

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS – UFAL
FACULDADE DE LETRAS – FALE
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM LETRAS E LINGUÍSTICA – PPGLL

MARIA DO CARMO MILITO GAMA

PRÁTICAS DISCURSIVAS DE NEGOCIAÇÃO DA FACE EM ENTREVISTAS
JORNALÍSTICAS DE TELEVISÃO NO ESTADO DE ALAGOAS

Maceió

2011

MARIA DO CARMO MILITO GAMA

**PRÁTICAS DISCURSIVAS DE NEGOCIAÇÃO DA FACE EM ENTREVISTAS
JORNALÍSTICAS DE TELEVISÃO NO ESTADO DE ALAGOAS**

Tese de doutoramento apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Letras e Linguística da Universidade Federal de Alagoas, como requisito à obtenção do grau de doutor.

Orientadora: Prof. Dra. Roseanne Rocha Tavares.

Maceió

2011

Catlogação na fonte
Universidade Federal de Alagoas
Biblioteca Central
Divisão de Tratamento Técnico

Bibliotecária Responsável: Helena Cristina Pimentel do Vale

- G184p Gama, Maria do Carmo Milito.
Práticas discursivas de negociação da face em entrevistas jornalísticas de
televisão no estado de Alagoas / Maria do Carmo Milito Gama. ó 2011.
184 f. + 1 DVD
- Orientadora: Roseanne Rocha Tavares.
Tese (doutorado em Letras e Linguística : Literatura) ó Universidade
Federal de Alagoas. Faculdade de Letras. Programa de Pós-Graduação em
Letras e Linguística. Maceió, 2011.
- Bibliografia: f. 160-165.
Anexos: f. [166]-184.
1. Linguística aplicada. 2. Interação oral. 3. Entrevistas (Jornalismo).
4. Negociação da face. I. Título.

CDU: 801

ADE FEDERAL DE ALAGOAS

FACULDADE DE LETRAS

UFAL

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM LETRAS E LINGUÍSTICA

PPGLL



TERMO DE APROVAÇÃO

MARIA DO CARMO MILITO GAMA

Título do trabalho: "PRÁTICAS DISCURSIVAS DE NEGOCIAÇÃO DA FACE EM ENTREVISTAS JORNALÍSTICAS DE TELEVISÃO NO ESTADO DE ALAGOAS"

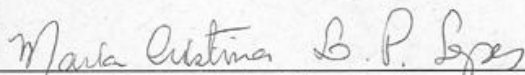
Tese aprovada como requisito para obtenção do grau de DOUTOR em LINGUÍSTICA, pelo Programa de Pós-Graduação em Letras e Linguística da Universidade Federal de Alagoas, pela seguinte banca examinadora:

Orientadora:

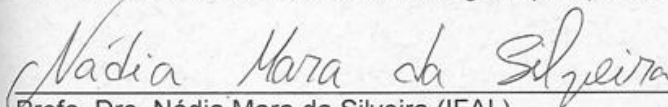


Prof. Dr. Roseanne Rocha Tavares (PPGLL/UFAL)

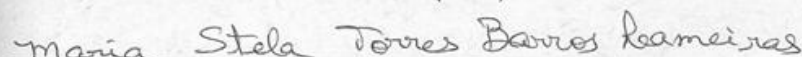
Examinadores:



Prof. Dr. Maria Cristina Lima Paniago Lopes (UCDB)



Prof. Dr. Nádia Mara da Silveira (IFAL)



Prof. Dr. Maria Stela Torres Barros Lameiras (PPGLL/UFAL)



Prof. Dr. Sérgio Ifa (PPGLL/UFAL)

Maceió, 18 de agosto de 2011

A meus pais,

Catharina e Fernando Gama.

AGRADECIMENTOS

A Rose, minha querida amiga e orientadora, que através de valorosas e prazerosas conversas, muito me incentivou a fazer esse trabalho e, generosamente, compartilhou comigo sua sabedoria, competência e experiência na atividade de pesquisar.

Ao meu amigo e irmão Antônio Cícero, por estar incansável ao meu lado, me estimulando a produzir mais e melhor, com sua inteligência brilhante, bom humor e desprendimento, ao doar seu tempo em prol do meu tempo, nas salas de aula das quais precisei me afastar para concluir este trabalho.

Aos professores do Programa de Pós-Graduação da UFAL que contribuíram com seus ensinamentos para a construção deste trabalho.

Aos professores e colegas do IFAL, em especial aos da Coordenadoria de Linguagens e Códigos, pelo incentivo e colaboração.

A meus colegas e amigos Ângela Baraldi, Jeane Melo e Valmir Amaral, que deram todo o suporte necessário para que os encaminhamentos profissionais cotidianos pudessem proceder favoravelmente ao desenvolvimento desta pesquisa.

Aos meus alunos do Curso de Sistema de Informação do IFAL, turma de 2008-2: Carlos Manoel, Felipe, Flávio, Geraldo, Gisela, Gláucya, José Ricardo, Kennedy, Laíze, Leandro, Maílson, Márcio, Marcos, Mário, Mauro, Nágylla, Rafael, Rodôlfo, Ronisson, Valter e Wesley, pela disposição em participar da primeira fase do meu doutorado, cujos frutos, mesmo sem estarem aparentes nesta pesquisa, estão presentes na valiosa contribuição que deram à formação geral desta pesquisadora.

Ainda do Curso de Sistema de Informação, à coordenadora Fabrisia e aos alunos Gilton e Agostinho, pelo apoio dado durante a realização desta pesquisa.

Aos meus amigos queridos, entre eles, especialmente, à Cida, Cláudia, Cris, Eucy, Guilherme, Marcelo, Régis, e Tiago, pelo incentivo, companheirismo, compreensão e paciência de passar todo esse tempo me ouvindo falar deste trabalho.

A minha filha Maria Isabel, e aos meus pais, Fernando e Catharina, por ser a minha família, que me ama e apoia, incondicionalmente, e a quem eu amo e apoio, incondicionalmente.

A Deus, por existir em minha vida; por ter doado a própria face.

“Não é provavelmente um mero acidente histórico que a palavra “pessoa”, em sua acepção primeira, queira dizer máscara. Mas, antes, o reconhecimento do fato de que todo homem está sempre e em todo lugar, mais ou menos conscientemente, representando um papel... É nesses papéis que nos conhecemos uns aos outros; é nesses papéis que nos conhecemos a nós mesmos.”

Robert Ezra Park

RESUMO

Esta pesquisa é orientada sob a perspectiva dos estudos da Pragmática, e situa-se no campo teórico-metodológico da Sociolinguística Interacional (SI) e da Análise da Conversação (AC). O objetivo é analisar a conversa que ocorre entre os participantes de um tipo específico de interação, as entrevistas jornalísticas de TV, realizadas e veiculadas em noticiários de emissoras locais - do estado de Alagoas -, com o propósito de investigar como se dá o processo de negociação das faces em jogo. A fundamentação teórica tem como base os estudos sobre a negociação da face desenvolvidos por Goffman (1967) e o trabalho de pesquisa sobre a polidez como um elemento de negociação da face, realizado posteriormente por Brown & Levinson (1987). Como procedimento metodológico, adotei a proposta da microanálise etnográfica, e analisei detalhadamente cada uma das interações orais gravadas em áudio e vídeo, através da observação e transcrição da conversa, para investigar com a acuidade necessária, a prática discursiva de negociação da imagem dos interlocutores na interação. O *corpus* constituiu-se da transcrição de seis entrevistas, e foi coletado durante o período inicial de realização da pesquisa. Os resultados revelam uma ampla e diversificada prática discursiva de negociar a imagem no discurso da interação em foco. O tema que se discute em cada interação é um dos elementos que influencia na prática da negociação da imagem, principalmente ao considerar certos componentes contextuais, como a identidade pessoal/profissional da pessoa que está falando sobre o tema e em que sentido, a ele, a pessoa está relacionada. O afastamento dos interlocutores do discurso é um recurso recorrentemente usado na fala de ambos, entrevistador e entrevistado, e há evidências de que um interlocutor percebe a ocorrência dessa prática no discurso do outro. A reação de colaborar com o afastamento ou de tentar desmascarar essa intenção também vai variar a depender dos elementos contextuais, não só de quem está falando, mas, principalmente, do quê se está falando. A esse respeito, percebeu-se também que quando há o desvelamento, esse nem sempre se constitui em um ato ameaçador das faces. Por fim, percebeu-se que a polidez é uma prática discursiva muito usada pelos dois interlocutores no processo da negociação da imagem, e que o entrevistador, como aquele que a princípio dirige a interação, ao fazer uso dessa prática, consegue atingir o objetivo do seu trabalho sem abrir mão de manter um contato harmonioso na interação com o entrevistado.

Palavras chave: Interação oral. Negociação da face. Entrevista jornalística de TV.

ABSTRACT

This research is guided from the perspective of Pragmatics, and it is situated in the theoretical and methodological field of Interactional Sociolinguistics and Conversation Analysis. The objective is to analyze the conversation between participants in a specific type of interaction, that is TV news interviews, conducted in the news of state of Alagoas local TV channels, in order to investigate the saving face process on the run. The theoretical framework is based on studies developed by Goffman (1967) and research work on politeness as an element of saving face developed further by Brown & Levinson (1987). For the research methodology I adopted the proposal of ethnographic microanalysis to analyze in detail each of the interactions recorded in audio and video, through observation and transcription of the conversation, to investigate through the accuracy required, the saving face discursive practice of the interlocutors. The *corpus* consisted of six interviews that were collected during the initial period of the survey. The results reveal a broad and diverse discursive practice of saving face in the discourse of the interaction in focus. The topic being discussed in every interaction is an element that influences the practice of face saving, especially when taking into account certain contextual components, such as personal/professional identity of the person who is speaking on the topic and its relation with it. The distance from the speech is a resource used repeatedly by both interviewer and interviewee, and there is evidence that a party perceives the occurrence of this practice in the speech of the other. The reaction to cooperate or try to disprove this intention will also vary depending on the contextual elements, not only on who is talking, but mainly from what is being said. In this regard, it was noticed that when the disclosure happens it is not always a threat to face. Finally, it was noticed that politeness is a discursive practice widely used by both parties in the saving face process, and by making use of this practice the interviewer, as one who directs the interaction at first, can achieve the goal of their work as well as maintaining a harmonious interaction with their interviewees.

Key-words: Oral interaction. Saving face. TV news interview.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – O distanciamento na fala dos entrevistadores	149
Tabela 2 – O distanciamento na fala dos entrevistados	151
Tabela 3 – Percepções do distanciamento do interlocutor (Entrevista 1)	153
Tabela 4 – Percepções do distanciamento do interlocutor (Entrevista 2)	154
Tabela 5 – Percepções do distanciamento do interlocutor (Entrevista 3)	155

SUMÁRIO

	“PRÁ COMEÇO DE CONVERSA...”	12
1	UMA PESQUISA QUALITATIVA INTERPRETATIVA	19
1.1	A pesquisa qualitativa de cunho etnográfico	19
1.2	Um tipo de pesquisa qualitativa: a microanálise etnográfica	22
1.3	Objetivo geral, perguntas norteadoras e procedimentos metodológicos	25
1.4	A relevância do contexto para a análise da conversa	28
2	A IMPORTÂNCIA DA NEGOCIAÇÃO DA FACE NAS INTERAÇÕES SOCIAIS	33
2.1	Considerações sobre o uso do termo <i>face</i>	35
2.2	A importância da negociação da imagem e suas diferentes concepções no mundo de hoje	37
2.3	A preservação da face de acordo com Goffman	40
2.3.1	A perda da face: como evitar ou remediar situações de risco	45
2.3.2	A prevenção	47
2.3.3	A correção	49
2.4	A preservação da face segundo Brown e Levinson: o linguístico em evidência	51
2.4.1	Os atos de fala e suas possíveis ameaças à face	52
2.4.2	Os implícitos e os explícitos no discurso	54
3	SITUANDO A ENTREVISTA JORNALÍSTICA DE TELEVISÃO NO CONTEXTO DE ANÁLISE	56
3.1	Conceito, tipos e características específicas da entrevista jornalística de televisão	56
3.2	As ameaças à face que se constituem no discurso da entrevista jornalística de televisão	58
3.3	Enquadres e alinhamentos na interação	60
3.4	Outras pesquisas relacionadas a este trabalho	63
4	A NEGOCIAÇÃO DA FACE NA ENTREVISTA JORNALÍSTICA DE TV EM ALAGOAS	67
4.1	Entrevista 1 - Dia nacional de enfrentamento à violência sexual	68
4.1.1	Considerações gerais sobre a entrevista 1	82
4.2	Entrevista 2 - Obras da rodovia AL 101 sul	84
4.2.1	Considerações gerais sobre a entrevista 2	94
4.3	Entrevista 3 - Olimpíadas de matemática	97
4.3.1	Considerações gerais sobre a entrevista 3	104
4.4	Entrevista 4 - Crise na segurança pública	106
4.4.1	Considerações gerais sobre a entrevista 4	123
4.5	Entrevista 5 - Recadastramento do servidor público e IPTU	125
4.5.1	Considerações gerais sobre a entrevista 5	134

4.6	Entrevista 6 - Síndrome do pânico	136
4.6.1	Considerações gerais sobre a entrevista 6	143
	CONSIDERAÇÕES FINAIS	145
	REFERÊNCIAS	160
	ANEXOS	166
	Anexo A – Normas para transcrição	167
	Anexo B – Transcrições completas das entrevistas	169
	Anexo C – DVD com gravações das entrevistas analisadas	

“PRA COMEÇO DE CONVERSA...”

Ao olhar em volta, no mundo em que vivemos, é fácil perceber que a conversa é um ponto de partida para inúmeros acontecimentos sociais. Levinson (1983) e Sacks, Shegloff & Jefferson (1974), autores influentes no cenário das pesquisas em Pragmática e Análise da Conversação, respectivamente, definem a conversa como um gênero fonte, a base para todos os outros.

Além de geradora, a conversa se estabeleceu no convívio das pessoas, segundo Marcuschi (1999, p.5), como “a prática social mais comum no dia-a-dia do ser humano”. No mundo contemporâneo, graças ao recente surgimento de sofisticadas mídias eletrônicas, que intermedeiam a comunicação entre pessoas desde os pontos mais distantes do planeta, esse gênero discursivo já se tornou bastante comum também no mundo virtual. Para algumas pessoas, inclusive, a conversa digital tem tomado o lugar das conversas presenciais, em ordem de preferência.

Mas, a parte as novas mídias, ainda são várias as oportunidades que as pessoas têm de se encontrar face a face com as outras e, de alguma forma, interagir com elas. Em casa, nas ruas, no trabalho, em um lugar público qualquer, com os familiares, com os amigos, com os conhecidos ou desconhecidos, é muito provável que as pessoas se vejam, constantemente, em situações, sejam elas esperadas ou não, nas quais surge o desejo ou a necessidade de conversar com as outras.

Repetindo o óbvio junto com Marcuschi (1999), sabemos que para conversar com os outros, não basta conhecermos o sistema linguístico e nos expressarmos através de frases aleatórias ou gestos escolhidos ao acaso. Há toda uma gama de recursos que extrapolam a gramática e o léxico de uma língua, que usamos para que a nossa comunicação com os outros se realize da forma mais adequada possível a cada cenário do qual fazemos parte.

Logo ao início de nossas vidas, quando começamos a nos comunicar, descobrimos que as palavras que dizemos e os gestos que fazemos podem influenciar na produção de reações, ou respostas, das outras pessoas com quem interagimos, e nas situações que vivenciamos. Não é difícil observar, e logo aprendemos, que essas reações podem ser positivas ou negativas para nós mesmos, e também para os outros. Sendo assim, não raro, ao longo de nossa existência, continuamos buscando nos comunicar da maneira que mais nos apraz no momento, mesmo que nem sempre tenhamos total consciência e domínio do que estamos fazendo.

Muitas vezes, conseguimos conviver bem com os outros, adequando os gestos e palavras que, consciente ou inconscientemente, escolhemos para interagir em um determinado encontro social. Entretanto, não é sempre que somos bem sucedidos em nossas interações e, ocasionalmente, é possível que nos encontremos em situações difíceis, constrangedoras, em que a nossa imagem social pode ser prejudicada ou, como se diz, arranhada. Às vezes o prejuízo é tão gravemente sentido por nós que, se pudéssemos voltar no tempo, evitaríamos que o encontro tivesse acontecido.

Segundo Goffman (1967), que se propôs a estudar as interações humanas para tentar entender melhor o que está em jogo quando conversamos uns com os outros, estamos sempre empenhados em preservar a nossa imagem social e empregamos uma série de estratégias verbais e não verbais para tentar resguardá-la em qualquer situação interacional.

Ser bem sucedido ou mal sucedido em um encontro social não depende apenas de um dos participantes, mas dos dois, ou mais de dois, que interagem. Essa interação pode ocorrer tanto através de extensos turnos de fala, como de simples movimentos corporais. Seja como for, a ação de negociar a própria imagem e a do outro estará sempre presente (GOFFMAN, 1967).

Mas, no amplo contexto da interação, como é que nós efetivamente realizamos as práticas conversacionais quando convivemos uns com os outros? Que palavras e gestos usamos para agir em conjunto com as pessoas que encontramos, nas ocasiões que vivenciamos ao longo de nossos dias? Que procedimentos seguimos para interpretar os outros e interagir com eles em um determinado momento de encontro social? Essas são algumas questões relacionadas com a prática diária da conversação, e que constituem o objeto de interesse de pesquisas em diversos campos de estudo relacionados à área das Ciências Humanas, como a Sociologia, a Antropologia e a Psicologia, à área das Ciências Sociais Aplicadas, como a Administração e o Serviço Social, e finalmente, e diretamente relacionada a este trabalho, à área de Letras e Linguística.

No campo de estudos da Linguística, é a Pragmática quem vai se preocupar com as questões do uso da linguagem pelos falantes. Segundo Armengaud (2006), a Pragmática é “uma disciplina jovem, farta, de fronteiras fluidas... Uma das mais vivas no cruzamento das pesquisas em filosofia e em linguística, atualmente indissociáveis” (p. 09). A Pragmática surge da necessidade de incluir o sujeito nos estudos lingüísticos, indo além do ponto de vista das abordagens sintática e semântica sobre a língua.

De acordo com Levinson (1983), a Sintaxe, a Semântica e a Pragmática constituem três ramificações, ou abordagens de estudo, dentro do amplo campo da Semiótica. A primeira,

a abordagem sintática, estuda a relação dos signos lingüísticos entre eles mesmos; e a segunda, a abordagem semântica, estuda a relação dos signos com os seus referentes. Em nenhuma das duas, porém, estão incluídos os elementos que constituem a realização lingüística no mundo, ou seja, as pessoas que constituem o evento comunicativo (YULE, 1996). É daí que, para os que se interessam pela língua em uso, como é o caso da presente pesquisa, faz-se necessária a abordagem Pragmática: “ela intervém para estudar a relação dos signos com os usuários dos signos, das frases com os falantes” (ARMENGAUD, 2006, p. 12).

Seguindo os princípios da Pragmática, duas áreas vizinhas que focalizam a fala em interação são a Análise do Discurso – especialmente em sua corrente anglo-saxônica – e a Sociolingüística Interacional (SI). Essa última está mais diretamente relacionada aos estudos desenvolvidos na presente pesquisa. De acordo com Gumperz (2001), um de seus precursores:

A sociolingüística interacional (SI) é uma abordagem de análise do discurso que se origina na busca por métodos replicáveis de pesquisa qualitativa que dêem conta da nossa habilidade de interpretar o que os participantes pretendem transmitir em suas práticas comunicativas do dia-a-dia¹. (GUMPERZ, 2001, p. 215)

Para a SI, que toma como base uma concepção interacional da língua, os momentos em que acontecem interações entre pessoas representam não apenas uma possibilidade de comunicação entre elas, mas principalmente um lugar de construção e reconstrução constante das identidades e papéis sociais dos indivíduos que ali interagem. De acordo com Gumperz (1982), é na própria interação que as relações sociais se constituem, ou seja, a cada contexto específico equivale uma determinada construção da significação que depende do posicionamento de cada indivíduo naquela interação. Assim, para que dois ou mais indivíduos interajam com sentido, espera-se que os mesmos dominem roteiros de atividades pertinentes a cada situação específica.

Como afirma Brait (1999), a interação não se constitui apenas numa forma de trocar informações, mas em um processo organizado de compreender o outro e de se fazer compreender pelo outro. Nesse processo, além da competência lingüística, aquela que faz com que os falantes de uma língua dominem “os signos e as possibilidades previstas por um sistema verbal” (BRAIT, 1999, p. 194), deve-se levar em conta também a competência

¹ Tradução minha do original: Interactional sociolinguistics (IS) is an approach to discourse analysis that has its origin in the search for replicable methods of qualitative analysis that account for our ability to interpret what participants intend to convey in everyday communicative practice.

comunicativa e textual, ou seja, aquela que envolve o conhecimento de regras culturais, sociais e situacionais pelos participantes do evento conversacional. Nas palavras da autora,

A interação é um componente do processo de comunicação, de significação, de construção de sentido e que faz parte de todo ato de linguagem. É um fenômeno sociocultural, com características lingüísticas e discursivas passíveis de serem observadas, descritas, analisadas e interpretadas. (...) Os falantes não somente trocam informações e expressam idéias, mas também, durante um diálogo, constroem juntos o texto, desempenhando papéis que, exatamente como numa partida de um jogo qualquer, visam a atuação sobre o outro (BRAIT, 1999, p. 194-195).

Na área da Sociolinguística Interacional, além das interações cotidianas, das conversas do dia-a-dia, outros gêneros discursivos também são analisados, como, por exemplo, as conversas que fazem parte do contexto institucionalizado. Nesses ambientes, as conversas podem acontecer tanto de forma funcional, ou seja, relacionada com as tarefas ou atividades de trabalho (GONÇALVES, 1994), como podem também versar sobre outros temas, que não estejam necessariamente relacionadas à ocupação profissional que ali se desenvolve.

Da mesma forma, as atividades linguísticas que se relacionam às atividades profissionais também não se restringem apenas a aqueles contextos, podendo ocorrer em qualquer outro ambiente. Exemplos desse tipo de ocorrências são, por exemplo, as conversas por telefone em que um aluno pede orientações ao seu professor, ou um paciente consulta seu médico, podendo, em ambos os casos, todos estarem em suas casas, e não necessariamente em seus ambientes de trabalho. Portanto, não é exatamente o local que determina o grau de institucionalidade de uma interação. Esta depende mais diretamente do papel assumido por cada participante na conversa, em uma frequência que varia na medida em que revela mais ou menos sua identidade institucional e as atividades profissionais nas quais cada um esteja envolvido (DREW & HERITAGE, 1992).

Vários estudos realizados em SI sobre contextos institucionais como, por exemplo, o discurso médico, jurídico e jornalístico, são reunidos na obra *Talk at work*, organizada pelos pesquisadores Paul Drew e John Heritage (1992). No Brasil, mais especificamente em São Paulo, Dino Preti (1999b; 2003; 2005; 2008), também organiza e apresenta alguns trabalhos que envolvem a análise da fala em interação em contextos institucionais, como a sala de aula (SILVA, 2003) e a mídia televisiva e radiofônica (FÁVERO e ANDRADE, 1999; ALVES, 2005; AQUINO, 2005; 2008). Em Alagoas, contextos institucionais constituem objeto de investigação de pesquisadores linguísticos como, por exemplo, Santos (1999), Tavares

(2007), Silveira (2010) e Araújo (2011), que, a partir de distintos vieses, analisaram o mesmo objeto: o discurso em sala de aula.

Além de fontes de consultas, em alguns casos, as referências feitas a contextos institucionalizados na interação são pertinentes a esta tese porque a mesma envolve investigações que perpassam a área profissional do Jornalismo, e mais especificamente o discurso oral que se constitui no contexto da mídia, na entrevista jornalística de televisão. A entrevista que nos interessa é a do tipo informativa/opinativa (CAMPOS, 2003), que é realizada e veiculada em programas de notícias (mais detalhes no Capítulo 3). Nesse discurso oral, as práticas de negociação da face como um elemento da interação constituem o foco da análise nesta pesquisa.

A partir desse ponto, então, apresento o **objetivo geral** deste trabalho, que consiste em investigar como se dá o processo de negociação da face no discurso dos interlocutores de entrevistas de televisão que são realizadas e veiculadas em programas jornalísticos das emissoras do estado de Alagoas.

Esse mesmo contexto, da entrevista jornalística na televisão local, constituiu o objeto de análise de minha dissertação de mestrado (GAMA, 1999), e foi a partir dos resultados obtidos naquele momento que decidi continuar desenvolvendo a investigação. Naquela pesquisa, analisei as ocorrências de estratégias de negociação da face em entrevistas de quatro diferentes profissionais da mídia jornalística televisiva local. O meu objetivo geral era investigar até que ponto seria possível definir um padrão de uso linguístico dos elementos de preservação da face no discurso da entrevista de televisão.

Verifiquei, basicamente de acordo com a fundamentação teórica de Goffman (1967) e de Brown & Levinson (1978), que diversas estratégias de negociação da face eram utilizadas e que, em termos quantitativos, as mais recorrentes eram aquelas que visavam à manutenção de um distanciamento do interlocutor em relação ao enunciado. Essas estratégias revelaram-se, principalmente, no uso frequente de recursos linguísticos de impessoalidade no discurso de ambos os participantes da interação: entrevistador e entrevistado.

Motivada pelas considerações que resultaram de minha dissertação de mestrado, tracei o objetivo geral (já apresentado nesta introdução) e as perguntas norteadoras da presente pesquisa, que apresento a seguir, no primeiro capítulo desta tese. Antes, porém, esclareço que, entre uma pesquisa e outra, podem ser encontrados pontos semelhantes, como também, evidentemente, outros aspectos em que as duas se diferenciam.

Ambas as pesquisas tem o mesmo tipo de objeto: entrevistas jornalísticas de televisão, e também a mesma fundamentação teórica: os estudos apresentados por Goffman (1967)

sobre o processo da negociação da imagem na interação face a face, e desenvolvidos por Brown e Levinson (1987), nos aspectos que se relacionam mais especificamente à polidez na fala.

A diferença entre as duas pesquisas está, basicamente, no olhar que recai sobre o objeto da pesquisa, que se revela já no objetivo geral da investigação. Anteriormente, a proposta era identificar um padrão de uso dos elementos linguísticos de negociação da imagem na fala dos interlocutores da entrevista. Os resultados, que levaram em conta principalmente a frequência com que os recursos de preservação da face eram empregados, pareceram corroborar a afirmação de Brown & Levinson (1987) de que as estratégias que objetivam a manutenção de uma relativa distância social são mais comuns no mundo ocidental.

Na presente pesquisa, busquei investigar não só como e quando, mas também devido a que com quais possíveis propósitos os participantes usam recursos de negociação da imagem nesse tipo de interação específica. Para isso, procurei observar, na interação, os indícios discursivos que pudessem revelar qual a possível interpretação da fala do outro, para entender como se daria, a partir desse aspecto, a elaboração e/ou reelaboração de suas próprias práticas discursivas no processo interacional em jogo.

O foco continuou voltado tanto para a atividade dos entrevistadores como para a dos entrevistados, e para as maneiras que eles usam para negociar suas faces ao interagir nesse evento comunicativo, que tem como base estrutural para a conversação, a princípio, o par adjacente pergunta-resposta (mais detalhes no Capítulo 3, seção 3.1).

A presente tese está ligada ao grupo de pesquisa Observatório da linguagem em uso, do diretório dos grupos de pesquisa do Brasil². Esse grupo, do qual faço parte como pesquisadora, tem como foco de pesquisa as relações que são estabelecidas no discurso em diversos contextos, como a sala de aula, entrevistas, consultas médicas, etc. Questões que estão relacionadas à linguagem em uso (como, por exemplo, a preservação da face), são elementos estudados pelos pesquisadores do grupo. A metodologia utilizada é a de cunho etnográfico, a mesma da presente pesquisa, como será explicitada no capítulo que segue esta introdução.

De uma forma geral, em sua estrutura, além desta introdução, esta tese é composta dos seguintes capítulos:

² No site do CNPQ: <http://dgp.cnpq.br/buscaoperacional/detalhegrupo.jsp?grupo=0331801MT3EOV5>

1. **Uma pesquisa qualitativa interpretativa.** No primeiro capítulo, que segue esta introdução, apresento as bases teóricas que fundamentaram a metodologia da pesquisa e os procedimentos metodológicos utilizados para a realização deste trabalho. Nesse mesmo capítulo, retomo o objetivo geral para apresentar, em seguida, as perguntas norteadoras desta pesquisa.

2. **A importância da negociação da face nas interações sociais.** No segundo capítulo, apresento a fundamentação teórica desta tese: o processo da negociação da face, a partir dos trabalhos de Goffman (1967, 1974, 1998a, 1998b e 2007) e da pesquisa realizada sobre o mesmo tema por Brown & Levinson (1987). Para introduzir essas considerações teóricas, apresento, inicialmente, uma descrição histórica do termo *face* e das origens de seu uso, e reflito sobre a importância do processo de negociação da face no mundo contemporâneo.

3. **Situando o gênero entrevista jornalística de televisão no contexto da análise.** No terceiro capítulo, faço considerações acerca do objeto estudado (as entrevistas jornalísticas de televisão) em relação à fundamentação teórica (o processo de negociação da face), situando essa problematização discursiva e linguisticamente ao contexto de análise. Apresento ainda, nesse terceiro capítulo, alguns trabalhos relacionados à presente pesquisa, dentre os citados nesta introdução (p. 15).

4. **A negociação da face na entrevista jornalística de TV em Alagoas.** No quarto capítulo, apresento a análise dos dados da pesquisa, a partir de um *corpus* constituído de seis entrevistas, coletadas de programas de noticiários jornalísticos de emissoras de TV locais. Nesse capítulo, as entrevistas são enumeradas e analisadas uma a uma, turno a turno, e após cada análise, faço considerações gerais do que foi analisado em cada uma das interações.

Finalmente, na última parte, intitulada **Considerações finais**, respondo as perguntas de pesquisa que nortearam a análise dos dados desta tese, e apresento considerações e possíveis encaminhamentos sobre o que foi produzido até então para, em seguida, concluir a pesquisa dispondo, respectivamente, as **Referências** e os **Anexos**.

1 UMA PESQUISA QUALITATIVA INTERPRETATIVA

Neste primeiro capítulo, estruturado em quatro partes, apresento a metodologia da pesquisa da seguinte forma: na primeira parte (1.1), identifico e descrevo o tipo de pesquisa como qualitativa de cunho etnográfico, apresentando suas raízes históricas, características gerais e áreas metodológicas afins, de acordo com autores como André (1995), Bortoni-Ricardo (2008), Erickson (1992) e Triviños (2006); em seguida, na segunda parte (1.2), especifico a presente tese entre os tipos de pesquisa qualitativa como sendo uma microanálise etnográfica, e apresento as linhas de investigação que influenciaram e deram origem a este tipo de análise; na terceira parte (1.3), retomo o objetivo geral, apresento as perguntas norteadoras e descrevo os procedimentos metodológicos desenvolvidos para a realização deste trabalho: gravações em áudio e vídeo, transcrições e análises das interações selecionadas como *corpus*; finalmente, na quarta e última parte (1.4), através de uma reflexão sobre o princípio cooperativo de Grice (1975), assim como das considerações de outros autores como Ducrot (1977; 1987) e Yule (1996), levanto uma discussão acerca de um conceito chave da Pragmática – o contexto – dada sua relevância para a análise dos dados desta pesquisa.

1.1 A pesquisa qualitativa de cunho etnográfico

A realização desta pesquisa segue os princípios básicos das teorias contemporâneas sóciointeracionistas da linguagem. É, portanto, uma pesquisa de cunho qualitativo empírico e interpretativo, onde busco observar e analisar dados que revelam o uso da linguagem verbal e não verbal, para melhor compreender as práticas discursivas no contexto enfocado, que é o da entrevista jornalística de televisão.

Segundo Triviños (2006), as raízes da pesquisa qualitativa encontram-se originalmente nos estudos antropológicos seguidos pelos sociológicos. O autor explica que o surgimento desse tipo de pesquisa entre os antropólogos se deu de forma natural, devido à percepção dos pesquisadores acerca de qual seria a melhor maneira para realizar uma interpretação mais adequada dos dados sobre a vida dos povos.

A pesquisa etnográfica é uma forma específica de investigação qualitativa (ANDRÉ, 1995; TRIVIÑOS, 2006). Para André (1995), a etnografia é a tentativa da descrição da cultura. Essa definição é similar a de Triviños, que conceitua a etnografia em forma muito

ampla como o estudo da cultura, e diz que uma premissa básica neste tipo de pesquisa é que “existe um mundo cultural que precisa ser conhecido, que se tem interesse em conhecer” (2006, p. 121).

Essa premissa, que parece simples, encerra uma reflexão primordial quando se tenta buscar um sentido para a pesquisa qualitativa e compreendê-la em sua essência social, diversa da que é estabelecida nas ciências naturais. O ponto crucial dessa premissa é que com ela pode se desenhar uma realidade que na verdade são duas, ou seja, duas realidades culturais em um mesmo plano: a do que se quer conhecer, que é a realidade da situação social investigada e de seus participantes, e a de quem quer conhecer, ou seja, a realidade do pesquisador (TRIVIÑOS, 2006).

Esse princípio evidencia o grande diferencial entre a pesquisa qualitativa etnográfica e as pesquisas de cunho quantitativo positivistas, onde a neutralidade do pesquisador deve ser, supostamente, a todo custo mantida. Na pesquisa qualitativa etnográfica, não se deve descartar a realidade cultural do pesquisador, pois ela irá influenciar diretamente na construção do sentido do que se está pesquisando. Conforme Triviños (2006):

A etnografia baseia suas conclusões nas *descrições* do real cultural que lhe interessa para tirar delas os *significados* que têm para as pessoas que pertencem a essa realidade. Isto obriga os sujeitos e o pesquisador a uma participação ativa onde se compartilham modos culturais (tipos de refeições, formas de lazer etc.). Isto é, em outros termos, o pesquisador não fica fora da realidade que estuda, à margem dela, dos fenômenos aos quais procura captar seus significados e compreender. (p. 121)

A partir de autores como André (1995), Bortoni-Ricardo (2008), Erickson (1992) e Triviños (2006), pode-se dizer que a pesquisa qualitativa de cunho etnográfico assume, de forma geral, as seguintes características: tem o objetivo de compreender como as pessoas interpretam as suas próprias práticas sociais, e as práticas sociais das outras pessoas; é uma pesquisa dinâmica, processual, que muda conforme mudam as percepções das pessoas envolvidas; exige que se tenha uma visão ampla do objeto pesquisado, como um todo orgânico, e não como uma parte dissociada do resto do contexto no qual se insere, sem deixar de ter um foco de investigação, como qualquer pesquisa científica; tem dados qualitativos, ou seja, coletados a partir da percepção das pessoas envolvidas na pesquisa, porém não descarta dados quantitativos quando estes se fazem necessários para uma melhor compreensão do que se está observando; realiza-se em ambiente natural sob as circunstâncias reais do que se pretende investigar; produz um resultado que também é processual, e nunca estanca e definitivo; fornece dados teóricos para aprofundar e enriquecer o conhecimento sobre o objeto

investigado; origina-se de um problema prático, para de sua observação e análise deduzir aspectos que podem aprofundar teorias e construir preceitos teóricos, fazendo o percurso inverso da pesquisa científica tradicional que tem, em geral, o objetivo de comprovar teorias.

As origens da pesquisa qualitativa datam do final do século XIX, com o surgimento dos primeiros questionamentos críticos acerca do método investigativo com base na perspectiva positivista, usado pelas pesquisas científicas da época (ANDRÉ, 1995). A questão levantada era se a mesma metodologia usada para as ciências físicas e naturais seria adequada aos estudos dos fenômenos humanos e sociais, e a resposta a essa questão indicava que outros caminhos poderiam ser traçados e percorridos, ou seja, que poderia haver uma diferenciação metodológica entre os dois tipos de estudos científicos. Sobre essa questão, Souza Santos (1988) diz o seguinte:

O comportamento humano, ao contrário dos fenômenos naturais, não pode ser descrito e muito menos explicado com base nas suas características exteriores e objectiváveis, uma vez que o mesmo acto externo pode corresponder a sentidos de acção muito diferentes. A ciência social será sempre uma ciência subjectiva e não objectiva como as ciências naturais; tem de compreender os fenômenos sociais a partir das atitudes mentais e do sentido que os agentes conferem às suas acções, para o que é necessário utilizar métodos de investigação e mesmo critérios epistemológicos diferentes dos correntes nas ciências naturais, métodos qualitativos em vez de quantitativos, com vista a obtenção de um conhecimento intersubjectivo, descritivo e compreensivo, em vez de um conhecimento objectivo, explicativo e nomotético (SOUZA SANTOS, 1988, p. 07).

A pesquisa qualitativa tem suas raízes teóricas tanto no marxismo quanto na fenomenologia (TRIVIÑOS, 2006). Desta última derivam as idéias da etnografia, do interacionismo simbólico e da etnometodologia (ANDRÉ, 1995). Segundo a autora, a principal preocupação da etnografia é compreender o significado que têm as ações e os eventos para as pessoas ou os grupos investigados, tendência esta desenvolvida na Antropologia, muito similar ao interacionismo simbólico.

Para o interacionismo simbólico, a experiência humana é mediada pela interpretação e esta se realiza na interação com o outro. Partindo deste pressuposto, o objeto de investigação do interacionismo simbólico é saber como se desenvolve a visão de realidade sociointeracionalmente construída. Um ponto importante nessa linha de pensamento é a concepção do *self*: “O *self* é a visão de si mesma que cada pessoa vai criando a partir da

interação com os outros. (...) Assim, a forma como cada um percebe a si mesmo é, em parte, função de como os outros o percebem.” (ANDRÉ, 1995, p. 18).

As ideias do interacionismo simbólico são precursoras da etnometodologia, que tem uma visão dos estudos sociológicos como interpretativos de uma realidade social que se constrói e reconstrói a partir da compreensão do próprio indivíduo sobre as suas ações cotidianas, sem descartar o conhecimento do senso comum (COULON, 1995).

Embora o termo possa sugerir, etnometodologia não é um método usado para investigar, mas um campo de investigação em que o objeto é o próprio método (ANDRÉ, 1995). Neste caso, o método implícito no termo é o do senso comum, que é usado pelas pessoas em seu dia-a-dia, para compreender e organizar as suas próprias ações cotidianas na convivência com os outros atores, no palco interacional da vida social.

1.2 Um tipo de pesquisa qualitativa: a microanálise etnográfica

Entre os tipos de pesquisa qualitativa etnográfica há a microanálise etnográfica, cujos procedimentos metodológicos relacionam-se aos que foram realizados na presente pesquisa.

Denominada também de microetnografia da interação social, de acordo com Erickson (2003), a microanálise etnográfica é um método e também um ponto de vista. A partir de filmagens de encontros sociais, o pesquisador analisa detalhadamente o que as pessoas fazem enquanto interagem. Desta abordagem de análise, surge uma perspectiva específica de como as pessoas usam a língua e outras formas de comunicação para viver o seu cotidiano.

Discutindo as bases teóricas da microanálise etnográfica, Erickson (2003) afirma que, para além das influências mais macrossociais nas interações do dia a dia, como a economia, o mercado, a classe social dos participantes na situação, sua etnia, gênero, religião e crenças, entre outros aspectos, cada encontro entre pessoas é único e tem vida própria, ou seja, é um evento social parcialmente limitado. Dessa forma, diz o autor, ao observarmos bem de perto o que as pessoas fazem em uma situação social, podemos perceber que sempre há um tipo de instabilidade que dá lugar a improvisação, ratificando a singularidade daquele momento (ERICKSON, 2003).

A microanálise etnográfica desenvolvida por Erickson tem como preocupação principal compreender a “ecologia” e a “micropolítica” imediata das relações sociais entre pessoas na interação face a face. O autor não vê o método da microanálise como uma

alternativa para a etnografia de forma geral, mas sim como um complemento a essa metodologia de pesquisa (1992, p. 202).

Historicamente, a microanálise etnográfica da interação tem sua origem influenciada por cinco linhas de pesquisa (ERICKSON, 1992; 2003). A primeira delas vem da abordagem conhecida como *análise do contexto*, desenvolvida através de colaborações interdisciplinares entre antropólogos, linguistas e psiquiatras. A ênfase na análise do contexto era dar conta da organização do comportamento verbal e não verbal que ocorriam simultaneamente na interação.

A segunda linha de pesquisa que influencia a microanálise etnográfica vem da *etnografia da comunicação* e da *sociolinguística interacional* (SI). Nestes estudos, a ênfase estava na variação dado o cruzamento de comunidades linguísticas. A variação que importava para essas abordagens de pesquisa não visava a forma, como em estudos sobre dialetos, mas sim as funções da língua, ou seja, os propósitos da fala e os significados implícitos das escolhas estilísticas entre as alternativas que se tem na língua.

A terceira influência vem dos estudos de Goffman (1967, 1974, 1998a, 1998b, 2007), contemporâneo de Hymes e Gumperz, que também trabalhavam dentro da perspectiva da SI. Goffman via a interação em termos de estratégias e rituais em que alguns aspectos da apresentação do *self* eram salientados e outros não, ou seja, alguns seriam revelados, enquanto outros permaneciam escondidos. A teoria de Goffman sobre a negociação da face/imagem social dos indivíduos (*faceworks*) é a base da presente pesquisa, e sendo assim, será bem mais detalhadamente discutida no capítulo 2 desta tese.

A Análise da Conversação (AC) forma a quarta linha de pesquisa que influenciou os trabalhos da microanálise da interação. A AC desenvolveu-se dentro de um movimento de mudança, chamado Etnometodologia, que levantava críticas às bases tradicionais da Sociologia americana e seus princípios estruturalistas de estudo. Na presente pesquisa, no que diz respeito aos procedimentos de transcrição das interações analisadas, sigo os procedimentos metodológicos da AC, que tomou como princípio fundamental a noção de que todos os aspectos da ação e interação social podem ser examinados e descritos em termos de organização estrutural convencionalizada ou institucionalizada (SACKS, SCHEGLOFF & JEFFERSON, 1974; MARCUSCHI, 1991; KERBRAT-ORECCHIONI, 2006).

A quinta e última influência para a perspectiva da microanálise etnográfica vem de estudiosos originários de diversos lugares, que vêem a ação comunicativa como uma prática

discursiva através da qual se manifestam as relações de poder entre os diversos atores sociais³. Nessa linha de pensamento, certas relações padrões que se manifestam nas interações institucionais entre, por exemplo, professor e aluno, médico e paciente, supervisores e seus supervisionados em uma empresa etc, são vistas como reprodutoras em um nível de microcosmo das relações simbólicas assimétricas de poder pré-estabelecidas na sociedade como um todo e perpetuadas por essas mesmas microrrelações.

Neste ponto, em relação ao processo de negociação da face, retomando o que já foi dito na introdução, seus elementos são universais porque estão presentes em qualquer situação social que envolve a interação humana, porém particulares em suas realizações, ou seja, nos desempenhos de cada interlocutor. Esses desempenhos, ou *performances*, estão sempre relacionados, de uma forma macro, aos contextos sócio-históricos e culturais que constituem o evento comunicativo e, mais especificamente, ao tipo de conversação que está acontecendo na interação (MARCUSCHI, 1995).

A situação particular que interessa à presente pesquisa é a da entrevista jornalística de televisão que é realizada nas emissoras locais, ou seja, do estado de Alagoas. A pesquisa visa, especificamente, a entrevista que acontece ao vivo, nos estúdios dos telejornais, e que ocorre durante a apresentação destes programas entre dois interlocutores: o entrevistador, que geralmente é o jornalista apresentador do programa, e um convidado entrevistado.

Para compreender mais apropriadamente as ações que são realizadas em uma determinada entrevista, então, há que se defini-la em suas particularidades que a diferenciam de outras conversações do mesmo gênero. Desta forma, faz-se necessário que se conheça mais detalhadamente os elementos contextuais que compõem esse tipo de gênero específico, bem como, mais especificamente, cada uma das entrevistas analisadas. Aspectos constitutivos de cada interação relacionam-se com elementos como, por exemplo, onde ocorre o evento, qual é o tempo (momento e duração) do acontecimento, o quê está sendo discutido e, principalmente, quem são os participantes da conversação.

Apresento os aspectos contextuais do gênero ‘entrevista jornalística de televisão’, que são relevantes para a pesquisa, no terceiro capítulo deste trabalho. Em relação a cada uma das interações, particularmente, informações gerais sobre os participantes, o tempo e o lugar de

³ Entre os estudiosos que vêem a linguagem e o discurso a partir desse prisma, destaca-se o russo Mikhail Bakhtin. De formação sociológica marxista, Bakhtin vê a interação verbal como a realidade fundamental, ou a verdadeira substância da língua, opondo-se, com essa definição, aos princípios que regem as correntes teóricas do objetivismo abstrato e do idealismo subjetivista, e criando assim uma teoria que vai revolucionar os estudos linguísticos ocidentais da metade do século XX em diante, com a linha de pensamento do materialismo histórico (2006).

acontecimento, assim como o tema que será discutido, todos esses elementos são apresentados sempre antes da análise de cada uma das interações, no quarto capítulo, da análise dos dados.

Buscando um direcionamento mais preciso no percurso investigativo, com o intuito de realizar uma análise de dados mais coerente com o objetivo geral da pesquisa, levantei algumas perguntas norteadoras e adotei procedimentos metodológicos de acordo com os princípios da microanálise etnográfica, os quais descrevo a seguir.

1.3 **Objetivo geral, perguntas norteadoras e procedimentos metodológicos**

Para apresentar as perguntas que nortearam este trabalho, retomo o seu objetivo geral, já descrito na introdução desta tese, que é o de: *investigar como se dá o processo de negociação da face no discurso dos interlocutores de entrevistas de televisão que são realizadas e veiculadas em programas jornalísticos das emissoras locais.*

A problematização que direcionou esse objetivo baseia-se na tentativa de compreender as práticas discursivas dos interlocutores, levando-se em consideração os seus distintos papéis de entrevistador e entrevistado, e a relação destes com o processo de negociação de suas faces na interação.

Assim, buscamos investigar como o entrevistador, no papel daquele que dirige a conversação, a princípio, faz perguntas para o entrevistado, e também como o entrevistado responde as perguntas que lhe são feitas, tendo em vista que ambos interagem a partir dos seus próprios desejos ou necessidades de face, de revelar (face positiva) ou ocultar (face negativa) o que lhes é conveniente⁴, no processo de negociação da imagem inerente a interação social (GOFFMAN, 1967).

A partir dessa problemática, as perguntas norteadoras desta pesquisa foram assim traçadas:

- Quais recursos verbais e não verbais de negociação da face são usados no discurso dos interlocutores da entrevista jornalística de televisão?
- O tema debatido pelos interlocutores influencia no uso dos recursos de negociação da face na interação? Se sim, como isso acontece?

⁴ Voltarei a comentar com mais detalhes os termos face positiva e face negativa no capítulo 2, item 2.4, p. 51.

- Há momentos da entrevista em que os recursos de negociação da face são mais recorrentes? Se sim, quais são esses momentos?
- Até que ponto pode se relacionar o uso de recursos de negociação da face com uma tentativa de isenção ou distanciamento do enunciado, no discurso dos participantes da entrevista jornalística de televisão?
- Se existe essa tentativa, os interlocutores mostram evidências de que percebem essa ocorrência no discurso do outro? Eles tentam, de alguma forma, desmascará-la ou eles colaboram com essa intencionalidade (re)velada?

Buscando respostas para esses questionamentos com o propósito de, posteriormente, apresentar algum resultado em relação ao objetivo geral que norteia esta pesquisa, desenvolvi o trabalho de observação e análise dos dados a partir dos seguintes procedimentos metodológicos:

a) Gravações para observação das entrevistas de TV em áudio e vídeo: foram gravadas e selecionadas como *corpus* para a pesquisa, seis entrevistas de programas jornalísticos de emissoras locais. As gravações foram feitas tanto através do próprio aparelho de televisão como pela *Internet*. A seleção das entrevistas seguiu critérios tipológicos, sendo todas do tipo de informação e opinião, e de tempo de duração (ver mais detalhes no capítulo 3, seção 3.1, p. 56). Além desses, os aspectos cronológicos, assim como de lugar e de sujeito pesquisados, seguiram os seguintes critérios: em relação às datas, todas se realizaram no mesmo período em que ocorria a pesquisa; em relação ao lugar, houve a preocupação em escolher entrevistas ocorridas em diferentes programas, de diferentes emissoras, para assim serem registrados, também, diferentes sujeitos de pesquisa (entrevistadores e entrevistados). Estes aspectos foram seguidos com a finalidade de se tentar obter dados mais atuais e também mais diversificados, mesmo dentro do âmbito estadual, em relação ao objeto analisado. As gravações das entrevistas selecionadas para compor o *corpus* da pesquisa estão disponíveis em DVD, em anexo a esta tese.

b) Transcrição das entrevistas: as transcrições das entrevistas selecionadas como *corpus* para a presente tese foram realizadas com base em procedimentos metodológicos da análise da conversação (AC). Como bem nos adverte Marcuschi (1991, p. 09), pelo fato de não existir uma *melhor* transcrição do que outras, e de todas serem consideradas “mais ou menos boas”, o pesquisador deve ter em mente quais os seus objetivos e procurar elaborar e

seguir normas que consigam captar e assinalar todos os elementos que lhe convêm para uma análise mais completa. Para o autor, “a transcrição deve ser limpa e legível, sem sobrecarga de símbolos complicados” (Op. Cit.). Seguindo essas orientações, selecionei as normas utilizadas para a transcrição das entrevistas, quase que em sua totalidade, com base nas adotadas por Preti (1999a, 1999b, 2003, 2005, 2008), para o Projeto de estudos da norma linguística urbana culta de São Paulo (Projeto NURC/SP). Essas normas, e algumas observações importantes que as seguem, estão descritas nos anexos (Anexo A, p.167), bem como as transcrições completas de todas as entrevistas selecionadas para compor o corpus da pesquisa (Anexo B, p. 169).

c) Análise das interações gravadas e transcritas: a análise dos dados foi feita levando-se em consideração todos os componentes teórico-metodológicos descritos neste trabalho de pesquisa: as concepções que constituem uma pesquisa qualitativa de cunho etnográfico, os elementos contextuais constituintes e constituídos na realização das interações analisadas, e o processo da negociação da face e da polidez, fundamentação teórica mais relevante para a realização deste trabalho científico. Levando-se em conta todos os elementos contextuais de cada interação, como determinados fatores que compõem a identidade pessoal e profissional de cada interlocutor, o tempo e o lugar em que ocorreram, as entrevistas foram observadas minuciosamente através dos vídeos gravados, transcritas, lidas e analisadas em seus componentes verbais e não verbais. A princípio, cada entrevista foi analisada isoladamente, em sua totalidade, e posteriormente, através de uma releitura dos elementos mais significativos para a análise dos dados encontrados em todas as interações analisadas, foi elaborada a última parte deste trabalho, que constitui as considerações e encaminhamentos.

Com o cruzamento das informações adquiridas através desses procedimentos, desenvolve-se o que se chama formalmente de “triangulação” dos dados (ERICKSON, 2001), técnica metodológica que, pela característica de observar um mesmo elemento por diversos ângulos, possibilita a realização de uma análise mais apropriada do objeto pesquisado.

Antes de passar para o segundo capítulo e apresentar a teoria que embasa o objetivo geral deste trabalho, desenvolvo, a seguir, a quarta e última parte deste primeiro capítulo, na qual levanto uma discussão/reflexão sobre um componente crucial para a análise dos dados: o contexto, que é um dos conceitos-chave da Pragmática e da Sociolinguística Interacional. Essa reflexão se faz necessária para complementar a fundamentação teórica e metodológica que dá sustentação a toda a elaboração desta pesquisa.

1.4 A relevância do contexto para a análise da conversa

A importância de se definir o contexto da pesquisa pode-se justificar, primeiramente, através dos princípios da Pragmática, uma disciplina que defino a partir de autores como Armengaud (2006), Levinson (1983) e Yule (1996), como sendo o estudo do uso da língua em relação ao seu usuário e aos elementos contextuais que compõem o cenário naquela situação imediata, levando-se ainda em consideração outras situações, que não a imediata, mas que também se relacionam ao evento em foco (GAMA, 2008).

Compreender o significado do que as pessoas dizem quando falam, como também o significado do que as pessoas não dizem quando falam (DUCROT, 1977; 1987; YULE, 1996), envolve o conhecimento de elementos contextuais que irão determinar como o interlocutor organiza o seu enunciado, de acordo com o que ele quer dizer. Esses elementos são definidos através dos seguintes aspectos básicos que constituem o contexto da situação: os interagentes, o tempo, o espaço e as condições em que se produz o discurso. Em outras palavras, quem fala, para quem se fala, quando, onde, o quê, como e sob quais circunstâncias (BROWN & YULE, 1983; YULE, 1996). O conhecimento do contexto é indispensável para os estudos da língua em uso, e isso pode ser claramente percebido quando não se tem acesso a ele. Como diz Armengaud, “por exemplo, quando os atos de fala lhe são narrados por um terceiro, em estado isolado; geralmente eles se tornam ambíguos, inavaliáveis” (2006, p. 13).

Para Brown & Yule (1983), pelo fato de investigar o uso da língua em contexto, o analista do discurso da Pragmática está mais preocupado com a relação entre o enunciado produzido e o falante/ouvinte, em uma determinada ocasião específica, do que com a potencial relação que existe entre os enunciados relacionados uns aos outros. Interessa, em suma, a esse analista, descrever o que os interagentes estão fazendo enquanto falam/escrevem/ouvem/lêem, e ele os faz através de noções que indicam a relação que há entre os participantes e os elementos do discurso: referência, pressuposição, implicatura e inferência (BROWN & YULE, 1983).

Dessa forma, não só o conhecimento da situação imediata é indispensável para uma compreensão e avaliação adequadas da língua em uso, como também o conhecimento de elementos anteriores ao contexto imediato, relacionados ainda ao grau de aproximação existente entre as pessoas que participam da situação investigada. De acordo com Yule (1996), a aproximação, seja ela física ou social, implica um conhecimento compartilhado com o outro, e este é um fator que influencia a decisão do falante em relação ao quanto é preciso que seja dito.

De fato, o tipo de relacionamento que existe entre os interagentes irá estabelecer não só o quanto, mas o que, quando e como se vai falar. Em uma das entrevistas analisadas nesta pesquisa, temos um exemplo mais claro de que já havia uma informação previamente compartilhada por ambos, entrevistador e entrevistado, o que influenciou na escolha lingüística do falante (Ver comentário em Entrevista 5, Turno 21, p. 131).

Esta característica da fala em interação nos remete a Grice (1975), que postula princípios aos quais os interagentes submetem-se ao engajarem-se em uma conversação. Grice parte da ideia de que uma conversação não se realiza a partir do simples proferimento de frases desconectadas, e que se assim fosse não seria um ato racional. Afirma que os falantes engajados na ação conversacional estão sempre se empenhando no sentido de achar um caminho em comum por onde a conversa possa ser mutuamente e significativamente construída. A partir desta constatação, desenvolve um princípio geral, o qual denomina Princípio Cooperativo (*Cooperative Principle*), que postula o seguinte: dê sua contribuição na conversa no momento apropriado, da forma como é requerida, e com o propósito ou direcionamento adequado àquela interação na qual você está envolvido⁵.

Deste princípio geral, Grice distingue quatro categorias as quais denomina de (1) quantidade, (2) qualidade, (3) relação e (4) maneira. A primeira refere-se à quantidade de informação a ser dada, e prevê que o falante respeite duas máximas que se resumem no seguinte: faça sua contribuição na conversa sem falar nem mais nem menos do que lhe é solicitado.

A segunda categoria, da qualidade, prevê que o falante respeite a máxima da verdade na interação, ou seja, que o falante não fale o que acha que não seja verdadeiro e para o qual ele não tenha como provar que é verdade.

A terceira categoria é a da relação, e dela se produz uma única e breve máxima: seja relevante. Segundo o próprio autor, apesar de concisa, a máxima da relação faz surgir uma série de questões como, por exemplo, a respeito dos parâmetros do que se pode ou não considerar relevante, e que necessitam de maiores reflexões *a posteriore*.

A quarta e última categoria é a de maneira, que se relaciona menos com o *quê* se fala (vide as três categorias anteriores) e mais com o *como* se fala. Nesta categoria Grice inclui a super máxima “seja perspicaz”, e dela lista quatro outras: (i) evite obscuridades; (ii) evite ambigüidades; (iii) seja breve, conciso; evite ser prolixo; (iv) seja organizado.

⁵ Tradução minha do original: “*Make your conversational contribution such as is required, at the stage at which it occurs, by the accepted purpose or direction of the talk exchange in which you are engaged.*” (GRICE, 1975, p. 45).

Grice observa, ainda, que essa não é uma lista acabada, ressaltando, por exemplo, que a máxima *seja polido* normalmente é também seguida nas interações (BROWN & YULE, 1983). Esta é uma observação pertinente para o objetivo desta pesquisa, visto que a polidez é um elemento diretamente relacionado ao processo da preservação das faces (B&L, 1987), cujos estudos fundamentam a análise realizada nesta tese.

Em relação a todo esse estudo desenvolvido por Grice, é importante ressaltar que não se deve presumir a existência de um falante ideal, ou seja, aquele falante que, dado um determinado objetivo para a interação, escolhe um ato de fala que com a máxima objetividade, clareza e verdade, seja eficiente na comunicação, e que seja efetivamente compreendido pelo outro, que se tornaria, dessa forma, também um ouvinte ideal. Na verdade, na vida real, o interlocutor ideal não existe. A máxima que diz “evite ambiguidades”, por exemplo, não é tão simples como pode parecer.

Não há maneiras infalíveis de se prever como um interlocutor irá compreender e responder ao que é dito por um outro. Dessa forma, e sempre de acordo com os elementos contextuais em que se dá a interação, as máximas griceneanas tendem sempre a serem infringidas, sendo essas infrações intencionais ou não. É neste ponto que surge o conceito de implicatura conversacional, que está diretamente relacionado ao conceito de contexto, tema principal desta última parte deste primeiro capítulo.

Implicatura conversacional é o significado que um enunciado pode adquirir que vai além daquilo que está literalmente expresso. Segundo Grice (1975), para compreender o significado de uma implicatura, ou seja, para dar conta do que está implícito em um enunciado e que, de certa forma, é diferente do que ele diz de forma literal, é necessário que se conheça o significado convencional do termo usado, e para isso, é indispensável o conhecimento do contexto em que a interação se realiza. Um exemplo dado por Brown & Yule (1983, p. 32), para ilustrar o que seria uma implicatura conversacional, é o seguinte diálogo⁶:

A: estou sem gasolina.

B: tem uma garagem logo ali na esquina.

Este diálogo só se torna possível porque B não interpreta literalmente as palavras de A como uma descrição de um estado momentâneo, mas sim como uma solicitação, um pedido

⁶ Original: A: I am out of petrol.
 B: There is a garage round the corner.

que está implícito e só pode ser assim compreendido devido à situação em que o enunciado é dito. Por outro lado, na resposta de B também existem elementos que fazem parte do conhecimento de mundo compartilhado por ambos, como, por exemplo, de que na América, além de ser um lugar onde se guardam carros, uma “garagem” pode também se referir a um lugar onde se vende gasolina. Assim, mais uma vez é apontada a relevância de se conhecer o contexto, tanto para o analista do discurso como para o próprio interagente/produtor do discurso em questão⁷.

Mencionada anteriormente como uma das áreas cujas premissas estão em consonância com a pesquisa qualitativa, e mais especificamente como uma das correntes que influenciaram as pesquisas da microanálise etnográfica, a etnometodologia também reconhece a importância do contexto, referindo o termo “indicialidade” como um dos conceitos-chave em seus estudos (COULON, 1995). Sendo um termo técnico adaptado da linguística, a indicialidade remete ao fato de que, apesar de terem uma significação transsituacional, as palavras adquirem significados distintos nas situações particulares em que são usadas. Coulon faz referência à “incompletude natural das palavras, que só ganham o seu sentido “completo” no seu contexto de produção, quando são indexadas a uma situação de intercâmbio linguístico” (1987, p. 33). Mais adiante, dá um exemplo tomado de Sacks, em que se observa a importância de se conhecer o contexto para a compreensão do sentido que se constrói na interação. Eis o exemplo:

A: Tenho um filho de catorze anos.

B: Muito bem.

A: Tenho também um cachorro.

B: Oh! Sinto muito!

A princípio, pode parecer um diálogo sem coerência, e é aí que se aponta a necessidade da indicialidade: desvendando o significado da estranha conversação, o autor explica que A é um locatário potencial e B o proprietário de um apartamento que está sendo negociado, para assim reafirmar que “o contexto é que torna a conversa coerente e inteligível” (COULON, 1995, p. 75).

Finalmente, a Sociolinguística Interacional (SI) é outra área cujos estudos dependem diretamente da situação contextual. Segundo Ribeiro e Garcez (1998), para os estudiosos da

⁷ Na Linguística Textual, a importância do contexto é indicada através da situacionalidade, um dos princípios de construção textual do sentido que determina “em que medida a situação comunicativa, tanto o contexto imediato de situação, como o entorno sócio-político-cultural em que a interação está inserida, interfere na produção/recepção do texto (...)”. (KOCH, 2006, P. 40)

SI, cujo amplo objetivo é analisar a comunicação situada na interação face a face, o que importa antes de tudo é responder à seguinte pergunta: “O que está acontecendo aqui e agora?” (p. 08). Para Goffman (1967; 1974), um dos expoentes dos estudos na área e em quem buscamos a justificativa para ratificar a importância dessa pergunta, é o contexto interacional que vai definir para os interagentes o significado do discurso que está sendo realizado e/ou analisado. Através da citação de trabalhos de Bateson, Wittgenstein e Austin, entre outros, Goffman explica que sua perspectiva de estudos é situacional, ou seja, tem o objetivo de compreender qual o sentido dado pelas pessoas que interagem em determinada situação, levando-se em conta o outro, ou outros indivíduos, sem ficar necessariamente restrito aquele cenário imediato onde se desenvolve a ação interativa (1974, p. 07-08).

Neste primeiro capítulo, apresentei a metodologia da pesquisa, retomei o objetivo geral desta tese, apresentei as perguntas norteadoras e respectivos procedimentos metodológicos e, finalmente, discuti a relevância do contexto para a presente pesquisa, como um conceito chave da Pragmática, da Sociolinguística Interacional e de áreas afins.

No capítulo seguinte (Cap. 2), apresentarei o embasamento teórico que fundamenta a argumentação feita na análise dos dados, e que tem como principais nomes o sociólogo Erving Goffman (1967, 1974, 1998a, 1998b, 2007) e os linguistas Penelope Brown e Stephen C. Levinson (1987).

2 A IMPORTÂNCIA DA NEGOCIAÇÃO DA FACE NAS INTERAÇÕES SOCIAIS

Neste segundo capítulo, exponho a teoria que fundamenta o presente trabalho de pesquisa: a negociação da imagem como elemento da interação. O capítulo é dividido em quatro partes: na primeira (2.1), apresento um histórico do termo *face* e suas concepções nos dois lados do mundo: oriental e ocidental; na segunda (2.2), reflito sobre a importância dos trabalhos de face nas relações interpessoais globalizadas do mundo atual; na terceira (2.3), apresento a teoria do processo de negociação da imagem segundo os estudos de Goffman (1967); finalmente, na quarta e última parte deste capítulo (2.4), discuto alguns tópicos apresentados por Brown & Levinson (1987) em sua pesquisa sobre a polidez como um elemento linguístico de negociação da face.

Para ilustrar o título deste capítulo e iniciar as discussões sobre o tema, reproduzo e comento a seguir, uma citação de Yu (2001):

A face é uma das partes mais importantes do nosso corpo. Sua importância é determinada pelo tipo de corpo que temos e pela maneira como ele funciona. Especificamente, a face é a parte do corpo que mais distingue uma pessoa. Está no lado interativo, na parte da frente do nosso corpo. Sempre que queremos interagir com alguém ou com alguma coisa, nossa face se volta para a pessoa, ou para o objeto com o qual interagimos. Do contrário, viramos as costas, deixando a pessoa ou coisa para trás. A face é realmente o foco da interação humana. Ela transmite ou revela nossas intenções e estado de espírito. Conscientemente ou inconscientemente, ela mostra nossas emoções e sentimentos. Dessa forma, nossa face é a marca de identidade mais importante de ser quem somos, tanto física quanto socialmente. (YU, 2001, p. 1)⁸

A citação expõe as razões da importância da face, como parte do corpo humano, nas interações. O autor explica que, em relação ao resto do corpo físico, a face é o fator mais importante de distinção entre as pessoas, e sua principal marca de identidade. É fácil concordar com o autor nessa primeira afirmação: não é por acaso que as fotografias que estampam os documentos oficiais são exclusivamente das faces das pessoas, e que na

⁸ Tradução desta pesquisadora para o original: *Our face is one of the most important parts of our body. Its importance is determined fundamentally by the kind of body we have and how it functions. Specifically, the face is the body part that is most distinctive of a person. It is on the interactive side, the front, of our body. Whenever we want to interact with somebody or something, our face turns to the person or thing. Conversely, we turn our face away, leaving the person or thing behind. The face is really the focus of human interaction. It conveys or betrays our intentions and states of mind. Consciously or unconsciously, it shows our emotions and feelings. Thus, our face is the most important identity mark of who we are, both physically and socially.* (YU, 2001, p.1)

produção de um retrato falado, a parte do corpo da pessoa que se tenta reproduzir no desenho seja a face. No entanto, existem alguns pontos dessa citação que suscitam discussão.

O primeiro deles é em relação à posição da face no momento de sua negociação, quando o autor diz que “sempre que queremos interagir com alguém ou com alguma coisa, nossa face se volta para a pessoa, ou para o objeto com o qual interagimos”. Na verdade, as pessoas não necessariamente precisam estar de frente umas para as outras para interagir e negociar suas faces. O processo pode se realizar a distância, inclusive através de aparelhos que não mostrem a face dos interlocutores, como o rádio ou o telefone. Mesmo quando há proximidade física, também é possível negociar a face quando se está de costas. Às vezes, inclusive, dar as costas pode ser uma atitude de preservação da face, em um processo de evitação (GOFFMAN, 1967 e neste capítulo, na seção 3.1.1).

Outro ponto que suscita discussão é quando o autor diz que a nossa face “transmite ou revela” nossas intenções ou estados de espírito. Não discordo da afirmação, mas acrescento alguns verbos indicativos de ações contrárias às que são citadas: a face também é usada por nós para esconder ou mascarar as nossas intenções ou estados de espírito⁹, sendo essa uma característica muito marcante no processo de negociação e preservação da nossa imagem, principalmente quando queremos preservar nossa “face negativa”, termo usado por Brown e Levinson (1987), que será discutido com mais detalhes mais adiante, neste mesmo capítulo (seção 2.4, p. 52).

Finalmente, concordo com o autor quando ele afirma que a nossa face é a marca de identidade mais importante de ser quem somos, tanto física quanto socialmente. Em suma, no que diz, além de se referir a um termo que nomeia uma parte do nosso corpo, e tem sinônimos como “rosto”, ou “cara”, o autor está se referindo a um conceito cujo significado vai muito além do físico. A *face*, a qual ele se refere, envolve sentimentos humanos de auto-aceitação e aceitação do outro: o orgulho, a vaidade ou a vergonha, entre outros, que perpassam e constituem a dignidade de uma pessoa perante as outras.

Em suma, a negociação da face é um componente essencial da interação e, por essa razão, um tema estudado por muitos e há muito tempo, e que deve continuar sendo investigado enquanto existirem seres humanos se encontrando e interagindo uns com os outros, no mundo.

⁹ Em relação a esse tópico, em pesquisa que analisa a relação da linguagem verbal do professor com o sorriso dos alunos na interação de sala de aula de língua inglesa, Nóbrega (2011) aponta o “sorriso educado” como estratégia discursiva usada pelos alunos para evitar a interação oral.

2.1 Considerações sobre o uso do termo *face*

Segundo autores como Carr (1992), Yu, (2001) e Vilkki (2006), a *face* é uma questão que vem sendo estudada por diversas disciplinas, e o número de pesquisas realizadas sobre o tema tem aumentado significativamente nas últimas décadas. Dentre estes autores, Carr (1992) é quem distingue mais áreas de interesse, e a primeira citada pelo autor é a Sinologia, que é o estudo relativo à China, o que remete à importância diferenciada do tema naquele país. Considerando a multidisciplinariedade com que o tema vem sendo investigado, o autor propõe-se a estudá-lo pelo ângulo da Lexicologia.

O estudo de Carr parte da concepção chinesa do termo *face*, significando prestígio, honra, orgulho, status e dignidade, como sendo um termo que foi tomado globalmente como empréstimo daquela língua. Entre as diversas culturas que adotaram o termo, o autor destaca a japonesa e a inglesa, e faz um exaustivo estudo comparativo da lexicalização do termo nas três línguas: chinesa, japonesa e inglesa, em seus vinte e cinco, doze e um século de história em cada um desses idiomas, respectivamente.

Não há muito que se discutir sobre o fato de que o termo *face*, com o significado figurativo com o qual é aqui referido, tenha se originado de um empréstimo linguístico da cultura chinesa (CARR, 1992; HAUGH & HINZE, 2003; YABUUCHI, 2004). Segundo estudiosos como Chang & Holt, e Cheng (APUD JIA, 1997-8), a concepção do termo tem suas raízes no Confucionismo, antiga doutrina filosófica muito influente na história da China, baseada na harmonia social, estabilidade e hierarquia (DONG & LEE, 2007). Considerando a antiguidade daquele país e de sua história, faz relativamente pouco tempo que o termo passou a ser usado com significado semelhante em outras línguas, como a inglesa, através dos avanços dos estudos das ciências humanas em suas diversas áreas, como a Antropologia, Sociologia, Psicologia, Linguística etc.

No Brasil, o termo começou a ser usado na academia a partir da segunda metade do século passado, por vários pesquisadores da Linguística e Linguística Aplicada, em estudos que se baseiam, principalmente, em textos de Goffman (1967; 1982; 1998; 2007) e de Brown & Levinson (1987), os nomes mais proeminentes em termos de estudos relativos aos aspectos da *face*, no mundo ocidental.

Apesar de já amplamente difundido através dessas pesquisas no Brasil, o termo *face*, com essa concepção que remete à usada na antiga cultura chinesa, não parece totalmente apropriado, nem tampouco incorporado, à língua portuguesa. Nas conversas cotidianas, e mesmo em contextos institucionais de outras áreas não familiarizadas com os estudos

linguísticos, não é comum o seu emprego e nem o de expressões como *salvar a face*, *perder a face*, ou *estar em face errada*. Essas expressões, assim como o termo *face* com esse sentido, também não foram encontrados em dicionários de língua portuguesa, como o “Aurélio” (FERREIRA, 1988), entre outros cinco dicionários virtuais consultados.

Em relação a dicionários de língua inglesa, acredita-se que o primeiro que registrou o termo foi o *Funk & Wagnalls' New Standard Dictionary of the English Language*, datado de 1913. Nesse compêndio eram encontrados os verbetes *to lose face* e *to save one's face*, sendo este último referido como um termo de uso coloquial (CARR, 1993).

Em alguns dicionários mais atuais de língua inglesa, podem ser encontradas as expressões *save face* e *lose face*, entre outras, como *face-saving*, *face saver* etc., todas relacionadas ao conceito em questão. Segundo Yabuuchi (2004), no entanto, diferentemente da chinesa e da japonesa, a língua inglesa não tem uma palavra que signifique exclusivamente “Face”¹⁰, em seu sentido figurativo, adquirindo este significado apenas em coocorrência com termos como *salvar*, *manter*, *perder* e *ganhar*.

Alguns exemplos são os seguintes: no dicionário do grupo Longman (GADSBY, 1995, p. 1262), a expressão *save face*, que traduzo como *salvar a face*, tem a seguinte definição: *fazer alguma coisa que impeça você de parecer um bobo ou de se sentir envergonhado*¹¹; e a expressão *lose face/perder a face* (p. 846) é assim definida: *fazer alguma coisa que faça com que as pessoas não mais confiem em você nem lhe respeitem, principalmente em uma situação pública*¹².

Para o Oxford (HORNBY, 1982, p.304), *save (one's) face* tem como definição *abster-se ou evadir-se de envergonhar alguém abertamente; evitar que alguém perca a dignidade, crédito ou reputação*.¹³ Na mesma página, a expressão *lose face* é definida como *ser humilhado(a), sofrer perda de crédito ou reputação*.¹⁴ Em Wordsworth (ALLEN, 1996, p. 310), o termo *face-saving* é classificado como um adjetivo e traduzido da seguinte forma: *para salvar as aparências*. Em seguida, no mesmo verbete (*Face*), a expressão *to lose face* é traduzida como *ficar mal visto (a)*.

¹⁰ Yabuuchi grafou o termo com letra maiúscula em todo o seu texto. Explica: “irei me referir a este universal como Face, para que funcione como um termo guarda-chuva para as variações de face existentes nas línguas chinesa, japonesa e norte-americana.” Tradução desta pesquisadora para o original: *I will refer to this universal as Face, which is supposed to function as the umbrella term for Chinese, Japanese, and U.S. American variations of face.* (2004, p. 262)

¹¹ Original: *to do something that will stop you looking stupid or feeling embarrassed.*

¹² Original: *to do something that makes people not trust or respect you any more, especially in a public situation.*

¹³ Original: *refrain from, evade, shaming oneself openly; avoid losing one's dignity or suffering loss of credit or reputation.*

¹⁴ Original: *be humiliated, suffer loss of credit or reputation.*

Todas essas expressões e suas definições, ainda que desenvolvidas de forma superficial, contribuem para uma melhor compreensão do processo em si, assim como dos termos a ele relacionados. Neste ponto, é relevante ressaltar que há outras maneiras de referir à esta mesma ação interativa em nossa língua. Segundo Tavares (2007), na literatura específica existem várias formas que são usadas para definir este processo interacional, quais sejam através dos verbos *salvar*, *preservar* e *negociar*, e dos objetos *face* e *imagem*.

Aqui, de acordo com a autora, ressalto que o termo *imagem* no lugar do termo *face* pode fazer um maior sentido para nós, através das seguintes considerações: para um falante de língua portuguesa, certamente que a imagem de um indivíduo é algo muito mais complexo do que a sua face, que parece fazer menção inicialmente apenas àquela específica parte do corpo. Por remeter diretamente ao simbólico, mais do que apenas uma representação física, a imagem passa a ter um sentido que pode ser mais relacionada ao aspecto social: “aquilo que evoca determinada coisa por ter com ela semelhança ou relação simbólica” (FERREIRA, 1988, p. 742). Desta forma, o termo *imagem* pode ser mais bem compreendido nesse contexto, inclusive e principalmente pelo leitor que não tem familiaridade com o tema, como algo que faz referência a todo o *status* social do indivíduo: mais que a *face*, a *imagem* precisa ser salva, mantida, preservada ou negociada nas interações sociais.

No entanto, considerando a finalidade e o contexto institucional em que está inserido este trabalho de pesquisa, opto por empregar aqui, com mais frequência o termo *face*, mais específico e original. Eventualmente, porém, por uma questão de colocação, posso escolher também empregar o termo *imagem*, como no título a seguir.

2.2 A importância da negociação da imagem e suas diferentes concepções no mundo de hoje

No mundo contemporâneo, com o notável avanço da tecnologia, além das inúmeras oportunidades de se encontrarem face a face, as pessoas também interagem umas com as outras virtualmente, através de uma variada mídia de aparelhos eletrônicos. Em qualquer que seja o ambiente, presencial ou virtual, o processo de negociar a imagem está presente entre pessoas que interagem, sejam elas de uma mesma cultura ou de culturas distintas, quando a necessidade de se negociar as faces pode se intensificar, devido às particulares visões de mundo de cada sociedade.

Atualmente, diversos estudiosos discutem a relevância do processo de negociação da face, abordando as diferentes maneiras de compreendê-lo e realizá-lo por diferentes povos, de diferentes culturas, e seus desdobramentos em áreas como, por exemplo, negócios (DONG & LEE, 2007) e política (ROSEMBERG, 2004).

Saindo do meio acadêmico, a importância de se entender como se dá o processo da negociação da face em outras culturas também é destacada na mídia impressa. Um exemplo foi uma interessante publicidade de um banco, divulgada na revista *Time*, em vários exemplares publicados no ano de 2002. Na publicidade, que tinha o slogan *Nunca subestime a importância do conhecimento local*¹⁵, enfatizavam-se aspectos sócio culturais, verbais e não-verbais, de vários países ocidentais e orientais e a importância de conhecê-los e compreendê-los para saber como agir e se comportar mais adequadamente nas negociações com os outros povos, ou seja, em contextos interculturais. Gumperz (1982), estudioso das interações interétnicas, provavelmente também reconheceria o valor dessa campanha publicitária.

Na China, como visto anteriormente, o conceito de *face* é muito influente (CARR, 1992; HAUGH & HINZE, 2003; JIA, 1997-8; YABUUCHI, 2004; YU, 2001), e portanto, existem vários estudos sobre o tema em relação àquele país. Um destes é apresentado por Dong e Lee (2007), que analisam aspectos culturais da sociedade chinesa em comparação com outros países da Ásia e com os Estados Unidos, e relacionam esses aspectos com o processo de negociações empresariais.

Estabelecer fatores ou características determinantes de uma sociedade, porém, não é uma atividade simples, e nem tampouco absoluta, pois vai sempre depender de quem a está definindo, ou seja, do ponto de vista de cada um. Um exemplo disso é o que diz Yabuuchi (2004), ao comentar artigos que reportam comparações entre distintas culturas em relação aos aspectos de evitar conflitos e valorizar a harmonia na interação:

Para os ocidentais, o comportamento padrão dos chineses e japoneses em relação a estes aspectos parece bem similar. No entanto, aos olhos dos japoneses, os chineses soam muito diretos e agressivos, enquanto que aos olhos dos chineses, os japoneses mostram-se desnecessariamente indiretos e enigmáticos.¹⁶ (YABUUCHI, 2004, p. 282)

¹⁵ Tradução desta pesquisadora para o original: *Never underestimate the importance of local knowledge*

¹⁶ Tradução desta pesquisadora para o original: *to the eyes of the Westerners the Chinese and Japanese behavioral patterns for this matter look very similar. However, to the eyes of Japanese the Chinese look too outspoken and aggressive, and to the eyes of the Chinese the Japanese look unnecessarily indirect and enigmatic.*

Uma das diferenças básicas que alguns autores estabelecem em seus estudos sobre o tema recai nos aspectos do coletivismo e individualismo. Observa-se ser mais comum, entre alguns dos autores citados anteriormente, a ideia de que as sociedades ocidentais sejam mais individualistas e as orientais mais coletivistas. Conseqüentemente, em se tratando de definir o que é a negociação da face, ou da imagem, há também diversos pontos de vista, e significativas diferenças parecem se estabelecer entre os olhares dos ocidentais e dos orientais no que diz respeito à ocorrência do processo.

Para os chineses, a face é um conceito mais situado e limitado, correspondendo a um mecanismo de prevenção de conflitos e a uma maneira própria de cultivar a harmonia entre as relações humanas na vida social, que depende de aspectos pré-estabelecidos e fundamentados pelos ideais da filosofia confucionista (JIA, 1997-8). O autor cita três funções sociais da face em sua concepção chinesa: a primeira delas seria substituir as leis usadas para regulamentar e punir a sociedade; a segunda função seria a de cultivar a gentileza e a nobreza do homem confucionista, desviando-o da trivialidade do homem comum; e a terceira seria a função de distribuir bens e recursos materiais, sociais e afetivos entre os membros da comunidade.

Os padrões são previamente definidos e estabelecidos pela sociedade para todos os seus membros. Não parece haver meio termo em relação à face para os orientais. Quando se fala em “substituir a lei”, a primeira função social da face em sua concepção chinesa, fica claro que existem parâmetros muito bem delimitados a serem seguidos. Se ao cometer algum delito que o faça perder a face perante a sociedade, a pessoa reconhecer que deverá ser condenado pela sua comunidade ou sociedade, há implícita aí uma premissa, sem qualquer sustentação científica, de que todo ser humano é de natureza inerentemente correta e respeitadora dos valores que são julgados positivos em seu meio social.

Apesar de revelar objetivos que parecem bem intencionados para com o outro, como o cultivo da gentileza e da generosidade (2ª e 3ª funções da *face* para os chineses), o que parece existir, através dessa suposta correção filosófica do ser, é uma imposição de valores na tentativa de assujeitar o indivíduo a uma ideologia imposta macrossocialmente, em nome de um senso de coletividade apontado como ideal.

Com uma visão mais pragmaticamente situada do que a oriental, Goffman estuda a interação verbal a partir de uma noção de sociedade que não é vista como um dado preexistente, mas como sendo constantemente criada pelos atores. Sem deixar de situar o papel fundamental do arcabouço social externo nessa resignificação individual, em termos de subjetividade, o autor parece enxergar um ser com tendências mais individualizadas ao levar

em conta os atos orientados pelos desejos de sua própria face, através dos quais, segundo ele, cada ator atualiza as regras sociais no curso dos eventos comunicativos.

Na presente pesquisa, analisei os dados sempre através de uma perspectiva situada, ou seja, contextualizada, procurando, na medida do possível, levar em conta todos os níveis de assimetria na interação. Sendo assim, procurei observar o contexto localizado tanto na amplitude dos valores que constituem a sociedade como um todo, envolvendo as assimetrias globais, como também, seguindo os princípios da análise da conversação, observando as assimetrias locais, como os aspectos mais específicos do mecanismo da interação (MARCUSCHI, 1995). A perspectiva de Goffman para o processo da preservação da face, teoria que fornece a fundamentação maior para esta pesquisa, será apresentada mais detalhadamente, a seguir.

2.3 A preservação da face de acordo com Goffman

Sempre que uma pessoa mantém contato com outra, ou com outras pessoas, seja esse contato direto ou intermediado por algum instrumento de comunicação, ela age de acordo com uma determinada linha de conduta que, de certa forma, expressa a sua visão da situação, da outra pessoa (ou outras) com a qual interage, e de si próprio, ou seja, de sua própria imagem social naquela situação. Essa linha constitui um padrão de atuação verbal e/ou não verbal através do qual a pessoa age interativamente em um encontro social e vai ser realizada de acordo com o contexto, em todos os seus elementos constitutivos. A opção de seguir uma linha de atuação para apresentar uma determinada imagem nas situações de encontros entre pessoas pode ser um processo inconsciente, mas está sempre presente nas atitudes dos participantes em qualquer interação social (GOFFMAN, 1967).

O termo 'face' pode ser definido como o valor social positivo que uma pessoa efetivamente reivindica para si própria, através da linha que segue, em determinado encontro, a partir de atributos aprovados socialmente naquele contexto. Esses atributos podem ser de caráter individual - qualidades pessoais e originais de cada indivíduo como ser único na sociedade - ou de grupo. Nesse último caso, o lugar que a pessoa ocupa na sociedade, como profissional de determinada área, ou membro de determinada religião ou associação, por exemplo, pode influir na imagem do indivíduo. Desta forma, de acordo com Goffman (1967) essa imagem pode ser constituída pelo indivíduo através de uma imagem coletiva, compartilhada com outras pessoas e entidades.

Cada contato proporciona às pessoas envolvidas na interação uma reação emocional imediata. Essa reação varia de acordo com a importância que se dá ao encontro: quanto menor o comprometimento que se assume com o outro, menor a intensidade do envolvimento. No entanto, em qualquer circunstância, existe sempre, em maior ou menor grau, uma ameaça para a própria imagem ou uma aceitação, também mais ou menos plena, da mesma.

Para Goffman (1967), qualquer participação, em qualquer contato, com outra pessoa é, em princípio, um ato comprometedor, que tanto pode resultar numa interação harmoniosa e com resultados positivos para as imagens em jogo, como pode gerar desentendimentos, ou mal-entendidos, que provoquem situações de constrangimento para os participantes, afetando negativamente a sua imagem social. A pessoa sente-se bem, aliviada, ou mesmo envaidecida, quando a imagem que apresenta transparece de uma forma que corresponda às suas expectativas, ou melhor do que a que esperava. Há o risco, porém, de a ela não corresponder uma imagem satisfatória, o que pode lhe causar uma situação de desconforto.

A pessoa também se envolve emocionalmente com a face do outro, ou outros, participante(s) da interação. Mesmo que em quantidade e direção diferenciadas, é um envolvimento tão imediato e espontâneo quanto o que se tem com a própria face, pois todas são concebidas a partir de uma unidade comum, o contexto, que os participantes constroem conjuntamente ao tempo em que são por ele constituídos: “são as regras do grupo e a definição da situação que determinam o nível de envolvimento que se investe na preservação da face e como esse sentimento deve ser distribuído entre as faces envolvidas”¹⁷ (GOFFMAN, 1967, p. 6).

Em relação a essa bilateralidade característica da negociação da face, em consonância com Goffman, Preti (1996) argumenta que numa interação verbal a preservação da face de um interlocutor geralmente depende da preservação da face do outro. Uma possível ameaça à face de um deles pode levá-lo a usar um mecanismo de defesa que pode comprometer a face do segundo, e vice versa, gerando um processo de idas e vindas que pode resultar em um comprometimento das imagens de ambos os participantes. Essa mecânica da interação não implica, de forma alguma, que o processo de negociação da face seja visto como uma disputa verbal, mas que há em princípio um acordo implícito entre os participantes em seguir certas regras da conversação, para que a mesma se realize eficazmente em seu propósito original (PRETI, 1996, p. 199).

¹⁷ Tradução desta pesquisadora para o original: “*it is the rules of the group and the definition of the situation which determine how much feeling one is to have for face and how this feeling is to be distributed among the faces involved.*”

Em geral, a linha mantida por uma pessoa em um contato social tende a corresponder a um determinado tipo institucionalizado. Por exemplo, em uma família, espera-se que cada membro aja segundo o seu papel, de pai, mãe, filho ou filha. O mesmo acontece em uma escola: espera-se que o professor e os alunos ajam de maneiras diferenciadas, cada um de acordo com o papel que lhe é conferido pela instituição escolar. Em tantos outros cenários institucionais, cada pessoa atua diferentemente, mas seguindo um padrão de comportamento de certa forma esperado, pelas contingências de sua posição ou *status* social naquele contexto.

Esses padrões de atitudes parecem ser mais evidenciados quando se trata do âmbito profissional de uma pessoa. Como salienta Berger (1972), todo papel ocupacional na sociedade traz consigo um código de conduta que não pode ser violado impunemente. Não é a toa que a observância desse código seja tão essencial para a carreira de alguém quanto a sua competência técnica ou conhecimento na área profissional.

Segundo Goffman (2007), a ‘frente’, ou ‘fachada pessoal’, do indivíduo compõe uma parte do seu desempenho, ou da sua atuação, em uma determinada situação, e funciona como uma medida que define essa situação para aqueles que o observam. Goffman identifica vários itens que compõem a fachada pessoal de alguém, ou seja, que formam veículos sinalizadores da imagem de alguém. Esses itens incluem: posto ou cargo ocupado, sexo, idade e características étnicas, vestuário, tamanho, postura, padrões de fala, expressões faciais, gestos faciais e corporais, entre outros.

Para o autor, cada pessoa, em qualquer cultura, tem seu próprio repertório de práticas de negociação da face, as quais, geralmente, tornam-se habituais e padronizadas. Ou seja, existe um conjunto estruturado de práticas possíveis dentro de cada grupo social, o que faz com que, em cada um desses grupos, as possibilidades de atitudes de preservação da imagem sejam delimitadas pelas possibilidades selecionadas pelo próprio grupo como adequadas e socialmente aceitas¹⁸. Essas práticas são convencionadas, segundo as palavras de Goffman, como passos de uma dança, ou como etapas de um jogo (1967, p. 13). Com o tempo, no entanto, como qualquer atividade processual que se faz prática social, as regras dessa *dança* ou *jogo* interativo podem mudar, e novas formas convencionadas são aceitas e disseminadas entre os grupos sociais.

Para manter a face em uma atividade interativa, a pessoa precisa, em princípio, levar em consideração o seu lugar no mundo social que a rodeia naquele momento. Um limite, por exemplo, dessa interdependência entre a situação presente e o mundo social, pode acontecer

¹⁸ Segundo Stengel (2000), o processo da negociação da face vai além das interações humanas, pois também foi observado na vida em comunidade de certos primatas, como os chimpanzés.

quando a pessoa se encontra em uma situação que, possivelmente, não vai se repetir, com uma pessoa ou grupo de pessoas com os quais, muito provavelmente, não terá mais encontros, o que deixa o participante da interação livre para assumir qualquer linha de conduta, ou livre para sofrer humilhações que fariam de futuros encontros com tal pessoa ou grupo uma situação embaraçosa para uma das duas partes, ou para ambas. A improbabilidade desses futuros encontros é o que permite essa liberdade de ação.

Essa é uma situação muito comum em viagens, principalmente em viagens para o exterior, quando o anonimato oferece maiores possibilidades às pessoas de agir com menos preocupação, no que diz respeito à própria imagem. No entanto, ao mesmo tempo, existem riscos no que diz respeito ao seu comportamento, quando o mesmo não é bem informado sobre os costumes locais. Além de arriscar a imagem, o viajante fica sujeito a infringir algum código de ética, ou mesmo alguma lei local, o que pode deixá-lo em uma situação ainda mais difícil de resolver.

Situações embaraçosas podem acontecer a qualquer momento na vida das pessoas que estão sempre em contato com outras. Uma delas, por exemplo, é participar de um encontro inesperado e não saber o que falar, ou ficar, literalmente, sem ter o que dizer. Segundo Brait (1995), em uma interação que ocorre sem aviso prévio e sem a convivência de um dos participantes (ou dos dois), há a quebra de uma regra fundamental, que é a de previsibilidade. Se alguém sabe de antemão que vai participar de um encontro com outra pessoa, seja ela conhecida ou desconhecida, pode se preparar para o evento, elaborando mentalmente o seu discurso, ou, até mesmo, escrevendo-o, a depender do grau de formalidade da ocasião. O exemplo dado pela Autora, para ilustrar a imprevisibilidade como um dos elementos que atuam em um evento interacional, é um trecho de um conto de Guimarães Rosa, (*Famigerado*, 1969), em que o narrador-protagonista é surpreendido pela presença de estranhos em seu território:

Foi de incerta feita - o evento. Quem pode esperar coisa tão sem pés nem cabeça? Eu estava em casa, o arraial sendo de todo tranqüilo. Parou-me à porta o tropel. Cheguei à janela.

Um grupo de cavaleiros. Isto é, vendo melhor: um cavaleiro rente, rente à minha porta, equiparado, exato; e, embolados, de banda, três homens a cavalo. Tudo, num relance, insolitíssimo. Tomei-me nos nervos. (...) E concebi grande dúvida. (...)

Senti que não me ficava útil dar cara amena, mostras de temeroso. (...) Muito de macio, mentalmente, comecei a me organizar.

Para Brait, ainda que a literatura seja apenas uma das maneiras de reconstituição do evento conversacional, o exemplo lhe é conveniente¹⁹. Da mesma forma, ilustra bem a situação a qual nos referimos. O narrador-personagem fica, a princípio, pasmado com a visita inesperada de desconhecidos em sua porta, e descreve o evento - ocorrido “de incerta feita” - como “coisa (tão) sem pés nem cabeça”. Só depois de um certo tempo, o personagem começa a se inteirar da situação, e, como ele próprio diz, “mentalmente”, começa a se organizar.

Goffman (1967, p. 8) usa a expressão *to be out of face* para uma pessoa que não sabe o que fazer ou dizer ao participar de uma situação que se apresenta repentinamente. Quando isso acontece, a pessoa tende a se sentir inferiorizada, suas maneiras e postura podem ficar vacilantes, e seu comportamento, como um todo, pode ficar comprometido. Se nessa ocorrência a pessoa não consegue esconder seus sentimentos, a situação pode piorar: ao perceber público seu constrangimento, intensifica-se ainda mais a sensação de desconforto, o que tende a acrescentar ainda mais desordem no, então já tumultuado, curso dos acontecimentos.

Seguindo o uso comum, Goffman emprega o termo *'poise'* (equilíbrio), para se referir à capacidade de uma pessoa de suprimir ou esconder qualquer tendência ao sentimento de inferioridade e fraqueza, ao que causa vergonha, timidez, ou mesmo medo, durante um contato com outras pessoas. É a essa capacidade que o personagem-narrador de Guimarães Rosa parece referir-se, quando diz sentir que “não (lhe) ficava útil dar cara amena, mostras de temeroso”.

A propósito, ainda sobre o uso de termos relacionados ao processo de negociação da face, relato a experiência de ter escutado uma expressão que nunca havia ouvido antes, em um táxi, na cidade de Salvador, BA. O motorista narrava o caso trágico ocorrido com um amigo, que perdera o filho assassinado. Segundo o motorista, a chegada da polícia ao funeral, e a revelação de que o rapaz fazia parte de um esquema de tráfico de drogas, fez com que o pai, que até então ignorava as atividades ilícitas do filho, ficasse em uma situação bastante delicada. Então, em sua narrativa, ele disse que o amigo “perdeu a cara”. Para mim, ouvir essa expressão foi uma novidade, pois já conhecia o termo da língua inglesa *to lose face*, mas ainda não havia escutado a tradução literal da expressão em contexto real de uso em língua portuguesa.

¹⁹ Em seu texto *O processo interacional*, Brait tem como corpus um diálogo entre duas informantes e uma documentadora, e o exemplo literário serve, segundo a Autora, “para suprir alguns aspectos impossíveis de serem observados diretamente no diálogo escolhido para análise” (BRAIT, 2005, p. 201).

Do uso do termo à prática do processo, segundo Goffman, dos membros de todos os círculos sociais esperam-se certos conhecimentos sobre a preservação da imagem e alguma experiência em seu uso (1967, p. 13). Para o autor qualquer pessoa deve saber intuitivamente como agir para manter a sua própria face, mostrando respeito a si própria e repudiando certas ações que lhe possam ferir a dignidade pessoal e o seu orgulho.

Da mesma forma, espera-se que, em sendo membro de um grupo, a pessoa faça o possível para salvar os sentimentos e a face dos outros. Para o autor, o interesse em salvar a face alheia pode existir por envolvimento pessoal com a imagem do outro, por empatia com a sua pessoa, ou por um dever moral que faz o interlocutor supor que seus coparticipantes tenham direito a esse tipo de proteção. Esse tipo de atitude pode acontecer mesmo que não haja qualquer envolvimento emocional com o outro porque, em princípio, no processo de negociação da face, salvar o outro também é uma maneira de se evitar uma situação constrangedora para si próprio. Como citado anteriormente, a preservação da face é um processo bilateral:

Ao tentar salvar a face de outros, a pessoa deve escolher uma estratégia que não vai levá-lo a perder a sua própria face; ao tentar salvar a sua própria face, ele deve considerar a perda de face que sua ação pode provocar nos outros (GOFFMAN, 1967, p. 14).²⁰

A combinação das regras do respeito pessoal com as regras da consideração pelo outro forma a linha com a qual a pessoa tende a se conduzir durante um encontro, para manter as imagens de ambos os participantes da interação. Desde que uma pessoa apresente uma linha inicial, ela e os outros tendem a seguir essa linha com coerência. Essa mútua aceitação, ou “consenso operacional” (GOFFMAN, 2007, p. 19), é uma característica estrutural básica da interação, e especialmente da conversação face a face, não significando, porém, que haja sinceridade nas posições assumidas. Muitas vezes, é necessário esconder os pensamentos e sentimentos reais que, se expostos, podem ameaçar a imagem dos participantes da interação.

2.3.1 A perda da face: como evitar ou remediar situações de risco

Goffman explica que, em muitas sociedades, existe a tendência de se distinguirem três níveis de responsabilidade por uma ocorrência de ameaça à face de alguém: primeiro, a

²⁰ Tradução desta pesquisadora para o original: *in trying to save the face of others, the person must choose a tack that will not lead to loss of his own; in trying to save his own face, he must consider the loss of face that his action may entail for others.*

pessoa que provocou a situação pode aparentar ter agido inocentemente; segundo, a pessoa pode ter agido intencionalmente, com malícia, e no intuito claro de provocar um insulto ao outro; e o terceiro tipo é o que ele denomina de acidentes, ou ofensas acidentais, que surgem como produtos derivados, não planejados, mas algumas vezes antecipados, de uma ação. Ação esta que a pessoa realiza apesar de suas consequências ofensivas, mas não com tal propósito (1967, p. 14).

Para ilustrar o primeiro caso temos as situações em que ocorrem gafes ou *faux pas*, que são os chamados erros de etiqueta social. Em relação ao segundo caso mencionado por Goffman (1967), ou seja, quando se age intencionalmente, o autor ressalta que muitas brincadeiras ou peças (no sentido de “pregar uma peça em alguém”) são exemplos claros de atos que têm o objetivo de fazer com que alguém, momentaneamente, perca a face. Às vezes, a situação pode ter resultados felizes, provocando situações saudavelmente engraçadas. Outras vezes, porém, o resultado pode ser desastroso, de extremo constrangimento para as pessoas. São as chamadas “brincadeiras de mau gosto”, em que, geralmente, alguém sai ofendido da situação.

O terceiro tipo de nível de responsabilidade referido por Goffman (1967) é o que se refere às ameaças que ocorrem involuntariamente, ou seja, não são planejadas intencionalmente pelo agente. Segundo o Autor, são acidentes que podem, às vezes, ser previstos. O Autor não fornece nenhum exemplo.

Uma possibilidade que poderia ilustrar essa categoria de ameaça seria a situação de um encontro entre duas pessoas que há tempos não se vêem e uma delas pede notícias sobre alguém que não faz mais parte do convívio daquela pessoa, por algum motivo cuja menção pode causar algum desconforto emocional, como separação ou morte. A depender do grau de familiaridade que exista entre essas pessoas, pode-se criar uma situação de constrangimento que poderia ter sido evitada por aquela que, involuntariamente, ou inadvertidamente, foi causadora da ocorrência.

Com relação à pessoa ou às pessoas atingida(s), ou seja, com relação a quem tem sua imagem ameaçada, esses três tipos de atos ameaçadores podem acontecer provenientes de qualquer participante da interação para qualquer participante da mesma interação. Portanto, segundo o autor, é importante que as pessoas tenham conhecimento das diversas possibilidades de estratégias de preservação da imagem às quais possam recorrer em cada situação específica (GOFFMAN, 1967, p. 15).

Essas estratégias, de uma maneira geral, podem atuar em dois casos: primeiramente para se prevenir, evitando uma situação de ameaça à(s) face(s), e posteriormente para corrigir uma situação de risco, quando esta é inevitável.

2.3.2 A prevenção

Para Goffman, a maneira mais eficaz de prevenir ameaças à face é evitar contatos que ofereçam possibilidades desse tipo de ocorrência. O autor intitula essa conduta *the avoidance process* (1967, p. 15), que traduzimos, de acordo com Russo (1980), como processo de evitação.

O processo de evitação é cabível quando, no decurso de uma interação, observa-se que a direção tomada pelos participantes pode levá-los a uma situação de constrangimento. Quando existe a possibilidade de uma previsão desse tipo, algumas medidas de evasão podem ser tomadas pelo(s) participante(s) da interação. Como uma medida defensiva, o participante pode, por exemplo, evitar o surgimento de tópicos ou de atividades que podem fazer emergir informações sobre a sua pessoa inadequadas à imagem que ele deseja mostrar naquele momento.

Uma estratégia discursiva que pode ser usada para desviar uma situação de risco iminente é a mudança de tópico. A ocorrência desse tipo de estratégia, seja ela marcada por um sinalizador linguístico ou não, pode ser um alerta de que algo não está indo bem no rumo da conversação e, portanto, é necessário, prudente, ou, no mínimo, mais agradável, mudar de assunto. Observei a ocorrência desse tipo de estratégia em dois momentos, na análise dos dados: a primeira por parte do jornalista entrevistador (Ver Entrevista 1, turno 35, p. 75) e a segunda ocorrência se dá por parte da entrevistada, em outra entrevista (Ver Entrevista 5, entre os turnos 5 e 12, p. 128).

Existem também temas que, em variados contextos, por si só são delicados. Doença, morte, insucessos amorosos ou financeiros, por exemplo, são temas que, em nossa sociedade, podem provocar esse tipo de evasão em conversações. Em determinados contextos, também é comum que as pessoas evitem conversar sobre determinado assunto que, naquele momento, esteja sendo um problema pessoal para determinado membro do grupo. Um problema em relação a esses assuntos é que eles podem fazer aflorar sentimentos negativos como medo, tristeza, angústia, humilhações, que as pessoas, em geral, preferem esconder dos outros.

Um linguista que ilustra bem essa temática é Ducrot (1977), quando diz que

(...) há, em toda coletividade, mesmo nas aparentemente mais liberais ou livres, um conjunto não-negligenciável de tabus linguísticos. Isto não significa apenas a existência de palavras – no sentido léxico-gráfico do termo – que não devem ser pronunciadas, ou que, em certas circunstâncias bem definidas, não podem ser pronunciadas. O que principalmente nos interessa é a existência de temas inteiros proibidos e protegidos por uma espécie de lei do silêncio (há formas de atividade, sentimentos, acontecimentos, de que não se fala). Além disso, há, para cada locutor, em cada situação particular, diferentes tipos de informação que ele não tem o direito de dar, não porque elas sejam em si mesma objeto de alguma proibição, mas porque o ato de dá-las constituiria uma atitude considerada repreensível. Para essa pessoa, num tal momento, dizer tal coisa seria vangloriar-se, lamentar-se, humilhar-se, humilhar o interlocutor, feri-lo, provocá-lo, . . . etc. (DUCROT, 1977, p. 13-4)

Outro tipo de estratégia usada no processo de evitação é, literalmente, não se expor. Uma forma de fazer isso é usar a figura de um intermediário para realizar contatos ou transações que podem trazer risco para a imagem pessoal. Aqui, podemos citar o exemplo das pessoas que têm o lado público de suas vidas mais acentuado, como os políticos e os artistas. Para os primeiros, existe a figura do porta-voz, e para os segundos, a do empresário. Porta-voz e empresário (ou agente) agem ambos como escudo protetor da outra pessoa que, se interpelada diretamente pelo público, pode ter a sua imagem ameaçada. Para os cidadãos comuns, não existem os porta-vozes e nem os empresários, mas existe o ‘portador de recados’, a pessoa usada para levar uma mensagem a uma outra com a qual não se quer falar diretamente, tendo sido criado, muito apropriadamente, para tal mensageiro, o ditado ‘portador não merece pancada’.

Na verdade, é muito comum o processo de se ‘esconder’ atrás da figura de outra pessoa, quando se deseja preservar a própria imagem. No discurso oral, os enunciados “não fui eu quem disse isso”, “quem falou isso foi fulano” etc. são estratégias verbais muito comuns, quando se quer se ausentar da responsabilidade de uma asserção. Por outro lado, quando se deseja confirmar a relevância do que é dito, é comum se referir a terceiros, citando-os para dar uma maior credibilidade à própria fala.

Nas entrevistas aqui analisadas há vários exemplos desse tipo de estratégia, que são usadas por ambos os interlocutores. Há comentários ao longo de todo o capítulo da análise dos dados, assim como nas considerações finais do trabalho, especificamente quando respondo à quarta pergunta de pesquisa (Ver Tabela 1, p. 149).

Goffman (1967) cita a polidez como outro poderoso elemento de preservação da imagem em uma interação. Por exemplo, comunicar notícias desagradáveis sem recursos de

abrandamento, sejam verbais, gestuais ou prosódicos, pode intensificar o desconforto de uma situação, já por si só, ameaçadora da face dos participantes da interação.

Uma das estratégias de evitação citadas pelo autor é o que se conhece como cegueira momentânea. Ou seja, em uma situação de constrangimento físico, quando, por exemplo, alguém tropeça ou cai no chão. Desde que não haja necessidade de socorro e a pessoa se recomponha por si só, pode-se fingir que nada realmente aconteceu, que não se viu absolutamente nada, e os acontecimentos seguem, aparentemente, no seu fluxo normal. No discurso isso também pode acontecer, ao se fingir que não se ouviu algo que tenha sido dito, e que naquele contexto possa soar inadequado.

Na análise dos dados da entrevista em que se debate o evento “Olimpíadas de matemática”, há um enquadre específico que ilustra esse tipo de estratégia (Ver Entrevista 3, Turnos 21/22, p. 102). Nesse enquadre específico, o entrevistado parece fingir que não ouviu um erro de informação cometido pela jornalista e repete, de forma correta, a informação equivocada que havia sido dada por ela. É uma estratégia que pode ser considerada, ao mesmo tempo, uma evitação e uma correção, práticas que são analisadas distintamente por Goffman (1967), como apresentamos na sequência deste capítulo.

2.3.3 A correção

Na impossibilidade de se evitar a ocorrência de uma situação de ameaça às faces em interação, algo deve ser feito para restabelecer um ‘ritual’ satisfatório para todos. O uso do termo ‘ritual’ é assim justificado por Goffman:

Uso o termo ‘ritual’ porque estou lidando com atos que possuem componentes simbólicos através dos quais a pessoa mostra o quanto ela merece ser respeitada e o quanto ela dá valor ao ato de respeitar os outros. (...) A face de alguém é algo sagrado, e a ordem necessária para a sua manutenção é, portanto, uma ordem ritual (1967, p. 19).²¹

Da ocorrência de um ato ameaçador da face até o restabelecimento da ordem do equilíbrio ritual, existe uma sequência de atos a qual Goffman chama ‘intercâmbio’ (*interchange*). Essa sequência de atos, que consiste no processo de correção de uma situação

²¹ Tradução desta pesquisadora para o original: *I use the term ritual because I am dealing with acts through whose symbolic component the actor shows how worthy he is of respect or how worthy he feels others are of it (...) One's face, then, is a sacred thing, and the expressive order required to sustain it is therefore a ritual one.*

ameaçadora para a face, pode ser resumida nas seguintes etapas: desafio (*challenge*), oferenda (*offering*), aceitação (*acceptance*) e agradecimento (*thanks*).²²

O processo todo ocorre conforme a sequência seguinte: em primeiro lugar, a ocorrência de um ato constrangedor, que constitui um desafio para aqueles que estão presentes na situação. Quando isso acontece, é comum os participantes (ou um participante) chamarem a atenção para a ameaça na expectativa de que, de alguma forma, a situação volte ao normal.

Como segundo ato tem-se a oferenda, uma chance dada ao responsável pelo ato ameaçador de se corrigir (ou de corrigir o seu ato) para restabelecer a ordem ritual na interação; algumas atitudes clássicas que compõem essa parte do processo são as seguintes: pode-se tentar aparentar que o que parecia ser uma ameaça à face de alguém não passava de um evento sem importância, ou um ato não intencional, ou uma piada que não deveria ser levada a sério.

Outra atitude corretiva é relevar evento em si e voltar as atenções para o seu agente. Pode-se dizer que a pessoa estava sob a influência de algo (mau estado de espírito, embriaguez etc.), que a fazia agir inconscientemente, ou que ela estava sob o comando de alguém e não agia por vontade própria. Enfim, estratégias para tentar desculpar o ato, ‘culpando’ um terceiro componente, inacessível ao controle dos participantes.

Após o desafio e a oferenda, o terceiro ato é o de aceitação. A pessoa, ou as pessoas, a quem a oferta (de algo como um pedido de desculpas) foi feita, pode aceitá-la como uma maneira de restabelecer a ordem e as faces mantidas por essa ordem. O movimento final (quarto ato) do intercâmbio consiste no agradecimento. A pessoa a quem foi perdoada a falta mostra sinais de gratidão para aqueles que lhe ofereceram chances para que seu erro fosse consertado. O autor ressalta que esses movimentos podem ocorrer sob estratégias diferentes, não resultando uma constante obrigatoriedade ou aparecimento de todas as etapas da sequência.

Um exemplo de atitude corretiva ocorreu na primeira entrevista analisada, em que a conversa girava sobre o dia de enfrentamento à violência sexual (Ver Entrevista 1, turnos 78-82, p. 80). A gafe é cometida pelo entrevistado, ao proferir uma expressão que, no contexto, soa mal. O descuido é logo corrigido, a princípio por ele mesmo e em seguida, quase que simultaneamente, pelo entrevistador.

Goffman (1967) observa que é muito normal que emoções façam parte desse ciclo de respostas, como, por exemplo, quando se demonstra angústia em uma situação em que a face

²² Termos traduzidos de acordo com Russo (1980).

de alguém é ameaçada, ou quando se sente raiva quando a face ameaçada é a própria. O autor cita o exemplo de uma criança que se mostra amuada quando tem algo negado, e conclui que, com aquele movimento, a criança não está apenas agindo inconsequentemente, ou irracionalmente, mas com pretensões de mostrar aos outros que já tem uma face a perder, e que sua perda deve ser tratada com a devida consideração e respeito.

2.4 A preservação da face segundo Brown e Levinson: o linguístico em evidência

A noção de ‘face’ dada por Brown e Levinson (1987) é derivada da definição apresentada por Goffman (1967) e do termo popular da língua inglesa ‘*lose face*’ (perder a face), que relaciona a palavra face a situações em que há humilhações ou constrangimentos. Segundo esses autores, a face é algo em que se investe emocionalmente, ou seja, que deve ser constantemente cuidada em uma interação social, e que pode ser perdida, mantida, ou melhorada, de acordo com a maneira como se usam estratégias para sua preservação. Eles supõem que, apesar da essência da ‘face’ ser diferente em diversas culturas (pois o que é considerado uma boa imagem pública para algumas sociedades pode não ser para outras), a necessidade de se trabalhar a face, ou seja, de se preservar a imagem, em uma interação social, é universal.

O objeto de estudo pesquisado pelos autores é, especificamente, a polidez, como uma estratégia de preservação da imagem, e seu problema geral é saber que tipos de suposição ou raciocínio são usados por falantes, para produzir estratégias linguísticas de interação verbal nas três localidades onde realizaram a pesquisa²³. Em seu estudo, Brown e Levinson (1987) levam em consideração a existência de um ‘*model person*’ (MP). Esse MP seria um falante fluente e independente (com vontade própria) de uma língua natural qualquer, acrescido de duas particularidades: ‘razão’ e ‘face’.

Seguindo os preceitos de Aristóteles, os autores definem razão como a capacidade de escolher e usar meios para atingir determinados fins. Na pesquisa realizada pelos autores, esses meios seriam as estratégias linguísticas que satisfazem a fins comunicativos em uma interação orientada pela face. Essa afirmação pode ser relacionada à afirmação de Goffman (1967), que diz que a preservação da imagem é considerada uma estratégia (verbal ou não

²³ A pesquisa dos autores foi realizada com base em dados de três línguas distintas: o inglês (americano e britânico), o tzeltal (México) e o tamil (Índia).

verbal) na interação social, e assim definida como uma condição (um meio) para que haja interação entre as pessoas, e não como o objetivo (fim) da interação.

A outra particularidade do MP, que é a face, ou, a auto-imagem pública que todos os membros racionais de uma sociedade desejam reivindicar para si, é dividida em dois aspectos por esses autores: a face positiva e a face negativa (1987, p. 62). O primeiro aspecto, a chamada face positiva, refere-se ao desejo de ter a auto-imagem apreciada e aprovada pelos outros, inserindo-se aí as próprias idéias, gostos, valores, ações etc. Em suma, é o que se deseja mostrar aos outros.

O segundo aspecto, a face negativa, refere-se à reivindicação básica de territórios, às preservações pessoais, o direito de não ser perturbado, isto é, direito à liberdade de ações e, ao mesmo tempo, de não sofrer imposições alheias. Como o inverso da face positiva, a face negativa é o desejo de esconder o que não se considera conveniente expor.²⁴

Como membro de uma banca de defesa de trabalho sobre o tema (UFAL, 2010), Galembeck deu uma definição simples, quase poética, mas que ilustra muito bem essa bilateralidade da imagem pessoal: “são as duas faces da lua: aquilo que se mostra e aquilo que se esconde”.

A esses dois aspectos correspondem, respectivamente, os conceitos de polidez positiva e polidez negativa. Fazer um elogio a outra pessoa, por exemplo, pode fazer parte da polidez positiva, e evitar falar de um assunto que pode ser constrangedor para a outra pessoa, por outro lado, faz parte da polidez negativa.

2.4.1 Os atos de fala e suas possíveis ameaças à face

Seguindo os princípios da Pragmática, Brown e Levinson entendem por ‘ato’ aquilo que se tem a intenção de fazer através de uma comunicação verbal ou não verbal, e atribuem um ‘ato de fala’ (ou mais de um) a um enunciado (1987, p. 65). Para esses autores, dadas as suposições sobre a universalidade da face e da racionalidade, é intuitivamente provável que alguns atos sejam intrinsecamente prejudiciais à imagem social do indivíduo. São os chamados Atos Ameaçadores da Face (*Face Threatening Acts*) que, por sua natureza, vão de encontro aos desejos de face dos interlocutores de um discurso.

²⁴ Brown e Levinson notificam que as noções e rotulações de face ‘negativa’ e ‘positiva’ derivam basicamente dos ‘ritos positivos e negativos’, de Durkheim (in: *Formas Elementares da Vida Religiosa*, 1915), e parcialmente de Goffman.

Brown & Levinson apresentam uma lista de vinte e oito tipos de atos considerados intrinsecamente ameaçadores da face (1986). Uma crítica a essa conceituação dos atos de fala é feita por Kerbrat-Orecchioni. Segundo ela, os autores expõem uma concepção extremamente pessimista das interações humanas, como situações em que as pessoas vivem sob ameaças constantes de atos intrinsecamente ameaçadores de todos os tipos e passam o tempo inteiro preocupadas, “a montar guarda em torno de seu território e de sua face” (2006, p. 81).

Para essa autora, em contrapartida ao termo “ameaçadores”, alguns atos podem ser considerados “valorizadores” da face (*Face Flattering Acts*). Kerbrat-Orecchioni cita alguns exemplos desses atos “valorizantes”, como o elogio, o agradecimento ou os votos (2006, p. 82). Com essas observações, Kerbrat-Orecchioni divide os atos de fala em duas famílias: uma dos que produzem efeitos essencialmente negativos para as faces, como a ordem e a crítica, e outra dos que produzem efeitos positivos, como o elogio e o agradecimento, acrescentando que “a polidez positiva ocupa, de direito, no sistema global um lugar tão importante quanto a polidez negativa” (2007, p. 83).

A crítica de Kerbrat-Orecchioni à posição “paranóide” de Brown & Levinson é relevante, por observar o outro lado do processo. Porém, partindo desse ponto de conflito, defendo um ponto de vista que é o de que qualquer ato, seja uma ordem ou um elogio, pode ser proferido pelo falante ou recebido pelo seu interlocutor tanto como sendo uma ameaça ou como sendo um ato que valoriza a imagem do outro, a depender, sempre, dos elementos contextuais em que tal ato seja realizado.

Este argumento, que tem base nos princípios da Pragmática, observa, primordialmente, que as interações humanas podem acontecer em diversos momentos e locais, com diversos indivíduos, que podem se comunicar através de uma extensa combinação de recursos verbais e não verbais. Este conjunto de elementos pode contribuir para os mais diversos sentidos atribuídos aos enunciados, e assim, o que para uns constitui uma ameaça, pode ser recebido de maneira totalmente diferente para outros, até mesmo como uma valorização de sua imagem.

Uma situação imaginada para ilustrar esse ponto de vista é a seguinte: em uma empresa, o chefe precisa escolher um dos funcionários para cumprir algo considerado muito importante, a quem dará um comando, ou uma ordem, que deverá ser estritamente seguida para o sucesso do projeto. Para Brown & Levinson (1987), a ordem é um ato intrinsecamente ameaçador da face. Na situação aqui descrita, no entanto, dependendo da forma com que é produzido no discurso, tal ato pode não ser interpretado como uma ofensa, mas como um

pedido, ou mesmo como um voto de confiança. Dessa forma, aquele a quem é dirigido o ato (ordem), poderá sentir/ter sua imagem valorizada, e não ameaçada, perante os demais.

Além dos elementos contextuais, um aspecto que também concorre para a interpretação e/ou significação de um determinado ato de fala é a forma, ou a maneira como ele é realizado na interação, a depender do grau de maior ou menor explicitação com que o mesmo é proferido. Retomando o estudo de Brown & Levinson sobre esse aspecto, levanto, na seção seguinte, e última deste capítulo, algumas considerações que também são fundamentais para a análise dos dados da presente pesquisa.

2.4.2 Os implícitos e os explícitos no discurso

Os recursos linguísticos e/ou paralinguísticos, usados na produção do discurso, podem modalizar ou suavizar o ato de fala, constituindo-se em estratégias de polidez que concorrem para a negociação da face na interação social. Brown e Levinson (1987) discutem esses recursos, classificando as estratégias de polidez para realizar os atos de fala em dois tipos: *on record* e *off record*. Para traduzir as expressões usadas pelos autores, opto por usar os termos “direto” ou “explícito” para denominar um ato de fala realizado *on record*, e os termos “indireto” ou “implícito” para referir-me a um ato *off record*.

Realizar um ato de fala direto é ser claro no que se diz, sem lugar para ambiguidades. Segundo Yule (1996), sempre que há uma relação direta entre a forma estrutural e a função do enunciado, tem-se um ato de fala direto. Por exemplo, quando se usa a forma imperativa para se dar uma ordem, como em “lave os pratos!”, “aperte o cinto!” etc. Por outro lado, sempre que há uma relação indireta entre a estrutura e a função tem-se um ato de fala indireto.

Brown & Levinson (1987) ilustram que

Realizações linguísticas que usam estratégias *off-record* incluem metáforas e ironia, perguntas retóricas, atenuantes, tautologias, e todo tipo de pistas através das quais o falante pode se comunicar sem o fazer diretamente, sendo o seu significado, portanto, até certo ponto, negociável (BROWN & LEVINSON, 1987, p. 69).²⁵

²⁵ Tradução desta pesquisadora para o original: *Linguistic realizations of off-record strategies include metaphor and irony, rhetorical questions, understatement, tautologies, all kinds of hints as to what a speaker wants or means to communicate, without doing so directly, so that the meaning is to some degree negotiable.*

As pistas as quais os autores se referem são as chamadas implicaturas conversacionais, pistas contextuais culturalmente construídas e compartilhadas pelos eventuais interagentes de determinadas comunidades linguísticas.

Os autores explicam que, nas diversas culturas, a natureza da transação que se faz em uma interação verbal não precisa ser explicada, ou seja, linguisticamente explicitada, para que se perceba a intenção de quem fala. Assim, através da observação das expressões verbais em conjunto com as não verbais, pode-se perceber qual a natureza do ato em questão, como, por exemplo, pode-se perceber se o interlocutor está fazendo um pedido, ou dando uma ordem, oferecendo algo, criticando alguma coisa etc. Identifica-se a natureza do ato não tanto pelo que as pessoas mostram estar fazendo, mas sim através do reconhecimento de pequenos detalhes linguísticos de seus enunciados, juntamente com outras pistas cinestésicas.

A relação direta entre essas pistas contextuais com o processo de negociação da face, é que, no caso dos implícitos subentendidos, o interlocutor pode se esquivar de qualquer interpretação dada ao seu enunciado, valendo-se de outras possíveis interpretações para o seu ato comunicativo. Nesse caso, é o ouvinte quem vai decidir e se responsabilizar, pela interpretação do que foi dito (GAMA, 2009).

Os usos indiretos da língua são essenciais na realização de um ato de sentido implícito. Normalmente, o ouvinte precisa fazer inferências para perceber o que foi pretendido na realização desse tipo de ato comunicativo. Brown & Levinson (1987), descrevem o processo de interpretar este tipo de ato em duas etapas: primeiro, um “gatilho” dá o aviso ao ouvinte que alguma inferência deve ser feita, e em seguida, através da inferência, o ouvinte deduz o que foi pretendido do que foi dito, sendo isso (o que foi dito) a pista suficiente para a inferência. Acrescento aqui que, não apenas o dito, mas também o *não dito* deve ser reconhecido como parte do que se pretende comunicar em atos de fala indiretos (YULE, 1996; DUCROT, 1977).

A partir dos dados levantados em sua pesquisa, Brown & Levinson (1987) montaram tabelas em que ilustram com exemplos as estratégias linguísticas de polidez positiva e negativa (relacionadas, respectivamente, aos desejos de face positiva e de face negativa) que os interlocutores podem empregar para realizar atos de fala diretos e indiretos, com o propósito de negociar as faces na interação. Essas tabelas traduzidas podem ser consultadas em minha dissertação de mestrado (Ver: GAMA, 1999).

3 SITUANDO A ENTREVISTA JORNALÍSTICA DE TELEVISÃO NO CONTEXTO DE ANÁLISE

Neste terceiro capítulo, proponho situar contextualmente o objeto de pesquisa e descrevê-lo em suas especificidades linguístico-discursivas. O capítulo está dividido em três partes: na primeira delas (3.1), apresento definições sobre o gênero e descrições de tipos de entrevista jornalística de televisão, de acordo com autores da área da comunicação social, e especifico o tipo escolhido para análise nesta pesquisa. A partir das considerações feitas na primeira parte, discuto em seguida, na segunda parte do capítulo (3.2), a relação que pode haver entre o processo da negociação da imagem e a interação que se constitui no gênero entrevista de TV. Na terceira parte do capítulo (3.3), discuto alguns conceitos usados na área da Sociolinguística Interacional, relacionando-os ao contexto da entrevista. Para concluir, na quarta e última parte (3.4), especifico alguns trabalhos que foram citados na introdução (Ver p. 15) e que são relacionados à temática da presente pesquisa.

3.1 Conceito, tipos e características específicas da entrevista jornalística de TV de televisão

De forma geral, a entrevista é um tipo de interação verbal muito comum no nosso cotidiano, especialmente em se tratando de contextos institucionais. Segundo Garret (1991), a entrevista consiste em um tipo específico de conversa que é comumente realizado por diversos profissionais como, por exemplo, médicos, psicólogos, psiquiatras, advogados, arquitetos, sacerdotes, jornalistas, professores etc. com seus formatos e objetivos particulares ao contexto social e profissional de cada um deles.

Em termos de estrutura conversacional, a entrevista se caracteriza pela composição de um discurso coletivo, geralmente entre duas ou mais pessoas, produzido mediante o par conversacional ‘pergunta e resposta’. Na Análise da Conversação o termo “par conversacional” também é referido como “par adjacente”, e indica uma sequência de dois turnos que coocorrem e servem para a organização local da conversação (MARCUSCHI, 1991, p. 35).

Na área específica da comunicação social há várias definições para o gênero conversacional “entrevista”. Morin (1973), por exemplo, a define como uma comunicação

pessoal que tem em vista um objetivo de informação e que, no caso dos meios de telecomunicação, como a televisão, pode também ter um fim espetacular.

Uma definição que se destaca no meio jornalístico é de que a entrevista é um diálogo. Nessa breve definição está contida a ideia de que uma entrevista é uma interação que deve ir além de ser uma simples técnica para obter informações de interesse, através de perguntas e respostas, para constituir-se em um importante meio de comunicação social, que exige não só preparo técnico, mas também humanístico (CAMPOS, 2003; LAGE, 2001; MEDINA, 1995). Como afirma Garret, “a entrevista se realiza entre seres humanos, os quais, sendo marcadamente individualizados, não podem ser reduzidos a uma fórmula ou padrão comum” (1991, p. 16).

Em relação a uma classificação, na área do jornalismo, e especificamente da entrevista de televisão, dois tipos são elencados: a entrevista de informação ou opinião, e a de perfil (CAMPOS, 2003). No primeiro, o entrevistador tem o objetivo de entrevistar para colher/dar informações e/ou para revelar opiniões. Geralmente é o tipo de entrevista em que o entrevistado é uma autoridade, um líder ou especialista, que tem algo a dizer sobre algum assunto que é, ou está sendo naquele momento, de interesse público.

No segundo tipo, entrevista de perfil, o objetivo é entrevistar uma personalidade para mostrar como ela vive. Geralmente, esse tipo de entrevista é realizado em programas específicos para o gênero, como é o caso do local *Personalidade*, apresentado pelo jornalista Waldemir Rodrigues, e do exibido em rede nacional *Marília Gabriela Entrevista*, com a jornalista que dá nome ao programa.

Na presente pesquisa, o corpus para a análise foi constituído de entrevistas do primeiro tipo citado: de informação e opinião, que acontecem em noticiários locais de televisão. Além do fato de que o conteúdo das discussões levantadas nesse tipo de entrevistas parecer mais abrangente, em termos de interesse do público, foi também relevante para a seleção do *corpus* o fato de essas entrevistas realizarem-se em um tempo relativamente breve (de cinco a dez minutos), mas, ao mesmo tempo, apresentarem uma sequência completa de conversa, com começo, meio e fim, permitindo uma investigação adequadamente situada em termos de enquadres, que são as sequências que constituem unidades delimitadas e apropriadas para análise do discurso, de acordo com os princípios da Sociolinguística Interacional (comentários mais detalhados na terceira seção (3.3) deste terceiro capítulo).

3.2 As ameaças à face que se constituem no discurso da entrevista jornalística de televisão

De acordo com Brown & Levinson (1987 e aqui, no Capítulo 2), as estratégias de preservação da face negativa são aquelas que atendem aos desejos do interlocutor de se preservar, de não se expor, nem de revelar características pessoais e/ou fatos inadequados para a construção e manutenção do que ele/ela considera uma boa imagem social, naquele específico e situado evento comunicativo.

Na entrevista, pode-se observar a princípio que, pela própria estrutura conversacional, constituída basicamente pelo par adjacente pergunta e resposta, onde em geral espera-se que um interlocutor pergunte (o entrevistador) e o outro responda (o entrevistado), a face negativa daquele que responde pode estar sempre correndo riscos. Segundo Medina,

De qualquer maneira, mesmo tomando como referência uma situação ideal de empatia entre entrevistado e entrevistador, o que se coloca de imediato – em todas as entrevistas – é uma dinâmica de bloqueio e desbloqueio. (...) Por princípio, um jornalista diante de qualquer pessoa é, no mínimo, um invasor, um perturbador da privacidade, aquele tipo que quer tornar público o que o indivíduo nem sempre está disposto a desprivatizar (1995, p.30).

A autora faz uma afirmação que parece radical quando generaliza a situação da entrevista, afirmando que em “todas” elas existe um processo de embate a ser enfrentado. Mas, como mencionei antes, a sequência pergunta e resposta pode ser, a partir do primeiro elemento (a pergunta), naturalmente invasiva, pois, para ser bem sucedida na interação, exige que o outro se posicione, responda, aja, e assim, de alguma forma se exponha.

Aqui, cito a expressão popular e irônica “perguntar não ofende”, cujo emprego seria um despropósito se não houvesse a intenção implícita de justificar uma possível ameaça no ato de interrogar o outro. Interrogar, por si só, a depender do contexto, parece simples e inofensivo, como diz o ditado. No entanto, como a interrogação em si não constitui um ato de fala, mas sim um aspecto estrutural de uma conversação, ou um componente de um par conversacional (LEVINSON, 1983; MARCUSCHI, 1991), a intenção implícita a qual me referi, que pode haver por trás de uma simples pergunta, é que pode apresentar algum problema para os interlocutores. Perguntando é possível criticar, solicitar favores, dar ordens, acusar etc. Ou seja, realizar uma série de atos que são considerados implicitamente

ameaçadores (BROWN & LEVINSON, 1987)²⁶, mas que a depender de elementos contextuais, além da maneira como são proferidos, podem se constituir em uma ameaça ou não à imagem daquele a quem a pergunta é direcionada, ou de outros, de alguma forma envolvidos no discurso.

Ainda, se a generalização feita por Medina for relacionada não só à estrutura da conversação, mas mais especificamente à função realizada pelo jornalista, a partir de seu papel de entrevistador, no evento discursivo, há que se considerar que esse tipo de interação pode, de fato, se configurar em uma ameaça para aquele que está ali para ser o entrevistado. Espera-se que o entrevistador assuma a posição de comando na interação. Nessa posição cabe a ele dirigir a conversa, além de direcionar os tópicos que deverão ser discutidos pelo entrevistado.

Porém, devido a todo o processo conversacional e à sua característica interacional de construção compartilhada, se para o entrevistado a situação é difícil porque ele precisa, a princípio, defender o próprio território de possíveis investidas indesejadas, a posição do entrevistador também exige certos cuidados. A ele, na função de condutor da interação, é necessária também a habilidade de usar recursos discursivos que, de uma maneira ou de outra, “desarmem” o entrevistado e o façam responder ao que lhe é solicitado. A partir dessas considerações, surgiu o objetivo geral desta pesquisa, que é analisar o processo de negociação da face em interações do tipo entrevista jornalística de televisão.

Na introdução desta tese, referi-me a encontros sociais como uma situação constante na vida das pessoas em sociedade, e citei o fato de que esses encontros podem ser fortuitos. Aqui retomo essa afirmação para discutir o fato de que nem sempre é assim, ao acaso, que eles acontecem. Em determinadas ocasiões, sabemos antecipadamente quando e quem vamos encontrar, em que lugar, e às vezes até já temos em mente o assunto sobre o qual vamos conversar naquele momento. Essa é, em geral, a situação da entrevista jornalística de televisão que é objeto de análise deste trabalho. O propósito geral do tipo de entrevista aqui analisado é convidar alguém para informar e/ou opinar sobre determinado assunto, que está relacionado, de alguma forma, à vida pessoal e/ou profissional do entrevistado e, certamente, aos interesses do jornalista e/ou emissora que veicula o programa.

Nesse tipo de ocasião, em que os participantes podem, até certo ponto, prever a situação, é comum que todos se preparem para o evento comunicativo. No geral, essa preparação pode ser feita a partir da elaboração mental de frases ou expressões que as pessoas

²⁶ Neste trabalho de pesquisa, a referência a esses autores, quando feita entre parênteses, como neste caso, poderá também aparecer de forma abreviada: (B&L, 1987).

imaginam que serão adequadas para a situação que está por acontecer. Na situação da entrevista de televisão, que é veiculada para uma grande quantidade de pessoas (telespectadores), é comum que essa preparação seja ainda mais cuidadosa, para que se apresente uma imagem favorável às próprias expectativas e às supostas expectativas dos outros, seja como o profissional jornalista que faz a pergunta, ou como o entrevistado que, a princípio, está ali para responder ao que lhe é requisitado.

Retomando mais uma vez o objetivo deste trabalho, é, especificamente, esse aspecto, o que interessa à presente pesquisa, e que deve ser analisado sob a perspectiva da teoria das faces e do que discutem alguns de seus estudiosos: seja através de recursos verbais e/ou não verbais para evitar ou corrigir situações em que o risco às faces seja um empecilho para a fluidez na conversação (GOFFMAN, 1967), e/ou do uso de recursos linguísticos de polidez para preservar as faces em jogo na interação (B&L, 1987).

3.3 Enquadres e alinhamentos na interação

Goffman (1998b) vê a interação entre pessoas como uma situação complexa, mais ampla do que pode parecer a princípio, em que várias outras situações mais específicas podem ser destacadas e analisadas separadamente. A conversa não é simplesmente um bloco compacto em que uma pessoa fala e a outra ouve. Os papéis de cada um podem mudar no decorrer da ação conversacional.

Para quem observa uma conversa entre pessoas, uma forma muito clara e primária desta mudança é quando o falante passa a ser ouvinte e vice-versa. Outras formas mais sutis, porém, podem ser percebidas pelas pessoas engajadas no ato da conversa, ou mesmo por aquelas que não estão participando diretamente da interação. Um exemplo dado por Goffman é quando “um participante sinaliza sua partida iminente de um encontro conversacional ao mudar sua postura ou ao redirecionar a sua atenção, ou ainda ao alterar o contorno da entonação de sua última afirmação.” (1998a, p. 15).

A percepção da atividade que está sendo encenada na interação e de qual sentido os falantes dão ao que dizem é o que constitui a noção interativa de enquadre, termo introduzido por Gregory Bateson e que Goffman desenvolveu e aprofundou em seu estudo intitulado *Frame Analysis* (RIBEIRO & GARCEZ, 1998). Na área da Sociolinguística Interacional (SI), o enquadre pode ser conceituado como uma unidade de análise do discurso (TAVARES, 2007), ou seja, enquadre é a definição do que está acontecendo na interação sem a qual

nenhuma elocução ou gesto pode ser interpretado (TANNEN & WALLAT, 1998). Recorrendo ao sentido mais literal da palavra, o enquadre também pode ser conceituado como o que delimita e diferencia uma situação interacional de outra. Essa delimitação e/ou diferenciação é feita não só através das ações lingüísticas e dos gestos que acompanham essas ações, mas também a partir dos elementos contextuais que compõem cada situação, os quais correspondem, em termos gerais, às pessoas que participam, ao tempo e ao espaço em que cada situação acontece (GOFFMAN, 1998a).

Assim, a depender de todos esses elementos é que uma situação de interação pode ser interpretada em seu sentido socialmente construído. Uma mesma situação, a depender do contexto, pode ser interpretada, por exemplo, como uma discussão ou como uma brincadeira. Quando os sentidos são interpretados diferentemente pelos participantes de uma interação, pode surgir uma situação constrangedora, em que as faces dos presentes ficam ameaçadas. Um exemplo desse tipo de situação é quando o que se configura em uma interação é interpretado como uma piada para um participante e como uma ofensa para o outro. Nas palavras do autor:

Eu penso que definições para uma situação são construídas de acordo com os princípios da organização que governam os eventos – pelo menos os eventos sociais – e com o nosso envolvimento subjetivo com estes eventos; enquadre é o termo que eu uso para me referir a esses elementos básicos à medida que eu consigo identificá-los. Esta é minha definição de enquadre. Minha expressão “análise de enquadres” é uma frase que se refere à investigação da organização da experiência sob esta ótica. (GOFFMAN, 1974, p. 10-11).²⁷

Para Goffman, a partir da variação dos enquadres em uma interação, há também uma mudança em relação aos próprios enunciados, ou comentários que são feitos pelos falantes. Para o autor, estes podem ser classificados a partir dos próprios formatos de produção, que se diferenciam entre si e apontam para três tipos de enunciadador: um animador, um autor e um responsável.²⁸ As características de cada um destes papéis são assim definidas: *animador* é todo aquele que profere um enunciado, ou que efetivamente enuncia uma sequência de palavras; *autor* é aquele que compõe e organiza o que é dito; finalmente, o *responsável* é

²⁷ Tradução desta pesquisadora para o original: “I assume that definitions of a situation are built up in accordance with principles of organization which govern events – at least social ones – and our subjective involvement in them; frame is the word I use to refer to such of these basic elements as I am able to identify. That is my definition of frame. My phrase “frame analysis” is a slogan to refer to the examination in these terms of the organization of the experience.”

²⁸ Traduções de Ribeiro e Garcez para os termos *animator*, *author*, e *principal*.

aquele que expressa o seu próprio ponto de vista ou posicionamento através do enunciado proferido (GOFFMAN, 1998b).

Quando se muda o papel, diz-se que o interlocutor mudou de *footing*. Goffman (1998b) usa esse termo, *footing*, para referir-se ao estado, ou alinhamento mantido pelo interlocutor, que varia de acordo com a mudança de posição que ele assume na recepção ou produção de uma elocução. Todas essas posições, em conjunto, podem corresponder a um único indivíduo falante, ou seja, é comum que o interlocutor assuma simultaneamente as três identidades, de animador, autor e responsável pelo enunciado (CLAYMAN, 1992).

Nas palavras de Goffman, “a mudança de *footing* está comumente vinculada à linguagem; quando este não for o caso, ao menos podemos afirmar que os marcadores paralinguísticos estarão presentes.” (1998b, p. 75). Ou seja, as mudanças de papel podem ser muito sutis, e são expressas não só em razão das escolhas linguísticas do falante, como também da postura corporal, entonação de voz, entre outros elementos não verbais que constituem os interlocutores nas interações.

Esses conceitos usados por Goffman nos remetem a uma característica discursiva da entrevista jornalística: nesse tipo de interação, segundo Campos (2003b), o jornalista será sempre um intermediário representando seu leitor (ou telespectador) diante do entrevistado. Essa posição assumida pelo jornalista permite que ele fale pelo outro, ou em nome do outro. Um exemplo comum é quando ele cita outras fontes envolvidas com o fato que está sendo informado, como observamos em vários trechos das entrevistas analisadas. Nesses casos, ele está sempre assumindo o *footing* de animador e autor, e não de responsável. Essa característica discursiva parece concorrer para a preservação da imagem do jornalista não só na entrevista, mas em qualquer cenário que ele atue como profissional.

Em termos de estrutura de participação, é possível que alguém que não esteja engajado diretamente em uma conversa, e que, mesmo sem ouvir o que está sendo dito, mas apenas observando os gestos e expressões faciais, possa entender de alguma forma o que está acontecendo na interação. A posição de participante não direto de uma conversa é o que se tem na situação de uma entrevista de televisão, em relação ao telespectador. É o que Goffman denomina de ouvinte ratificado (1998b), aquele que não participa diretamente da conversa, que se realiza no formato de entrevista, mas está autorizado a escutá-la e tem acesso ao que acontece entre aqueles que estão diretamente engajados na atividade conversacional.

Na situação específica da entrevista jornalística de televisão, o telespectador tem um papel mais importante do que simplesmente um ouvinte ratificado. Nesse caso, é especificamente para ele que a conversa é direcionada. Quando entrevistador e entrevistado

sentam-se frente a frente, em um estúdio de um programa de televisão, para iniciar uma entrevista sobre um determinado tópico, ambos devem ter em mente o fato de que estarão falando não apenas um para o outro, mas para uma gama de pessoas que estarão, indiretamente, sendo interlocutores daquela conversa.

A atividade conversacional nesse contexto irá exigir dos interlocutores oficiais – entrevistador e entrevistado – uma habilidade diferenciada da de uma conversação entre duas pessoas que se encontram sozinhas em um ambiente qualquer. Essa é a habilidade de gerenciar uma conversa que é dirigida também, e principalmente, a um participante que está ausente fisicamente, mas que participa como observador de tudo o que está acontecendo entre os dois participantes diretos daquela interação.

Nesse caso, em relação à negociação da imagem, o processo fica ainda mais complexo, visto que os interlocutores precisam levar em consideração que estão sendo observados por um terceiro participante que, de certa forma, não pode ser individualmente identificado. No caso das entrevistas aqui analisadas, como foram veiculadas em uma emissora de televisão do Estado de Alagoas, ser um telespectador local, mesmo que seja momentaneamente, é, a princípio, a única característica identificadora desse ouvinte ratificado.

Goffman (1998b) também classifica os interlocutores ouvintes de uma conversa como endereçados ou não endereçados, distinção que pode ser obtida através de pistas visuais como também através de pistas linguísticas, como o uso de vocativos. Uma diferença básica entre os dois é que o endereçado seria “aquele a quem o falante remete sua atenção visual e para quem espera eventualmente passar o papel de falante” (1998b, p. 78).

3.4 Outras pesquisas relacionadas a este trabalho

Na introdução desta tese, citei trabalhos de pesquisa que também estudam a fala em contextos institucionais. Aqui, retomo e comento alguns desses trabalhos, que estão mais diretamente relacionados à fundamentação teórica (a negociação da face) e/ou ao objeto de pesquisa desta tese: entrevistas jornalísticas de televisão.

Na coletânea de trabalhos sobre contextos institucionais intitulada *Talk at work*, editada por Drew & Heritage (1992), dois entre os doze trabalhos apresentados abordam o discurso que acontece no contexto de entrevistas jornalísticas de televisão. O primeiro é intitulado *Footing in the achievement of neutrality: the case of news-interview discourse*

(CLAYMAN, 1992). O autor observa que o alinhamento (*footing*, comentado aqui em 3.3) do jornalista entrevistador concorre para uma possível busca por uma postura de neutralidade no discurso. Para o autor, a mudança de alinhamento do entrevistador possibilita ao mesmo engajar-se em uma conversa polêmica ao tempo em que mantém a postura formal de “neutralidade” requerida pela profissão (aspas do autor) (1992, p. 196). Encontrei, no *corpus* desta pesquisa, elementos relacionados a esse aspecto evidenciado pelo autor, sobre os quais teço comentários nas considerações finais (p. 148).

O segundo trabalho é intitulado *On the management of disagreement between news interviewees* (GREATBATCH, 1992), e o tipo de entrevista focado, diferentemente do que é analisado nesta pesquisa, tem mais de um entrevistado. É o tipo de entrevista em que o entrevistador é também um mediador de um debate entre os entrevistados que são, em algum ponto, oponentes. O objetivo do autor é analisar a relação entre as distribuições de turnos no debate e o gerenciamento da discordância entre os entrevistados. O autor mostra que o processo difere marcadamente do que ocorre em discussões entre interlocutores numa conversação comum, desde que nesse tipo de debate a discordância não é produzida por turnos adjacentes, mas provocadas por e endereçadas para uma terceira pessoa, que é o entrevistador (1992, p. 277).

No contexto nacional, entre os trabalhos editados por Preti (1999b; 2003; 2005; 2008), uma das pesquisas estuda o mesmo tipo de conversa analisado por Greatbatch (1992): as entrevistas em que se instaura um debate entre os, mais de um, entrevistados. *Diálogos da mídia – o debate televisivo* é o título do trabalho de Aquino (2005), que buscou investigar “como interagem os participantes de uma atividade discursiva ao se envolverem em um debate televisivo objetivando melhor compreender essa unidade concreta de produção de linguagem” (AQUINO, 2005, P. 171). A pesquisadora conclui que nos programas em que é veiculado esse tipo de interação, nem sempre os debatedores chegam a um acordo, e que isso faz parte do interesse dos próprios programas, que é apresentar ao público as diversas opiniões de especialistas em torno de um tema polêmico. A autora finaliza o artigo explicitando que

embora muitos estudiosos (...) indiquem ser comum o estabelecimento de acordos, quando ocorrem discussões (ainda que se chegue a um acordo de que é impossível se estabelecer acordo), nesse gênero de discurso, no contexto específico de que tratamos, as atividades discursivas explicitam acordos parciais, seja em relação a porções do tópico de determinado interlocutor, seja pelo fato de ocorrer entre pares de participantes. (AQUINO, 2005, p. 192).

Em outro estudo, a mesma autora continua estudando o gênero debate, e as possibilidades de manutenção de acordos e desacordos na conversação, mas passa a focalizar então outro meio de comunicação: o rádio. No artigo intitulado *Cortesia e descortesia em debates radiofônicos – um estudo das sequências indicativas de desacordo* (AQUINO, 2008), a autora busca compreender as relações de cortesia ou de descortesia que ocorrem entre os interlocutores através da análise de sequências indicativas de desacordo em suas respostas. Ressaltando a importância dos componentes contextuais de um processo interacional, a autora afirma que o acordo e o desacordo são constitutivos da interação verbal, mas o seu encaminhamento no discurso vai depender de elementos como as pessoas envolvidas, o objetivo da interação, o contexto em que se desenvolve ação, as regras que o evento comporta e as normas sociais estabelecidas pelo grupo e pela sua determinada cultura.

A partir desse ponto, observando as possibilidades de se amenizarem ou não as ações que ameaçam a imagem pública nas interações, a autora concorda com a premissa de que “cada sociedade tende a desenvolver suas regras de cortesia de acordo com os costumes de seus integrantes” (AQUINO, 2008, p. 365). Em seguida, a autora comenta sobre o processo de negociação da face nas interações privadas e públicas, através da seguinte afirmação:

Há o reconhecimento em nossa sociedade de que ser cortês é tratar com civilidade, é ser gentil, educado, é preservar a imagem do outro em interações privadas, *mais ainda em interações públicas, em que interagem outros participantes ou que sejam veiculadas pela mídia, em que se expõe em maior escala a face do interlocutor.* (grifo meu) (AQUINO, 2008, p. 366)

Grifei o trecho na citação de Aquino porque o tópico em questão está diretamente relacionado aos comentários feitos ao final da seção anterior deste terceiro capítulo (Ver p. 62-3), e será retomado nas considerações finais desta tese. Nesse trabalho sobre o debate na mídia radiofônica, uma das considerações feitas pela autora ao final é que no contexto em que interagem, os políticos (sujeitos da pesquisa) “precisam preservar sua imagem, tentando não se apresentarem de modo descortês explicitamente” (AQUINO, 2008, p. 373).

Outro estudo que pode ser relacionado à presente pesquisa, tanto pelo objeto pesquisado como pela fundamentação teórica, é o artigo de Fávero e Andrade (1999): *Os processos de representação da imagem pública nas entrevistas*. O objetivo do trabalho das pesquisadoras é estudar o processo de representação da imagem pública nas entrevistas apresentadas pela televisão, na cidade de São Paulo, estabelecendo um contraponto com as

entrevistas publicadas pelo Projeto NURC/SP, em que “considerando-se a proposta do projeto, não há preocupação com o conteúdo, mas com o lingüístico” (1999, p. 154), ou seja, “interessa menos o que o entrevistado diz e muito mais o modo como diz, ou seja, o aspecto lingüístico” (1999, p. 165-6).

As entrevistas coletadas da televisão são de dois tipos diferentes, que as autoras classificam como, por um lado, entrevistas em que ocorre certa polemização, em que se instaura o debate de ideias e o confronto de opiniões, e, por outro lado, entrevistas onde se traça um perfil humano. Para coletar o primeiro tipo, escolheram um programa em que um mediador e quatro entrevistadores fazem perguntas para um único entrevistado; e para o segundo tipo, dois programas em que o formato é o mesmo que foi selecionado para a presente pesquisa: um único entrevistador faz perguntas para um único entrevistado.

Os resultados apresentados no artigo de Fávero e Andrade (1999) apontam a polidez presente nas interações analisadas como um princípio regulador de conduta que possibilita a manutenção do equilíbrio social entre os participantes. Tanto nas entrevistas do projeto NURC como nas que ocorrem na televisão, foram encontradas marcas de polidez para atenuar o risco de invadir a privacidade do outro, indicando a preservação da face dos interlocutores. Em relação às entrevistas jornalísticas, a relevância do contexto é evidenciada na seguinte afirmação feita pelas autoras, em suas considerações finais:

No que diz respeito às entrevistas sob análise, constatamos que, dependendo da linha adotada pelo programa de televisão e de quem é a personalidade entrevistada, a representação da imagem pública pode estabelecer-se de forma diferenciada, ou seja, não se pode predizer qual tipo de programa conterà uma interação com maior ou menor polidez. (FÁVERO e ANDRADE, 1999, p. 175)

Como afirmei anteriormente, de uma maneira ou de outra, os artigos que foram apresentados, nesta seção 3.4 do Capítulo 3, estão relacionados a esta tese, em relação à fundamentação teórica e/ou ao objeto pesquisado, e contribuiram para as reflexões e encaminhamentos do presente trabalho.

A partir desse ponto, com base nas considerações sobre o contexto do objeto de pesquisa, levantadas neste capítulo (3), na fundamentação teórica apresentada no capítulo anterior (2) e na metodologia e relativos procedimentos, citados no primeiro capítulo (1) desta tese, passo para a análise dos dados, em que investiguei o discurso dos jornalistas nas entrevistas selecionadas, suas práticas discursivas no que se refere ao uso de recursos verbais e não verbais de negociação da imagem, como elemento dessas interações.

4 A NEGOCIAÇÃO DA FACE NA ENTREVISTA JORNALÍSTICA DE TV EM ALAGOAS

Neste quarto capítulo, apresento a análise dos dados de um *corpus* constituído de seis interações do tipo entrevista jornalística de televisão. Todas as seis entrevistas foram coletadas de programas de noticiários jornalísticos de emissoras de televisão locais e, de acordo com tipologia da área do jornalismo, podem ser classificadas como entrevistas de informação e/ou opinião (CAMPOS, 2003 e aqui, no cap. 3, seção 3.1). As análises das entrevistas são apresentadas separadamente, de uma por uma, na seguinte ordem:

Entrevista 1 - Dia nacional de enfrentamento à violência sexual

Entrevista 2 - Obras da rodovia AL 101 sul

Entrevista 3 - Olimpíadas de matemática

Entrevista 4 - Crise na segurança pública

Entrevista 5 - Recadastramento do servidor público e IPTU

Entrevista 6 - Síndrome do pânico

Os títulos das entrevistas foram dados por mim, de acordo com os temas debatidos em cada uma delas, para fins de identificação e organização no desenvolvimento do trabalho.

Antes de apresentar a análise de cada interação, introduzo os seguintes componentes (dados contextuais) de cada uma: quando foi veiculada (data e hora); onde, ou em que programa e em que emissora; quem são os participantes; e qual o tema que será abordado. Quando se faz necessário, algumas informações extras são acrescentadas a essa descrição. Após apresentar a análise de cada interação, é apresentado um comentário em que resumo as principais considerações feitas em cada uma delas.

Em relação aos participantes, não são citados nomes. A descrição se limita ao sexo e faixa etária aproximada de cada um, e em relação ao entrevistado ou entrevistada, a profissão ou função ocupada à época da entrevista. Na transcrição da conversa, cujas normas utilizadas estão descritas nos anexos (Anexo A, p. 167-8), são usadas as seguintes legendas: ER para o entrevistador ou entrevistadora; EO para o entrevistado do sexo masculino e EA para a entrevistada do sexo feminino. Todas as entrevistas completas estão transcritas nos anexos (Anexo B, p. 169-84).

4.1 Entrevista 1 - Dia nacional de enfrentamento à violência sexual

Dados contextuais:

A entrevista 1 foi veiculada em maio de 2009, pela TV Pajuçara, afiliada da TV Record, no programa Alagoas na Hora, durante 08min54s. No estúdio, o jornalista está sentado atrás de uma mesa, e o convidado está também sentado à mesa, só que ao lado. O jornalista entrevistador (ER) é do sexo masculino e aparentemente de faixa etária um pouco mais elevada do que seu interlocutor, que também é do mesmo sexo (EO).

A entrevista aconteceu no dia nacional de enfrentamento à violência sexual, e a conversa foi referente aos eventos e ocorrências relacionados ao tema. O convidado era membro integrante do comitê nacional de enfrentamento à violência sexual. Nessa entrevista, a conversa envolveu denúncias contra pessoas que praticam crimes de violência sexual. A gravação da entrevista foi postada no site de vídeos *Youtube*²⁹, e um breve texto – que supostamente é de autoria do próprio entrevistado, pois está redigido em primeira pessoa – acompanha o vídeo no *site*, informando que a entrevista gerou problemas de ordem de segurança e integridade física para ele mesmo, o entrevistado.

A análise:

O jornalista inicia a conversa com as apresentações do entrevistado e do tema que será debatido:

1 ER: olha hoje é o DIA nacional de enfrentamento à violência sexual está conosco aqui pra ser entrevistado aGOra... o integrante do comitê NACIONAL de enfrentamento à violência sexual ((nome do entrevistado)) HOJE tem pela manhã? à tarde aliás... uma seção na câmara de vereadores sobre o tema... devem comparecer dois ou três vereadores ((olhando com expressão de dúvida para EO))... como em regra... MAS é um tema fundamental que tem esse ano até um desdobramento interessante né a PALAVRA DE ORDEM... até pra sair do samba de uma nota só... é outra ((nome do entrevistado)) bom dia

Logo de início, o entrevistador chama a atenção dos telespectadores para a importância do tema que vai ser apresentado e debatido, e da pessoa que está com ele para ser entrevistado: ele usa o marcador *olha*, para chamar o telespectador e avisar que aquele é o dia nacional de enfrentamento à violência sexual e em seguida destaca a posição do entrevistado

²⁹ Endereço: <http://www.youtube.com/watch?v=89UqdZwDnuY>

como integrante do comitê nacional de enfrentamento à violência sexual. Para enfatizar ainda mais a relevância do tema que apresenta, as palavras *dia* e *nacional* são pronunciadas em tom mais alto.

Ao demonstrar interesse e destacar a importância do assunto que irá ser tratado ali, ele já começa negociando as faces positivas de ambos, entrevistador e entrevistado. Mais adiante, ele ratifica essa apreciação quando se refere ao tema como *fundamental*. Por outro lado, ao divulgar que aquele tema também vai ser debatido na câmara, expõe a face de terceiros, os vereadores, pois insinua que os mesmos não comparecerão ao debate: *devem comparecer dois ou três vereadores... como em regra...*

Em geral, a insinuação tem um significado desaprovador e direcionado para ser captado pelo alvo, seja ele o interlocutor endereçado ou o não-endereçado (GOFFMAN, 1998b). Neste caso, o endereçado parece ser o telespectador, para quem o jornalista olha (câmera) quando direciona sua fala, mas fica claro que o alvo são os vereadores (que podem estar no papel de telespectadores), a quem ER se refere.

Com essa insinuação, ao tempo em que provoca os vereadores a se fazerem presentes no citado evento, ER também faz, implicitamente, um convite ao telespectador para assistir àquela conversa que está ali se iniciando.

Alguns termos que podem denotar impessoalidade, como o pronome pessoal na primeira pessoa do plural e a voz passiva, são empregados no primeiro trecho, no primeiro turno do ER: *está conosco aqui pra ser entrevistado aGOra...* Como o enquadre é de início de conversação, com apresentações do entrevistado e do tema da conversa, o uso dessas formas impessoais parece ser de praxe, numa atitude mais formal de polidez que, nesse momento, não parece revelar um afastamento do discurso. Ao contrário, inclusive, o pronome conosco pode indicar que o ER, em uma atitude mais colaborativa, inclui os telespectadores e a equipe de produção na função de anfitriões junto com ele, o entrevistador, naquele evento.

O entrevistado retribui o cumprimento e inicia sua fala:

2 EO: bom dia ((nome do entrevistador)) é:: assim como a seção é especial então ela vai acontecer pela manhã... a partir das nove horas e aí des/ já

3 ER: [(então muda o horário)

4 EO: [desde já a gente fa/ fazemos um apelo a... aos vereadores assim a:: a seção foi uma solicitação da vereadora Teresa Nelma... e aí fazemos um apelo à bancada... é:: que possa tá presente porque esse é um momento muito especial pra gente assim todos os anos a gente (XXX)

Logo ao início do seu turno de fala (em 2), o entrevistado corrige uma informação dada pelo jornalista. Essa correção, no entanto, é feita de maneira sutil e polida, e dois aspectos chamam a atenção: primeiro ele se dirige ao entrevistador pelo nome, demonstrando que tem uma relação informal, de intimidade com ele. Em seguida, dá explicações antes de fazer a correção, ao mencionar que aquele seria uma seção especial, e por isso iria ocorrer pela manhã, horário diferente do que foi informado por ER no turno anterior. Dar explicações é uma maneira de amenizar um ato que pode ameaçar a face negativa do outro (B&L, 1987).

Em seguida (4), aproveitando a “deixa” do jornalista, o entrevistado reforça o convite para os vereadores comparecerem à seção na câmara. Ele é direto e explícito em sua solicitação, quando diz: *fazemos um apelo a... aos vereadores (...) fazemos um apelo à bancada... é:: que possa tá presente*. Entre os dois enunciados, explica que a seção foi uma solicitação de uma determinada vereadora, citando o seu nome.

Fazer um pedido, uma solicitação, é um ato arriscado, que compromete a face negativa do falante (B&L, 1987). Para atenuar o risco e reforçar o convite, EO inclui outras pessoas em seu enunciado falando em segunda pessoa do plural e citando o nome de uma terceira pessoa, a vereadora, creditando a ela a responsabilidade por aquele evento.

Ele continua o turno justificando o seu “apelo”, buscando colaboração ao empregar mais uma vez um pronome inclusivo: *porque esse é um momento muito especial pra gente*. Quando, nesse enunciado, ele usa o pronome *a gente*, ele parece estar se referindo ao comitê do qual é membro e a quem está ali representando. O termo poderia também se referir a todos que estão ali, ou que foram implícita ou explicitamente mencionados: o jornalista entrevistador, a vereadora citada, e, pela abrangência do tema, os telespectadores e a sociedade em geral. Antes que ele dê sequência a outra informação que possa desviar o foco dessa interpretação, o entrevistador toma a palavra e ratifica esse significado:

5 ER: isso é um problema de todo mundo não é?

Com essa tomada de turno, o jornalista mantém o foco ao tempo em que acentua o sentido de coletividade quando usa o referente “todo mundo”. É uma expressão que tem sentido de conjunto, no qual ele inclui a si próprio, o entrevistado, os vereadores, os telespectadores, enfim a sociedade como um todo, a quem ele parece estender o convite para participar da discussão do problema em pauta. Ao mesmo tempo, ele dá a palavra de volta para o entrevistado, quando, ao afirmar, pede a confirmação do outro ao final do enunciado com o termo *não é?*

No próximo turno (6), o entrevistado concorda com ER, usando o termo *exatamente*, e retoma o foco principal da conversa apresentando o tema que irá ser trabalhado naquele ano:

6 EO: exata-
mente ((nome do entrevistador)) e aí... esse ano nós decidimos trabalhar o tema “combater a impunidade é garantir a proteção” porque nós entendemos que não existe possibilidade nenhuma de você garantir a proteção sem você combater a impunidade e aí nós estamos levantando... trazendo à tona alguns casos emblemáticos

Ele usa o pronome de primeira pessoa do plural, *nós*, e também o de segunda pessoa do singular, *você*, asseverando reflexividade e buscando, assim, cooperação dos outros no discurso: *nós decidimos (...) nós entendemos que não existe possibilidade nenhuma de você garantir a proteção sem você combater a impunidade e aí nós tamos levantando... trazendo à tona*. É uma busca de cooperação que pode ser justificada pelo fato de que há, no discurso, denúncias que envolvem pessoas públicas e de reconhecido poder, como se pode constatar no enunciado seguinte:

8 EO: e um deles é o caso que que até hoje pra pra sociedade
causa mal estar... por causa dos gabirus... dos prefeitos... que desviaram merenda... mas que também exploravam... as meninas e e::

Ao citar o *caso*, EO mais uma vez procura apoio no coletivo, ao explicar antes que *até hoje pra pra sociedade causa mal estar...* Ele se refere ao caso conhecido como Operação Gabiru, em que a Polícia Federal descobriu uma quadrilha de pessoas que desviavam merendas escolares, entre eles, empresários e políticos locais. Na mesma época, surgiram também especulações sobre episódios de assédio sexual a menores, relacionados ao mesmo caso do desvio das merendas. É especificamente a isso que EO se refere aqui, na entrevista. O jornalista colabora com o entrevistado confirmando o que é informado por ele:

9 ER: pois é está em TODas ou quase todas né gravações feitas pela polícia federal

10 EO: [
exatamente ((nome do entrevistador)) e aí assim

11 ER: que tem narrado episódios:: RIDÍCULOS

12 EO: ridículos e que infelizmente sim nós entramos com ação no ministério público então assim nós e/ esperamos isso... cobramos porque nós não podemos aceitar que fatos como esse aconteçam e que: sejam banalizados pela sociedade e pelas autoridades também

13 ER: são banalizados principalmente quando essas meNinas as maiores vítimas são pobres né

No momento em que fala o termo *né*, o entrevistador busca a concordância do seu interlocutor para a afirmação feita. Ao mesmo tempo em que fala, ele ergue e abre os braços na direção do outro ali presente, em um gesto que dá mais ênfase ao seu chamamento.

Em seguida (turno 14), o entrevistado introduz uma nova informação e, com isso, a entrevista toma um rumo que passa a ser mais ameaçador às faces ali presentes:

14 EO: (...) e aí te/tem outros e outros casos assim um deles também que nós estamos trazendo a tona e que circula também do mesmo jeito que esse outro caso circula mas que não vem à tona pela covardia de muitas pessoas... é a existência de um cemitério clandestino de fetos... em nossa capital... então assim FEtos... provenientes de aBORTos... abortos forÇAdos... em em em... em mulheres e adolescentes que são exploradas sexualmente... e isso circula nas conversas isso circula... nos eventos

EO apresenta um outro caso de violência, que é a existência de um cemitério clandestino de fetos. É uma denúncia muito séria, que envolve assassinatos, e, segundo o próprio entrevistado, *não vem à tona pela covardia de muitas pessoas...* A denúncia passa, primeiramente, pelos que sabem do fato e não falam sobre ele. Sem apontar nomes diretamente, o que deixaria exposta tanto a sua face como a desses terceiros, o entrevistado emprega o termo vago: *muitas pessoas*. Finaliza tentando justificar a informação quando comenta que aquela informação circula *nas conversas, nos eventos*.

Neste ponto, o entrevistador toma a palavra e questiona sobre o grau de veracidade da informação passada pelo entrevistado:

15 ER: (está) ta no boato ((ao falar isso o entrevistador levanta as duas mãos com as palmas voltadas para a frente)) na da boataria no campo da boataria ou tem alguma coisa efetivamente já:: apurada?

Considero que, nesse enquadre, em que o assunto envolve essa denúncia, encontra-se o clímax da entrevista, em termos de riscos às faces em jogo. Há, inclusive, uma mudança de *footing* pelo entrevistador, que passa a adotar uma linha mais defensiva, empregando certos recursos que sugerem uma intenção de preservação da própria face negativa. Um deles é o emprego da voz passiva na pergunta: *tem alguma coisa efetivamente já:: apurada?* Para Brown e Levinson (1987), em relação à língua inglesa, o emprego da voz passiva associado à omissão do agente é o modo por excelência de evitar referir-se às pessoas que possam estar envolvidas no ato. Em língua portuguesa não há muita diferença na estrutura da frase, o que faz com que o efeito seja similar ao do inglês: o afastamento das pessoas e, com isso, sua isenção de responsabilidade sobre o discurso.

Além do recurso linguístico, observei ainda alguns aspectos em nível extralinguístico, que, juntos, acentuam a tentativa do locutor de preservar-se, demonstrando a intenção de

afastamento do enunciado. Estes aspectos são a diminuição no tom de voz e o gesto de levantar as mãos espalmadas para a frente, que acompanha a fala.

O entrevistado responde confirmando a veracidade da informação:

16 EO: olha é:: se:: se estava passou de estar agora porque tá tá vindo à tona

17 ER:

[
um-hum

18 EO:

espera que as autoridades tomem a providência... assim...e/ eu me coloco à disposição pra pra passar a informação e:: e: e fazer alguma coisa porque não tem condição

[então assim a gente

O entrevistado inicia falando com certo afastamento mas, logo em seguida, assume de forma mais efetiva a responsabilidade pelo que diz, inserindo-se no enunciado com o pronome de primeira pessoa: *eu me coloco à disposição pra pra passar a informação e:: e: e fazer alguma coisa*. Nesse momento, o entrevistador, então, passa a ser igualmente mais direto, usando o pronome de segunda pessoa do singular para fazer, e repetir, a pergunta que considero o momento de maior ameaça para a face de seu interlocutor, em toda a interação:

19 ER: você sabe o local?

20 EO: hein?

Ao passar a responsabilidade pela informação de volta para o seu interlocutor, com a pergunta direta e objetiva *você sabe o local?*, o entrevistador coloca o outro em uma situação bastante arriscada. O que me chamou a atenção, em seguida, foi o fato de o entrevistado pedir para ER repetir a pergunta, através da expressão *hein?* Essa ação pode revelar dois motivos distintos: pode ter havido um problema de ruído que o impediu de entender a pergunta feita pelo repórter, ou, por outro lado, como uma estratégia para se preservar, ele pode ter solicitado a repetição para ganhar tempo para elaborar a resposta, já que, de fato, a pergunta foi feita de forma bastante direta e invasiva. Meu palpite é que foi essa segunda opção o que aconteceu.

O entrevistador repete a pergunta (21) em um tom mais baixo e mais grave, franzindo a testa e as sobrancelhas e inclinando o tronco em direção ao entrevistado. Com esses elementos não verbais acompanhando a pergunta, o entrevistador parece estar desafiando o entrevistado a revelar um segredo. A resposta (22) vem, agora, de forma totalmente impessoal e indireta, e o segredo não é, pelo menos ali, revelado:

21 ER: você sabe o local?

22 EO: as informações constam do local sim ((nome do entrevistador))

23 ER: [eles sabem enfim

O entrevistado não fala mais em primeira pessoa, como em sua última resposta (turno 18). Na verdade, ele não responde à pergunta feita pelo entrevistado, ou seja, não deixa claro se sabe ou não onde fica o local em pauta. Prefere usar uma expressão impessoal em que parece que as próprias “informações” são o sujeito da ação: *as informações constam do local*. Assim, ele afirma que as informações existem, mas não esclarece, de forma nenhuma, quem as detém.

O entrevistador, por sua vez, colabora com EO, voltando para um discurso mais indireto, com o enunciado *eles sabem enfim*, em que usa o pronome na terceira pessoa do plural, passando assim a responsabilidade por aquela informação para terceiros, que também não ficam claramente determinados no discurso de ambos. Afinal, quem são eles? As autoridades? As “muitas pessoas” citadas pelo entrevistado? A Polícia Federal? Estes foram os grupos de pessoas citados anteriormente na conversa. Seja quem forem “eles”, portanto, têm suas identidades resguardadas através de recursos discursivos de indeterminação e impessoalidade, usados pelos interlocutores presentes. São recursos que, ao final das contas, preservam as faces dos presentes, os interlocutores ratificados, e de terceiros, direta ou indiretamente citados na conversa.

Com o uso do marcador *enfim*, ao final do turno 23, parece haver uma indicação de que o entrevistador pretende mudar o tópico. O gestual dele também dá sinais dessa tentativa de mudança de assunto: ele mexe em papéis que estão em cima da mesa e olha para baixo, não olhando diretamente para os olhos do entrevistado enquanto fala.

O mesmo tópico ainda se estende por mais alguns instantes, como vemos nos próximos dez turnos, mas com novos elementos que afastam um pouco mais a responsabilidade dos interlocutores por aquele assunto, e com mais sinalizadores de que o assunto vai mesmo mudar:

24 EO: exatamente... e é:

25 ER: [(XXX) uma história ((mexe nos papéis em cima da mesa enquanto fala esse enunciado)) eu acho que você deve: de/denunciar é: às autoridades competentes (XXX)

26 EO: [com certeza então assim eu acho que que o silêncio ele tem que ser quebrado

27 ER: um-hum

28 EO: então assim

29 ER: [o silêncio termina sendo cumplicidade (XXX)

30 EO: [exatamente com a: a:: cumplicidade e a cumplicidade é uma forma mui/ muito grande de: de colaboração

31 ER: [um-hum

32 EO: [porque tem aqueles que: que pecam pe/ pelo ato em si e: e tem aqueles que pecam pela omissão

33 ER: um-hum

34 EO: e os dois pra mim estão no mesmo nível ((nome do entrevistador))

No turno 25, ER dá uma opinião de forma imperativa, *você deve*, usando mais uma vez o pronome de segunda pessoa do singular, o que pode continuar ameaçando a imagem do entrevistado. Porém, a opinião emitida é suavizada pelo modalizador *eu acho que*, tornando o que poderia ser uma ordem, apenas uma sugestão, um conselho. Além disso, o próprio enunciado trás uma nova “pessoa” a quem é sugerida a responsabilidade por todo o caso denunciado, que são as *autoridades competentes*.

O entrevistado também se defende sendo impessoal: ele usa o mesmo modalizador, *eu acho que*, e a voz passiva para falar de algo como se fosse uma terceira pessoa, *o silêncio*, distanciando a si próprio do centro da ação: *o silêncio ele tem que ser quebrado*.

Após alguns turnos em que, em sua maioria, o entrevistador apenas emite marcadores de concordância, através de interjeições e repetições da fala do entrevistado, vem, finalmente, a passagem para outro tópico. Anunciada alguns turnos antes (em 23), com o marcador *enfim*, essa passagem é agora claramente sinalizada através do marcador *olha só* (em 35), com o qual o entrevistador chama a atenção do entrevistado para a mudança de assunto:

35 ER: olha só você:: chegou hoje de madruGAda de BraSÍlia enfim participando de um encontro nacioNAL é DO comitê enfrentamento à violência o QUADro de Alagoas é difere do resto da país ou é é tudo mais ou menos a mesma coisa hiPÓcrita e violenta?

36 EO: não ((nome do entrevistador)) é:: não é diferente assim quando a gente trata dessa questão que é uma questão é:: que:: que envolve: poder: que envolve a questão cultural muito forte de preconceito... é:: parece que existe um MANto de hipocrisia que encobre essa discussão então assim a gente fica muito... discutindo a questão genérica e não vai pra pra o que DEVE

Considero que um novo enquadre se inicia, com a sinalização de mudança de assunto pelo entrevistador. Neste turno (35), o entrevistador faz uma pergunta em que já há uma afirmação posta (de que a situação de Alagoas é hipócrita e violenta). O entrevistado responde

em concordância com a declaração do jornalista, até porque essa afirmação é como uma conclusão do que foi conversado até aqui.

Em relação à pergunta em si, EO responde que a situação é geral, mas o faz com certa cautela, negociando sua face ao usar recursos linguísticos de abrandamento, como a expressão na negativa: *não é diferente*, e o marcador *parece que*, que suaviza a opinião, evitando afirmar categoricamente a crítica generalizada. Ao final ele ainda se inclui na crítica, através do pronome coletivo *a gente*, demonstrando solidariedade com os outros (KERBRAT-ORECCHIONI, 2006).

Durante alguns turnos que se sucedem, EO continua falando, e o jornalista se mantém mais na posição de ouvinte, aqui e ali emitindo sinais de concordância com os enunciados do entrevistado:

37 ER: um-hum

[

38 EO: ser discutido mesmo... e aí: em Brasília... nós tentamos durante de/ de/ toda essa semana... RESGATAR o plano nacional de enfrentamento à violência sexual

39 ER: um-hum

40 EO: por que? por que nós entendemos que não só ações emergenciais no dia oito de maio ou de/ ou dezoito de maio mas que tem que ser políticas públicas e políticas públicas que possam prever ações de prevenção de responsabilização de MOBilização social porque se nós não tivermos essa parceria com A SOCIEDADE... pra ela se sentir segura em denunciar esses CASOS infelizmente a gente não vai sair da situação em que nós estamos hoje

O entrevistado enfatiza a necessidade de ter a colaboração da coletividade para a resolução do problema. Começa o turno fazendo uma pergunta para ele mesmo responder, aproveitando o espaço dado pelo entrevistador. Fala em nome da instituição que está ali representando quando usa todo o tempo os termos inclusivos *nós* e *a gente* nos trechos: *por que nós entendemos / porque se nós não tivermos / a gente não vai sair da situação em que nós estamos hoje*, e chama todos à responsabilidade quando solicita uma parceria com a sociedade, inclusive falando em um tom de voz mais alto quando se refere à mesma, enfatizando que o problema que a instituição que ele representa tem para resolver é um problema de todos.

O entrevistador segue com o mesmo tema, e abre mais espaço para EO continuar falando das ações que desenvolve. Até o turno 52, a conversa gira em torno de explicações de como a sociedade pode contribuir através de denúncias de casos de violência, através de um telefone, o *disque cem*.

41 ER: vocês: tem uma estimativa daquilo que chega efetivamente à polícia ao ministério público DE casos de violência sexual?

42 EO: nã:o ((nome do entrevistador)) não... uma das nossas solicitações hoje nós temos a nível nacional o disque cem que é o disque denúncia e:

43 ER: [um-hum

44 EO: [e uma das solicitações do comitê nacional é que os DADOS que chegam dos estados eles possam ser divulgados... assim os CASOS... e:: sem identificar

45 ER: [os mais FORTES né mais emblemáticos

46 EO: [é: é... sem identifi/ necessariamente identificar as vítimas não é

47 ER: isso

48 EO: (porque) a quantidade de casos que chegam ao disque denúncia que hoje nós não temos esse controle

49 ER: CEM?... disque cem

50 EO: [cem

51 ER: um-hum

52 EO: disque cem de qualquer orelhão e di/ é: você... a:: a ligação pode ser anônima... então assim... é é importante tá divulgando esse número porque é é um instrumento... da sociedade fomos nós que conquistamos... esse número

É um momento da entrevista em que o jornalista abre um espaço para que o entrevistado divulgue informações de interesse público, fazendo perguntas cooperativas e ratificando as informações passadas por EO, inclusive ao repeti-las, em certo momento, em uma tonalidade de voz mais alta: *CEM?... disque cem*. O entrevistado aproveita a deixa e enfatiza a importância de estar passando aquelas informações para o público ouvinte, chamando-o, indiretamente, a participar de toda a ação: *é é importante tá divulgando esse número porque é é um instrumento... da sociedade*. Ao final, negocia a própria imagem e a do grupo que representa quando afirma: *fomos nós que conquistamos... esse número*.

A entrevista segue (até o turno 60) com o mesmo tópico. Neste trecho, como pode ser visto na transcrição integral dessa entrevista, ER e EO comentam sobre uma ação similar a anterior, só que em nível nacional.

Em seguida (no turno 61), olhando para a câmera, o entrevistador faz uma pergunta em que revela mais explicitamente o seu papel de intermediário em um diálogo que também tem o telespectador como um interlocutor ratificado da interação. A intenção parece ser a de informar ao telespectador de algo que ele parece já saber a resposta. Há indícios disso no final, quando ele responde à pergunta que ele mesmo fez, negativamente, com o enunciado: *não é o caso especificamente não é?*

61 ER: pois é a/ esse conceito né de violência sexual o que é que seria ((nesse enunciado olha para a câmara/telespectadores)) porque se fala violência sexual ((abre e levanta os dois braços)) pensa que alguém fez sexo a PULso não é o CAso especificamente não é

Assim, por um lado, quando o repórter faz a pergunta como se ele mesmo não soubesse a resposta, ele colabora com o telespectador, ao se colocar na mesma posição que ele em uma possível ignorância sobre o assunto, seguindo o papel de intermediário do público, como deve ser o papel do repórter (CAMPOS, 2003). Ao mesmo tempo, usa alguns atenuantes na pergunta: há um distanciamento temporal do ponto de vista, com o uso da expressão *o que seria* em vez de *o que é*, e também o emprego do pronome indefinido (se) como sujeito em *se fala... pensa que*. Estes usos de formas impessoais revelam, por outro lado, uma maneira de se afastar do ato de perguntar, e assim preservar a própria face.

Minha opinião aqui é que mesmo sendo intermediário do público, em geral, e tendo em mente que muitos telespectadores podem não saber o real significado do termo violência sexual, o jornalista não precisa esconder que tem conhecimento sobre aquele assunto. Agindo assim, antecipando a resposta do seu interlocutor direto, além de preservar sua face positiva, mostrando conhecimento, ele também colabora na fluidez da conversa.

Em seguida o entrevistado responde a pergunta, concordando com o que foi antecipado por ER, ou seja, de que violência sexual não é especificamente, ou necessariamente, o caso de se fazer *sexo a pulso*:

62 EO: não necessária/ pra não necessariamente hoje... uma da/ das nossas ações é: tentar mudar o o nosso código penal

63 ER: [um-hum

64 EO: [que é um código penal ainda arcaico que: classifica... é:: violência sexual como:... é:: crimes contra a::... os costumes... e pra gente não assim o crime a violência sexual

65 ER: [contra a pessoa humana né...

66 EO: contra a pessoa é huma:na é violação dos direitos humanos... então assim a gente tem/ tá colocando a discussão nesse patamar inclusive... conseguimos que assim muitas de/ de/ d/ dos projetos de leis que estavam é:: parados no congresso porque por causa do a pauta tava travada mas já conseguimos do do... dos congressistas esse compromisso de que essa discussão essas esses projetos de lei eles vão

67 ER: [avancem

68 EO: é... é

69 ER: né necessariamente sejam aprovados acho que (XXX)

70 EO: [exatamente exatamente ((nome do ER))

Em toda a explicação dada (entre os turnos 62 e 70), o entrevistado emprega termos que revelam o seu envolvimento com o grupo que ele está representando ali, que é o Comitê Nacional de Enfrentamento à Violência Sexual, como foi mencionado no começo da entrevista por ER. Ele fala o tempo todo no coletivo, referindo-se sempre aos pronomes *nós* e *a gente*. Ao mesmo tempo, trata de enfatizar ações positivas do grupo, negociando a imagem dele e de todos.

Na próxima fala do entrevistador (turno 71), vejo pistas linguísticas e extralinguísticas de que o mesmo está se encaminhando para a finalização da entrevista pois, ao falar, ele olha para a câmera, tira os óculos, e retoma o primeiro tópico tratado na entrevista. Considero, então, que aqui tem início o enquadre final da entrevista.

71 ER: (XXX) sociedade... acho que é um tema que incomoda todo mundo... eu acho que: ((olha em direção à câmera/telespectadores)) os vereadores vão estar presentes hoje porque...

72 EO:

[
com certeza com certeza

Aqui (em 71), o entrevistador usa mais uma vez a expressão *todo mundo* o que inclui não só os telespectadores, para quem ele olha quando fala (olhando para a câmera), mas também os vereadores, de quem ele fala e a quem, mais uma vez, parece indiretamente convidar para o evento.

Agora, no entanto, o convite é feito de outra forma. Se no começo da entrevista ele dizia que só dois ou três vereadores iriam comparecer, agora ele diz, em uma expressão inclusiva, que os vereadores vão estar presentes. Emprega a primeira pessoa, assumindo o papel de responsável pelo enunciado, mas usa um modalizador: *eu acho*, para preservar-se de qualquer contestação antes de fazer a afirmação em que se subentende um convite. O entrevistado prefere mostrar mais confiança e reforça o convite, afirmando, repetidamente (em 72), que *com certeza* os vereadores vão estar presentes.

Em seguida (em 73), fala usando um tom mais forte e termos mais contundentes e ao final do turno, mais uma vez colabora com o entrevistado quando emite uma opinião que ratifica tudo o que foi dito por EO anteriormente, sobre o que é definido como violência sexual. Usando o termo *né não?* em um tom mais baixo do que o da afirmação anterior, passa a palavra para o entrevistado, numa forma de admitir que ele, o entrevistado, é quem ali detém mais autoridade para falar daquele assunto:

73 ER: sem dúvida nenHUma não é interessa a e/ esse QUADRO né de famélicos que a gente vê nas ruas essas meninas enfim que terminam se prostituindo ISSO é uma forma de violência sexual também e deve ser assim entendido né não?

O entrevistado concorda com o jornalista e segue, neste final de conversa, pedindo o apoio de outros segmentos para a realização do trabalho do seu grupo. Como em toda a conversação, emprega os pronomes no plural (em 74): *nós precisamos desse apoio*, assim como outros termos inclusivos (em 76): *essa é uma luta de todos*.

74 EO: com certeza ((nome do entrevistador)) então assim nós nós precisamos desse apoio... do apoio da sociedade do apoio dos parlamentares do apoio de de todos os segmentos das igrejas então é é

[
75 ER: um-hum

[
76 EO: essa luta é uma luta de todos porque: o aBUso ele pode acontecer em qualquer casa em/ er/ hum/ todos nós estamos vulneráveis então assim nós

Quando parecia que não haveria mais nenhum tópico ameaçador das faces dos interlocutores, e a entrevista seria finalizada sem mais nenhum risco, o entrevistado profere uma expressão que, no contexto, soa mal.

78 EO: precisamos ter coragem pra enfrentar... poder dar a cara pra bater... simbolicamente...falando ((e aqui, ao se explicar dizendo isso, levanta os braços como que se eximindo da responsabilidade pelo que disse antes))

79 ER: é porque @@@

[
80 EO: <@simbolicamente falando@>

[
81 ER: falar em bater aqui é muito complicado viu

82 EO: então assim mas nós precisamos ter essa ousadia... de de poder desvendar tudo isso que que circula nessas rodas de conversa e responsabilizar sim... não só aqueles que praticam mas aqueles que se omitem e que teriam a responsabilidade de combater

Proferida pelo entrevistado, a expressão *dar a cara pra bater*, apesar de implicitamente não se referir à violência física, emprega termos que explicitamente significam um ato violento. O próprio entrevistado parece perceber o que disse e dá o primeiro sinal de evasão de sua própria fala ao justificar com a expressão *simbolicamente falando*, e sinalizar com os braços, em um gesto indicativo de isenção. O entrevistador percebe a gafe na fala do entrevistado e chama sua atenção, mas usa uma frase no infinitivo, com o sujeito indeterminado, *falar em bater aqui é muito complicado*, evitando assim ser direto e imperativo e colocar o entrevistado em situação mais delicada do que a que ele próprio se

colocou. Esse enquadre demonstra bem o que Goffman descreve como atitude corretiva (1967, e aqui em cap. 2, seção 2.3.3 / p.49-50).

Ambos, entrevistador e entrevistado, se utilizam também do riso (turnos 79 e 80), como um atenuante para o que foi dito, ou seja, para realmente deixar claro que aquela expressão foi mal colocada e que não deve ser levada em consideração naquele contexto em que combater a violência é o mote principal de toda a interação.

Em seguida, a entrevista é encerrada com os cumprimentos e saudações de praxe em um evento desse tipo. No entanto, mesmo neste final de conversa, destaco ainda um momento de análise, em que o entrevistador negocia sua imagem para corrigir uma informação que foi dada por ele equivocadamente ao início da entrevista:

83 ER: okay muito obrigado bom trabalho e

84 EO: [obrigado ((nome do entrevistador))

85 ER: [boa seção hoje na câmara as nove horas da manhã né isso?

86 EO: é: às nove horas da manhã e o ato público a partir das catorze horas no calçadão do comércio

87 ER: foi aí que eu troquei a/ os horários não é? @@@

88 EO: foi

89 ER: Olha daqui a pouco vamos entrevistar o deputado (...)

Para se retratar do equívoco inicial, quando informou um horário errado, o entrevistador se despede do entrevistado repetindo a informação corretamente, e mesmo assim pede a confirmação de EO: *né isso?* Usa também alguns recursos não verbais, como o gesto de levantar o dedo, em um sinal de atenção, e depois rindo, ao assumir o equívoco, ou a troca, como ele mesmo diz, que cometeu ao início da entrevista.

Quanto a isso, acredito que na posição de entrevistador e, portanto, de responsável por dirigir a interação, dar uma informação equivocada é um ato que envolve risco à sua face de profissional. Por isso ele tem o cuidado na hora de dar a informação e depois, ao final, quando vai dar a informação outra vez.

Esse tipo de equívoco também foi observado em outras entrevistas (2 e 3) analisadas nesta tese, e será então comentado.

4.1.1 Considerações gerais sobre a entrevista 1

Essa é uma entrevista cujo tema, a princípio, não trás nenhum embate mais evidente entre entrevistador e entrevistado. Desde o início da entrevista, já nas apresentações que o entrevistador faz de seu convidado, fica claro que ambos estão do mesmo lado em relação ao que irá ser debatido, um assunto que ambos concordam ser de grande relevância para toda a sociedade. No entanto, pelo rumo que a conversa segue, surgem alguns momentos de grande risco, principalmente para a face do entrevistado, como comento mais adiante.

Durante toda a interação, são usados diversos recursos de negociação da face, tanto verbais como não verbais. A polidez positiva em relação à face do entrevistado é evidenciada desde o início, quando, logo nas apresentações do mesmo e do assunto que será abordado, o jornalista deixa claro que aquele é um tema importante, que deve ser considerado e discutido por todos. Chama toda a população para participar do debate, demonstrando interesse e asseverando cooperação com o entrevistado.

Por sua vez, para destacar ações positivas desenvolvidas por ele e pelo grupo (Comitê) que ele representa naquela ocasião, o entrevistado se expressa, em vários momentos, usando referentes coletivos, como os pronomes *nós* e *a gente*. É uma maneira de ser solidário com as pessoas as quais ele está ali representando.

Em relação ao cuidado com o território pessoal, o desejo de se manter livre de acusações e críticas que constitui a preservação da face negativa, observei o uso de recursos de afastamento do discurso por ambos os interlocutores em muitos trechos da entrevista, através, principalmente, de elementos verbais e não verbais de impessoalidade.

O momento mais arriscado para as faces dos interlocutores ocorreu no que considero o segundo enquadre da interação (mais especificamente entre os turnos 14 e 23), quando o entrevistado faz uma denúncia sobre a existência de um cemitério de fetos na cidade. É importante observar que, mesmo mostrando-se muito receptivo e colaborativo com o entrevistado, o jornalista não deixa de questioná-lo, colocando-o contra a parede, quando o enquadre se faz oportuno, como foi neste caso.

Neste momento, que considere o mais ameaçador de toda a interação, observei também que a forma pronominal usada pelo EO é a mesma usada pelo ER no turno imediatamente subsequente. Com isso, fica perceptível também a influência da interlocução na constituição do discurso do outro (isso se deu entre os turnos 18 e 21).

No entanto, ao perceber o recuo do entrevistado nessa situação que poderia ter se configurado em uma exposição muito perigosa para ele, o jornalista coopera com o seu

interlocutor, aceitando sua resposta evasiva e seguindo por outro assunto, desviando a conversa daquele tópico ameaçador.

Essa primeira entrevista apresentou mais características de uma conversa mais espontânea, ou menos planejada, do que observei na maioria das outras interações analisadas. Em termos de estrutura de conversação, um elemento que parece ter feito essa diferença foi a grande ocorrência de sobreposições de vozes, principalmente por parte do entrevistador. Isso contribuiu também para que tenha sido registrado um número muito maior de turnos nessa primeira entrevista do que nas outras com um tempo de duração total aproximado entre elas. Assim, foram 89 turnos (em 8min54s) nessa primeira entrevista, em relação a 29 turnos na entrevista 4, com um tempo um pouco maior (9min50s), e de 24 turnos na entrevista 2, que teve um tempo um pouco menor (7min05s).

Por outro lado, também é relevante destacar que o jornalista em questão tem uma vasta experiência em interações deste tipo, tendo sido responsável, anteriormente, por um programa só de entrevistas em uma emissora local, em que ele interagiu com um convidado através de uma longa conversa, durante todo o tempo do programa. Essa característica do entrevistador pode ter contribuído para que a interação que aqui analisamos tenha ocorrido de uma forma mais próxima a uma conversação natural, como são chamadas as interações cotidianas menos ou não planejadas (MARCUSCHI, 1999).

Em geral, nessa interação, em muitos turnos a fala do entrevistador se sobrepõe à fala do entrevistado, mas geralmente com interjeições, ou elementos de concordância. Em determinados enquadres em que o entrevistador toma o turno do entrevistado, interrompendo-o, ele parece ter o cuidado de não atrapalhar o que está sendo dito. Parece que o seu intuito é o de colaborar e demonstrar cooperação com o entrevistado.

O entrevistado, por sua vez, em vários turnos chama o jornalista pelo seu primeiro nome. Com esse tratamento repetido, ele demonstra que tem familiaridade com o entrevistador. Como nesse tipo de interação dirigida, o entrevistador é quem está na posição de comandar o rumo da conversação, o uso desse tratamento mais informal pode ser visto, então, como uma busca de cooperação e assim, como uma tentativa de negociação da imagem (SILVA, 2008).

4.2 Entrevista 2 - Obras da rodovia AL 101 sul

Dados contextuais:

A entrevista 2 foi veiculada em agosto de 2009, pela TV Pajuçara, afiliada da TV Record, no programa Jornal Pajuçara Manhã, durante 07min05s. No estúdio, os participantes, jornalista e convidado, sentam-se em duas cadeiras, uma de frente à outra. Não há mesas ou qualquer outro móvel ou objeto entre eles. A jornalista entrevistadora é do sexo feminino e o entrevistado é do sexo masculino e aparentemente mais velho que a jornalista.

O tema discutido na entrevista foi o andamento das obras de duplicação da rodovia AL 101 sul e a decorrente situação dos moradores e comerciantes daquele local. À época da entrevista, o convidado é ocupante da função de diretor do Departamento de Estradas e Rodagens do Estado de Alagoas – DER/AL.

Antes de iniciar a entrevista, é apresentada no programa uma reportagem de tomada externa, com duração de 02min55s, em que outro jornalista descreve o problema que será abordado na conversa. Em seguida, dá-se início à entrevista, que teve a duração de 07min05s. Assim, o tempo total do material gravado é de dez minutos. A própria jornalista entrevistadora (ER) faz a chamada da reportagem que introduz a entrevista:

ER: começou a segunda etapa das obras de duplicação da rodovia AL 101 sul... mas desde o início da primeira fase já são sete meses desde o início das obras e até agora pouca coisa foi feita... um problema para quem trabalha na região e precisa se planejar pra não ficar no prejuízo.

Inicia-se a matéria, feita em campo, com um jornalista e dois depoentes, que são moradores e/ou comerciantes da região em pauta³⁰. Em seguida, retorna-se ao estúdio e a jornalista (ER) dá início à entrevista:

A análise:

ER começa apresentando o convidado. Faz referência ao seu cargo, *diretor presidente*, e emprega o termo *senhor* quando se dirige diretamente a ele para cumprimentá-lo, indicando que há um certo nível de formalidade entre os dois:

³⁰ A reportagem está integralmente transcrita nos anexos, junto com a transcrição completa da entrevista.

1 ER: é e para responder às indagações dos comerciantes e moradores da região a gente trouxe aqui no estúdio o diretor presidente do Departamento de Estradas e Rodagens, ((nome do entrevistado)) bom dia senhor ((nome do entrevistado))

Nesse primeiro turno, a jornalista já inicia sua fala revelando a sua posição de intermediária em relação ao público (CAMPOS, 2003), referindo-se a uma questão que interessa principalmente à população de uma determinada região, que está se sentindo prejudicada pelas obras de construção de uma rodovia (AL 101 sul), de acordo com a reportagem mostrada ao início da matéria. Assim, em suas primeiras palavras, ela já indica que trouxe o entrevistado *para responder às indagações dos comerciantes e moradores da região*.

Neste começo de conversa, a entrevistadora usa o termo *a gente* para se referir às pessoas responsáveis pela vinda do entrevistado ao programa: *a gente trouxe aqui no estúdio*. Em seguida (Turno 3), a entrevistadora continua falando em nome de todos, quando agradece a presença do entrevistado no programa que ela determina como *nosso*. Com o uso deste termo, ela inclui toda a equipe de trabalho e pode estar incluindo também os telespectadores, colaborando com eles, que também são considerados interlocutores ratificados da conversa (GOFFMAN, 1998b), mesmo que apenas como ouvintes.

2 EO: bom dia

3 ER: muito obrigada pela sua presença aqui no nosso programa

4 EO: obrigado

Na reportagem que precede a entrevista, os moradores e comerciantes da região relatam que estão enfrentando vários problemas, todos decorrentes do atraso em relação ao cronograma da obra viária e da falta de informações pelos órgãos responsáveis. O entrevistado, portanto, que é o representante do DER, já inicia a entrevista em uma situação delicada, devido a tais relatos negativos em relação ao órgão que ele dirige.

Uma das principais preocupações daqueles moradores e comerciantes locais é em relação ao tempo de construção da obra, pois, segundo os mesmos, é a depender dessa informação que eles podem fazer os planejamentos necessários para os seus negócios. A primeira pergunta que a entrevistadora faz (turno 5) relaciona-se diretamente a essa preocupação.

5 ER: é:: já se sabe QUANdo vai começar essa retirada de comerciantes e moradores ali... que estão situado às margens da rodovia?

Nessa pergunta, a entrevistadora enfatiza o começo da palavra *quando*, acentuando que está se referindo a um problema temporal. Apesar dessa ênfase, ela também suaviza a pergunta através do uso da partícula apassivadora *se* tornando o sujeito impessoal na expressão: *já se sabe*, em vez de, por exemplo, fazer um questionamento mais direto, como, por exemplo, se usasse uma expressão mais pessoal como *você*, ou *o senhor já sabe?* Com o uso da partícula apassivadora ela atenua o ato inquiridor, e preserva a face negativa do interlocutor (B&L, 1987).

No turno seguinte (turno 6), que, compondo o que se chama ‘par adjacente’ na AC, seria o de resposta para a pergunta feita pela jornalista, o entrevistado fala, pausadamente, durante um minuto e trinta e cinco segundos:

6 EO: bom... essa: essa obra de duplicação pela sua grandiosidade e pela sua importância... ela:: ela exiGIU e obteve do governador Teotônio Vilela Filho um esforço enorme no sentido de encontrar equação financeira e econômica capaz de garantir a obra na sua totalidade... por esta razão existem diversas fontes de recursos E: como também... diversos PLANOS de trabalho que são/ planos de trabalhos que são relativos a essas fontes de recurso... atualmente nós estamos com uma frente de trabalho... com recursos do orçamento geral da União... é: repassados é é:: pelo Prodetur através/ pelo pelo Ministério do Turismo ATRAVÉS da Caixa Econômica... que vai do trevo do Francês até a Barra de São Miguel... é um plano de trabalho de aproximadamente dez milhões de reais e as obras estão avançadas aguardando APENAS a finalização do período chuvoso pra que elas entrem num ritmo mais acelerado... por outro lado já estamos INICIANDO a etapa dois dos trabalhos que vai da PONte Divaldo Suruagy no DETRAN até as imediações da ponte da Massagueira... nesse trecho nós temos UMA equação financeira resultante de recursos DO Prodetur do Programa de Desenvolvimento do Turismo PARA o Nordeste DO Ministério do Turismo COM contrapartida do governo do estado totalizando para essa segunda etapa algo em torno de sessenta/ de CINQUENTA milhões de p/ de reais perdão

Em todo esse tempo que usa para responder ao primeiro questionamento, EO negocia sua face positiva através de elogios ao trabalho que está sendo discutido e às pessoas e instituições que fazem parte daquela realização. Logo de início, dá ênfase à *grandiosidade* e à *importância* da obra. Passa a descrevê-la, basicamente em seus aspectos econômicos, valorizando suas parcerias, assim como o esforço e apoio de terceiros, como o governador, a quem ele se refere como tendo feito *um esforço enorme no sentido de encontrar equação financeira e econômica capaz de garantir a obra na sua totalidade*.

Com tudo isso, no entanto, o entrevistado não responde à pergunta feita pela jornalista, pois em nenhum momento dessa extensa resposta fala sobre o problema da remoção dos

moradores daquela região. É uma estratégia que preserva sua face negativa, ao evitar falar no tópico que representa uma ameaça à sua imagem (GOFFMAN, 1967; B&L, 1987).

A jornalista, por sua vez, insiste no assunto, agora de outra maneira:

7 ER: então senhor/ senhor ((nome do entrevistado)) não estão não há previsão então pra pra um prazo definido pra esses moradores pra esses comerciantes PRINCIPALMENTE os comerciantes como a gente vê na reportagem que são os maiores prejudicados

8 EO: claro

[

9 ER: é:: com essa imprevisão

Nesse turno (7), a entrevistadora começa com o termo *então*, revelando que, de certa forma, ela concluiu alguma coisa da resposta do entrevistado, mesmo sem ele ter efetivamente dado qualquer resposta ao que foi perguntado por ela. E o que ela deixa implícita através de sua fala é a interpretação de que o entrevistado respondeu negativamente à sua pergunta anterior. Assim, ela profere o seguinte enunciado: *não estão não há previsão então*.

Responder pelo outro pode se constituir em uma situação bastante ameaçadora para a face do entrevistado. Neste caso, a entrevistadora respondeu a pergunta que ela mesma fez através de uma inferência, ou seja, como a resposta não foi dada pelo entrevistado, que preferiu evitar responder à pergunta, ela infere uma resposta negativa.

Há risco para ambas as faces em jogo. Dessa forma, alguns recursos linguísticos de negociação da face são usados pela entrevistadora, e proporcionam uma suavização desse ato ameaçador de responder pelo outro, principalmente por insistir em um tópico que foi evitado pelo seu interlocutor. Além de usar o verbo *haver* no impessoal *não há previsão*, a entrevistadora busca apoio para o que diz numa terceira instância, também impessoal, que é a reportagem. Essa é uma fonte segura, porque pôde ser vista por todos, já que foi levada ao ar antes da entrevista. Assim, ela diz: *como a gente vê na reportagem*, para citar os moradores e comerciantes como sendo *os maiores prejudicados*, e por quem ela fala na entrevista, como deixou claro já no turno 1.

No turno 10, já com menos possibilidades de evitar o tópico, o entrevistado começa, então, a responder sobre o tempo de realização da obra. Logo ao início, ele marca sua presença no discurso usando o referente de primeira pessoa, *eu*, mas ainda com certo afastamento, ao empregar o verbo de forma modalizada: *pelo que eu pude perceber...*

10 EO: PELO que eu pude perceber a maior incidência de de de reclamações se dá no no TREcho das imediações do trevo do Francês... o que SIGnifica que este trecho é:: como PARTE das obras estão contempladas na terCElra etapa que é o terCElro momento da equação financeira o/ é obtida com o esforço do governo com recursos DO Banco Mundial elas foram parte da/ FARÃO parte da terceira etapa da obra que tem é início PREvisto... para novembro ou dezembro assim que sejam liberados os recursos DESTA fonte é:: de banco/ do Banco Mundial... entretanto o:: o todo o trabalho que a gerência de faixa de domínio vem realizando no sentido de promover as desapropriações e as indenizações elas estão:: é num ritmo é:: em que pese a reclamação dos dos moradores ela está num ritmo é:: do cronograma não é

Nessa resposta, em resumo, o entrevistado deixa implícito que a maior parte das reclamações não tem razão de ser, porque se referem a uma localização que faz parte de uma etapa da obra que ainda está para acontecer, segundo ele, de acordo com o cronograma. Nessa afirmação, que contesta a palavra dos moradores, emprega alguns recursos discursivos de afastamento, como a citação de alguns termos técnicos que deixam seu discurso mais prolixo, e o uso da voz passiva em vários trechos, o que torna o discurso mais impessoal, afastando o próprio falante do enunciado.

Por outro lado, volta a tecer elogios ao governo ao enfatizar o seu *esforço* ao tempo em que passa para um terceiro, impessoal, – o Banco Mundial – a responsabilidade pelo andamento da obra, quando diz que a etapa da obra que corresponde à localização reclamada pelos moradores terá seu início previsto para *novembro* ou *dezembro*, ou *assim que sejam liberados os recursos desta fonte* (do banco mundial).

Finalmente, ao final deste turno 10, responde mais diretamente o que foi perguntado pela entrevistadora desde o turno 5. A resposta já se inicia com um marcador de oposição, ou contraste de ideias, que é o termo *entretanto*, para indicar que, apesar das reclamações dos moradores, as desapropriações e indenizações estão sendo realizadas no tempo previsto, e finaliza buscando a cooperação do interlocutor (*não é*): *elas estão (...) ela está num ritmo é:: do cronograma não é*

No turno 11, não foi possível compreender a fala da entrevistadora até o final:

11 ER: não há um ritmo lento como (XXX)

Mesmo sem saber ao certo o que foi dito ao final do enunciado, pode-se ver que, aqui, a entrevistadora parece questionar mais uma vez o tempo da obra, porém o faz usando um termo de negação ao início de sua fala. Essa forma de falar dá oportunidade para o interlocutor de ratificar a resposta dada no turno anterior, reafirmando o que ele disse através da seguinte inferência: se está no ritmo do cronograma, e se o cronograma prevê os meses de

novembro ou dezembro, como ele afirmou, então o ritmo não está lento. A entrevista foi ao ar no mês de agosto.

O entrevistado confirma imediatamente o enunciado da entrevistadora, inclusive numa sobreposição de vozes que prejudicou a compreensão do final do enunciado de ER:

12 EO: não não há nós já temos MAIS de cinquenta por cento do trecho TOTALmente desapropriado... NESSA segunda etapa que vai da ponte Divaldo Suruagy da ponte do Detran até a ponte da Massagueira... nós já temos mais de sessenta por cento do trecho desapropriado e o/ é o o trecho da etapa três... TODOS os procedimentos de avaliação a:: todos de levantamento já estão sendo realizados numa parceria entre o DER e o ITERAL o que significa dizer que em POUCO tempo esses moradores estão/ estarão sendo CONtactados na medida em que esses processos AVANCEM a::... hum mesmo assim eu acho importante que o DER PROMOVA sim efetivamente uma integração maior com essas pessoas e já já e:: (XXX)

Ele afirma: *não não há*, aproveitando a “deixa” da entrevistadora. Segundo ele, então, não há ritmo lento nas obras. Nesse turno 12, o entrevistador reafirma o tempo inteiro que as obras estão no tempo certo através da citação do que já foi feito na primeira e na segunda etapa do projeto. Nesse enunciado, o entrevistado negocia sua face positiva e negativa em dois momentos distintos.

A face positiva é negociada quando, ao relatar de forma exata, através de expressões numéricas, as benfeitorias que já foram realizadas, usa o pronome pessoal *nós*, incluindo-se como agente dessas ações: *nós já temos MAIS de cinquenta por cento (...) nós já temos mais de sessenta por cento*.

Em relação ao trecho da obra que, segundo ele, tem as maiores reclamações, que é o trecho referente à terceira etapa, ele afirma que *TODOS os procedimentos de avaliação a:: todos de levantamento já estão sendo realizados numa parceria entre o DER e o ITERAL*. Nesse enunciado, ele emprega a voz passiva, *já estão sendo realizados*, em que os agentes já não são citados como pessoas, mas como instituições: *o DER e o ITERAL*. Apesar de o DER ser efetivamente o órgão que ele dirige e ali representa, observo que usar o nome da instituição dessa forma promove um afastamento da pessoa dele do discurso, favorece a sua face negativa pois preserva o seu território pessoal (B&L, 1987).

Ao final emite uma opinião, posicionando-se, então, como responsável pelo enunciado ao usar o pronome de primeira pessoa do singular: *eu acho importante que o DER PROMOVA sim efetivamente uma integração maior com essas pessoas*. Dizendo isso, ele implicitamente concorda com o fato de que há uma falta de informação, como reclamam os moradores e comerciantes locais. Com isso negocia as faces dos moradores assim como a sua própria, ao demonstrar que há um intuito de colaborar com eles.

Ao mesmo tempo, mais uma vez preserva-se, ao deixar claro, e até pronunciando numa entonação mais forte, que é a instituição impessoal DER quem deve promover a integração que está faltando. Como mencionei acima, repito: mesmo sendo ele o representante dessa instituição, há uma preservação de sua imagem pessoal quando ele usa o nome da instituição, que é impessoal, como o agente da ação que está sendo cobrada.

A partir do final do enunciado do entrevistado no turno anterior (12), a entrevistadora, mais uma vez, conclui algo a partir da fala do entrevistado. Ela diz, então, no próximo turno (13), referindo-se às pessoas citadas por ele, *que serão inclusive indenizadas*, e usa o termo *não é?* ao final, solicitando uma confirmação do entrevistado.

13 ER: que serão inclusive indenizadas não é?

14 EO: serão DESapropriadas

15 ER: desapropriadas

O entrevistado não confirma, e sim, corrige o que a entrevistadora disse, o que se configura em um ato de ameaça à imagem positiva dela. Mas, para corrigir ER, o entrevistado não usa, explicitamente, qualquer termo de negação, o que suaviza o ato. A negação é implícita e se dá pela substituição por outro termo: *serão DESapropriadas*, ele diz, enfatizando o início da palavra com uma entonação mais forte. A jornalista aceita a correção e repete o termo usado pelo entrevistado.

Em seguida, no turno 16, o entrevistado continua a responder, justificando a correção feita:

16 EO: INDENIZAÇÃO ela só existe nesse trecho... na ponte na ponte DO Detran porque o a área é do patrimônio da União e aquelas OCUPAÇÕES são irregulares... naquele trecho o que: só permitiu ao Governo do Estado realizar um processo de INDENIZAÇÃO das BENFEITORIAS realizadas... que que são aquelas casas e aqueles bares... que estão sendo removidos... tão sendo retirados do local mas há uma determinação do governador ((nome do governador)) em que se faça TODO o processo de inde/ indenizações e desapropriação garantindo o direito da população garantindo TODOS os pressupostos de uma ação respeitosa dentro do limite TÉCNICO institucional

EO esclarece que apenas em alguns pontos caberá indenização e explica o motivo, ao tempo em que negocia a própria imagem e a do Governo do Estado quando, ao final, através do marcador *mas*, ressalta que, de acordo com determinação do próprio governador, o processo deve ser feito *garantindo o direito da população garantindo TODOS OS PRESSUPOSTOS de uma ação respeitosa dentro do limite TÉCNICO institucional*.

Todas essas explicações do entrevistado transmitem a informação de que a situação, pela qual ele é um dos responsáveis, está sob controle e, segundo ele, de acordo com os

direitos da população interessada, o que preserva a sua imagem e a do governo, do qual ele faz parte. Em seguida, a entrevistadora questiona sobre a divulgação desses fatos:

17 ER: e esses e esses comerciantes estão sendo bem inforMADOS porque eles dizem que as informações estão um pouco desenconTRADAS o que que está prevendo o projeto?

ER pergunta se os comerciantes estão *bem informados*. Nesse questionamento, a jornalista mais uma vez assume o *footing* de autora de uma informação cuja responsabilidade é de terceiros, dos comerciantes, que, segundo as palavras dela, *dizem que as informações estão um pouco desconstradas*.

Em todo o enunciado a entrevistadora usa recursos de impessoalidade, como a voz passiva e a citação em terceira pessoa do plural, que amenizam a ameaça do questionamento, em que está implícita uma contestação do que foi dito pelo entrevistado: se todas as benfeitorias estão sendo realizadas e mesmo assim há reclamações dos moradores, uma das razões para isso seria a falta de informações sobre o andamento das realizações, o que, de certa forma, fica claro nas falas dos comerciantes depoentes, na reportagem que vai ao ar antes da entrevista, ao início da matéria.

O entrevistado responde:

18 EO: BOM na verdade é é é possível que haja algum desencontro de informação sim... é: eu estou há há três meses à frente do DER e ESTE período em que eu estou é é: nesta função tenho me dedicado é: incessantemente no sentido de DESTRAVAR e DESATAR alguns NÓS que ainda existiam... com relação a essa obra sejam problemas é:: ambientais sejam problemas DE desapropriação problemas DESTA equação financeira que já está resolvida pelo governador e que nós temos os procedimentos burocráticos para colocá-los em práticas ENTÃO nestes três meses e aproveiTANDO o período chuvoso que é o período em que não não poDEMOS avançar com obras dessa natureza... nós praticamente resolvemos é CEM por cento desses problemas... acredito que a a a a:: o descontentamento da: desta população desses: é proprietários às margens da rodovia em pouco tempo isso estará resolvido até porque pretendo agora já nessa semana é:: solicitar da gerência de faixa de domínio que FAÇA um trabalho mais aproximado com essa população até porque os benefícios dessa obra são benefícios ENORMes

Nesse turno (18), o entrevistado mostra inicialmente uma tendência a responder afirmativamente à pergunta da repórter quando, um pouco hesitante, admite: *é é é possível que haja algum desencontro de informação sim*. A afirmação, no entanto, é relativizada pelos termos atenuantes *é possível que haja...* Na continuação de sua fala, após confessar a possibilidade de uma falha, ele busca se isentar da responsabilidade, deixando subentendido que se existe algo errado não é fruto do período em que ele está à frente da obra, mas de antes disso.

Ao mesmo tempo, o entrevistado também não expõe diretamente a face daqueles que o antecederam na realização da obra, pois não cita diretamente ninguém, nenhum nome específico, apenas deixando implícito que a responsabilidade era desses outros. Preserva, assim, a sua face e a de todos, explicando que os problemas que existiam já foram resolvidos, no momento, pela interveniência do governador.

Segue negociando a própria face, citando as atividades que vem realizando com o apoio do governador. Em seguida, avisa que vai tomar uma atitude para tentar resolver o problema dos moradores: *pretendo agora já nessa semana é::: solicitar da gerência de faixa de domínio que FAÇA um trabalho mais aproximado com essa população*. Ao expor suas pretensas ações futuras, o entrevistado se compromete em público. É um ato de fala comissivo, que expõe a própria face porque o interlocutor promete interferir, ele mesmo, para mudar algo no mundo (YULE, 1996), deixando aberta a possibilidade de ser cobrado por isso no futuro. Ao mesmo tempo, porém, ele transfere a ação para a instância impessoal *gerência de faixa de domínio*, e isso retira ele do compromisso direto em relação à atuação proposta.

Ao final deste enunciado, o entrevistado justifica todas as ações que propõe realizar com um enunciado que mais uma vez negocia a sua face, através do reconhecimento da importância da citada obra: *até porque os BENEFÍCIOS dessa obra são benefícios ENORMes pro desenvolvimento da região*.

Em seguida, nos turnos 19 e 20, a entrevistadora sinaliza que precisa finalizar a conversa:

18 EO: (...) são benefícios ENORMes

[
19 ER: exato então pra a gente

[
20 EO: pro desenvolvimento da região

21 ER: então pra a gente finalizar diretor até o final do ano de acordo com o seu cronograma o que que já deve tá pronto?

Para indicar que pretende encerrar a conversa, ela inicia o enunciado (turno 19) usando um termo de concordância com a fala do entrevistado, *exato*, e em seguida o marcador que, aqui adquire um sentido conclusivo, *então*. Como o enunciado é dito numa sobreposição à voz do outro, que ainda está falando, ela repete os dois termos e deixa mais clara sua intenção (em 21) ao dizer: *então pra a gente finalizar*.

Interromper a fala do interlocutor é um ato de ameaça à face do outro, mas aqui, a ameaça é amenizada pelo próprio contexto, pois é sabido que na televisão os programas têm

um tempo contado para serem transmitidos, para que a programação seja cumprida como anunciada. Nos telejornais, onde geralmente uma interação como essa é feita ao vivo, é importante para a cooperação nesse tipo de conversa que o profissional que está entrevistando sinalize quando a interação vai se iniciar e terminar. Como não deixa de ser um ato impositivo, a entrevistadora usou atenuantes, que foram o termo *exato*, denotando concordância com a fala do outro; o pronome inclusivo *a gente*; e o termo de referência formal *diretor*, fazendo deferência ao interlocutor ao marcar a sua posição hierárquica de autoridade.

Por outro lado, ainda havia a intenção de buscar mais alguma informação sobre a questão do tempo de realização da obra, principal questionamento dos interessados, segundo os depoimentos de (D1) e (D2). Assim, ela ainda insiste no tema, e, como quem dá a última cartada, faz um questionamento final mais direto, dirigindo-se ao entrevistado através do pronome de segunda pessoa (sublinhado): *até o final do ano de acordo com o seu cronograma o que que já deve tá pronto?*

O entrevistado responde relatando brevemente, de acordo com a pergunta feita, o que deverá estar pronto até o final daquele ano:

22 EO: bom até o final do ano nós estaremos com as obras a:: as obras de / CHAMADAS obras de arte a PONTE da da do Detran o viaDUTO do Detran a OBRA propriamente dita de duplicação da pista entre o trevo do Francês e a BARRA de São Miguel como o trecho da desapropriação da supressão de de de vegetação da área do entorno E DA desapropriação propriamente dita no trecho do da da ponte de Detran ao Laguna e assim sucessivamente

No ato ilocucionário em que o interlocutor descreve um estado de coisas, existe implícita uma promessa, quando ele afirma *até o final do ano nós estaremos com as obras*, e cita vários trechos em que deverão acontecer as obras da duplicação da citada rodovia. Mais uma vez ele se compromete, mesmo que implicitamente, com uma ação futura. Mas, não há mais tempo para réplicas, ou questionamentos sobre maiores detalhes da resposta nesta entrevista. Assim, neste final, o entrevistador negocia bem sua própria face e a de sua equipe, pois responde a contento o que foi perguntado pela jornalista, listando uma série de realizações que deverão ser cumpridas, deixando a impressão de que tudo esta se encaminhando conforme o previsto. Mas, de qualquer forma, ele ainda atenua sua participação sobre o que diz quando, ao início de sua fala, emprega o referente coletivo *nós* para dividir a responsabilidade pelo que, implicitamente, promete.

A jornalista finaliza agradecendo, como de praxe, e emprega a primeira pessoa do plural nas expressões: *agradecemos e nosso jornal*, incluindo-se na equipe de trabalho, demonstrando, assim, cooperação e colaboração com todos.

23 ER: okay Diretor agradecemos então a sua presença aqui no nosso jornal

24 EO: muito obrigado o agradecimento é meu

O entrevistado também agradece, e o faz repetidamente, de duas maneiras: mais informalmente a princípio e em um tom mais formal, como seguiu em toda a entrevista, na segunda forma de agradecer a participação no programa. Assim a entrevista é encerrada.

4.2.1 Considerações gerais sobre a entrevista 2

A entrevista abordou um tópico de risco para o entrevistado, pois ele é um dos principais responsáveis pelo andamento de uma obra pública que está suscitando reclamações de determinada população, que se vê prejudicada por atrasos e falta de informações em sua realização. Esta população interessada em resolver o problema tem na jornalista entrevistadora uma intermediária que, pela sua própria condição profissional (CAMPOS, 2003), tem o papel de repassar os questionamentos dos interessados para o entrevistado.

A entrevista apresenta, portanto, uma série de recursos discursivos de negociação da imagem, que são usados tanto pela entrevistadora como pelo entrevistado, o que faz com que, superficialmente, a conversa se dê em uma aparente harmonia. A assimetria que é estabelecida com o entrevistador tendo um relativo poder sobre o entrevistado, pelo papel que lhe é conferido na interação é, de certa forma, atenuada nesta conversa, pelas variadas estratégias discursivas empregadas pelo entrevistado. Até em sua última fala, ele deixa transparecer essa tendência de se impor e liderar a conversa, quando reafirma o agradecimento dizendo: *o agradecimento é meu*.

Uma das formas que o entrevistado usa para preservar sua imagem negativa, ou seja, de não expor o que não lhe é conveniente, é evadir-se de responder a certos questionamentos. Ao mesmo tempo, ele preserva sua imagem positiva através de recursos como citações de terceiros, reconhecidamente importantes no contexto social, como a pessoa do governador, o governo do estado e instituições financeiras reconhecidas, que apóiam o trabalho da instituição que ele dirige, e está representando.

A entrevistadora não deixa de fazer os questionamentos pertinentes às reclamações do público interessado, que colocam o entrevistado de certa forma “contra a parede”, mas o faz sempre através do emprego de recursos que suavizam o seu discurso, abrandando assim o ato ameaçador.

O momento mais crítico acontece logo no início (turno 7), quando a entrevistadora infere uma resposta negativa para a sua pergunta a partir do que o entrevistado “não diz”, ou seja, ela faz uma inferência a partir de uma resposta em que, em nenhum momento, o entrevistado havia negado explicitamente o que fora perguntado por ela.

Os recursos não verbais são pouco usados nessa interação. Ambos os interlocutores permanecem sentados, e fazem poucos gestos e expressões faciais para acompanhar suas falas. Os recursos verbais, no entanto, são muitos e variados. Tanto entrevistado como entrevistador usam um tom mais formal e distanciado em suas falas. A jornalista refere-se ao entrevistado através dos termos senhor e diretor, e se coloca inteiramente na interação como representante de outras pessoas, a comunidade que está mais interessada no problema em pauta, assumindo apenas o *footing* de autora dos questionamentos.

O entrevistado é extremamente formal, e emprega muitos elementos verbais que promovem um afastamento do discurso (recursos linguísticos de impessoalidade, como a voz passiva), tornando-o impessoal e, por isso mesmo, distanciado do falante. A negociação da face também se reflete na maneira como o entrevistado refere-se a ele próprio e aos outros em seu discurso: quando se refere a si mesmo usando o pronome em primeira pessoa, o faz para descrever ações positivas em relação ao problema discutido. Normalmente, usa pronomes no plural (nós, a gente) para justificar falhas ou, por outro lado, também para expor ações positivas de sua equipe de trabalho. Constantemente faz menção ao Governador do Estado, como o mandante e responsável geral por todas as ações ali expostas, negociando constantemente a imagem dele como a pessoa mais empenhada em resolver o problema em questão, o que dá mais credibilidade às suas próprias ações.

O tema da entrevista surge de uma reportagem feita pela equipe jornalística do programa, que registra reclamações de um grupo de moradores acerca da demora no andamento de uma obra viária em sua localidade, e o entrevistado é o atual responsável direto pelo andamento da citada obra. Esse fato deixa o entrevistado em uma posição já desconfortável, porque cabe a ele dar justificativas sobre o problema. Isso faz com que ele use uma série de recursos para negociar sua imagem assim como as imagens daqueles que trabalham com ele.

Ao final da entrevista, na última pergunta feita pela jornalista, sobre as realizações que deverão estar prontas em determinado tempo, ela acrescenta a expressão *de acordo com o seu cronograma*, em que emprega o pronome de segunda pessoa *seu*, inserindo o interlocutor mais diretamente no discurso. Talvez, neste final, haja uma intenção de fazer com que o entrevistado mostre mais a sua própria cara, como diz o popular, em uma interação quase que totalmente pautada pela atribuição da responsabilidade pelo que foi respondido a terceiros, sejam pessoas, como o Governador, ou instituições: o Governo do Estado, o Banco Mundial, o diretor e/ou a equipe que o antecedeu.

4.3 Entrevista 3 - Olimpíadas de matemática

Dados contextuais:

A entrevista 3 foi veiculada em agosto de 2009, pela TV Educativa, no programa *TVE Em dia*, com duração de 6min44s. No estúdio, os interlocutores sentam-se em duas cadeiras, uma de frente à outra. A jornalista entrevistadora é do sexo feminino, e o entrevistado é do sexo masculino, e aparentam ser, aproximadamente, da mesma faixa etária.

O tema da entrevista é a participação de alunos de escolas públicas do Estado de AL na Olimpíada Brasileira de Matemática. O entrevistado é professor do Instituto de Matemática da Universidade Federal de Alagoas – UFAL, e à época da entrevista, ocupava a função de coordenador estadual das Olimpíadas de Matemática.

A análise:

A jornalista dá início à conversa anunciando o assunto que será debatido e já levanta um primeiro questionamento, só que ainda não o faz diretamente para o entrevistado, já que, desde o início de sua fala até o ponto em que profere o enunciado interrogativo, está olhando para a câmera, dirigindo-se aos telespectadores. Em seguida, apresenta o convidado, e aí então se dirige a ele, cumprimentando-o e tratando-o formalmente pelo seu título profissional: *professor*. Em seu primeiro turno de resposta, o convidado apenas responde ao cumprimento:

1 ER: quase quatrocentos mil estudantes de vários municípios de Alagoas vão participar da quinta olimpíada brasileira de matemática das escolas públicas a primeira fase começa no dia vinte e cinco e vai selecionar os melhores alunos de cada escola e como será que esses alunos estão se preparando para a competição aqui no estúdio eu converso com o coordenador estadual da olimpíada ((nome do entrevistado)) boa noite professor

2 EO: boa noite

A seguir (turno 3), a jornalista repete o questionamento, sendo que agora pergunta diretamente ao entrevistado, olhando para ele enquanto fala, tornando-o então, o ouvinte endereçado (GOFFMAN, 1998b), a quem passa a palavra. A pergunta de ER é feita de uma forma impessoal, através do uso da voz passiva sem o agente explícito. Esse recurso afasta o ouvinte do discurso e por isso é considerado uma das estratégias usadas para preservar a sua face negativa (B&L, 1987):

3 ER: bom como qual/ como tem sido a preparação desses alunos para a olimpíada

4 EO: bem aqui em Alagoas nós temos tido um desafio devido a problemas muito específicos da rede pública né principalmente estadual... mas a preparação visa basicamente em cada escola é:: um professor diretor é sob a supervisão da: da coordenação e auxílio da Universidade Federal de Alagoas o Instituto de Matemática a gente vai orientando e dentro de cada escola a gente é esse professor ou supervisor ele tem é dado as aulas através de um material específico que nós enviamos pra todas as escolas

Para responder o que foi perguntado pela jornalista, o entrevistado inicia avisando que existem problemas que tornam a tarefa um desafio para ele e para as pessoas do seu grupo. Ao deixar claro que mesmo enfrentando problemas ele realiza o trabalho, como explica em seguida, ele valoriza suas ações e assim negocia sua face positiva. Ao mesmo tempo, também preserva a sua face negativa ao já deixar implícito que um possível resultado insatisfatório pode ser atribuído a fatores que não são de sua responsabilidade.

Ele explica como o trabalho é feito nas escolas, apresentando os órgãos oficiais aos quais está vinculado, e que são responsáveis por todo o processo: *um professor diretor é sob a supervisão da: da coordenação e auxílio da Universidade Federal de Alagoas o Instituto de Matemática a gente vai orientando...* Dessa forma, dá mais sustentação e credibilidade ao trabalho que está realizando, preservando, mais uma vez, a sua face positiva e a do seu grupo.

Desde o início da resposta, o entrevistado aponta que não está sozinho na realização do trabalho. Ele usa o referente coletivo *nós* e segue até o final empregando outros termos de referência que indicam que ele não faz o trabalho individualmente, mas sempre em colaboração com outras pessoas: *a gente vai orientando (...) através de um material específico que nós enviamos pra todas as escolas*. Assim, inclui-se em um grupo, mostrando valores de solidariedade, negociando sua face positiva e a de todos que compartilham a atividade com ele (B&L, 1987; KERBRAT – ORECCHIONI, 2006).

Em sua próxima pergunta (turno 5), a jornalista menciona a greve dos professores, supostamente o mesmo problema a que ele havia se referido anteriormente, de forma implícita, como: *problemas muito específicos da rede pública né principalmente estadual*. Dessa forma, seguindo a pista dada, a entrevistadora demonstra consideração e colaboração com o entrevistado. Ao mesmo tempo, faz uma pergunta pertinente ao assunto em pauta e certa, pois o entrevistado responde afirmativamente, confirmando as expectativas de ER. Assim ela consegue negociar as faces de ambos:

5 ER: a greve dos professores atra/ atrapalhou de alguma forma essa preparação dos alunos?

6 EO: sim atrapalha bastante porque no momento que o aluno se desliga da escola ele se desliga do convívio se desliga da rotina isso aí tende a diminuir bastante a participação dele na na olimpíada

A seguir, após dar a oportunidade para o entrevistado de explicar e justificar a ressalva que ele havia feito em sua fala anterior, a entrevistadora muda de tópico. Ela sinaliza a mudança através do marcador inicial em sua fala: *bom...* que indica ao ouvinte que ali há uma finalização e a conversa irá mudar de rumo.

7 ER: bom agora a gente vê que pelos números são quase quatrocentos mil inscritos esses números já contradizem aquele ditado que diz que a matemática é para poucos... não é? esse grande interesse tá demonstrado aí no número de inscrições

8 EO: é é verdade e a: hoje em dia com a globalização a gente vê que é a tecnologia é tem estado é avante né no mundo inteiro e a matemática tá na base disso tudo é:: na durante a preparação eu tive a oportunidade de viajar no estado inteiro e ter contato com os professores com diretores e: a opinião é unânime a matemática é de fato a matéria mais estimulante aos alunos só que ela é uma faca de dois gumes no momento que ela não é vista e dada da forma correta ela assusta os alunos

O novo tópico inserido pela jornalista não oferece qualquer risco para o entrevistado, mas pelo contrário, valoriza-o e à sua profissão, pois a jornalista ressalta o fato de que há um grande interesse por parte dos estudantes pela matemática, que é a área na qual o entrevistado atua como professor. A repórter, preservando também a própria face, expõe dados numéricos para comprovar o que afirma: *a gente vê que pelos números são quase quatrocentos mil inscritos*. Ela também emprega o referente coletivo *a gente*, compartilhando aquela informação com o seu interlocutor, e/ou também com os telespectadores, ouvintes ratificados da interação (GOFFMAN, 1998b).

O entrevistado concorda com a jornalista e usa o mesmo termo sinalizador de colaboração na fala, usado por ela na pergunta: *a gente vê*. Justifica a sua posição apresentando fatos supostamente do conhecimento de todos, que são os fenômenos da globalização e do avanço da tecnologia, para ratificar a posição de destaque da matemática, quando diz: *a matemática tá na base disso tudo*. Depois, segue apontando o posicionamento de outros profissionais da área da educação, que também concordam com aquela premissa, mais uma vez citando terceiros para dar mais credibilidade ao que diz: *eu tive a oportunidade de viajar no estado inteiro e ter contato com os professores com diretores e: a opinião é unânime a matemática é de fato a matéria mais estimulante aos alunos*.

Ao final de sua fala, no entanto, faz uma ressalva em que explica porque existe a polêmica em relação à disciplina que está sendo tratada ali: *a matemática (...) é uma faca de dois gumes no momento que ela não é vista e dada da forma correta ela assusta os alunos*. Com essa declaração, ele não culpa ninguém diretamente, mas à maneira como a disciplina é

ensinada. Implicitamente, alguns professores podem ser vistos como os culpados, mas ao generalizar e usar a voz passiva ele não ataca diretamente as pessoas, mas, impessoalmente, remete a responsabilidade à metodologia do ensino da disciplina.

Nos turnos seguintes (9 e 12), ambos continuam falando sobre a matemática, e o entrevistado, e professor da disciplina, segue apresentando os pontos positivos em se ter conhecimento na área:

8 EO: (...) no momento que ela não é vista e dada da forma correta ela assusta os alunos

9 ER: [quer dizer tem aquela relação de amor e ódio

[
10 EO: isso

11 ER: uns amam outros odeiam

12 EO: exatamente mas um é: é tanto que todas as áreas do conhecimento basicamente a matemática uma boa preparação em matemática desenvolve muito o raciocínio desenvolve toda a parte lógica do aluno e ele acaba tendo um bom desempenho em qualquer carreira que ele siga

Na próxima fala da entrevistadora, ela não faz exatamente uma pergunta, mas uma declaração, em que busca a cooperação de outros ao usar o termo *a gente vê* (o que pode incluir o próprio entrevistado), e pede a confirmação do interlocutor com o marcador *né*, antes de finalizar o enunciado. É uma declaração que, indiretamente, contém uma ameaça à imagem do entrevistado, pois se pode subentender do que ela diz que há certo elitismo intelectual e discriminatório na área em que ele atua. Na resposta dele, alguns elementos revelam uma tentativa de amenizar a ameaça, principalmente através do uso de recursos de polidez, para negociar as faces de ambos:

13 ER: agora nas escolas a gente vê que acontece é acontece muito isso o aluno que se destaca na disciplina ele é elogiado tido como inteligente que vai ter sucesso nessa área já o aluno que tem mais dificuldade ele já é fadado ao fracasso isso atrapalha muito né ao próprio interesse pela: matemática

14 EO: é isso acontece ma::s justamente a olimpíada ela visa mudar um pouco essa ideia... então é tanto que o/ os próprios é:: o próprio reconhecimento os próprios prêmios dados ao aluno ele não não é:: da/ o aluno pode ingressar em qualquer área o aluno pode fazer a olimpíada em matemática mas ele passa a ter um treinamento passa a receber bolsa para ingressar na universidade não importa que curso ele vai ser dado então a olimpíada justamente ela visa é: destruir um pouco essa ideia de que o aluno que não tem aptidão por matemática é um aluno menos inteligente digamos ele reconhece o valor em qualquer área que o aluno vá atuar após a entrada na universidade

Analisando o turno anterior (14), observo que, a princípio, o entrevistado concorda quando diz: *é isso acontece*. O que parece, no entanto, é que ele concorda inicialmente apenas para ser polido, ou seja, para não contradizer imediatamente o que foi colocado pela entrevistadora pois, logo em seguida, ao afirmar que a olimpíada *visa mudar um pouco essa*

ideia, e depois, mais enfaticamente, ao repetir e concluir que a olimpíada visa *destruir um pouco essa ideia de que o aluno que não tem aptidão por matemática é um aluno menos inteligente*, ele nega explicitamente o que foi questionado.

Além disso, ele tenta desfazer a suposta ideia de que há uma discriminação na área quando afirma que o aluno que têm bons resultados na olimpíada recebe uma bolsa para atuar em qualquer curso, não precisando ser necessariamente de matemática: *ele reconhece o valor em qualquer área que o aluno vá atuar após a entrada na universidade*.

Nos dois turnos seguintes (15 e 16), o assunto é o mesmo, e o entrevistado segue corroborando a ideia de desmistificar a matemática, mostrando que ela está inserida de maneira aplicada no contexto social, assim como as olimpíadas, que, como ele diz, *tem procurado atuar de forma ampla*:

15 ER: e os testes vão nesse sentido também?

16 EO: os testes sim porquê:: os testes exploram desde interpretação de texto e exploram problemas do dia-a-dia de conhecimentos gerais atualidades os problemas procuram explorar temas sociais também então nesse sentido a: mate/ é: a as olimpíadas tem procurado atuar de forma ampla

Nos próximos turnos (17 e 18), a conversa gira em torno de informações sobre locais e datas dos testes:

17 ER: bom esses testes essa primeira etapa os testes vão ser aplicados nas próprias escolas?

18 EO: isso a: hoje é: tava prevista a realização dessa primeira etapa mas devido a um problema de ordem nacional da gripe suína foi adiado pro dia vinte e cinco então todo o material foi enviado lacrado pra cada escola e apenas dia vinte e cinco é que vai se realizar em cada escola se responsabiliza e só em outubro é que os cinco por cento melhores alunos de cada escola vão pra a etapa final

Na resposta (turno 18), o entrevistado fala do adiamento dos testes, mas deixa claro que isso se deu em razão de um problema que não é de sua responsabilidade, mas *de ordem nacional*. No turno seguinte (19), a entrevistadora menciona mais uma vez a greve dos professores do Estado como um fator que pode afetar a ordem dos acontecimentos. Ela pede uma confirmação sobre essa possibilidade ao entrevistado:

19 ER: isso independente da greve dos professores vai acontecer?

20 EO: sim independente da greve vai acontecer o que é que a greve pode prejudicar o estado é:: a evasão às olimpíadas é porque a olimpíada como bem se sabe é um projeto federal e nacional e aí isso é um desafio muito pessoal nosso aqui eu que coordeno aqui no estado junto com o grupo de institutos de matemática temos que contornar de alguma maneira isso mas independente de greve a olimpíada vai ser mantida e vai ser realizada no país inteiro

Ele responde (turno 20) confirmando que o evento irá se realizar mesmo com o empecilho da greve e mostra o quanto está empenhado, junto com as pessoas do seu grupo de trabalho, ao afirmar que: *isso é um desafio muito pessoal nosso aqui*. Em seguida, reafirma sua posição explicitamente em primeira pessoa, assumindo-se como responsável maior pelo projeto localmente: *eu que coordeno aqui no estado*, para depois voltar a falar em nome do coletivo: *junto com o grupo de institutos de matemática temos que contornar de alguma maneira isso*.

É um discurso em que ele se posiciona explicitamente como responsável, assume que irá realizar ações positivas para a comunidade, mas, ao mesmo tempo, mostra que conta com a colaboração do grupo de institutos de matemática. Assim, mais uma vez citando outras entidades, dá uma maior credibilidade ao que afirma, preservando, dessa forma, a sua face positiva e a de todos que compõem a equipe que trabalha no projeto.

Em seguida, a entrevistadora pergunta sobre a próxima etapa do processo, já em nível nacional. O entrevistado responde descrevendo os resultados positivos que alguns alunos do Estado obtiveram, e segue mostrando as vantagens de todos aqueles que conseguiram bons resultados. Não há aparentes riscos às faces dos interlocutores:

21 ER: bom aí vão ser selecionados então os cinco melhores de cada escola aí eles já vão pra essa etapa nacional?

22 EO: sim os cinco por cento vão pra etapa nacional... e aí nessa etapa é feita é uma concorrência nacional no último ano pra você ter uma ideia Alagoas teve pela primeira vez dois alunos medalhistas de ouro esses alunos foram recebidos pelo presidente ((nome do presidente)) premiados no Rio de Janeiro e tivemos outros vinte e três medalhistas e todos esses alunos hoje tão fazendo treinamento da de po/ pelo pelos professores da universidade

Observando mais detalhadamente a fala da entrevistadora (turno 21), no entanto, pode-se destacar um erro de informação em relação a algo que havia sido comentado pelo entrevistado anteriormente (turno 18). O equívoco consiste na afirmação de que seriam selecionados *os cinco melhores de cada escola*, quando o correto seriam os “cinco por cento” melhores de cada escola.

Dar uma informação equivocada poderia se configurar em uma ameaça à face da entrevistadora, o que não acontece devido à maneira como o entrevistado responde. A princípio ele concorda com ela, dizendo *sim* ao início da resposta, e logo em seguida, sutilmente corrige a informação equivocada. Ou seja, ele não menciona o erro, como se ele não houvesse ocorrido, mas apenas repete a informação agora corretamente: *sim os cinco por cento vão pra etapa nacional*.

Esta forma de corrigir o erro da entrevistadora sem chamar atenção para ele, apesar de ser uma “correção”, pode ser vista como uma estratégia de prevenção, pois evita chamar a atenção para o equívoco do outro na interação (Ver comentário sobre esse enquadre no capítulo 2, ao final da seção 2.3.2/p.49).

No turno anterior (22) e nos seguintes (24 e 26), com a colaboração da entrevistadora, que mantém a conversa no mesmo tópico, o entrevistado continua apresentando os pontos positivos das olimpíadas, e os benefícios proporcionados aos estudantes que participam do processo. Com isso, segue negociando a própria imagem positivamente, já que é o coordenador do processo localmente.

23 ER: e serve como um estímulo também pra: os novos é competidores aí da olimpíada

24 EO: sem dúvida além de os alunos eles recebem uma bolsa de iniciação científica júnior (XXX) /em reais ou seja isso tem um valor pra um aluno de escola pública grande além dessa formação que vai diferenciar o aluno em relação aos alunos que não tem que não estão tendo essa formação e mais do que isso serve de preparação para sua vida acadêmica só pra você ter uma ideia os alunos que terminam a u/ que ganharam alguma medalha ao terminarem o ensino é: público o ensino colegial eles vão receber uma bolsa de iniciação científica ao entrarem na universidade e: se entrarem no mestrado já tem garantido uma bolsa de mestrado

25 ER: isso aqui no estado ou/ no estado ou no Brasil todo?

26 EO: no Brasil inteiro inclusive aqui no estado

No seguinte e penúltimo turno do entrevistado (28), pode-se observar a ocorrência de vários elementos de atenuação em sua fala, o que não foi tão frequente nos turnos anteriores, e isso pode se justificar pelos atos constituintes do discurso nessa fala de EO: um relato das dificuldades que enfrenta com o projeto seguido de um pedido às autoridades estaduais e municipais.

O pedido, ou solicitação, é considerado um ato ameaçador da face do falante, em que ele se expõe porque fica sujeito a receber uma resposta negativa, ou seja, a uma rejeição do que está propondo (Ver também comentário sobre isso na análise da entrevista 1, p. 70).

27 ER: a: então é um incentivo maior ainda pra aqueles que estão na disputa

28 EO: exatamente esse projeto pra você ter uma ideia a gente precisaria ter uma uma colaboração maior junto com as autoridades estaduais e municipais felizmente com o estado a coisa começou a andar digamos assim com os municípios eu to tendo muita dificuldade ainda com as secretarias municipais... então assim a gente precisa realmente ainda dar alguns passos pra aprimorar a olimpíada aqui no estado

Como se pode observar logo ao início, nesse penúltimo turno (28), o entrevistado emprega uma expressão que foi recorrente em sua fala nos últimos turnos (22 e 24): *pra você ter uma ideia..* Com isso, ele busca a cooperação da interlocutora, incluindo-a, explicitamente,

em seu discurso. Segue empregando o referente coletivo *a gente* e faz o pedido em um tempo verbal que afasta a ação: *a gente precisaria ter...* É um recurso reconhecidamente usado como negociador da face negativa do falante, que, em uma atitude defensiva mediante a possibilidade de uma negação do que está sendo solicitado, apela para um tempo distanciado do presente, que atenua a força ilocutória do enunciado (B&L, 1987; ROSA, 1992).

Depois ele ameniza um pouco mais o pedido, ao apresentar justificativas reconhecendo que já existe ajuda por parte de um dos terceiros a quem ele se refere para fazer a solicitação, “o estado”, usando recursos atenuadores para iniciar e para finalizar o enunciado: *felizmente com o estado a coisa começou a andar digamos assim*.

Em seguida, volta a falar nas dificuldades que enfrenta para reforçar o pedido onde há mais necessidade de ação: *com os municípios eu to tendo muita dificuldade ainda com as secretarias municipais... então assim a gente precisa realmente ainda dar alguns passos pra aprimorar a olimpíada aqui no estado*.

Neste último trecho de sua fala, ele volta a usar o referente de primeira pessoa, *eu*, aparecendo com o responsável direto pelo ato, mas logo depois dilui sua participação incluindo outras pessoas, com o referente coletivo *a gente*, buscando compartilhar as dificuldades que expõe com os outros. Esses outros podem ser desde os seus colegas de projeto até toda a sociedade alagoana, a quem o evento deve interessar.

Em sua última fala na conversação, a jornalista negocia mais uma vez a face do entrevistado inserindo-se na torcida a favor do sucesso do projeto através do incentivo aos participantes, a quem ela chama de *nossos estudantes*:

29 ER: vamos torcer então para os nossos estudantes professor muito obrigada pela sua participação aqui no nosso programa

30 EO: eu que agradeço pela oportunidade

Em seguida, a entrevistadora agradece a participação do convidado. O entrevistado também agradece, e a conversa é encerrada.

4.3.1 Considerações gerais sobre a entrevista 3

De maneira geral, a entrevista não apresenta grandes ameaças às faces dos interlocutores. O tema da conversa certamente auxilia a manutenção da harmonia na interação: o entrevistado vem a público para falar sobre a repercussão no estado de Alagoas do evento nacional “olimpíadas de Matemática”. É um trabalho que, em âmbito estadual, está

sendo coordenado por ele próprio, e que visa à inclusão de estudantes no meio acadêmico através da matemática. O sucesso do projeto também favorece a projeção do Estado de Alagoas no cenário educativo nacional.

Além de, a princípio, o tema oferecer pouco risco às faces, a entrevistadora, por sua vez, também coopera com o seu interlocutor, e não faz quaisquer questionamentos que pudessem ter se constituído em ameaças mais graves à imagem social do entrevistado.

No entanto, mesmo sendo um tema mais ameno, um enquadre da interação pode ser considerado um pouco mais crítico, que aconteceu quando a entrevistadora questionou o entrevistado sobre a *relação de amor e ódio*, segundo as palavras dela, dos estudantes, em geral, com a matemática, e logo em seguida comentou sobre o *fracasso* a que é fadado o estudante que tem dificuldades na área. Sendo a matemática a disciplina que está sendo ali representada pelo entrevistador, já que ele é professor e coordenador do projeto que no estado tem a intenção de divulgar a matéria entre os estudantes, defendê-la passa a ser defender-se a si próprio.

Nesse sentido, ele negocia muito bem a própria face, como professor da área, assim como a de todos os colegas de profissão, ao explicar que a matemática não deve ser vista como uma disciplina que segrega pessoas, e que o evento que ele está ali divulgando, as olimpíadas, tem o papel de reverter essa ideia, situando a disciplina em um lugar que pode ser acessível a todos.

Já para a entrevistadora, um enquadre que poderia oferecer mais risco à sua imagem foi quando ela repetiu, de forma equivocada, uma informação que havia sido dada pelo entrevistado. Como é a ela que cabe o papel de dirigir, ou de comandar a interação, pois está ali atuando como profissional, cometer erros de informação significa se expor, ou expor a sua imagem de profissional. A situação, porém, foi contornada pela maneira sutil com que o entrevistado corrigiu a informação, repetindo-a da maneira correta, mas sem chamar atenção para o equívoco cometido pela sua interlocutora, preservando as faces em jogo na interação.

De forma geral, houve colaboração entre os interlocutores, e a negociação das faces foi constante em toda a interação. A face negativa do entrevistado também foi negociada, tanto por ele próprio como pela entrevistadora, em alguns momentos da interação, e houve muitas ocorrências de preservação da face positiva do entrevistado por ele mesmo. Alguns exemplos são a citação de terceiros, como fontes de credibilidade, com quem compartilhou o mérito por ações positivas sobre o projeto.

4.4 Entrevista 4 - Crise na segurança pública

Dados contextuais:

A entrevista 4 foi veiculada em dezembro de 2007, pela TV Pajuçara, afiliada da TV Record, no programa Alagoas na Hora, e durou 09min50s. No estúdio, a jornalista, do sexo feminino, está sentada ao lado de uma mesa. O convidado, do sexo masculino, está sentado do outro lado da mesa, de frente para a sua interlocutora. Em relação à faixa etária, o convidado parece ser mais velho que a entrevistadora. O tema da entrevista é uma suposta crise que estaria acontecendo na Secretaria de Defesa Social, órgão do governo responsável pela segurança pública do Estado. O entrevistado era o Secretário de Defesa Social.

A análise:

A entrevistadora (ER) inicia a entrevista apresentando o entrevistado (EO) através do título do cargo que ele ocupa, *secretário*, e de sua patente militar, *general*, o que já denota certa deferência à pessoa do entrevistado. Ela agradece a presença dele e logo em seguida, ainda no mesmo turno inicial, faz duas perguntas encadeadas:

1 ER: e o nosso entrevistado de hoje é o secreTÁRIO de defesa social general ((nome do entrevistador)) bom dia secretário obrigada por aceitar o nosso convite... como é que o senhor avalia... a situação da segurança pública hoje no estado de Alagoas o senhor conCORDa que a segurança pública vive CRISE?

Na primeira pergunta a entrevistadora pede a opinião do entrevistado sobre a situação da segurança pública no estado: *como é que o senhor avalia.... a situação da segurança pública hoje no estado de Alagoas*, e a seguir ela faz uma outra pergunta que já pressupõe uma avaliação negativa da situação indagada anteriormente: *o senhor conCORDa que a segurança pública vive CRISE?*.

Ao deixar pressuposta a afirmação de que a segurança pública vive crise, ER já inicia expondo a face de EO, pois sendo ele, naquele momento, o Secretário de Segurança Pública, pode ser considerado um dos responsáveis pela situação que está sendo questionada. A ameaça é feita de forma indireta e é, de certa forma, atenuada porque ao proferir o enunciado *a segurança pública vive crise*, ER atribui a ação a uma instância impessoal. O termo segurança pública ao qual ela se refere pode ser a situação do espaço público (ruas, bairros

etc.) ou a situação do órgão instituído para dar conta desta situação. Neste último caso, ao usar o termo, ER não se refere diretamente às pessoas que fazem parte do quadro de pessoal, como o próprio secretário, representante maior daquele órgão, ali presente.

Na resposta (turno 2), o entrevistado responde afirmativamente, concordando com o que foi posto pela entrevistadora, mas logo em seguida, usa uma série de recursos para preservar a própria imagem naquela situação confirmadamente negativa:

2 EO: é verdade ((nome da entrevistadora)) hoje isso fica muito claro... mas é uma crise derivada das faltas de condições da: secretaria em exercer a sua função constitucional... é é deficiência de efetivos é deficiência de equipamentos não tem viaturas não tem comunicações essas coisas todas que contribuem... é: e o governo in/ no decorrer de dois mil e sete não TEVE condições de investir qualQUER recurso na melhoria das condições da segurança pública

Um elemento verbal que observo nestes dois primeiros turnos é a forma de tratamento usada pelos interagentes no diálogo. A entrevistadora inicia com formalidade, apresentando o convidado pela sua patente militar “general” e dirigindo-se a ele pelo seu cargo de “secretário” de Estado. Já o entrevistado, ao concordar com o que foi dito pela entrevistadora, refere-se a ela pelo primeiro nome. Na interação oral, como nos diz Silva (2008), a adequação das formas de tratamento que são usadas entre os participantes é fundamental para um andamento mais equilibrado da conversação. Empregando o primeiro nome de sua interlocutora, o entrevistado demonstra um certo grau de familiaridade e intimidade com a jornalista. Com esse tratamento, o entrevistado busca uma cooperação através de uma maior aproximação, ou informalidade no trato com o interlocutor, e assim negocia sua face positiva (B&L, 1987).

Em seguida, o entrevistado trata de justificar a sua resposta afirmativa, com alguns atenuantes que o colocam numa posição de isenção de responsabilidade sobre aquela situação. Em primeiro lugar, da mesma forma que a repórter havia feito, personaliza o órgão impessoal, ao afirmar que é a secretaria que não tem condições de *exercer a sua função constitucional*. Depois, culpa a falta de recursos físicos: *é deficiência de efetivos é deficiência de equipamentos não tem viaturas não tem comunicações*. Ao final, livra ainda o governo estadual, que seria, em última instância, o responsável pelas deficiências citadas, ao afirmar que o mesmo *não TEVE condições de investir qualQUER recurso na melhoria das condições da segurança pública*.

Em nenhum momento, nestes primeiros turnos, a pessoa do Secretário é diretamente citada como responsável pela situação que está sendo debatida. No próximo turno (3), a jornalista passa a se dirigir diretamente ao entrevistado:

3 ER: então qual o principal problema que o senhor enfrenta HOJE DENTro da secretaria de defesa social?

4 EO: o principal problema é a falta de recursos no sentido de modernizar a estrutura de o do do sisTEma... sem esse investimento... você pouco pode fazer senão... um esforço desesperado e manter a criminalidade sob controle o que (se) torna cada dia mais difícil

A entrevistadora segue (turno 3) usando termos de referência mais formais, dirigindo-se a EO por *o senhor*, assim como no primeiro turno, em que ela usou também a forma *secretário*. É uma atitude polida e respeitosa, que parece ser de praxe nesse contexto. No Brasil, o emprego dos termos “o senhor” ou “a senhora” é uma atitude comum de polidez quando se dirige a pessoas mais velhas. Neste contexto, porém, não se trata somente deste aspecto, mas leva-se em conta também a posição social do interlocutor, o cargo que ele ocupa, além do fato de ele estar ali como convidado do programa.

No entanto, apesar da polidez na forma de tratamento, a pergunta é objetiva, em um tom de voz mais enfático, e é feita diretamente para o entrevistado: *qual o principal problema que o senhor enfrenta HOJE DENTro da secretaria de defesa social?*

No turno seguinte (4), o entrevistado responde de forma similar à resposta que deu antes (em 2), creditando o problema a falta de recursos físicos. O entrevistado usa o pronome pessoal de segunda pessoa *você* para referir-se a si próprio. Essa atitude pode demonstrar mais uma forma de buscar cooperação, pois, linguisticamente, o falante coloca o ouvinte em sua posição, fazendo com que ele supostamente sinta o problema pelo qual ele próprio, o falante, está passando. Assevera-se assim uma reflexividade entre os interlocutores, como uma tentativa de negociar suas faces positivas (B&L, 1987).

Até o oitavo turno, a conversa gira em torno do mesmo tópico, sem maiores ameaças para as faces dos interlocutores. A pergunta seguinte (em 5) é sobre um dado técnico:

5 ER: de que forma seria essa modernização equipamentos em...

6 EO: com a aquisição de novos equipamentos com a informatização aproveitando os recursos que a tecnologia moderna põe à disposição... é:: é: da secretaria o estado de Alagoas é o único estado da naç/da da da federação que não dispõe de um centro integrado de operações de defesa interna... quer dizer é: de: segurança pública um: um equipamento que não é TÃO custoso do ponto de vista financeiro mas é fundamental pro controle das operações

Na resposta (em 6), o entrevistado começa a expor o que ele acha que deve ser feito, e em seguida, insere um comentário sobre uma situação de carência do Estado de Alagoas em relação a um determinado equipamento, para justificar o que está expondo. Ao fazer esse relato, o entrevistado faz um gesto com os ombros, como se quisesse demonstrar a sua

impotência em relação à situação. Vejo esse gestual como um recurso não verbal usado na intenção de se afastar, ou de se isentar de uma responsabilidade sobre a questão que está sendo discutida.

7 ER: então o senhor atribui a crise na segurança pública à estrutura DEFICIENTE da secretaria?

8 EO: pela falta de recursos que o governo que o estado está atravessando

Na continuação (no turno 7), a entrevistadora demonstra colaboração com o entrevistado, concordando com o que ele diz, concluindo, através do marcador *então*, que a crise é devida à *deficiente* estrutura física do órgão. Ao mesmo tempo, ao dizer: *então o senhor atribui...* ela negocia sua face negativa pedindo uma confirmação de que foi ele quem disse tudo aquilo, ou seja, de que a inferência dela está fundamentada no que ele disse. Ele não nega a pergunta, concordando assim implicitamente, e responde através de uma justificativa para o seu relato. Com isso, negocia a sua imagem, assim como a do governo. Ao mesmo tempo, ele “dá de ombros” quando fala, em um gesto em que ele parece querer deixar mais claro que a resolução do problema em questão não está ao seu alcance.

No turno seguinte (9), no entanto, a entrevistadora muda o rumo da conversa, lançando um novo tópico que suscita algumas observações pertinentes ao processo da face. Considero que aqui se inicia um novo enquadre para a análise. Eis a pergunta feita:

9 ER: há uma divisão inTERna DENtro da secretaria general?

Aparentemente, o tópico não parece tão ameaçador. Mas, observando mais detalhadamente, por certos recursos usados pela entrevistadora e, principalmente, pela resposta de EO, vê-se que a pergunta pode deixar exposta, de maneira acentuada, a face do entrevistado, a depender da interpretação que se faça da mesma.

A pergunta é sobre a possibilidade de estar havendo uma divisão interna no órgão pelo qual o entrevistado é o responsável. Em uma resposta positiva para essa pergunta, haveria subentendida a ideia de que EO não é capaz de liderar coesivamente o seu grupo de trabalho. Neste breve questionamento, o que me chamou a atenção foi o emprego de dois recursos linguísticos pela jornalista.

Inicialmente, ela faz uso do verbo *haver* na forma impessoal, promovendo um afastamento da pessoa do interlocutor em relação ao problema: *há uma divisão...?* Porém, o outro recurso linguístico que observo neste turno é, mais uma vez, o pronome de tratamento. Agora a entrevistadora refere-se ao entrevistado usando o termo relacionado à sua patente

militar: *general*. O que é interessante observar é que, justamente quando faz uma pergunta que implicitamente põe em cheque a capacidade de liderança do entrevistado, a entrevistadora emprega um pronome de tratamento que revela uma alta posição de comando no exército.

Mais interessante ainda é perceber que em toda a interação o termo *general* é citado em dois momentos apenas: na apresentação do convidado, em que o termo é usado de forma descritiva (turno 1), e nessa pergunta (turno 9), único momento em que o termo é usado de forma interpelativa. Em todos os outros turnos, quando a entrevistadora dirige-se ao entrevistado, ela sempre o trata por *o senhor* e usa o termo *secretário*.

Neste caso, o uso desta forma de tratamento, *general*, pode levar o ouvinte a duas interpretações antagônicas: por um lado, pode ser visto de forma respeitosa, como uma maneira de equilibrar a ameaça, com o raciocínio de que, apesar de estar passando por um problema de divisão entre as pessoas que dirige, EO é antes de tudo um general e, portanto, muito capaz de comandar pessoas. Por outro lado, pode ser visto também de forma inversa, com ironia, através do pensamento de que, mesmo sendo um general, o entrevistado não está sendo capaz de controlar uma situação de discórdia entre os seus subordinados.

A real intenção da jornalista poderia ser revelada através de um visionamento, que é uma técnica de obter dados através de conversa com o analisando a partir da visualização da interação em foco (CUNHA, 2007), mas esse recurso não foi utilizado nesta pesquisa. Portanto, deixo minhas reflexões e a responsabilidade pela interpretação para o ouvinte-leitor.

A resposta dada pelo entrevistado, como mencionei antes, também é reveladora do alto grau de ameaça contido na pergunta:

10 EO: eu diria que isso aí existe do imaginário porque a a q/ a a: DIREÇÃO da segurança pública com as suas instituições hoje em dia constitui um bloco coeso SINTonizado no pensamento e querendo fazer o melhor em proveito da:: da segurança pública da sociedade alagoana... é:: essa questão de que existe divisão isso é folclore

O entrevistado responde negativamente à pergunta de ER, e o faz de uma maneira que agora põe em risco a face da jornalista, pois, em sua declaração, deixa implícito que a pergunta feita por ela não tem subsídios na realidade. Ele usa os termos “imaginário” e “folclore” no início e no final do turno, para se referir ao problema levantado por ER: *eu diria que isso aí existe do imaginário (...) é:: essa questão de que existe divisão isso é folclore*. Existe, porém, um atenuante nesta afirmação, que é o tempo verbal empregado na declaração “eu diria”. Ao mesmo tempo em que a primeira pessoa está explicitada no ato performativo, o

tempo usado “diria”, afasta a declaração do momento presente, suavizando a ameaça (B&L, 1987).

Entre as duas declarações, o entrevistado explica sua opinião. Neste trecho, ele não usa mais pronomes pessoais, e passa a referir-se à *DIREÇÃO da segurança pública*. Assim, em suas palavras, a instituição vai bem (*constitui um bloco coeso SINtonizado no pensamento e que está querendo fazer o melhor em proveito da:: da segurança pública da sociedade alagoana*). Como o comentário feito sobre a instância impessoal *secretaria* é um elogio, o uso da terceira pessoa revela uma forma polida de expressar admiração pelos que compõem a instituição e, indiretamente, de elogiar o seu próprio trabalho, já que é ele próprio o dirigente do citado órgão.

No próximo turno, o que se pode pensar, a princípio, é que há outra mudança de tópico por parte da entrevistadora. No entanto, com uma análise mais aprofundada dos implícitos, percebe-se que o assunto é o mesmo, ou seja, a entrevistadora sutilmente “bate na mesma tecla”, e consegue mostrar, através da afirmação de um fato real ocorrido previamente, que sua indagação anterior não era tão infundada.

11 ER: como é que o senhor avalia a greve da polícia civil... a secretaria de defesa social repudiou ontem a atitude dos policiais civis de protestarem em frente à casa do governador... como é que o senhor faz uma avaliação desse movimento?

A jornalista questiona o posicionamento do entrevistado diante do movimento de greve da polícia civil. Para justificar a pergunta, e inclusive sinalizar que já existem indícios do direcionamento da resposta que irá ser dada, a jornalista relata um fato acontecido na véspera da entrevista, que foi o ato de repúdio da secretaria de defesa social em relação à uma atitude de protesto feita pelos policiais civis que estão fazendo a greve. Como a polícia civil é uma das instituições que compõe a secretaria de defesa social, e a atitude de seus componentes foi repudiada pela secretaria, a suposta “divisão interna” no órgão, questionada anteriormente, tem fundamentação na realidade, não parecendo ser do imaginário como o entrevistado havia sugerido em sua resposta.

Mesmo assim, não deixa de existir uma suavização do ato ameaçador, na contínua referência ao órgão *secretaria* como o agente da ação, em lugar da pessoa do secretário. A jornalista afirma que *a secretaria de defesa social repudiou (...)*, em vez de dizer diretamente “o senhor repudiou”, ou mesmo “o secretário repudiou”.

Essa prática discursiva de se referir a um órgão ou instituição no lugar da pessoa parece ser um costume comum em nossa cultura. Observa-se a mesma prática também em anúncios orais ou em documentos escritos que as próprias instituições usam para divulgar certas decisões de seus dirigentes para o público, o que não deixa de ser uma maneira de preservar as pessoas que estão por trás dos cargos. Isso pode estar relacionado ao fato de que, em geral, as pessoas ocupam determinados cargos temporariamente, ou seja, são passageiras, ao contrário das instituições, que permanecem.

O entrevistado segue a pista dada pela jornalista e confirma sua avaliação negativa sobre o evento:

12 EO: é eu considero a a: a: parada a greve dos AGENTES de polícia porque não é da polícia civil essa/ dos agentes de polícia e escrivães... é:: uma atitude absolutamente irracional... mas tem uma dificuldade muito séria o que eles querem o estado não tem condições de atender em termos de melhoria salarial afora os outros quesitos que eles demandam né muDANças então é: uma questão de:: entenDER que é absolutamente impossível para o Estado é:: DAR o aumento que eles estão pleiteando isso É im-pos-sí-vel simplesmente porque não TEM recursos pra isso

A avaliação do entrevistado sobre a greve é que ela é *uma atitude absolutamente irracional*. Antes de fazer essa afirmação, no entanto, o entrevistado faz uma ressalva que parece ir outra vez de encontro ao que foi posto por ER. O entrevistado explica que a parada é dos *AGENTES de polícia*, e emprega recursos extralinguísticos (o tom de voz mais elevado) e gestuais (o dedo indicador em riste), para ressaltar que está se referindo a uma parte da corporação, e não a toda ela. Ele explica: *porque não é da polícia civil essa/ dos agentes de polícia e escrivães*.

Em seguida, ele justifica sua avaliação do movimento recorrendo a mais uma instância impessoal, *o Estado*. Este, que seria o responsável para resolver a situação, segundo EO, não tem condições econômicas para atender às demandas dos grevistas. Do jeito que a situação é posta, parece ser uma questão matemática, exata, em que não há jeito a ser dado: *é absolutamente impossível para o estado é:: DAR o aumento que eles estão pleiteando isso É im-pos-sí-vel simplesmente porque não TEM recursos pra isso*. O entrevistado faz uso de *hedges* como *absolutamente* e *simplesmente* para enfatizar a exatidão da afirmação, e ainda fala a última parte do enunciado (sublinhada) olhando para a câmera, como que solicitando o apoio dos telespectadores.

Nessa resposta, além de se preservar, colocando-se em uma posição totalmente isenta de qualquer responsabilidade, pelos fatos que são apresentados de forma incontestável, o entrevistado também preserva a face de uma terceira pessoa, que é o governador, citado na

pergunta do turno 11 da entrevistadora. O pedido de aumento, assim como de outras demandas feitas pelos grevistas, deve ser, em última instância, atendido ou não pelo governador, a quem os grevistas se dirigiram quando se postaram diante de sua residência. Mas, até aqui, nas palavras do entrevistado, em nenhum momento a pessoa do governador é citada.

Na resposta do entrevistado fica claro que o agente responsável por dar ou não dar o aumento requerido é *o Estado*. Mais uma vez, a instância impessoal toma o lugar da pessoa que age em sua representação.

No próximo turno (13), a entrevistadora faz uma afirmação conclusiva, em concordância com o que foi posto por ele, na resposta anterior. Dessa forma, evita qualquer ameaça à face do entrevistado:

13 ER: então não há possibilidade de negociação em relação então à proposta?

Com esta atenuação, o entrevistado também parece “baixar a guarda”, e agora, finalmente, surge uma resposta menos impessoal, onde pessoas são citadas como agentes das ações ali discutidas:

14 EO: não não a::o governador assumiu um compromisso de que até sexta-feira ele vai apresentar uma nova proposta porque o governo já tinha apresentado uma anteriormente... que os agentes não quiseram nem discutir não tomaram nem conhecimento então agora... o governador se comprometeu e sexta-feira nós estamos aguardando que ele apresente uma proposta pra ser discutida aí sim aí nós esperamos que essa coisa termine porque:: a:: sociedade é extremamente PENALIZADA você imagina a quantidade de crimes e delitos que SEQUER foram registrados quantas pessoas é: morreram foram assassinadas em decorrência da falta de polícia na rua em decorrência da falta de investigação

O entrevistado começa (turno 14) com negativas, o que parece confirmar o fato de que não há negociação para a proposta dos grevistas. Em seguida, no entanto, declara que o governador irá apresentar uma nova proposta. Agora, relatando uma ação que é positiva, é conveniente, de acordo com as regras da polidez, nomear aquele que irá realizar a ação: *o governador assumiu um compromisso de que até sexta-feira ele vai apresentar uma nova proposta*. Além de preservar a face positiva do governador, o entrevistado preserva a sua própria face, incluindo-se na ação através do pronome de segunda pessoa do plural: *nós estamos aguardando que ele apresente uma proposta pra ser discutida aí sim aí nós esperamos que essa coisa termine*.

Finalizando sua fala (turno 14), o entrevistado justifica a sua ansiedade pelo final do movimento de greve, buscando o apoio de seus interlocutores. Em primeiro lugar, dirige-se à

entrevistadora, olhando para ela e usando o pronome de segunda pessoa: *você imagina*, e depois, olhando para a câmera, dirige-se aos telespectadores, que representam a sociedade como um todo, que ele aponta como a parte mais prejudicada com tudo aquilo que está acontecendo: *a:: sociedade é extremamente PENALIZADA*. Esta última parte é proferida pelo entrevistado em tom enfático, através do termo “extremamente” e do aumento do tom de voz para proferir o adjetivo. Até o final do turno o entrevistado permanece olhando para a câmera, direcionando sua fala para os telespectadores.

Em seguida (turno 15), a entrevistadora questiona o secretário sobre a nova proposta que, segundo ele, deverá ser apresentada pelo governo:

15 ER: e o senhor tem conhecimento de qual seria essa proposta então secretário?

A pergunta representa um risco para o secretário, pois, implicitamente questiona sua posição de intermediário entre os agentes grevistas e o Governo. O verbo usado, em um tempo afastado do presente, *seria*, ameniza a pergunta. O entrevistado é objetivo em sua negação, apresentando uma justificativa em nível operacional:

16 EO: não a proposta é elaborada a nível de Secretaria da Fazenda Secretaria da Gestão Pública e:: o a minha participação simplesmente é de acompanhar e sugerir alguma coisa

Ao final do turno 16, quando o entrevistado diz que sua função *simplesmente é de acompanhar e sugerir alguma coisa*, há uma certa contradição com a negação inicial, pois, poderia se supor que alguém que acompanha e dá sugestões em determinado processo, deve estar razoavelmente a par da situação. A entrevistadora, no entanto, não insiste no tema, e passa para outro tópico.

Já no turno 17, a jornalista faz um questionamento que pode ser interpretado como uma sugestão. Sugerir ou aconselhar algo pode representar um ato ameaçador para a face negativa do interlocutor, já que impõe uma certa pressão para que ele faça ou deixe de fazer o tal ato (B&L, 1987). Mas a estrutura é de pergunta, e assim, caso seja interpretada como uma sugestão, a ameaça do ato é atenuada pela forma indireta com que é realizada:

17 ER: certo o senhor já cogitou TROCAR de eQUIpe dentro da secretaria pra tentar resolver essa crise?

18 EO: não como eu disse anteriormente não adianta fazer trocas de pessoas na na segurança pública pode trocar... o que quiser... segurança pública EXIGE de uma forma muito forte é INvestimento são recursos financeiros sem recursos financeiros ninguém faz milagre... portanto não são trocas de pessoas que vão resolver a questão... são recursos

Na resposta (turno 18), o entrevistado é taxativo na negativa, e trata imediatamente de explicar o seu posicionamento, ao repetir o que havia colocado ao início da entrevista, quando relacionou problemas de ordem econômica como o pivô da referida crise. Negocia sua face negativa com o enunciado: *sem recursos financeiros ninguém faz milagre*, querendo deixar claro que o problema é de uma ordem que foge à sua competência e responsabilidade.

O próximo turno da entrevistadora ocorre exatamente aos quatro minutos e trinta e seis segundos (04min36s) do tempo de decorrência da entrevista, ou seja, quase na metade da conversa que durou, em sua totalidade, nove minutos e cinquenta segundos (09min50s). Considerando-se também esse aspecto, a próxima pergunta parece ser o clímax da entrevista. É a pergunta que mais ameaça a face do entrevistado nessa interação, já que se refere a um ato cuja ocorrência representa uma perda significativa para o entrevistado em termos de sua imagem pública:

19 ER: os jornais divulgaram hoje secretário que a sua saída da pasta... é dada como certa... isso é verdade? eu gostaria que o senhor esclarecesse isso

Para introduzir a pergunta (em 19), a entrevistadora cita outra fonte como divulgadora do fato em questão: *os jornais divulgaram hoje secretário*. Essa citação preserva sua própria face negativa, pois a desloca da posição de responsável pelo que é dito (GOFFMAN, 1974). Dessa forma, em seguida, ela pode fazer a pergunta de forma indireta, ao pedir ao entrevistado que ele esclareça a veracidade daquela notícia que está no jornal: *que a sua saída da pasta... é dada como certa (...)*

Os recursos linguísticos de negociação da imagem empregados pela entrevistadora para realizar esse último questionamento, considerado de alto de risco, parecem ter tido início já a partir da pergunta anterior (17), quando ela introduz na conversa a possibilidade da troca do pessoal como uma saída para o problema da crise.

O entrevistado, assim, pode se valer da mesma justificativa dada por ele anteriormente, de que não é trocando as pessoas que o problema irá se resolver. Antes disso, no entanto, ele dá sinais de que se sentiu ofendido com a pergunta, no tom sarcástico com que começa a responder à pergunta:

20 EO: não sei a minha saída da PASTA não é problema meu é problema DO governador então eu sempre digo às pessoas pergunte ao governador porque eu não sei não me preocupo com isso se o governador achar por bem é é me tirar pra botar uma outra pessoa eu vou desejar sucesso pra meu sucessor... mas... é: continuando naquela PODE TROCAR mas se não investir não resolve nada

O entrevistado diz que não tem conhecimento sobre o assunto. Depois, justifica sua resposta sarcasticamente, inclusive com um sorriso irônico, ao dizer que aquele problema não é seu, e sim do governador. Em seguida, assim como a jornalista usou terceiros (em 19: *os jornais*) para embasar a sua pergunta, o entrevistado também recorre a uma terceira pessoa, ausente, mas com credibilidade garantida para responder o que se pede: *eu sempre digo às pessoas pergunte ao governador porque eu não sei*. Com este enunciado, o entrevistado se livra da imposição de ter que responder, ao passar a responsabilidade do problema para outra pessoa.

Ao mesmo tempo, quando recomenda que façam aquela pergunta a outro (ao governador), não se dirige diretamente à entrevistadora, que foi quem de fato fez o questionamento ali, mas sim a todos que, supostamente, lhe fazem aquela pergunta: *eu sempre digo às pessoas pergunte ao governador*. Deslocar o ouvinte é uma das formas de violar a máxima de modo (GRICE, 1975 e aqui no Capítulo 1, seção 1.4), generalizando o alvo (*as pessoas*), o que negocia a face do interlocutor com a modalização do ato impositivo (BROWN & LEVINSON, 1987). Mas, acrescento que, dessa forma, no turno em questão, o falante também negocia a própria face negativa, porque deixa de responder a pergunta que lhe foi feita.

A partir do próximo turno (21), e até o final da entrevista, as perguntas são mais focadas nas ações da secretaria e de outros órgãos públicos ligados a ela. A entrevistadora, de forma mais generalizada, pede a avaliação do secretário sobre as questões em pauta, como na pergunta seguinte:

21 ER: o senhor divulgou algumas vezes que os índices de violência em Alagoas durante esse ano diminuiram enfim como é que o senhor faz um balanço desse um ano de governo?

Antes de fazer a pergunta (turno 21), ER faz uma afirmação e credita a responsabilidade da autoria dessa afirmação ao próprio entrevistado: *o senhor divulgou algumas vezes que os índices de violência em Alagoas durante esse ano diminuiram*. Para fazer a pergunta, em seguida, ER usa o termo *enfim*, o que aqui dá a entender que há contradições entre o que foi divulgado por ele em relação aos índices de violência e o que foi dito anteriormente, na própria entrevista (turno 14, por exemplo). Eis a resposta do entrevistado:

22 EO: veja bem é preciso tomar muito cuidado quando se fala em números... eu sempre divulguei que em alguns delitos houve diminuição em outros teve acréscimo... o é a estatística da criminalidade é muito complexa porque envolve desde o o o::: o delito que atenta contra a vida até o furto de de um celular tomado na rua de uma pessoa distraída então é: é muito complicado a: di/ é:: delitos de grande repercussão eu digo sem medo de errar e desafio qualquer um a a: me mostrar o contrário... é::: crimes de homicídios culposos... diminuíram... muito pouco mas diminuíram aliás... a primeira vez em dez anos que isso acontece... agora se você perguntar furto e roubo de veículos aumentaram... aumentaram porque a polícia não tá na rua... a polícia não tem viaturas... botar hoje... quando a gente coloca dez doze viaturas na rua... patrulhando... a gente solta foguetes... dez doze viaturas não dá pra policiar de maneira eficaz NEM o:: Benedito Bentes quanto mais a cidade inteira... então é questão de:: de incapacidade física só isso

Ao início do turno 22, antes de responder à pergunta, o entrevistado dá um aviso, ou faz uma recomendação, para justificar as suas colocações. Ele diz: *veja bem é preciso tomar muito cuidado quando se fala em números...* Com esse enunciado, ele negocia a própria face ao relativizar a afirmação creditada a ele (de que os índices de criminalidade tenham diminuído), mas também negocia a face de ER, pois, se no início do enunciado ele emprega o imperativo *veja bem*, depois ele ameniza, ao usar o modo impessoal: *é preciso tomar cuidado*, em vez de dirigir-se diretamente a ela.

Em seguida, para responder à pergunta feita, justificando a afirmação inicial, ele dá uma série de explicações que envolvem um conhecimento técnico da área, relatando em que aspectos os índices aumentaram e em que aspectos esses índices diminuíram. Apresentando os dados, emprega a primeira pessoa do discurso, e é bastante enfático ao mostrar que está seguro do que diz, quando afirma: *eu digo sem medo de errar e desafio qualquer um a a: me mostrar o contrário.*

Ao se referir aos aspectos positivos, EO afirma: *crimes de homicídios culposos... diminuíram... muito pouco mas diminuíram aliás... a primeira vez em dez anos que isso acontece...* Com essa afirmação, ele negocia a sua face positiva, pois deixa implícito que antes dele, e por um bom tempo (dez anos), os índices estiveram mais altos.

E para se referir aos aspectos negativos, mais uma vez, aponta a falta de recursos físicos como a causa principal para o problema: *agora se você perguntar furto e roubo de veículos aumentaram... aumentaram porque a polícia não tá na rua... a polícia não tem viaturas...* Ao final, mostra colaboração com o grupo com o qual trabalha, quando afirma, usando o pronome plural: *quando a gente coloca dez doze viaturas na rua... patrulhando... a gente solta foguetes...*

Se a pergunta anterior foi em relação ao que já foi feito na gestão do secretário, no próximo turno, a entrevistadora faz um questionamento sobre o mesmo tema, em relação ao que está por vir:

23 ER: a segurança pública de Alagoas tem sido manchete... nacional há um há um bom tempo devido às greves a ao índice de criminalidade mesmo... quais são as proPOStas do senHOR da sua PASTA do goVERno de Alagoas para o próximo ano para tentar diminuir esses números?

Neste turno (23), a entrevistadora remete à mídia para fundamentar a crítica que embasa o questionamento que faz em seguida: *a segurança pública de Alagoas tem sido manchete... nacional há um há um bom tempo*. É outra maneira de isentar-se no discurso, ou, pelo menos, de não se responsabilizar totalmente por ele, já que, segundo ER, é a mídia *nacional* quem tem colocado Alagoas nas manchetes *devido às greves a ao índice de criminalidade*.

Para fazer a pergunta, ela dirige-se a ele diretamente, quando diz: *quais são as proPOStas do senHOR*, e logo em seguida remete à sua ocupação institucional: *da sua PASTA do goVERno de Alagoas*. No início da pergunta, ao referir-se diretamente à pessoa do secretário, a entrevistadora é um pouco invasiva; mesmo usando o termo respeitoso *senhor*, a jornalista coloca a face negativa do entrevistado em risco. Em seguida, porém, ameniza e coopera com o entrevistado, preservando sua face positiva (B&L, 1987), pois, além de remeter a uma instância mais impessoal, *sua pasta do governo*, pressupõe que ele poderá continuar no cargo de secretário, afirmação essa que foi posta em questão, anteriormente, na mesma entrevista.

No próximo turno (24), o entrevistado continua a responder, como no turno anterior (22), assumindo o *footing* de responsável pelo discurso (GOFFMAN, 1998b):

24 EO: eu tenho eu tenho uma: uma: LONGA agenda que eu elaborei um projeto e entreguei pessoalmente ao governador... e entreguei ao secretário de estado a ao: GGI ao conselho de segurança (difundi) todos aqueles itens ali são fundamentais eles vão desde a aquisição de novos equipamentos até a contratação de novos policiais... você não tem policiamento ostensivo eficiente se a polícia não estiver na rua o papel dela é estar na rua pra ser vista e:... e: desestimular o marginal de cometer o seu delito

Enfatizando bem o que fez, empregando explicitamente a primeira pessoa do discurso, o entrevistado descreve seus atos: *eu tenho eu tenho uma: uma: LONGA agenda que eu elaborei um projeto e entreguei pessoalmente ao governador... e entreguei ao secretário de estado a ao: GGI ao conselho de segurança*. Depois justifica suas ações, generalizando: *todos aqueles itens ali são fundamentais*; e, em seguida, detalhando: *eles vão desde a aquisição de novos equipamentos até a contratação de novos policiais...* Depois, usa o pronome de segunda pessoa, em mais um momento em que assevera reflexividade com o interlocutor, ao

comentar: *você não tem policiamento ostensivo eficiente se a polícia não estiver na rua*. É um turno bem marcado pela negociação da face positiva do entrevistado, ou seja, em que ele mostra as ações positivas que tem desenvolvido.

Na penúltima pergunta (turno 25), a entrevistadora faz mais um questionamento envolvendo as ações da secretaria, assim como de órgãos ligados a ela:

25 ER: no nos jornais também o gabinete de gestão integrada e o conselho estadual de segurança tem sido alvo de algumas críticas por algumas pessoas colocarem em questão a devida:: atuação desses desse::s instrumentos mesmo o gabinete de gestão integrada o GGI e o conselho estadual de segurança... o senhor continua participando da reunião do GGI o que ele tem feito de efetivo... secretário?

Mais uma vez, a jornalista remete à mídia (jornais) e a terceiros, não identificados (algumas pessoas), para ratificar mais um comentário sobre a existência de críticas a órgãos ligados à secretaria de segurança: *nos jornais também o gabinete de gestão integrada e o conselho estadual de segurança tem sido alvo de algumas críticas por algumas pessoas*. Depois, ela faz duas perguntas: a primeira, em que questiona diretamente o secretário sobre uma ação dele próprio: *o senhor continua participando da reunião do GGI*, e a segunda, quando se refere ao órgão (GGI) como o agente: *o que ele tem feito de efetivo... secretário?*³¹ O entrevistado responde:

26 EO: olha eu participei de todas as re/ reuniões do GGI... e: e:: o resultado o balanço do GGI no ano é extremamente positivo veja SÓ para exemplifiCAR o conSELho de seguRANça é: na atual formatação é criação do GGI é proposta do GGI e tá fazendo um papel EXCELENTE e: inclusive julgando é o o o problema do da da permanência do secretário ou não... né então é é é um uma criação é MUITO importante outras conquistas que foram obtidas do GGI né ou intensivamente do aí a a a:: o aumento do policiamento... GERAL enquanto tivemos viatura agora a coisa já diminuiu agora não mas foi um fato extremamente positivo... né houve momentos em que a gente tinha cinquenta viaturas policiando Maceió... mas agora não tem mais

Inicialmente, ele responde o que ER indaga em sua primeira pergunta (*o senhor continua participando da reunião do GGI*), da seguinte maneira: *eu participei de todas as re/ reuniões do GGI...* É um enunciado que, na verdade, não responde exatamente o que foi perguntado. Ao dizer que participou de *todas* as reuniões do GGI, o entrevistado parece querer dar uma resposta afirmativa para a pergunta, mas, de fato, ele não afirma que *continua participando* dessa reunião, como foi colocado na pergunta. Isso pode ficar apenas

³¹ O Gabinete de Gestão Integrada (GGI) é um fórum deliberativo cujo objetivo principal é buscar a integração entre todos os órgãos da segurança pública. Os membros representam as entidades titulares do Gabinete de Gestão Integrada, e entre eles está o Secretário de Justiça e Segurança Pública. (fonte: <http://www.seguranca.mt.gov.br/ggi.php?IDCategoria=8>)

subentendido. Por outro lado, o verbo no passado pode dar a entender que, no presente, ele não participa mais. Como todo ato de efeito subentendido, resta ao ouvinte resolver o enigma para interpretar o que é dito (DUCROT, 1972, 1977).

Ele continua o enunciado rebatendo as supostas críticas feitas ao GGI, referindo-se ao balanço do órgão naquele ano como *extremamente positivo*. Em seguida, ele justifica sua opinião, avaliando muito positivamente também o papel do outro órgão citado por ER, o Conselho Estadual de Segurança³², ao dizer que o mesmo *tá fazendo um papel EXCELENTE*, enfatizando o adjetivo ao empregar um tom de voz mais alto.

Segundo as explicações dadas pelo entrevistado, foi o GGI que criou o Conselho. Assim, ao elogiar as ações do segundo ele está também estendendo o elogio ao primeiro. Como ele próprio, sendo o secretário, faz parte do corpo de membros do GGI, este elogio é também, indiretamente, direcionado para si mesmo. Assim, ao tempo em que negocia a imagem positiva de todo o grupo, ele preserva também sua própria face positiva.

Para justificar o elogio, EO cita uma das ações que estão sendo feitas pelo Conselho Estadual de Segurança, que é julgar a permanência dele na pasta de secretário. Nesse enquadre ele esboça um ar de riso, demonstrando confiança no que está dizendo e assim, negociando sua face positiva.

É interessante observar que, ao se referir a este fato, EO faz referência a ele próprio em terceira pessoa. Ele não fala, por exemplo, em *minha permanência*, mas sim na *permanência do secretário* (dele): *inclusive julgando é o o o problema do da da permanência do secretário ou não... né*. Falar de si próprio em terceira pessoa é uma forma de afastar-se do discurso. Neste caso, ainda, a pessoa é substituída pelo cargo. É dito, objetivamente, que é “o secretário” quem está passando pelo julgamento de ser ou não ser afastado de seu cargo.

Assim, neste mesmo turno, se antes o entrevistado indiretamente negocia sua face positiva, através de elogios aos atos do grupo ao qual ele pertence, agora ele também preserva sua face negativa, ao dizer que quem está sendo julgado é “o secretário”. Apesar de, na realidade, “o secretário” ser ele próprio, não é assim explicitamente referido. Ele, pessoalmente, se afasta, tornando-se o outro: aquele de quem se fala.

Continua o turno citando outras conquistas que foram obtidas pelo GGI, como o aumento de policiamento e de viaturas, mas finaliza voltando ao momento presente, referindo-se implicitamente à crise que está sendo vivida pela secretaria e que é o tema geral da entrevista, ao afirmar que *houve momentos em que a gente tinha cinquenta viaturas*

³² Vinculado ao Gabinete do Governador (fonte: conselhodesegurancaestadual.al.gov.br)

policiando Maceió... mas agora não tem mais. Com essa afirmação ele ratifica suas primeiras respostas dadas nessa entrevista, quando havia apontado o problema da falta de recursos materiais como a causa de toda a crise.

Em sua última pergunta, a entrevistadora aborda um novo tópico: o sistema penitenciário do Estado de Alagoas:

27 ER: e recentemente tivemos uma rebelião como é que o senhor avalia então a estrutura do sistema PENITENCIÁRIO dentro do Estado de Alagoas?

Há algumas pistas de que esta seria a última pergunta de ER. Estas são o *e*, com o qual a repórter inicia sua fala, e o *então*, no trecho: *como é que o senhor avalia então*, que nessa posição final passa uma ideia de conclusão.

Nesta última pergunta (turno 27), no trecho em que descreve a situação problema a ser discutida, ER fala na segunda pessoa do plural: *recentemente tivemos uma rebelião*. Dessa forma, ER está incluindo-se e incluindo o outro no discurso. Esse outro, neste caso, com quem ela busca também asseverar uma reflexividade, pode ser não só o seu interlocutor direto, mas toda a sociedade do estado de Alagoas, já que é onde aconteceu a citada rebelião, que é o mote da pergunta que vem em seguida: *como é que o senhor avalia então a estrutura do sistema PENITENCIÁRIO dentro do Estado de Alagoas?* Eis a resposta do entrevistado:

28 EO: é é uma outra questão que é principalmente a mídia bate muito na questão do sistema penitenciário... o SISTEMA penitenCIÁRIO uh eh uh por uma questão de justiça devo dizer aqui foi o si/ em termos de direção foi a direção que obteve resultados mais positivos... praticamente as FUGas desapareceram... as rebeliões são consequências das tentativas de fugas que são frustradas... então: o nós tínhamos no início do ano constantes fugas numerosas agora: foge um foge dois e já temos algum tempo aí que não foge ninguém consequência de um TRABALHO é é ferrenho exercido pela direção do sistema penitenciário... agora... a cada vez que a gente é é aborta u:m uma tentativa de fuga... né... vem a violência o::s prisionári/ o: os presos... reagem de forma violenta quebrando tocando fogo... isso é conduta que vai existir enquanto não se constroem presídios com as condições modernas pra abrigar os a população carcerária

Antes de responder, o entrevistado faz, implicitamente, uma análise negativa da própria pergunta ao comentar que *a mídia bate muito na questão do sistema penitenciário*. O que se percebe é que, nessa última pergunta de ER, não houve, como nas duas anteriores (23 e 25), uma citação direta de que o tópico questionado está na mídia. Na situação, porém, a mídia está presente por todos os aspectos contextuais que compõem o evento comunicativo e, pessoalmente, é representada pela própria jornalista entrevistadora. Ao comentar que *a mídia bate muito* nessa questão, o entrevistado está indiretamente acusando a própria jornalista de

estar sendo repetitiva, e portanto, inadequada. Porém, ele usa a estratégia de generalizar o objeto que ele critica, e assim negocia a face de sua interlocutora (B&L, 1987).

A crítica se confirma pela continuação da resposta, em que EO expõe sua avaliação de forma extremamente positiva sobre tópico questionado, deixando claro, inclusive, que *deve* dizer aquilo ali *por uma questão de justiça*. Ele então afirma que *foi a direção que obteve resultados mais positivos...* e em seguida relata as ocorrências que justificam a sua avaliação. Ele explica, na sequência, que isso é *consequência de um TRABALHO é é ferrenho exercido pela direção do sistema penitenciário*. Ele avalia a situação de uma direção que está sob seu comando, e assim, conseqüentemente, negocia sua própria face positiva através da face coletiva do grupo referido (GOFFMAN, 1967, 2007).

O entrevistado deixa subentendido, também, que a situação melhorou no decorrer do tempo de sua gestão, quando afirma: *entã:o nós tínhamos no início do ano constantes fugas numerosas agora: foge um foge dois e já temos algum tempo aí que não foge ninguém*. É interessante perceber que o entrevistado usa, além do mesmo verbo (ter), a mesma forma pronominal (primeira pessoa do plural) que é usada pela entrevistadora, em seu relato: *recentemente tivemos uma rebelião*. Fica evidente a influência mútua em relação à forma de falar, no discurso dos interlocutores (BRAIT, 1999; PHILIPS, 1998), e isso não deixa de ser uma maneira de identificação com o interlocutor, o que é considerado um elemento da polidez positiva por Brown & Levinson (1987).

O entrevistado finaliza o turno ratificando o que falou ao início da entrevista, quando foi feita a primeira pergunta, sobre a suposta crise pela qual está passando a Secretaria da Defesa Social. Aqui, neste momento, ele explica que, apesar de todos os esforços feitos pela Direção do sistema penitenciário, rebeliões ainda acontecem. Segundo ele, as causas não foram totalmente sanadas, pois ainda que não haja mais *fugas numerosas* como antes, ainda hoje *foge um foge dois*. Então, ao final, lança mão da mesma justificativa dada desde o início, de que *isso é conduta que vai existir enquanto não se construírem presídios com as condições modernas pra abrigar os a população carcerária*.

Direcionando uma possível culpa pela crise para o fator financeiro, preserva a imagem das pessoas pressupostamente responsáveis, como ele próprio e seus superiores na hierarquia institucional estadual. Linguisticamente, isso pode ser percebido ainda através do emprego de recursos de impessoalidade, como o “se” como partícula apassivadora na expressão *enquanto não se construírem presídios*. Dessa forma, negociando a própria face assim como a dos que compõem o seu grupo de trabalho, finaliza seu turno e toda a sua fala na entrevista. Em seguida, a entrevistadora agradece e finaliza a entrevista:

29 ER: obrigada secretário por participar DO Alagoas na Hora... e o Alagoas na Hora fica por aqui assista na sequência o Plantão Alagoas com Oscar de Melo e até amanhã

Após essa última fala da entrevistadora, o programa acaba e começam a aparecer os créditos na tela. As filmagens, no entanto, continuam mostrando os interlocutores da entrevista, sentados à mesa, no mesmo lugar em que aconteceu a conversação. Eles parecem continuar a falar um com o outro e o entrevistado estende a mão para cumprimentar a jornalista. Ela também estende a mão para cumprimentá-lo e sorri. Percebemos, nessa cena, que o *footing* que ambos seguem mudou, com os dois assumindo um outro papel, de mais informalidade, naquele que também não é mais o mesmo contexto.

4.4.1 Considerações gerais sobre a entrevista 4

Para uma melhor compreensão da análise, apresento os quatro enquadres que considereei como componentes da entrevista 4: primeira parte, ou introdução (turno 1 ao 8), quando o assunto envolve o problema da crise na secretaria e a falta de recursos como o pivô da questão; a segunda parte, (turno 9 ao 16), quando se fala mais diretamente do pessoal que compõe a secretaria, e da proposta do governo em relação à greve; a terceira parte, que é o clímax da entrevista, quando a principal questão é a suposta demissão do secretário (turnos 17 ao 20); e finalmente, a quarta e última parte (turnos 21 a 29), quando a entrevista se encaminha para o final, com a discussão sobre diversos temas como índices de violência e criminalidade no estado, atuação de órgãos ligados à secretaria e sistema penitenciário.

Do começo até a terceira parte da entrevista, as situações ameaçadoras vão progressivamente aumentando. Em seguida, na última parte da entrevista, a conversa fica mais amena, havendo uma diminuição nos riscos às faces, para a interação terminar de forma cordial com uma troca de sorrisos e um aperto de mãos entre os interlocutores.

O tema da entrevista apresenta um nível alto de risco às faces, principalmente à face do entrevistado, que está em uma posição delicada, de diretor de um órgão supostamente em crise, e tendo que lidar ainda com a divulgação de uma possível exoneração de sua função.

É importante frisar que, o que está em análise é a maneira como se empregam recursos linguísticos e não linguísticos que fazem parte de uma prática discursiva, prática essa que pode revelar uma postura de enfrentamento ou, ao contrário, de afastamento frente o problema

em questão. Não se trata aqui de contestar as palavras do entrevistado, e nem dizer que o fato de trabalhar sem verbas, ou sem recursos físicos, não seja um problema real. Mas de investigar como os interlocutores se posicionam discursivamente acerca do problema.

Quando se usam termos que denotam impessoalidade, a impressão que se tem é mesmo de uma posição mais suavizada, amenizada, e parece ser essa mesmo a intenção dos que respondem a determinadas perguntas mais invasivas: defender-se, tirar o corpo fora, ou, neste caso, usando uma terminologia mais apropriada, livrar a cara, salvar a própria face. É uma prática discursiva que de fato afasta a pessoa da responsabilidade de certos atos.

Um observação interessante sobre essa entrevista relaciona-se às formas de tratamento usadas no decorrer da conversa. Durante toda a interação, a jornalista entrevistadora trata o convidado como *senhor* e *secretário*, e apenas uma única vez, justamente quando a pergunta oferece um grande risco para a face do outro (turno 9), ela usa a forma de tratamento *general*, empregada anteriormente apenas na apresentação do convidado. Essa particularidade foi comentada na análise, como um enquadre que pode suscitar diferentes e significativas interpretações no ouvinte-leitor, em relação ao processo de negociação da imagem.

4.5 Entrevista 5 - Recadastramento do servidor público e IPTU

Dados contextuais:

A entrevista 5 foi veiculada em agosto de 2009, pela TV Gazeta, afiliada da TV Globo, no noticiário Bom Dia Alagoas, durante 05min02s. No estúdio, ambos os interlocutores sentam-se ao lado de uma mesa, um de frente para o outro. O jornalista entrevistador é do sexo masculino e a entrevistada, do sexo feminino. Em relação à faixa etária, aparentemente não parece haver diferença significativa entre os dois. A entrevista aborda dois assuntos: o primeiro é sobre uma possível suspensão de salário de servidores estaduais, devido à falta de recadastramento, e o segundo relaciona-se ao pagamento do imposto municipal referente a bens imóveis, o IPTU. Na época, a entrevistada ocupava a função de Secretária de Finanças de Maceió.

A análise:

O entrevistador dá início à conversa relatando, de forma bem objetiva, o tema que estará em pauta. Nesta manchete inicial, o jornalista já constitui um ato ameaçador (AAF), ao noticiar uma situação bastante desagradável que está prestes a ocorrer com uma parcela de servidores públicos do município, que é a suspensão de seus salários. Com isso, observamos que já se configura um tópico de risco não só para aqueles de quem se fala (os funcionários) como também para a pessoa que vai discutir aquele assunto, a entrevistada e Secretária de Finanças de Maceió, que é apresentada por ER no turno inicial:

1 ER: mil e setenta e oito servidores públicos da prefeitura de Maceió que não se recadastraram vão ter os salários suspensos no mês de agosto... pra falar sobre o assunto aqui com a gente a secretária de finanças de Maceió ((nome da entrevistada))... secretária bom dia

2 EA: bom dia ((nome do entrevistador))

No início de sua fala, o entrevistador dirige o olhar para o telespectador e, ao proferir o enunciado declarativo e ameaçador *vão ter os salários suspensos*, encosta o punho fechado na mesa, como se fosse a batida de um martelo, num gesto que parece asseverar e, portanto, tornar ainda mais ameaçadora, aquela sentença. Em seguida, ao apresentar a entrevistada, cumprimenta-a formalmente, através do seu cargo, referindo-se a ela como *secretária*. Ela responde ao cumprimento de maneira informal, dirigindo-se ao entrevistador pelo seu

primeiro nome, demonstrando familiaridade com o seu interlocutor. O jornalista agradece a presença da entrevistada e já faz a primeira pergunta em relação ao tópico apresentado:

2 EA: bom dia ((nome do entrevistador))

[
3 ER: muito obrigado pela sua presença... já se sabe por que esses servidores deixaram de fazer esse cadastramento exatamente?

Nessa primeira pergunta (turno 3), o jornalista inicia o enunciado com um recurso linguístico que promove um certo afastamento, que é a partícula apassivadora *se* como sujeito. Apesar de a pergunta ser feita para ser respondida pela sua interlocutora ali presente, ao indagá-la ele não usa pronomes como *você* ou a *senhora*, e sim o *se* como o sujeito que vai dar a resposta. Assim, ele afasta a interlocutora do discurso, dando um tom de impessoalidade ao enunciado. Essa é uma forma de preservar a face negativa da entrevistada (B&L, 1987), nesse início de entrevista.

A resposta da entrevistada vem com uma série de justificativas que negociam a sua própria face, quando ela parece querer deixar claro que, junto com a sua equipe de trabalho, fez a sua parte:

4 EA: é:: com certeza não foi por falta de tempo né ((nome do entrevistador)) começamos o cadastramento desde o mês de março e concluímos agora dia quatorze... é: foi amplamente divulgado alguns documentos foram exigidos como a certidão do efetivo exercício... que e:u não sei se por esse motivo é: porque no próprio cadastramento as pessoas que estavam doentes acamadas internadas é:: iprev a junta médica do iprev foi lá porque a prova de vida:: era indispensável continua sendo indispensável... tivemos algum caso de servidores que estavam no exterior e aí a gente colocava que seria preciso que ele retornasse ao Brasil ou a qualquer agência do banco do Brasil para fazer esse cadastramento... bom... o prazo acabou... a folha de pagamento está sendo rodada e infelizmente esses mil e setenta e oito pessoas terão realmente seus salários suspensos

Ao responder (turno 4) que *com certeza não foi por falta de tempo* que os servidores deixaram de se cadastrar, a entrevistadora deixa implícito que não há justificativa para a não atuação dos servidores no citado cadastramento. Ela pede ainda a colaboração de seu interlocutor quando diz *né ((nome do entrevistador))*, ao final daquele enunciado. Com essa declaração, ela põe em risco a face de todos aqueles que não participaram do citado cadastramento, ao tempo em que negocia a própria face, como Secretária e parte responsável pelo processo, ao deixar implícito que houve tempo suficiente para que todos se cadastrassem.

Na continuação, ressaltando aqui que a entrevista foi ao ar em agosto, ela começa, então, a justificar a sua declaração inicial, apresentando os seguintes dados temporais:

começamos o recadastramento desde o mês de março e concluímos agora dia quatorze... Nesse trecho, ainda, ela fala supostamente em nome de sua equipe de trabalho, da secretaria que dirige, ao usar os verbos no plural *começamos* e *concluímos*, negociando as faces dela mesma e de todos ao incluí-los junto com ela no enunciado de conteúdo positivo (KERBRAT-ORECCHIONI, 2006, p. 87).

Na sequência desse mesmo turno, a entrevistada segue dando informações sobre o não recadastramento de alguns funcionários, empregando um recurso que promove um afastamento através da impessoalidade, que é a voz passiva. Ela diz que o recadastramento *foi amplamente divulgado* e, em seguida, apresentando um fato que parece ter sido um empecilho para aquelas pessoas, que foi a exigência de determinados documentos, emprega mais uma vez a voz passiva sem agente explícito: *alguns documentos foram exigidos como a certidão do efetivo exercício...*

Logo após essa declaração, em um trecho de fala um pouco confuso de se compreender, ela continua justificando a crítica inicial feita aos servidores que não se recadastraram, ao comentar sobre o apoio que foi dado por uma junta médica às *pessoas que estavam doentes acamadas internadas*, justificando que a *prova de vida* seria indispensável para o processo do recadastramento. Depois, divide a responsabilidade pelo ato com o pessoal de sua equipe de trabalho, empregando o verbo no plural *tivemos* e o referente *a gente*, quando faz referência aos casos de pessoas no exterior.

Ao final do turno, após todas as explicações dadas, como justificativa para a crítica feita ao início, a entrevistada conclui com uma declaração clara e direta, sem rodeios: *bom... o prazo acabou... a folha de pagamento está sendo rodada e infelizmente esses mil e setenta e oito pessoas terão realmente seus salários suspensos*. Nesse final, apesar de ser bastante explícita na sua sentença, ela suaviza o enunciado empregando o termo *infelizmente* (um *hedge*), demonstrando solidariedade com as pessoas a quem se refere.

No turno seguinte, o jornalista pretende retomar um tópico abordado pela entrevistada na resposta anterior: um documento – a certidão do efetivo exercício – que foi citado por ela. Porém, ele não pergunta diretamente sobre o documento. Inicialmente solicita que a entrevistada confirme que foi ela quem mencionou o tópico, como que anunciando que deseja retomá-lo. A ação de anunciar o que pretende fazer já minimiza os riscos que podem surgir na ação subsequente (ROSA, 1992). Em seguida descreve-o, também solicitando uma confirmação da interlocutora:

5 ER: a senhora falou de um documento específico aí

6 EA: [é

7 ER: esse documento diz exatamente onde a pessoa está locada onde ela trabalha?

8 EA: onde exatamente o setor que ela em/ ela se encontra que é a certidão do efetivo exercício então o servidor

Essa introdução que ER faz do tópico, descrevendo-o (turno 5) e, ao mesmo tempo, solicitando a confirmação do interlocutor sobre a descrição dada (turno 7), como se o próprio jornalista não soubesse a resposta, é uma forma menos invasiva de questionar o outro, e assim, de preservar sua face negativa. A entrevistada responde (turno 8) confirmando a pergunta feita, denominando que tipo de documento é aquele. Em seguida, parece querer retornar ao que falava anteriormente.

Nos turnos seguintes, o entrevistador insiste no tema levantado anteriormente (em 5 e 7) e, mais uma vez, emprega recursos atenuadores que são o termo *me parece* (em 9) e o fático *né*, ao final do enunciado (em 11). A entrevistada responde brevemente, primeiramente confirmando o que ele diz, mas em seguida usa uma expressão que promove um distanciamento temporal, *poderá ser* para, logo em seguida (turno 12) desviar-se do tópico abordado por ER:

9 ER: me parece que esse é um problema

10 EA: [é:: poderá ser...

11 ER: [que atrapalhou né

12 EA: então hoje a gente terá uma grande reunião com a secretaria de administração e todos os RHs e vamos identificar agora por secretaria essas pessoas então que não compareceram e o porquê desse não comparecimento

Ou seja, ela evita falar do tópico mudando de assunto, e sinaliza esse desvio através do marcador *então*, para falar de um tópico mais geral, mas não especificamente do documento referido.

O jornalista aceita a mudança de assunto e não fala mais no tal documento. Vem a próxima pergunta, que é feita diretamente, sem qualquer atenuante:

13 ER: eles tem alguma forma legal ou ou administrativa pra receber o salário?

14 EA: é com a:: comprovação da prova de vida do seu exerci/ exercício da sua função e os demais documentos que são exigidos que são os documentos pessoais é:: o diploma a RG aqueles documentos de praxe eles farão o processo a gente analisará claro e retornará isso não é motivo de nenhum servidor ser demitido de forma nenhuma

A entrevistada responde também de forma direta, sem rodeios, mas ao final ela acrescenta uma informação que serve para tranquilizar aqueles de quem se fala. Essa informação é sobre a não ocorrência de uma punição mais grave para os que não estiverem de acordo com as solicitações do órgão que ela representa: *isso não é motivo de nenhum servidor ser demitido de forma nenhuma*. Com essa declaração, EA ameniza toda a situação, negociando as faces de todos os envolvidos na questão.

Nesse ponto da entrevista, a partir dessa última declaração de EA, juntamente com a próxima pergunta e a resposta subsequente, observo que há uma mudança do enquadre na interação. Toda a ameaça que se configurou ao início da entrevista parece ser amenizada com um outro posicionamento da entrevistada sobre o assunto em pauta, e a apresentação de novos dados numéricos:

15 ER: que balanço a senhora faz desse recadastramento?

16 EA: eu faço um balanço excelente... quando você faz um trabalho onde noventa e quatro por cento é de sucesso como foi é o recadastramento ele deu é ele deu uma base muito sólida pra o município de Maceió então eu acho que foi eu acho não eu tenho certeza foi um EXCELENTE trabalho que a prefeitura de Maceió fez ela conheceu seu servidor sabe EXATAMENTE onde ele está e esse número de mil e:: setenta e quatro com certeza isso vai ser analisado vamos ver quem é que está aí dentro e também a gente pode trabalhar com uma pequena margem de erro que poderá acontecer é que isso

O jornalista faz uma pergunta mais aberta (em 15), ou menos dirigida, em que pede a opinião da entrevistadora sobre o seu trabalho. Na resposta, a entrevistada faz elogios ao trabalho feito por ela mesma e pelo órgão ao qual está diretamente vinculada como secretária, e assim negocia sua face positiva juntamente com a de sua instituição e equipe de trabalho. Ela enfatiza ainda mais os elogios quando substitui o modalizador *eu acho*, que pode denotar certa dúvida ou mesmo um afastamento do que se diz, pelo *eu tenho certeza*, evidenciando essa troca ao corrigir-se: *eu acho não eu tenho certeza*. Depois repete o termo *com certeza*, demonstrando muita segurança no seu trabalho e de sua equipe, a quem remete ao empregar a locução verbal *vamos ver* e o referente *a gente*.

Ao mesmo tempo, ela revela que o número de *mil e setenta e quatro* (referido pelo entrevistador ao início como *mil e setenta e oito* e que, pela forma como foi dada a notícia, parecia representar um número relativamente grande de pessoas) torna-se quase irrelevante quando se revela que o número representa apenas seis por cento de todo o contingente dos funcionários públicos do município.

Além disso, após a informação e os elogios direcionados para o próprio trabalho, a entrevistada ameniza ainda mais a ameaça configurada anteriormente, ao explicar o que pretendem fazer em relação aquele número de funcionários não cadastrados: *e esse número de*

mil e:: setenta e quatro com certeza isso vai ser analisado vamos ver quem é que está aí dentro e também a gente pode trabalhar com uma pequena margem de erro

O entrevistador faz a próxima pergunta (turno 17) em uma sobreposição de vozes, antes que a entrevistadora finalize sua resposta (ainda no turno 16):

16 EA: (...) gente pode trabalhar com uma pequena margem de erro que poderá acontecer é que isso

[
17 ER: o que é que muda com esse
recadastramento exatamente a senhora falou desse mapeamento desse conhecimento do servidor

[
18 EA: é do conhecimento do seu servidor

Para fazer a pergunta (em 17), ER mais uma vez busca apoio no que foi dito pela entrevistadora, e evidencia isso repetindo a expressão *a senhora falou*, que desloca a responsabilidade do que está sendo dito para o outro. Por outro lado, tendo sido interrompida, a entrevistada repete as últimas palavras do entrevistador (ER: *...desse conhecimento do servidor* / EA: *...é do conhecimento do seu servidor*) para fechar sua resposta anterior. Com este procedimento de EA, temos mais um exemplo³³ do processo constitutivo da língua na interação, através de improvisações e mudanças que vão ocorrendo por influência mútua dos discursos de ambos os interlocutores.

Uma última pergunta é feita ainda sobre o assunto explicitado ao início da entrevista, sem maiores riscos para as faces. Destaco, abaixo, apenas um aspecto que já foi também observado em interações anteriores, neste mesmo *corpus*:

19 ER: mas é:: com base nisso o que é que a prefeitura pode fazer em relação a isso?

20 EA: ((nome do entrevistador)) é tem secretarias que tem carências de servidores e há outras que tem excessos e eu acho que tudo isso vai ser fruto de um estudo que você pode remanejar... o importante que eu acho é que o serviço público tem que ter qualidade... lotar o seu servidor e e dar um atendimento de dignidade ao público

Na pergunta (turno 19), quando o entrevistador se refere a uma ação da prefeitura, como uma instituição, afasta do discurso as pessoas que compõem aquele órgão, assim como a pessoa da entrevistada, o que colabora para a manutenção de suas faces negativas (B&L, 1987). Na resposta, a entrevistada continua negociando sua face positiva ao mencionar sua opinião em relação à *qualidade e dignidade* do serviço público pretendido e defendido por ela.

³³ Como já observado em algumas entrevistas analisadas anteriormente.

Em seguida, a entrevista muda de rumo, e surge mais um enquadre para a análise. O entrevistador sinaliza essa mudança de foco na conversa através do marcador *agora*, e em seguida anuncia que irá mudar de assunto, chamando a interlocutora a fazer o mesmo, ao incluí-la no discurso através do verbo na primeira pessoa do plural: *vamos falar do IPTU*:

21 ER: agora vamos falar do IPTU nós falamos e discutimos e muito isso aqui no começo do ano falando sobre a questão da inadimplência... ela AINDA é alta?

O jornalista destaca que o tema já foi discutido ali, provavelmente em outra entrevista: *nós falamos e discutimos e muito isso aqui no começo do ano*. Com esse comentário ele dá um embasamento para a pergunta que faz, em que há uma afirmação pressuposta: de que já existiu uma alta inadimplência em relação ao IPTU. É uma forma de não correr o risco de passar uma informação que não seja verdade, e assim, também, de preservar-se de uma contestação sobre o que está afirmando. Ele também enfatiza esse embasamento proferindo o termo *AINDA* em um tom de voz mais forte.

Nessa mesma pergunta (turno 21), o entrevistador preserva também a face de terceiros, pois ao falar sobre essa questão, *da inadimplência*, prefere empregar um termo impessoal, em detrimento de algum outro que se referisse mais diretamente aos inadimplentes, ou seja, às pessoas que devem.

Na resposta, vem a confirmação seguida de explicações e justificativas que ratificam a informação dada/questionada:

22 EA: ela continua alta ((nome do entrevistador)) é tanto que hoje ainda teremos também é: uma reunião com o doutor Leonízio da décima quinta vara onde no mês de setembro será realizado é o mês de: o mutirão de execução e o balcão de criação que o TJ vem trabalhando já há algum tempo... é é mutirão de execução não é refiz como foi no ano de dois mil e sete que as pessoas perguntaram muito “secretária como é vai ter desconto” de forma nenhuma vai ter MUITA execução então é; os processos estão BEM encaminhados o mês de setembro será um mês de muito trabalho pra o pessoal da décima quinta vara

Para falar de outro assunto que também cria uma situação de risco para aqueles sobre quem, indiretamente, se fala (os inadimplentes), a entrevistada busca apoio em terceiros, citando pessoas e instituições que estão trabalhando em conjunto com ela, para executar as punições devidas no caso em questão. Com isso, mostra que não está só, mas age acompanhada, e de pessoas de reconhecido prestígio na esfera da Justiça, como se pode perceber, inclusive, pelo pronome de tratamento usado como referência: um *doutor*. Mais

adiante, o próprio *TJ*, sigla para Tribunal de Justiça, é citado, como órgão que também trabalha apoiando as ações da secretária.

Em seguida, para dar uma informação que contém um risco ainda maior às faces de terceiros, afasta-se momentaneamente do discurso. Ela faz isso lembrando ações alheias, explicitando que *as pessoas perguntaram muito*, e em seguida faz a citação direta, mudando o *footing*, passando a ser apenas animadora (GOFFMAN, 1998b) da pergunta de outras pessoas: “*secretária como é vai ter desconto*”.

Essa forma de citar diretamente o que outros falaram parece revelar uma maneira de não se comprometer com um ato ameaçador que é um pedido cuja resposta é enfaticamente negada por ela mesma. E isso é posto logo a seguir, em uma resposta que vem sem rodeios, sem atenuantes. Ao contrário, há uma ênfase na entonação quando responde negativamente: *de forma nenhuma* e quando, logo depois, revela a sentença: *vai ter MUITA execução*.

Sinaliza a finalização do turno com o marcador *então*, concluindo suas declarações com a confirmação implícita de tudo o que foi dito, quando ressalta as ocupações da equipe de pessoas em determinada época: *o mês de setembro será um mês de muito trabalho pra o pessoal da décima quinta vara*.

Em seguida (em 23), o entrevistador emprega mais uma vez uma instância impessoal para representar as pessoas que compõem o quadro de ocupantes daquela pasta: *a justiça*. Essa generalização/impessoalização é uma forma de possibilitar um afastamento que pode contribuir para uma preservação da face negativa do/s indivíduo/s ali representados. Agora, no entanto, essa mesma generalização também possibilita a negociação da face positiva das pessoas. Assim, a entrevistadora usa o mesmo termo impessoal (turno 24) para reforçar os elogios feitos anteriormente aos seus colaboradores e fazer a eles um agradecimento, com um enunciado que mostra o quanto todos cooperaram com o trabalho feito:

23 ER: agora a justiça tem dado esse apoio?

24 EA: a justiça tem dado um apoio fantástico ao município de Maceió e::: a gente só tem a agradecer

Na próxima pergunta feita pelo jornalista, ele volta a abordar um tópico que envolve riscos às faces. Ainda perguntando sobre as dívidas da população com o IPTU, fala na questão delicada da execução e possível perda do imóvel:

25 ER: nessa questão da execução é é depois de uma execução como essa pode chamar mais atenção o receio é o medo de perder o imóvel é e as dívidas que existem são dívidas... de longa data ou são dívidas pequenas dívidas de alguns anos?

26 EA: não... são... é a gente temos dívidas como IPTU é é deb/ se a gente falar especificamente do IPTU=

27 ER: [sim
[

28 EA: =e não dos outros tributos você te:m diver/ os valores são diversos eu tenho um débito do IPTU que chega quase a um milhão e setecentos quer dizer são valores altos são de empresas grandes de pessoas jurídicas e eu acho que aí a gente tem que ter um olhar especial né não será:: eu acho que não a gente não vai olhar aquele pequeno IPTU de duzentos trezentos reais eu acho que esse trabalho que tá sendo feito com MUITO cuidado tá sendo feito em cima dos GRANDES devedores do IPTU

Para responder, a entrevistadora emprega alguns recursos que suavizam a imposição do ato. Ela está se referindo a uma punição grave, que é a de tomar um imóvel de seu proprietário, e parece cercar-se de cuidados para não parecer tão invasiva e autoritária, ao tempo em que explica que a punição não deverá ser generalizada, mas irá atingir especificamente os que devem mais.

Ela procura a colaboração do outro (em 28) ao incluí-lo no discurso através do pronome de segunda pessoa: *você*. Em seguida, usa o termo *quer dizer*, para explicar e detalhar uma informação, mostrando consideração e colaboração com o seu interlocutor. E ao longo da resposta, por três vezes ela repete o atenuante *eu acho*, que marca sua presença mas ao mesmo tempo suaviza a imposição do ato, modalizando o verbo e assim tornando suas declarações menos invasivas e, portanto, menos ameaçadoras da face negativa daqueles sobre quem ela fala.

Ainda falando das execuções, o entrevistador pergunta sobre o tempo em que elas irão ocorrer, destacando a época do ano em que está sendo realizada a conversa (turnos 29 e 31):

29 ER: e essa questão das execuções elas podem ocorrer até o final do ano?

30 EA: é::

31 ER: estamos em agosto

32 EA: é:: a gente... estamos em agosto é um trabalho do tribunal o doutor Leonízio disse que esse mês de setembro será o mês que ele vai fazer esse trabalho é a prorrogação disso é só o pessoal do próprio tribunal que vai te dizer

Na resposta, a entrevistada a princípio confirma a informação de seu interlocutor mas, em seguida, evita responder àquela pergunta e muda o *footing*, passando de responsável a autora de uma informação que é creditada a outras pessoas: a instância impessoal *tribunal*, e mais especificamente alguém, *doutor Leonízio*, que irá fazer aquele trabalho. Enfim, encerra a resposta dizendo que *é só o pessoal do próprio tribunal que vai te dizer*. Com essas declarações, negocia sua própria face negativa.

O entrevistador aceita a resposta sem réplicas e encerra a conversa, polidamente, e falando em nome de sua equipe, agradece a presença da entrevistada.

33 ER: nós queremos agradecer a sua presença aqui no bom dia

34 EA: ah eu que agradeço um bom dia

35 ER: muito obrigado

4.5.1 Considerações gerais sobre a entrevista 5

Na entrevista 5, os interlocutores conversaram, primeiramente, sobre o recadastramento dos funcionários públicos municipais de Maceió, e em seguida o assunto mudou para o pagamento do IPTU, e os problemas decorrentes da inadimplência em relação a esse imposto. Sobre os enquadres para análise, observei os seguintes aspectos em relação a essa entrevista:

O primeiro enquadre, de início, situa-se entre os dois primeiros turnos, quando o entrevistador apresenta o primeiro tema que irá ser discutido. Nessa apresentação, já se configura um risco para as faces daqueles de quem se fala, que são os funcionários públicos que não se recadastraram, e conseqüentemente também para a face de quem vai falar sobre o assunto, a convidada e secretária de finanças do município, responsável pelo processo.

O segundo enquadre se dá entre os turnos 3 e 14, quando a conversa gira em torno dos problemas enfrentados durante o processo de recadastramento, com documentos necessários e procedimentos afins. As ameaças às faces continuam, e vários recursos de negociação da face negativa são usados, como o afastamento do discurso através de termos que promovem a impessoalidade.

Depois, considero um novo enquadre entre os turnos 15 e 20, pois apesar de continuarem falando do mesmo assunto, o recadastramento, este é visto por um outro enfoque, que é o do trabalho que foi realizado pela secretária e sua equipe. Nesse ponto, aparece a outra face do problema, quando, através da divulgação de dados numéricos, a entrevistada atesta que o processo teve seu lado bastante positivo. As estratégias de negociação da imagem também mudam, e o que se observa nesse enquadre são, principalmente, recursos de polidez positiva, ou seja, com a entrevistada ressaltando os aspectos em que o processo foi bem sucedido.

Essa mudança de enquadre (do segundo para o terceiro) é um ponto de análise interessante de se observar, nessa entrevista em particular. Acredito que toda a mudança de

footing da entrevistada, resultando em uma mudança de enquadre na interação, resulta do ponto de vista enfocado. Se antes ela falava pelo lado dos funcionários, mostrando o prejuízo a que eles poderão ter por conta do não recadastramento, logo em seguida fala pelo lado dela, em nome da prefeitura do município, e, segundo suas próprias palavras, do excelente trabalho que foi realizado.

No penúltimo enquadre de análise (entre os turnos 21 e 32) o assunto muda. Isso é claramente sinalizado pelo entrevistador, que anuncia ao mesmo tempo em que convida a entrevistada: *agora vamos falar do IPTU*. O assunto também é arriscado para uma parcela da população que se encontra em dívida com o município, e os interlocutores continuam empregando recursos de negociação das imagens deles mesmos e de seus interlocutores indiretos.

Ao final, o enquadre de fechamento (entre os turnos 33 e 35), com os agradecimentos de praxe, de ambos os lados.

Em resumo, apesar de terem sido usados muitos recursos de negociação da imagem, considero que a entrevista se deu sem maiores riscos às faces dos próprios interlocutores, porque as ameaças que existiam em relação aos temas enfocados não eram direcionadas para os interlocutores diretos, mas para outras pessoas, ausentes, de quem, indiretamente, se falava: os funcionários que não se recadastraram a tempo e os cidadãos que não estavam em dia com seus pagamentos do IPTU.

4.6 Entrevista 6 - Síndrome do pânico

Dados contextuais:

A entrevista 6 foi veiculada em agosto de 2009, pela TV Gazeta, afiliada da TV Globo, no noticiário vespertino AL TV 1ª Edição, durante 04min44s. No estúdio, as interlocutoras, do sexo feminino, sentam-se ao lado de uma mesa, uma de frente para a outra. Em relação à faixa etária, não parece haver muita diferença. A entrevistada é Psicóloga e responde a questionamentos sobre os sintomas e tratamento da síndrome do pânico, tema da entrevista.

A análise:

Duas chamadas mostram a jornalista introduzindo o tema dessa entrevista, em que irá se falar sobre a síndrome do pânico, seus sintomas e tratamento. A primeira tomada (feita no dia anterior à gravação da entrevista) mostra a jornalista convidando os telespectadores a enviarem dúvidas ou perguntas sobre o tema para um endereço *on line*. Há um corte na filmagem e em seguida a jornalista reaparece já iniciando a entrevista: ela revela que o tema da entrevista foi sugerido por uma telespectadora e, em seguida, apresenta a entrevistada:

1 ER: (...) entrevista aqui no estúdio é a SÍndrome do pânico você tem alguma dúvida ou pergunta sobre a doença MANDE pra gente o endereço é gazeta web ponto com barra... TV gazeta (...) a cada setenta e cinco pessoas... esse assunto foi sugerido por uma telespectadora... MAS quais são os sintomas? quem explica pra gente é a psicóloga ESPEcialista em saúde mental ((nome da entrevistada)) olá ((primeiro nome da entrevistada))

Na apresentação, ER cita as referências profissionais e o nome completo da entrevistada, e em seguida cumprimenta-a apenas pelo primeiro nome, e com um simples *olá*, o que mostra que, pelo menos da parte de ER, há uma inclinação a usar um tom informal na interação. A entrevistada, por sua vez, responde com um cumprimento um pouco mais formal: *boa tarde*. A jornalista retribui o cumprimento, agradece a presença da convidada e faz a primeira pergunta:

2 EA: boa tarde

3 ER: boa tarde obrigada por estar aqui com a gente hoje... QUAL é o perfil dessas pessoas que geralmente tem síndrome de pânico parece que a: atinge mais mulheres é isso?

4 EA: i:sso... na proporção de de três pra um homem... três mulheres pra um homem

Na primeira pergunta, no turno 3, a entrevistadora já direciona a resposta da entrevistada, com a aparente e provável intenção de dar seguimento à pergunta imediatamente seguinte, como se observa no turno 5. Esse direcionamento, no entanto, é feito de forma amenizada, inicialmente com o uso do marcador de distanciamento *parece que* (ROSA, 1992), que sugere que há dúvida em relação ao enunciado. Depois, a entrevistadora mostra mais explicitamente que há uma dúvida com a expressão *é isso?* e passa a palavra para a entrevistada, dando a entender que é EA quem tem propriedade para falar melhor sobre aquele assunto. Afinal, ela está ali para isso.

A entrevistada confirma e comprova essa apropriação indicando (no turno 4) uma resposta exata, através de números, para a pergunta. Em seguida, a entrevistadora faz a segunda pergunta, e a resposta da entrevistada trás um elemento interessante em relação à negociação da imagem. Eis o par pergunta- resposta:

5 ER: por que as mulheres são mais afetadas?

6 EA: elas são mais afetadas porque as mulheres elas tem uma ligação afetiva muito maior ou seja elas se relacionam com a vida afetiva delas... de uma forma muito mais intensa do que o homem... não é? e a medida que a mulher ela ENTRA em contato então ela está mais exposta ao estresse hoje ela tá mais exposta... a ess::: é: como é que eu posso falar:: às exigências do dia a dia... né a mulher ela saiu de um padrão mais calmo mais quieto e ela agora passou a entrar no mercado de trabalho e ela tá num num nível de competitividade... praticamente igual ao do homem... então... como ela TEM esse contato emocional consigo mesma de forma mais intensa ela também está mais exposta à síndrome do pânico

A pergunta é explícita, não deixa dúvidas, e a resposta também vai ao ponto central da questão, com a entrevistada explicando detalhadamente as causas que promovem um maior acometimento da síndrome do pânico nas mulheres. Ao descrever essas causas, a entrevistada usa alguns recursos discursivos de reformulação do que está dizendo, para ser mais bem compreendida pelo seu interlocutor, como as expressões *ou seja*, e, *como é que eu posso falar*; chama o interlocutor para participar e colaborar com ela, quando usa os termos *né* e *não é?* e usa ainda o termo *praticamente*, seguindo a máxima da qualidade (GRICE, 1975; YULE, 1996) para evitar uma possível contestação de sua afirmação quando se refere a um aspecto em que compara as mulheres aos homens.

Além de todos esses recursos discursivos que concorrem para a preservação de sua face na interação, um aspecto curioso observado na resposta da entrevistada é que, em todo o enunciado ela está falando do sujeito “mulheres”, como são ela própria e a jornalista entrevistadora, mas, em nenhum momento ela usa o referente “nós” ou “a gente”, usando sempre a terceira pessoa, “ela”, ou terceiras pessoas, “elas”.

Observe-se que é a entrevistadora quem começa a se referir às “mulheres” em terceira pessoa, na pergunta (no turno 5). Este uso, ratificado e repetido em todo o enunciado por EA, revela também a influência da fala de um interlocutor na constituição do discurso do outro. Ao mesmo tempo, pelo prisma do processo de negociação da face, não deixa de ser uma forma de afastar-se e de afastar a sua interlocutora do grupo sobre o qual está falando, e assim, de preservar suas imagens. Ou seja, ambas ficam, dessa forma, fora do grupo de mulheres que “são mais afetadas” ou que estão mais expostas à síndrome do pânico.

No próximo turno (07), a entrevistadora pergunta sobre os sintomas da doença:

7 ER: então pro pessoal poder saber ficar bastante atento que é acho que esses casos tem aumentado né ((nome da entrevistada)) quais são os sintomas?

Dessa vez, ER faz um chamamento para introduzir a pergunta: *então pro pessoal poder saber ficar bastante atento*. Nesse momento, assim como na chamada inicial da entrevista, ela expõe o seu papel ali naquela interação, ou seja, a sua posição de intermediária na divulgação de um assunto que, pelo que ela deixa implícito em suas palavras, deve interessar diretamente ao telespectador. Ao realizar esse ato, ER preserva a sua imagem como profissional, assim como a de todos na interação: a imagem da entrevistada, que tem um assunto importante a tratar, e a imagem dos telespectadores, como pessoas que tem interesse naquele assunto.

A entrevistada descreve os sintomas (turno 8), respondendo à pergunta feita pela entrevistadora com precisão.

8 EA: os sintomas olha ah:: inicialmente é uma sensação de desmaio tontura mal estar aperto ou dor no peito... é:: um certo formigamento ah:: uma:... cefaléia... taquicardia... falta de ar... é um incômodo geral a sensação de desmaio tá presente a sensação de morte... é uma sensação de que algo de MUITO ruim de trágico vai acontecer naquele momento

Em seguida (turno 9) a entrevistadora acrescenta uma informação à lista de sintomas apresentada pela especialista, mas o faz em tom de pergunta, usando o marcador *também* ao final, para se certificar de que está dizendo algo correto.

9 ER: medo de sair de ca:sa... também?

A entrevistada confirma, ao tempo em que completa a resposta dada no turno anterior com outras informações:

10 EA: isso aí... o transtorno do pânico então pode ficar associado a esse medo e quando ele tá associado é o que nós chamamos também de agorafobia... tá certo? que é o medo de estar exposto num determinado local onde as pessoas estejam ali e tem muitas pessoas e ela vem a ter isso... ou mesmo quando ela já tenha uma crise anteriormente e o receio de enfrentar aquele local por exemplo se ela vai ao centro ao shopping ao supermercado e ela tem uma crise ela evita... porque ela acredita que se for novamente ela poderá ter... é... o pânico... novamente

Na resposta (turno 10) da entrevistada, ela inicialmente confirma a informação dada pela jornalista quando diz *isso aí*, no começo de sua fala. Em seguida, ela relativiza a afirmação usando um modalizador, quando diz que o transtorno do pânico *pode* ficar associado ao medo de sair de casa, e acrescenta que existe um termo apropriado para os casos em que isso acontece. Neste ponto, a imagem da psicóloga enquanto profissional é bem marcada, não só pela citação da expressão técnica “agorafobia”, como também pelo emprego do referente coletivo *nós*, que, referindo-se possivelmente aos seus colegas, profissionais da área em questão, busca um apoio para ratificar a informação que ela está fornecendo.

Dessa forma, nessa resposta da entrevistada ela preserva a face de sua interlocutora ao aceitar a informação dada por ela, ao tempo em que preserva a sua própria face como profissional que detém um maior conhecimento sobre o tópico em foco, quando fornece uma informação complementar, mais especializada. Ao final do enunciado, ainda, chama a sua interlocutora a concordar com o que ela está dizendo, e assim cooperar com ela, através da expressão *tá certo?*

Na continuação de sua fala neste mesmo turno (10), a entrevistada segue dando explicações para justificar o que disse. Dar explicações é uma maneira de se negociar a imagem (B&L, 1987), pois há uma preocupação com a compreensão do outro sobre o assunto em pauta.

No próximo turno da entrevistadora, ao empregar, logo de início, o marcador *ou seja*, ela confirma a fala de EA e acrescenta outra informação, mostrando que entendeu e está concluindo algo a partir do que a entrevistada disse em sua última resposta:

11 ER: ou seja não é só medo de sair de casa mas também o contato com outras pessoas

12 EA: isso... até porque ela passa a ter uma certa reclusão... não é e como a síndrome do pânico ela... vem é:: vem destituída desacompanhada de uma representação que dê uma compreensão pro indivíduo ele entra num estado de terror... tá até porque as pessoas que não convivem ou que convivem com o portador do transtorno do pânico por não compreender também ele acha que é besteira muitas vezes chegam a verbalizar “olha isso é coisa da sua cabeça tenta pensar positivo não vai acontecer nada” mas o: t/o transtorno do pânico ele é incapacitante... tá certo e ele promove exatamente essa certa reclusão e...

Na resposta da entrevistada (em 12), ela segue dando mais explicações sobre a síndrome, e emprega outros termos mais específicos quando diz que a síndrome do pânico *vem destituída desacompanhada de uma representação que dê uma compreensão pro indivíduo*. É um trecho em que EA usa uma linguagem mais especializada e em que há uma monitoração por parte dela mesma em relação à escolha das palavras que emprega. Surge, mais uma vez, bem marcada, a imagem da profissional da área da Psicologia.

No mesmo turno, na sequência de sua fala, ela muda de *footing* para citar diretamente a fala de terceiros e a visão dos mesmos em relação ao assunto. Neste ponto há uma crítica à maneira de agir dessas pessoas, mas atenuada, anteriormente, pela justificativa de que elas agem daquela maneira *por não compreender(em)* o assunto. Ao mesmo tempo ela negocia a sua própria face positiva assim como a das pessoas que sofrem com a síndrome do pânico, quando dá mais explicações sobre a doença, empregando outros termos específicos de sua área de atuação profissional: *o transtorno do pânico ele é incapacitante... tá certo e ele promove exatamente essa certa reclusão*.

Desde o começo até o final de sua fala, ainda no turno 12, a entrevistada se dirige à sua interlocutora através dos marcadores *isso, não é, tá e tá certo*, ora concordando com a fala da outra, ora buscando concordância para o que ela mesma diz, sempre mostrando que está em uma ação de cooperação com a sua interlocutora.

A seguir, a jornalista muda o tópico, perguntando agora sobre o tratamento para a síndrome do pânico. Na pergunta, ela já indica algumas possibilidades de resposta, mostrando certo conhecimento sobre o tema. Em seu próximo turno (14), a entrevistada mais uma vez confirma a fala da entrevistadora com o mesmo marcador que já usou antes, para demonstrar concordância: *isso*. A entrevistadora termina a pergunta e segue-se mais uma resposta da EA (turno 16), em que a negociação da imagem também está presente em vários momentos.

13 ER: e com relação ao tratamento é:: medicamento... psicoterapia

14 EA:

isso

15 ER:

o que que é o mais indicado?

16 EA: olha:: geralmente as pessoas quando vão procurar um tratamento especializado que é com o psiquiatra que é com o psicólogo ela já eles já fizeram um *city tour* digamos assim por vários médicos... tá certo? e geralmente acompanhado de vários exames... então vem de todo um desgaste físico e emocional porque todos os exames que são feitos eles não... não apontam nada na verdade orgânico tá certo então até o indivíduo chegar ao psiquiatra ou ao psicólogo ele já sofreu bastante tá porque ele fica acreditando porque muitas vezes o médico diz “olha isso é coisa da sua cabeça” não é e outros não já fazem a indicação direta mas as pessoas também vão muito pela questão do do popular “você melhora sem nada” não é

Nesse turno (16), a entrevistadora faz mais uma crítica a pessoas que interpretam equivocadamente o diagnóstico da síndrome do pânico. Agora, ela emprega ainda mais elementos de negociação da face porque a crítica é dirigida a outros profissionais, e não a pessoas leigas, *que não convivem ou que convivem com o portador do transtorno*, como ela se referiu anteriormente (no turno 12).

Um primeiro elemento que revela o desejo de preservação das faces é que ela continua empregando vários marcadores que sinalizam a busca de concordância do interlocutor: *olha, tá certo, tá e não é*. Alguns deles são usados repetidamente, em mais de um momento de sua fala. Ela também usa mais um marcador de reformulação: *digamos assim*, quando usa um termo de outra língua para exemplificar uma situação, mostrando que está preocupada em dar explicações para o seu interlocutor.

O tópico principal desta resposta de EA é a questão da descrença que existe popularmente em relação à síndrome do pânico ser um transtorno que necessita de cuidados com profissionais especializados da área da psicologia. Segundo a entrevistada, *muitas vezes*, o próprio médico desconhece o problema e faz diagnósticos que atrapalham o paciente. A crítica ao profissional médico, porém, não é generalizada. A entrevistada tem o cuidado de, logo em seguida, acrescentar que nem todos agem de forma equivocada, e alguns, como ela diz, *já fazem a indicação direta*, ou seja, orientam o paciente a buscar a ajuda profissional que é especializada para o caso, que são os psicólogos e/ou psiquiatras, como ela deixou claro no início de sua fala nesse turno 16.

No turno seguinte (17), a jornalista coopera imediatamente com a fala de EA, recuperando essa informação dada ao início do último turno, repetindo-a, e dando a possibilidade de EA desenvolver mais o assunto. Ela pede a confirmação do que diz com os termos *né e então*.

17 ER: o indicado então é medicamento né acompanhamento de psiquiatra de psicólogo então

18 EA: isso... é necessário até porque é necessário... é o básico é fazer uma psicoeducação é esclarecer para esse portador... que aquela crise é uma crise passageira que dura em torno de três a sete minutos... tá certo que ele precisa e VAI aprender a controlar através do tratamento... a medicação é necessária... porque: como ela se trata de uma doença também orgânica não é que está nos neurotransmissores serotonina e noradrenalina o que é que acontece é necessário medicação sim... não há como você tratar o pânico... sem medicação

A entrevistada já inicia (turno 18) com um termo que confirma a fala de ER: *isso*. Um dado diferenciado neste turno é a entonação de voz da entrevistada em um determinado momento. Ela aumenta o tom de voz para afirmar enfaticamente que o indivíduo que sofre do

transtorno do pânico *VAI aprender a controlar através do tratamento...* É uma forma de passar segurança pelo que está dizendo e assim, de também passar segurança para aquele sobre quem ela está falando. Nesse momento, há uma preservação da face positiva de ambos, da especialista no assunto, que ratifica a qualidade do tratamento recomendado, e das pessoas que sofrem com a doença, que podem ver ali uma esperança mais concreta para a cura do seu sofrimento.

Nesse turno anterior (18) e nos que se seguem (até o 22), a conversa continua basicamente sobre o mesmo tópico, ou seja, sobre qual o tratamento mais indicado para o transtorno.

19 ER: apenas com conversa com psicoterapia

[

20 EA: isso com terapia

21 ER: é necessário também complemento

22 EA: até pra dar um suporte pra que o indivíduo possa dizer “eu sou capaz de superar eu sou capaz de controlar” né e assim nós temos a teoria cognitiva comportamental a terapia que ela tem um excelente efeito como também as... as de base mais psicodinâmicas

Não há mais nenhum momento em que se configure alguma ameaça as faces, nem das interlocutoras e nem de terceiros. A entrevistada continua sendo muito colaborativa na interação com sua interlocutora e, conseqüentemente, com os telespectadores, interlocutores ratificados da interação e a quem a conversa é principalmente, mesmo que indiretamente, endereçada.

Ela segue empregando termos que às vezes solicitam e outras vezes ratificam a participação do interlocutor: *isso... até porque, tá certo, não é*, e ao final, também emprega um marcador auto-referente que, ao tempo em que faz um questionamento para o próprio falante, explica e orienta o outro no curso da conversa: *o que é que acontece*.

Nessa penúltima fala (turno 22), mais uma vez a entrevistada muda explicitamente de *footing*. Se antes (turnos 12 e 16) ela falava pelas pessoas que considerava leigas no assunto, ou pelos profissionais da medicina, ela agora passa a falar pela pessoa que sofre da síndrome do pânico, e reproduz um enunciado que transmite esperança para o doente, ratificando o que afirmara no turno anterior (18), sobre as grandes possibilidades de cura, se respeitado o devido tratamento.

Nos próximos turnos, a finalização da interação. A entrevista termina com os agradecimentos por parte da entrevistadora, que mais uma vez chama a atenção do

telespectador para os sintomas da síndrome, que foram evidenciados na conversa, enfatizando a relevância do assunto:

23 ER: a gente agradece aí a sua participação fica então o alerta né

24 EA: [i::sso

25 ER: pra todos esses sintomas pro pessoal...obrigada

26 EA: por nada

Diferentemente de todas as outras entrevistas aqui analisadas, o tema abordado nessa conversa foi uma sugestão do público telespectador. Mais especificamente, foi sugerido *por uma telespectadora*, como informou a jornalista ao início da interação. Por isso, ao final da conversa, ela se dirige diretamente ao público, mais uma vez, não limitando essa interação apenas ao início da conversação, como aconteceu com as outras entrevistas aqui analisadas.

4.6.1 Considerações gerais sobre a entrevista 6

De maneira geral, assim como aconteceu na entrevista 3 (sobre as olimpíadas de matemática), a entrevista não apresenta grandes ameaças às faces dos interlocutores. De certa forma, o tema da conversa ajuda no contexto, pois é um problema que, aparentemente, não atinge diretamente a imagem pessoal de nenhuma das duas interlocutoras. A entrevistada, uma profissional da área da Psicologia, vem dar informações sobre um assunto que, de acordo com a jornalista, foi solicitado pelo público: os sintomas e tratamento para a síndrome do pânico.

Em toda a conversação, não há nenhum momento específico que se apresente muito ameaçador. Não há altos e baixos, e a interação se mantém em um ritmo constante em relação ao componente observado para a análise. De qualquer forma, como a negociação da imagem é um elemento que está presente, em maior ou menor grau, em toda e qualquer interação social (GOFFMAN, 1967), observamos alguns aspectos reveladores dessa prática discursiva.

Um aspecto que me chamou a atenção está relacionado a referentes pronominais usados pelas interlocutoras. Em um enquadre que se dá logo ao início da conversa, ao discutir sobre o grupo que é mais atingido pela síndrome, em termos da variável sexo, que são as mulheres, tanto entrevistada como entrevistadora empregam termo referente de terceira pessoa, o que promove um afastamento de ambas do discurso. Ao mesmo tempo, EA também

preserva a imagem das pessoas desse citado grupo de maior risco, quando apresenta uma série de fatos que justificam o desenvolvimento da síndrome.

Ao justificar o desenvolvimento da doença, neste caso específico, a entrevistada está negociando a face dos portadores pelo motivo que ela mesma explica: o desconhecimento sobre a patologia e seus sintomas, aliado a um preconceito que existe na sociedade em relação às doenças relacionadas a problemas psicológicos, que faz com que as pessoas portadoras desta síndrome sejam vistas com desconfiança, como se o problema que elas têm não seja sério, ou digno de um tratamento “de verdade”.

Outro enquadre que destaco é quando a entrevistada relata a posição de outras pessoas sobre o assunto em pauta. Ela muda de *footing*, evitando os papéis de autor e de responsável no enunciado e passa a ser apenas animadora do mesmo, ao reproduzir as supostas falas dessas outras pessoas em discurso direto. Mas quando faz uma crítica ao comportamento dessas pessoas (leigos e médicos) em relação aos portadores da síndrome do pânico, ela, ao mesmo tempo, ameniza o ato comprometedor com recursos de polidez, ou seja, apresentando justificativas para tais comportamentos.

Em relação ao tema abordado na entrevista, a síndrome do pânico, seus sintomas e tratamento, apesar de, a princípio, não apresentar riscos às faces das interlocutoras na interação, trás, implícito, um tabu para toda a sociedade. Como comentei anteriormente, é o preconceito que ainda existe em torno de doenças que estão mais diretamente relacionadas à mente ou ao componente psicológico das pessoas.

Abro espaço para uma reflexão pessoal em relação a esse preconceito, que parece passar também pela supervalorização do profissional da medicina em detrimento do profissional da psicologia e áreas afins (como a psiquiatria e a psicanálise). Suponho que há uma relação do mesmo com um pensamento mais amplo na sociedade em geral, que defende uma maior importância e seriedade da ciência positivista em relação à empírica. No capítulo em que apresento a metodologia da pesquisa, cito Souza Santos (1988), que aborda esse problema, e que é também pertinente a própria pesquisa que aqui se realiza.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesta última parte do trabalho, fazemos um apanhado geral do que foi analisado, para responder às perguntas propostas e apresentar algumas considerações acerca do material que foi produzido até aqui. Iniciamos retomando o foco da fundamentação teórica que embasou a pesquisa e, em seguida, recapitulamos alguns elementos contextuais e estruturais das conversas analisadas, para apresentar as respostas que obtivemos.

De acordo com Goffman (1967; 2007), compreendemos que em todas as situações de interação social em que se encontrem, as pessoas estão sempre empenhadas em negociar suas faces. Conscientes ou não do processo de negociar a própria imagem e a dos outros, as pessoas realizam-no de diversas maneiras, em maior ou menor grau de empenho, o que vai depender de cada contexto em particular.

Apesar dessa constatação, não consideramos que as ameaças à nossa imagem estejam “perigosamente” por todos os lados, sempre a espreita, fazendo com que exista a necessidade de vivermos em estado de alerta, preparados constantemente para nos defender de possíveis ataques. Dessa forma, a paranoia estaria instalada e conviver socialmente seria uma tormenta generalizada. Felizmente, em geral, não é isso o que acontece.

Por outro lado, compreendemos que existe uma grande diferença entre situações nas quais nos encontramos completamente sozinhos, e dessa forma livres para podermos nos expressar e agir de qualquer maneira, de situações em que nos deparamos com outra/s pessoa/s, em que temos que momentaneamente, no mínimo, dividir com ela/s o mesmo espaço.

Alguns exemplos são pequenos ambientes fechados, como um elevador, em que as pessoas fortuitamente ou não, e mesmo que por poucos segundos, tem que conviver com outras. As mudanças de comportamento podem ser imperceptíveis, mas estarão sempre presentes. Nem sempre as situações que se apresentam são ameaçadoras, mas sempre exigem de nós uma resposta, mesmo que essa resposta se faça através do nosso silêncio, pois só a nossa presença, em qualquer situação social, nos torna constituintes ativos do evento comunicativo.

Do contexto de um encontro fortuito no elevador para o de uma entrevista apresentada na televisão, muita coisa muda. Com data, hora e local previamente agendados, as pessoas se encontram para conversar sobre um determinado assunto. Sob e sobre todas essas circunstâncias, os interlocutores constituem a interação e são por ela constituídos, ali, no

momento em que atuam conjuntamente uns com os outros. As faces de cada um estão em foco, e são negociadas e renegociadas, a todo instante, através de práticas discursivas que podem revelar ou esconder, respectivamente, e relativamente, elementos positivos e negativos, que constituem sua imagem social.

Foi com base em tudo isso que resolvemos analisar detalhadamente, em cada fala de cada interlocutor, as entrevistas registradas como dados para este trabalho. E foi a partir desse tipo de verificação, que não sem razão é denominada de microanálise etnográfica, que chegamos às seguintes considerações e respostas às perguntas de pesquisa que nortearam todo o trabalho:

No *corpus* aqui analisado, todas as entrevistas apresentam enquadres de início e fim em um formato mais ou menos fixo, e começam sempre a partir da fala do entrevistador ou entrevistadora, que é o/a condutor/a da interação. Ele/a inicia apresentando e cumprimentando o/a entrevistado/a, e introduzindo o tema que vai ser discutido na conversa. A ordem pode variar, mas esses três elementos sempre estão presentes no enquadre inicial de todas as interações analisadas. Para finalizar, é o entrevistador também quem toma a iniciativa, geralmente com um sinalizador verbal e/ou não verbal que dá o aviso de que a interação está para terminar, e o faz sempre agradecendo a presença e se despedindo do convidado. Os graus de formalidade variam a depender de quem está interagindo com quem, assim como as formas de tratamento usadas por ambos, mas a polidez está sempre presente nestes enquadres, como um recurso de negociação da imagem dos interlocutores.

Todo o desenrolar da conversa, que acontece entre os enquadres de abertura e fechamento, desenvolve-se com características particulares que dependem dos componentes contextuais de cada entrevista. Em geral, um único tema geral é debatido pelos interlocutores. No *corpus* aqui analisado, apenas a entrevista 5 abordou dois temas diferentes: recadastramento de servidores públicos municipais e problemas relativos a pagamentos do IPTU.

Após identificar os temas, defini os enquadres que se desenharam entre o começo e o final de cada interação, normalmente de acordo com os subtemas, ou tópicos, que eram desenvolvidos em cada uma delas. Em geral, as conversas aconteceram dentre um número de três a quatro enquadres.

O tempo total de cada entrevista estabeleceu-se entre cinco e dez minutos. O número de turnos variou entre 25 e 35 turnos ao todo, em média, com exceção da entrevista 1, que apresentou 89 turnos (Ver comentários à p. 83). Mesmo nas entrevistas que ficaram em uma mesma média de turnos e de tempo, não observei uma relação direta entre a duração da

conversa e o número de turnos. A entrevista 2, por exemplo, teve uma duração maior (7'05s) do que a 5 (5'02s), mas o número de turnos foi bem menor (24 para 35).

A duração das respostas e também a velocidade de fala dos interlocutores influencia nessa relação, e na entrevista 2, especificamente, influenciou também no processo de negociação da imagem na interação: observei que, além de evitar falar sobre certos tópicos em determinado momento, a fala lenta e pausada do interlocutor auxiliou na manutenção dos seus desejos de face negativa.

A partir desse comentário, posso começar a responder a um dos questionamentos levantados nesta pesquisa (Ver p. 25-6), que faz referência ao tempo de ocorrência das entrevistas: a pergunta três (3), que relaciona esse componente contextual ao processo de negociação da imagem para saber se há momentos da entrevista em que os recursos desse processo são mais recorrentes no discurso dos interlocutores. Uma primeira consideração que fazemos é que o processo de negociação da face está sempre presente, em todo o tempo da interação. Assim, inicialmente, a resposta seria não. No entanto, levando em conta um enquadramento de momentos mais definidos, como início, meio e fim da entrevista, pode-se afirmar que há sim, momentos em que o processo é mais recorrente.

O que acontece é que, em determinados enquadres, há uma certa regularidade de atos que concorrem para que a polidez se estabeleça como um recurso de negociação da imagem sempre presente. Estes são os enquadres que correspondem aos momentos de início e de término da entrevista, em que são feitas as apresentações, os agradecimentos e as despedidas. Já em todos os outros enquadres, que compõem a interação em sua totalidade, a ocorrência de mais ou de menos recursos de negociação da face depende muito dos subtemas que são discutidos em cada conversa, e, principalmente da maneira como eles são abordados pelos interlocutores. Em suma, uma resposta mais adequada para a pergunta é que, levando-se em conta enquadres definidos de início, meio e fim, há momentos em que o processo é mais recorrente. Porém, na totalidade da interação, a ocorrência do processo é observada o tempo inteiro e não está relacionada somente ao momento, mas a todos os outros elementos contextuais que constituem cada enquadre.

Partindo dessa reflexão, posso começar a responder a pergunta dois (2), que faz referência ao *quê* é discutido pelos interlocutores na entrevista, e busca investigar se o tema debatido pelos interlocutores influencia no uso dos recursos de negociação da face na interação. A resposta inicial é afirmativa: sim, o tema influencia no uso de recursos de negociação da imagem. Mas, observo que, assim como na pergunta anterior, faz-se necessária uma reflexão mais cuidadosa sobre essa declaração.

Os temas gerais debatidos nas entrevistas são bem variados, porém não me parece totalmente adequado afirmar que, em geral, um tema por si só seja mais ou seja menos ameaçador. Mais uma vez, deve-se levar em conta os outros componentes contextuais, para se ter um diagnóstico mais preciso a respeito da ameaça que determinado assunto pode representar. Os interlocutores, e seus posicionamentos em relação ao tema no momento da interação, são elementos constituintes dessa ameaça, que não se faz exclusivamente pelo que se discute, mas como, quando e sob que perspectiva.

Em resumo, em todas as entrevistas analisadas nesta pesquisa foram detectadas ameaças às imagens dos interlocutores e negociações para remediar ou amenizar essas ameaças. Considerei que algumas ofereceram mais riscos às faces dos interlocutores, que foram as entrevistas 2 (Obras da rodovia AL 101 Sul) e 4 (Crise na segurança pública). Certamente o tema abordado em ambas teve influência no processo. Porém, isso se acentuou pelo papel dos entrevistados em relação a cada um dos assuntos, à época das entrevistas, como os principais responsáveis pela resolução de problemas que estavam ocorrendo, e afetando diretamente a população ou, pelo menos, uma parcela dela.

Com essas considerações, constato que o tipo de envolvimento que se tem com o tema que se está discutindo é um aspecto que se deve levar em consideração na análise. Da mesma forma, o tipo de envolvimento que se tem com os outros, não só com o interlocutor direto, como afirma Goffman (1967), mas com as pessoas de quem se fala, ou a quem os interlocutores, direta ou indiretamente, fazem referências no discurso, também é significativo e determinante no uso de recursos de negociação da imagem na interação.

Respondidas as segunda e terceira perguntas, passamos para a próxima, a quarta pergunta (4), em que o objetivo é investigar até que ponto se pode relacionar os recursos de negociação da face com uma tentativa de isenção ou distanciamento do enunciado, no discurso dos participantes da entrevista.

A tentativa de afastamento do discurso, de se isentar ou se distanciar, está diretamente relacionada com o uso de recursos que promovem a impessoalidade. O alinhamento, ou *footing*, que o interlocutor assume quando interage, é um indicativo dessa tentativa de afastamento. Os diferentes posicionamentos de autor e de responsável se relacionam, respectivamente, com um menor e um maior grau de envolvimento com o que se diz.

Na entrevista jornalística, no que diz respeito a esse aspecto, constatamos que existe uma diferença entre o discurso dos dois interlocutores em razão do papel que cabe a cada um. A diferença é que já se prevê, e de certa forma se espera, que o discurso do jornalista esteja mais marcado pela autoria e em menor grau pelo *footing* de responsável. O motivo que

contribui para isso é que cabe ao jornalista o papel de intermediário do público leitor, no caso da TV, do telespectador (CLAYMAN, 1992; CAMPOS, 2003). Dessa forma, devido a essa característica, prevista pelo papel do profissional, é possível que o distanciamento se faça bastante presente na fala dos entrevistadores.

No corpus analisado, foram encontrados vários exemplos explícitos desse distanciamento do entrevistador, quando ele/ela o deslocava papel de responsável para outros, que podiam ser o interlocutor direto ou terceiros. Na tabela 1 temos alguns turnos que ilustram essas ocorrências:

Tabela 1 – O distanciamento na fala dos entrevistadores

Entrevista	Número do turno / Exemplos (em negrito)
2. Obras rodovia AL 101sul	1. e para responder às indagações dos comerciantes e moradores da região a gente trouxe aqui no estúdio o diretor (...) 17. esses comerciantes estão sendo bem informados porque eles dizem que as informações estão um pouco desencontradas o que que está prevendo o projeto?
4. Crise na segurança pública	19. os jornais divulgaram hoje secretário que a sua saída da pasta... é dada como certa... isso é verdade? eu gostaria que o senhor esclarecesse isso 21. o senhor divulgou algumas vezes que os índices de violência em Alagoas durante esse ano diminuiram (...) 25. nos jornais também o gabinete de gestão integrada e o conselho estadual de segurança tem sido alvo de algumas críticas (...)
5. Recadastr. serv. públ. e IPTU	5. a senhora falou de um documento específico aí esse documento diz exatamente onde a pessoa está locada onde ela trabalha? 17. o que é que muda com esse recadastramento exatamente a senhora falou desse mapeamento desse conhecimento do servidor mas é:: com base nisso o que é que a prefeitura pode fazer em relação a isso?
6. Síndrome do pânico	1. (...) esse assunto foi sugerido por uma telespectadora mas... quais são os sintomas? (...) 7. então pro pessoal poder saber ficar bastante atento que é acho que esses casos tem aumentado né ((nome da entrevistada)) quais são os sintomas?

O distanciamento do entrevistador pode não ser tão explícito. Às vezes, ele faz uso de recursos linguísticos e/ou extralinguísticos de impessoalidade que também funcionam como atenuantes da sua participação no discurso. É o que acontece na entrevista 1 (que não aparece nos exemplos dados na tabela acima), especificamente no turno 15 (Ver p. 72), em que o entrevistador pergunta ao entrevistado sobre a veracidade de uma informação dada por ele no turno anterior. Ao fazer esse questionamento, o entrevistado faz um gesto que revela claramente a intenção de não se responsabilizar pelo que foi dito: ele levanta as duas mãos com as palmas para a frente, no conhecido gesto que interpretamos como um *não tive/não tenho nada a ver com isso*.

Em geral, se certificar do que diz, para não correr o risco de informar equivocadamente o leitor/telespectador é um cuidado que o jornalista precisa ter. Afinal, uma das atribuições que lhe cabe é dar informações sobre os fatos que ocorrem no mundo. É permitido a ele interpretar tais fatos e atribuir-lhes significados e valores, mas é inadequado e, no mínimo, antiético, se basear em inverdades. Isso fere a credibilidade que a ele deve ser atribuída para que o seu trabalho seja respeitado pelo público.

Com esse exemplo, e os anteriores (mostrados na tabela), continuamos respondendo a pergunta (4) sobre a relação entre o uso de recursos de negociação da face com a tentativa de afastamento por parte dos interlocutores. A partir do discurso dos entrevistadores, a resposta é afirmativa. Sim, há uma relação muito estreita entre esses dois elementos no discurso do entrevistador na entrevista jornalística de televisão, que pode ser justificada, a princípio, pelo próprio posicionamento esperado para o jornalista, de intermediário do público. Nos casos analisados, ao distanciar-se do discurso, o entrevistador parece estar buscando, na verdade, mostrar que o que diz é baseado em fatos reais, preservando, assim, a sua imagem de jornalista em quem se pode dar crédito.

Por outro lado, ao promover esse distanciamento no discurso, pode acontecer também de o entrevistador contribuir para, ao mesmo tempo, preservar a face do entrevistado. Isso se justifica também pela característica de bilateralidade do processo de negociação da imagem. Nas entrevistas aqui analisadas, outros recursos linguísticos que promovem a impessoalidade também foram usados pelos entrevistadores. Menos explícitos do que os exemplificados na tabela, alguns desses recursos distanciadores são o emprego da voz passiva sem o agente expreso, o uso de pronomes impessoais, de pronomes coletivos, assim como o tempo distanciado do verbo.

Observamos um exemplo significativo na entrevista 2, logo na primeira pergunta feita pela jornalista. Ela emprega o pronome impessoal para questionar o entrevistado: *já se sabe quando vai começar essa retirada de comerciantes e moradores ali... que estão situado às margens da rodovia?* A resposta, dentre todas as respostas de todas as entrevistas aqui analisadas, pareceu o exemplo mais ilustrativo do processo de evitação (GOFFMAN, 1967 e aqui no Cap. 2, seção 2.3.2, p.47). O entrevistado demorou cerca de um minuto e meio para responder e não mencionou nada a respeito do que foi perguntado (ver Tabela 2). Não podemos afirmar categoricamente, mas podemos supor que a forma impessoal usada na pergunta também contribuiu para a estratégia de evasão empregada na resposta.

Com esse exemplo, passamos agora a comentar a relação que existe entre a negociação da face e o afastamento do discurso, por parte dos entrevistados. Constatamos, na análise do

corpus desta pesquisa, que esse elemento também se fez presente com certa frequência. Em todas as entrevistas foram encontrados enquadres em que o entrevistado buscou, explícita ou implicitamente, um afastamento ou isenção da responsabilidade pelo que dizia, ou deixava de dizer.

A tabela abaixo, com exemplos variados, ilustra esse comentário.

Tabela 2 – O distanciamento na fala dos entrevistados

Entrevista	Número dos turnos / Exemplos
1. Dia nacional enfrent. à violência sexual	21 ER: você sabe o local? 22 EO: as informações constam do local sim ((nome do ER))
2. Obras rodovia AL 101sul	5 ER: é:: já se sabe QUANdo vai começar essa retirada de comerciantes e moradores ali... que estão situado às margens da rodovia? 6 EO: bom... essa: obra de duplicação pela sua grandiosidade e pela sua importância... ela:: ela exiGIU e obteve do governador Teotônio Vilela Filho um esforço enorme no sentido de encontrar equação financeira e econômica capaz de garantir a obra na sua totalidade... por esta razão existem diversas fontes de recursos e: como também... diversos planos de trabalho que são/ planos de trabalhos que são relativos a essas fontes de recurso... atualmente nós estamos com uma frente de trabalho com recursos do orçamento geral da União é: repassados é é:: pelo PRODETUR através/ pelo pelo Ministério do Turismo através da Caixa Econômica... que vai do trevo do Francês até a Barra de São Miguel... é um plano de trabalho de aproximadamente dez milhões de reais e as obras estão avançadas aguardando apenas a finalização do período chuvoso pra que elas entrem num ritmo mais acelerado... por outro lado já estamos iniciando a etapa dois dos trabalhos que vai da PONte Divaldo Suruagy no DETRAN até as imediações da ponte da Massagueira... nesse trecho nós temos uma equação financeira resultante de recursos do Prodetur do Programa de Desenvolvimento do Turismo para o Nordeste do Ministério do Turismo com contrapartida do Governo do Estado totalizando para essa segunda etapa algo em torno de sessenta/ de cinquenta milhões de p/ de reais perdão
3. Olimpíadas matemática	3 ER: bom como qual/ como tem sido a preparação desses alunos para a olimpíada 4 EO: bem aqui em Alagoas nós temos tido um desafio devido a problemas muito específicos da rede pública né principalmente estadual... mas a preparação visa basicamente em cada escola é:: (...)
4. Crise na segurança pública	19 ER: os jornais divulgaram hoje secretário que a sua saída da pasta... é dada como certa... isso é verdade? eu gostaria que o senhor esclarecesse isso 20 EO: não sei a minha saída da PASTA não é problema meu é problema DO governador então eu sempre digo às pessoas pergunte ao governador porque eu não sei não me preocupo com isso se o governador achar por bem é é me tirar pra botar uma outra pessoa eu vou desejar sucesso pra meu sucessor... mas... é: continuando naquela PODE TROCAR mas se não investir não resolve nada
5. Recadastr.	3 ER: muito obrigado pela sua presença já se sabe por que esses servidores deixaram de fazer esse cadastramento exatamente? 4 EA: é:: com certeza não foi por falta de tempo né ((nome do entrevistado)) começamos o

servidores públicos e IPTU	recadastramento desde o mês de março e concluímos agora dia quatorze é: (...) bom... o prazo acabou... a folha de pagamento está sendo rodada e infelizmente esses mil e setenta e oito pessoas terão realmente seus salários suspensos
6. Síndrome do pânico	<p>11 ER: ou seja não é só medo de sair de casa mas também o contato com outras pessoas</p> <p>12 EA: isso... até porque ela passa a ter uma certa reclusão não é e como a síndrome do pânico ela... vem é:: vem destituída desacompanhada de uma representação que dê uma compreensão pro indivíduo ele entra num estado de terror tá... até porque as pessoas que não convivem ou que convivem com o portador do transtorno do pânico por não compreender também ele acha que é besteira muitas vezes chegam a verbalizar “olha isso é coisa da sua cabeça tenta pensar positivo não vai acontecer nada” mas o transtorno do pânico ele é incapacitante... tá certo e ele promove exatamente essa certa reclusão e...</p>

Podemos ver, nas análises completas de cada entrevista, que os recursos de afastamento usados são diversos. Eles estão relacionados, principalmente, com a manutenção da face negativa dos entrevistados, ou seja, do que eles não desejam expor na interação. Alguns recursos ocorrem com mais evidências em nível de conteúdo, como nos exemplos das entrevistas 2, 3 e 4; outros são evidenciados pela forma linguística escolhida para interagir no discurso, como nos exemplos das entrevistas 1 (sujeito impessoal), 5 (voz passiva sem agente) e 6 (discurso direto).

A partir daqui, podemos começar a responder a quinta (5). A pergunta visa investigar se os interlocutores mostram evidências de que percebem as ocorrências de afastamento no discurso do interlocutor, e se, partindo dessa percepção, colaboram com essa intencionalidade (re)velada.

Em primeiro lugar, observamos que há indícios, sim, de que os interlocutores percebem as intenções de afastamento no discurso do outro. Porém, a colaboração com o interlocutor vai depender do *quê* se está falando no enquadre em que surge o afastamento. Às vezes, o interlocutor colabora com o outro, sustentando o distanciamento pretendido. Outras vezes, não.

Geralmente, o movimento se dá do entrevistador para o entrevistado. É o primeiro, que está na posição do interrogador, quem normalmente quer que o outro revele fatos ou opiniões, através das perguntas que lhe são feitas. E é o segundo quem, normalmente, tenta evitar ou esconder determinados temas, que lhe seriam inadequados à sua imagem, naquele contexto.

Nas tabelas seguintes (3, 4 e 5), trago alguns dos exemplos que já foram citados na tabela anterior (2), mas agora com as posições dos entrevistadores em resposta à atitude de distanciamento dos entrevistados. O primeiro exemplo é da entrevista 1:

Tabela 3 – Percepções do distanciamento do interlocutor (Entrevista 1)

Entrevista	Número dos turnos / Exemplos
1. Dia nacional enfrent. à violência sexual	<p>18 EO então assim a gente espera que as autoridades tomem a providência... assim...e/ eu me coloco à disposição pra pra passar a informação e:: e: fazer alguma coisa porque não tem condição</p> <p>19 ER: você sabe o local?</p> <p>20 EO: hein?</p> <p>21 ER: você sabe o local?</p> <p>22 EO: as informações constam do local sim ((nome do ER))</p> <p>[</p> <p>23 ER: eles sabem enfim</p>

Nesse exemplo da entrevista 1, o distanciamento é buscado pelo entrevistado através do emprego de um sujeito impessoal no lugar da primeira pessoa, referida na pergunta. A pergunta já havia sido feita no turno anterior (19), estava sendo repetida (em 21), e tratava de um tema bastante delicado que foi levantado pelo entrevistado: uma denúncia sobre a existência na cidade de um cemitério clandestino de fetos provenientes de abortos forçados em adolescentes, vítimas da violência sexual no estado, tema geral da entrevista.

A pergunta direta e repetida do entrevistador, sobre a localização do tal cemitério, faz com que o entrevistado recue no que vinha afirmando anteriormente, no turno 18, sobre a veracidade da denúncia. Se antes ele usou o pronome em primeira pessoa, assumindo um alinhamento de responsável pelo enunciado (*eu me coloco à disposição*), logo em seguida mudou o alinhamento através do uso de um recurso de impessoalidade, afastando-se e afastando qualquer um diretamente da responsabilidade pela informação. O entrevistador, por sua vez, colabora com o entrevistado, e conclui, junto com ele, que aquela informação deve ser de conhecimento de outras pessoas, que ali já não vem mais ao caso, quando diz: *eles sabem enfim*. Diante da ameaça contida no tema, compartilhar o distanciamento parece ter sido a melhor opção para a negociação da imagem de ambos os interlocutores, livrando-os da responsabilidade de confirmar e divulgar, respectivamente, uma denúncia grave, envolvendo crimes de morte.

Já o outro exemplo, da entrevista 2 (cujo assunto são as obras na rodovia AL 101-sul), ilustra uma situação diferente, como podemos observar no trecho em destaque na tabela seguinte:

Tabela 4 – Percepções do distanciamento do interlocutor (Entrevista 2)

Entrevista	Número dos turnos / Exemplos
------------	------------------------------

<p>2. Obras rodovia AL 101 Sul</p>	<p>5 ER: é:: já se sabe QUANdo vai começar essa retirada de comerciantes e moradores ali... que estão situado às margens da rodovia?</p> <p>6 EO: bom... essa: obra de duplicação pela sua grandiosidade e pela sua importância... ela:: ela exiGIU e obteve do governador Teotônio Vilela Filho um esforço enorme no sentido de encontrar equação financeira e econômica capaz de garantir a obra na sua totalidade... por esta razão existem diversas fontes de recursos e: como também... diversos planos de trabalho que são/ planos de trabalhos que são relativos a essas fontes de recurso... (...)</p> <p>7 ER: então senhor/ senhor ((nome)) não estão não há previsão então pra pra um prazo definido pra esses moradores pra esses comerciantes principalmente os comerciantes como a gente vê na reportagem que são os maiores prejudicados</p> <p>8 EO [claro]</p> <p>9 EA é:: com essa imprevisão</p> <p>9 EO pelo que eu pude perceber (...) que tem é início PREvisto para novembro ou dezembro assim que sejam liberados os recursos (...)</p>
--	---

Nesse enquadre, em que, através de estratégias de evasão e recursos de afastamento (como já comentado anteriormente), o entrevistado não responde ao que foi perguntado, a próxima pergunta da jornalista é, na verdade, um pedido de confirmação do que ela inferiu sobre o que ele não disse, ou deixou de dizer. Assim, ela deduz uma resposta negativa do entrevistado, apesar de, em nenhum momento ele ter afirmado, explicitamente, que não havia previsão para o prazo questionado.

Parece claro que, com essa pergunta (em 7), a entrevistadora está tentando fazer com que o entrevistado responda o que evitou comentar, e ela consegue, pois na resposta subsequente ele, finalmente, fala explicitamente sobre o tempo da obra. Esse, então, é um exemplo em que não há colaboração da entrevistadora com a intencionalidade de afastamento que ocorreu no discurso do interlocutor.

Já no enquadre focado na entrevista 3 (Olimpíadas de matemática), observamos um dado interessante, que nos fez refletir um pouco além do que é proposto na pergunta de pesquisa. O enquadre acontece logo após o início da entrevista, na primeira pergunta feita pela jornalista. O entrevistado não deixa de responder o que foi perguntado, mas o que chama a atenção é que, para iniciar a resposta, ele fala sobre um tópico, mas evita nomeá-lo, citando-o apenas como *problemas específicos*. A atitude da entrevistadora, em resposta a esse distanciamento, é de fazer com que ele retome o tópico de forma clara. Ela o faz inserindo, na próxima pergunta, um tópico novo, mas que parece ser ao que o entrevistado havia feito a referência, de certa forma, velada: *a greve dos professores*.

Tabela 5 – Percepção do distanciamento do interlocutor (Entrevista 3)

Entrevista	Número dos turnos / Exemplos
------------	------------------------------

3. Olimpíadas de matemática	<p>3 ER: bom como qual/ como tem sido a preparação desses alunos para a olimpíada</p> <p>4 EO: bem aqui em Alagoas nós temos tido um desafio devido a problemas muito específicos da rede pública né principalmente estadual... mas a preparação visa basicamente em cada escola é:: um professor diretor é sob a supervisão da: da coordenação e auxílio da Universidade Federal de Alagoas o Instituto de Matemática a gente vai orientando e dentro de cada escola a gente é esse professor ou supervisor ele tem é dado as aulas através de um material específico que nós enviamos pra todas as escolas</p> <p>5 ER: a greve dos professores atra/ atrapalhou de alguma forma essa preparação dos alunos?</p>
--------------------------------------	---

Nesse enquadre, observamos que o desmascaramento promovido pela entrevistadora foi, na verdade, um ato de colaboração com o outro, facilitando para o entrevistado falar de um tema que, se introduzido por ele mesmo, poderia ser mais delicado para a sua própria imagem, como profissional, indiretamente envolvido no problema. Dessa forma, podemos concluir que a tentativa de desvelar a intenção de distanciamento no discurso do outro, nem sempre se constitui em um ato ameaçador, podendo ser uma atitude colaborativa, que acaba por negociar a face do outro.

Finalmente, invertendo totalmente a ordem prevista, responderemos, doravante, a primeira pergunta (1), em que quisemos averiguar quais recursos verbais e não verbais de negociação da face eram usados no discurso dos interlocutores das interações analisadas. Um primeiro aspecto que consideramos significativo é observar que as práticas discursivas de negociação da face nas entrevistas podem acontecer tanto através do conteúdo do *que* se diz (ou do que não se diz), como também da forma *como* se diz. Ao mesmo tempo, os dois modos podem estar imbricados um ao outro, pois ao se dizer algo significativo pode-se fazê-lo através do uso de uma forma que também seja favorecedora para o processo de negociar a face.

Os recursos utilizados pelos participantes são muitos e variados, e não seria produtivo fazer uma retrospectiva de todos os que foram observados nas entrevistas, em seus mínimos detalhes. Isso já foi feito no capítulo da análise dos dados. Faremos, portanto, alguns comentários sobre as práticas discursivas que consideramos mais significativas, levando em consideração as ocorrências mais generalizadas. Vamos a alguns exemplos:

Primeiramente observamos que ao mostrar o lado positivo de seus projetos e/ou realizações profissionais, os entrevistados buscam com frequência o coletivo, inserindo no discurso outras pessoas de sua equipe profissional como merecedoras do mérito em conjunto com o interlocutor. Negocia-se, junto com os outros, a própria face positiva, assim como a de todos. Um recurso formal muito comum, nesses casos, é empregar pronomes no plural como *nós* e *a gente*. Ao mesmo tempo, esse mesmo recurso pode ser usado para mostrar que se

compartilha com outras pessoas fatos comprometedores para a imagem. Assim, então, o mesmo recurso de buscar a colaboração do outro é usado também para negociar a face negativa do interlocutor.

Outro recurso muito usado para enfatizar o que se considera favorecedor para a imagem pessoal é citar outras fontes, geralmente pessoas de valor publicamente reconhecido ou posição hierarquicamente superior, para dar uma maior credibilidade ao seu discurso. Exemplos dessas ocorrências podem ser encontrados nos discursos dos entrevistados, nas cinco primeiras entrevistas analisadas.

Em relação aos pronomes de tratamento, como um recurso usado para a negociação da imagem, percebemos que os entrevistadores preferem empregar referentes mais formais, referindo-se aos convidados pelos seus cargos e/ou funções (professor, secretário/a e diretor), destacando, assim, seu papel como profissional. Por outro lado, os entrevistados dirigem-se aos entrevistadores com mais informalidade, usando apenas o primeiro nome, demonstrando familiaridade (metade deles fez isso, nas entrevistas 1, 4 e 5), ou não usando qualquer nome (entrevistas 2, 3 e 6). Nunca empregam referentes de tratamento mais formais como senhor/senhora, mas sempre “você”.

Talvez essa seja uma maneira de, aparentemente, equilibrar a posição dos dois em relação à assimetria de poder na interação: aquele que tem o comando, porque dirige a conversação, é referido com mais informalidade; e o outro, que ali está em uma posição de menos poder, recebe um tratamento mais formal, com mais deferência.

Percebemos, também, uma certa regularidade na prática discursiva de referir-se a instituições como agentes, ou no lugar de pessoas. Este nos parece um poderoso elemento de negociação das faces quando se busca uma posição de afastamento do problema. Aconteceu com certa frequência nas entrevistas 2, 4 e 5, em que o tópico envolvia problemas em instituições públicas: trânsito, segurança e planejamento.

Ao mesmo tempo, pela nossa própria experiência profissional no funcionalismo público, consideramos o fato dessa prática discursiva ser recorrente em outros contextos interativos, como, por exemplo, nas comunicações escritas internas (memorandos) e externas (ofícios), e também no discurso oral dos dirigentes, em reuniões, apresentações etc. E aqui, levantamos um questionamento: até que ponto, nesses outros contextos, essa prática está relacionada aos desejos de face dos interlocutores do discurso? Não podemos responder sem uma análise apropriada dos dados. Sendo assim, essa é uma questão que pode ser investigada em uma próxima pesquisa.

O propósito geral desta tese, que gerou todos os questionamentos até aqui levantados, foi o de investigar as ocorrências de negociação da imagem em entrevistas de televisão realizadas e veiculadas em programas jornalísticos das emissoras do estado de Alagoas. Com esse objetivo geral, não tivemos a pretensão de buscar generalizações sobre o assunto enfocado. E nem poderíamos: em razão do recorte em nosso *corpus*, o que buscamos, especificamente, foi conhecer melhor e tentar descrever mais detalhadamente as práticas discursivas dos interlocutores desse tipo de conversa, no que concerne aos trabalhos com a face, em nosso contexto local.

Mesmo assim, consideramos que a atividade de pesquisar esse objeto nos foi gratificante e muito produtiva. Observando os resultados aos quais chegamos e fazendo uma retrospectiva de tudo o que foi refletido ao longo de toda a pesquisa, foi bastante elucidativo perceber como todo desenvolvimento do trabalho aconteceu de uma maneira processual, no passo-a-passo das descobertas, mas ao mesmo tempo inconstante no percurso, o que nos fez ir e vir por diversas vezes ao mesmo objeto, para considerá-lo e reconsiderá-lo tantas vezes quanto achamos necessário, até chegarmos a esse encerramento.

Após analisar todas as interações e refletir sobre todas elas em conjunto, em um dado momento nos pareceu óbvio que as duas primeiras perguntas de pesquisa pudessem ter sido respondidas somente a partir das considerações sobre a importância do contexto, feitas no primeiro capítulo desta tese. No entanto, podemos ver claramente, ao final, que a compreensão de todos os aspectos analisados só se dá de fato com a observação do objeto real, da fala em interação, constituindo e sendo constituída por todos os componentes contextuais que são, de uma forma ou de outra, acessíveis à essa investigação. É no processo da análise minuciosa de todos os aspectos contextuais que conseguimos compreender, de fato, como eles estão imbricados, formando e reformando a situação interativa e sendo por ela constituídos e reconstituídos.

É neste momento final também, que percebemos com mais clareza a nossa própria posição em relação à interpretação dos dados, e a maneira como ela influencia no que observamos ou deixamos de observar, ou o que nos chamou mais ou menos a atenção, durante todo o percurso de análise. É quando a percepção de um detalhe em meio a tantos outros nos faz refletir sobre como poderíamos ter voltado mais o olhar para aquele aspecto que, somente agora, se mostra para nós tão importante. Neste momento, em que nos dirigimos para o encerramento da presente tese, só nos resta propor um encaminhamento a respeito dessa reflexão.

Refiro-me ao aspecto não verbal do discurso. Se não foi, e nem poderia ter sido, negligenciado no percurso da análise, esse aspecto foi certamente menos observado. Decerto que alguns aspectos concorreram para isso. Um deles foi a própria postura de alguns interlocutores que se mantiveram mais contidos, empregando poucos gestos e/ou expressões que chamassem mais a nossa atenção. Alguns quase não mudaram a posição das mãos durante todo o tempo da conversa. Outros, emitiam expressões faciais e gestos que geralmente revelavam as mesmas aparentes intenções, como, por exemplo, o dar de ombros, acompanhando uma fala em que se revelava claramente uma tentativa de afastamento ou evasão do discurso (Entrevista 4, Turno 6, p. 108).

O que mais nos chamou a atenção, porém, e nos leva a propor um encaminhamento para a pesquisa, foi um gesto que aconteceu em um enquadre analisado na primeira entrevista, em que os interlocutores conversaram sobre a violência sexual no estado. Comentamos anteriormente, nas considerações gerais sobre a entrevista 1 (p. 83), que aquela foi uma interação que mais apresentou características de uma conversação natural, como são denominadas as interações não, ou menos, planejadas. Atribui esse dado a alguns fatores, dentre os quais a experiência do profissional jornalista em interações deste tipo, e aqui acrescento que, em relação ao alinhamento assumido no discurso, este entrevistador foi o que se mostrou de uma forma mais presente na interação, ou seja, dentre todos, no corpus analisado, foi o que mais assumiu a posição de responsável no discurso.

No entanto, mesmo assim, em determinado enquadre esse entrevistador fez um gesto com as duas mãos que transmitiu, com clareza, uma intenção de afastamento, de distanciamento do que estava sendo dito por ele mesmo, em um enunciado que também continha elementos linguísticos de afastamento, porém nem tão explícitos. A partir dessa constatação, então, nos perguntamos em que medida a fala e o gestual se relacionam com uma mesma intencionalidade por parte do interlocutor. Mais especificamente, até que ponto as tentativas de afastamento do discurso podem ser mascaradas através de recursos verbais que insinuem a responsabilidade pelo ato de fala, mas que, ao mesmo tempo, sejam reveladas através da espontaneidade de um gesto.

Essa observação, que destaca a importância do não verbal no processo da negociação da imagem, pode se constituir na semente de uma investigação relevante de pesquisa na área, que fica aqui como sugestão de encaminhamento.

Finalizamos retomando os aspectos constituintes do objeto pesquisado, a conversa, que se revela interativa e dinâmica, e parte de um todo, o contexto social, cultural e histórico que também tem a dupla característica de atuante e atuado. Ambos são processos que estão

sempre em evolução, e assim nunca totalmente finalizados. Da mesma forma, consideramos o processo deste trabalho de pesquisa, que ora encerramos, ou suspendemos, temporariamente, na expectativa de novos rumos, previstos pelo que consideramos e demos encaminhamento até o presente momento.

Uma última consideração que desejamos fazer aqui é, na verdade, um reconhecimento à atividade interativa desenvolvida pelos interlocutores, essas pessoas que tiveram suas práticas discursivas observadas e analisadas no presente trabalho de pesquisa. Os entrevistadores, como profissionais da comunicação social que, como jornalistas, têm a difícil missão de conduzir interações desse tipo, porque se mostraram sempre empenhados em negociar as faces em jogo, e mesmo fazendo as perguntas mais invasivas, quando se fazia necessário, se cercaram de cuidados para amenizar as ameaças contida em seus atos de fala, e assim manter uma aparente harmonia na interação, contribuindo para a fluidez na conversação.

Por outro lado, destacamos também a atividade dos entrevistados, que são igualmente profissionais, mas em suas diferentes áreas, pela disposição em participar desse jogo interativo. Um jogo em que, apesar de permitir um relativo planejamento para a atuação nesse tipo de conversação, pode revelar aspectos concernentes à imagem dessas pessoas que elas não desejariam tornar públicos, em situações que agravam ainda mais essas possíveis ameaças devido ao fato de que estão sendo gravadas e podem ser reproduzidas eternamente, no espaço e no tempo.

Mesmo assim, diante de todos os riscos que podem se configurar para ambos, entrevistador e entrevistado, nesse tipo de conversa, o que poderia ser motivo para uma desavença pessoal entre os interlocutores, pode também acabar com um cordial aperto de mão e uma troca de sorrisos, como aconteceu na quarta entrevista analisada nesta tese, onde se revela ao público que, apesar de tudo, a polidez ainda é um importante recurso de manutenção de civilidade entre as pessoas.

REFERÊNCIAS

ALLEN, M. F. (Org.) *The Wordsworth Portuguese – English, English – Portuguese dictionary*. Great Britain: Wordsworth Editions, 1996.

ALVES, I. M. O emprego da metalinguagem em diálogos jornalísticos. In: PRETI, Dino. *Diálogos na fala e na escrita*. São Paulo: Humanitas, 2005, p. 155-170.

ANDRÉ, M. E. D. A. de. *Etnografia da prática escolar*. 11. ed. Campinas: Papyrus, 1995.

AQUINO, Z. G. O. de. Cortesia e descortesia em debates radiofônicos – um estudo das sequências indicativas de desacordo. In: PRETI, Dino. *Cortesia Verbal*. São Paulo: Humanitas, 2008, p. 355-375.

_____. Diálogos da *mídia* – o debate televisivo. In: PRETI, D. *Diálogos na fala e na escrita*. São Paulo: Humanitas, 2005, p.171-193.

ARAÚJO, A. C. de. *A responsividade ativa de uma professora de língua portuguesa do ensino fundamental: suas leituras, suas produções, sua prática*. Tese (Doutorado em Letras e Linguística) Universidade Federal de Alagoas, 2011.

ARMENGAUD, F. *A pragmática*, tradução Marcos Marcionilo. São Paulo: Parábola, 2006.

BAKHTIN, M. *Marxismo e filosofia da linguagem*. 12. ed. São Paulo: Hucitec, 2006.

BERGER, P. L. *Perspectivas sociológicas: uma visão humanística*. São Paulo: Vozes, 1972.

BORTONI-RICARDO, S. M. *O professor pesquisador: introdução à pesquisa qualitativa*. São Paulo: Parábola, 2008.

BRAIT, B. O processo interacional. In: PRETI, D. *Análise de textos orais*. São Paulo: Humanitas, 1999, p. 189-214.

BROWN, G.; YULE, G. *Discourse analysis*. Cambridge: CUP, 1983.

BROWN, P.; LEVINSON, S. C. *Politeness: some universals in language usage*. Cambridge: CUP, 1987.

CALDAS-COULTHARD C. M.; COULTHARD, M. (Ed.). *Texts and practices: readings in critical discourse analysis*. London: Routledge, 1996.

CAMPOS, P. C. *A entrevista no jornalismo literário avançado*. 2003. Disponível em: <<http://webmail.faac.unesp.br/~pcampos/AEntrevistanoJLA.htm>>. Acessado em: 21abr.2011.

_____. *Técnicas de entrevista*. 2003b. Disponível em: <<http://webmail.faac.unesp.br/~pcampos/Tecnicas%20de%20Entrevista.htm>>. Acessado em 21abr.2011.

CARR, M. *Chinese "Face" in Japanese and English* (Part 1). 1992. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/10252/1737>>. Acessado em 09out.2009.

_____. *Chinese "Face" in Japanese and English* (Part 2). 1993. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/10252/1585>>. Acessado em 09out.2009.

CLAYMAN, S. E. Footing in the achievement of neutrality: the case of news-interview discourse. In: DREW, P. ; HERITAGE, J., *Talk at work*. Cambridge: CUP, 1992, p. 163-98.

COULON, A. *Etnometodologia*. Rio de Janeiro: Vozes, 1995.

CUNHA, M. J. C. Pesquisa aplicada na área de português para falantes de outras línguas. In: ALMEIDA FILHO, J. C. P.; CUNHA, M. J. C. *Projetos iniciais em português para falantes de outras línguas*, Brasília: Edumb, Campinas: Pontes, 2007, cap. 4, p. 57-82.

DONG, Q.; LEE, Y. L. *The Chinese concept of face: a perspective for business communicator*. 2007. Disponível em: <<http://www.swdsi.org/swdsi07/2007proceedings/papers/401.pdf>>. Acessado em 09out.2009.

DREW, P. ; HERITAGE, J. (Ed.) *Talk at work: interaction in institutional settings*. Cambridge: CUP, 1992.

_____. Analyzing talk at work: an introduction. In: DREW, P. ; HERITAGE, J. (Ed.) *Talk at work: interaction in institutional settings*. Cambridge: C.U.P., 1992.

DUCROT, O. *Dizer e não dizer: princípios de semântica linguística*. São Paulo: Cultrix, 1977.

_____. *O dizer e o dito*. Campinas: Pontes, 1987.

ERICKSON, F. Prefácio. In: COX, M. I. P.; ASSIS-PETERSON, A. A. (Org.) *Cenas de sala de aula*. Campinas: Mercado de Letras, 2001.

_____. Ethnographic microanalysis of interaction. In: LeCOMPTE, M. D.; MILLROY, W. L.; PREISSLE, J. (Ed.) *The handbook of qualitative research in education*. New York: Academic press, 1992, p. 201-25.

_____. Ethnographic microanalysis. In: McKAY, S.; HORNBERGER, N. H. (Ed.) *Sociolinguistic and language teaching*. 8 ed. Cambridge: CUP, 2003, p. 283-306.

FÁVERO, L. L.; ANDRADE, M. L. C. V. O. Os processos de representação da imagem pública nas entrevistas. In: PRETI, D. *Estudos de língua falada. Variações e confrontos*. 2 ed. São Paulo: Humanitas, 1999, p. 153-178.

FERREIRA, A. B. de H. *Novo dicionário da língua portuguesa*. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1988.

FIGUEIRA, S. A. (Org.) *Psicanálise e ciências sociais*. Rio de Janeiro: F. Alves, 1980.

GADSBY, A. (Ed.) *Longman dictionary of contemporary English*. England: Clays, 1995.

GALEMBECK, P.de T. Polidez e preservação da face na fala de universitários. In: PRETI, D. *Cortesia verbal*. São Paulo: Humanitas, 2008, p. 323-53.

GAMA, M. C. M. Os efeitos de sentido pressuposto e subentendido e sua relação com o processo da negociação da face. In: TAVARES, R. (Org.). *Linguagem em uso*. Maceió: Edufal, 2009, p. 79-94.

_____. *Estudos linguísticos: o que é que isso tem a ver comigo?* 2008. Disponível em: <<http://revista.cefet-al.br/index.php/edutec/article/view/23/5>>. Acessado em 09mar.2011.

_____. *O fenômeno da preservação da face em interações orais do tipo entrevista jornalística de televisão*. Dissertação (Mestrado em Letras e Linguística) Universidade Federal de Alagoas, 1999.

GARRET, A. M. *A entrevista: seus princípios e métodos*. 10 ed. Rio de Janeiro: Agir, 1991.

GOFFMAN, E. *Interaction ritual*. U.S.A.: Doubleday Company, 1967.

_____. *Frame analysis. An essay on the organization of experience*. New York: Harper & Row, 1974.

_____. A situação negligenciada. In: RIBEIRO, B. T.; GARCEZ, P. M. (Org.) *Sociolinguística interacional: antropologia, linguística e sociologia em análise do discurso*. Porto Alegre: AGE, 1998a, p. 11-15.

_____. Footing. In: RIBEIRO, B. T.; GARCEZ, P. M. (Org.). *Sociolinguística interacional: antropologia, linguística e sociologia em análise do discurso*. Porto Alegre: AGE, 1998b, p. 70-97.

_____. *A representação do eu na vida cotidiana*. 14 ed. Petrópolis: Vozes, 2007.

GONÇALVES, J. C. O discurso e as profissões: análise da interação em contextos institucionais. In: *Investigações*. Vol. 4. Recife: UFPE, 1994, p. 59-71.

GRICE, H. P. *Logic and conversation*. 1975. Disponível em: <<http://www.sfu.ca/~jeffpell/Cogs300/GriceLogicConvers75.pdf>>. Acessado em 16Fev.2009.

GUMPERZ, J.J. *Discourse strategies*. Cambridge: CUP, 1982.

_____. Interactional sociolinguistics: a personal perspective. In: SCHIFFRIN, D.; TANNEN, D.; HAMILTON, H. E. (Org.) *The handbook of discourse analysis*. Blackwell Publishing, 2001, p. 215-28.

HAUGH, M.; HINZE, C. *A metalinguistic approach to deconstructing the concepts of 'face' and 'politeness' in Chinese, English and Japanese*. 2003. Disponível em: <<http://www98.griffith.edu.au/dspace/bitstream/10072/14601/1/33409.pdf>>. Acessado em 09Out.2009.

HORNBY, A. S. *Oxford advanced learner's dictionary of current English*. London: OUP, 1974.

JIA, W. *Facework as a Chinese conflict-preventive mechanism: a cultural/ discourse analysis*. 1997. Disponível em: <<http://www.trinity.edu/org/ics/ICS%20Issues/ICS%20VII/ICS-VII-1-JIA.pdf>> Acessado em 09Out.2009.

KERBRAT-ORECCHIONI, C. *Análise da conversação: princípios e métodos*. São Paulo: Parábola, 2006.

KOCH, I. G. V. *Introdução à linguística textual*. São Paulo: Martins Fontes, 2006.

LAGE, N. *A reportagem: teoria e técnica de entrevista e pesquisa jornalística*. São Paulo: Record, 2001.

LEVINSON, S. C. *Pragmatics*. Cambridge: CUP, 1983.

LeCOMPTE, M. D.; MILLROY, W. L.; PREISSLE, J. (Ed.) *The handbook of qualitative research in education*. New York: Academic press, 1992.

MARCUSCHI, L. A. *Análise da conversação*. 2 ed. São Paulo: Ática, 1991.

_____. Assimetria, poder e adequação na interação verbal. In: *Investigações: linguística e teoria literária*. Vol. 5. Recife: UFPE, 1995, p. 80-93.

McKAY, S.; HORNBERGER, N. H. (Ed.) *Sociolinguistic and language teaching*. 8 ed. Cambridge: CUP, 2003.

MEDINA, C. de A. *Entrevista: o diálogo possível*. 3 ed. São Paulo: Ática, 1995.

MOLES et al. *Linguagem da cultura de massas: televisão e canção*. Petrópolis: Vozes, 1973.

MORIN, E. A entrevista nas ciências sociais, no rádio e na televisão. In: MOLES et al. *Linguagem da cultura de massas: televisão e canção*. Petrópolis: Vozes, 1973, p. 115-35.

NÓBREGA, D. G. de A. *Speech and Smile in EFL classroom interaction*. Tese (Doutorado em Letras e Linguística) Universidade Federal de Alagoas, 2011.

PHILIPS, S. U. Algumas fontes de variabilidade cultural na ordenação da fala. In: RIBEIRO, B. T.; GARCEZ, P. M. (Org.) *Sociolinguística interacional: antropologia, linguística e sociologia em análise do discurso*. Porto Alegre: AGE, 1998, p. 16-30.

PRETI, D. Problems with the representation of face and its manifestations in the discourse of the 'old-old'. In: CALDAS-COULTHARD C. M.; COULTHARD, M. (Ed.). *Texts and practices: readings in critical discourse analysis*. London: Routledge, 1996.

_____. (Org.) *Análise de textos orais*. 4 ed. São Paulo: Humanitas, 1999a.

_____. (Org.) *Estudos de língua falada: variações e confrontos*. 2 ed. São Paulo: Humanitas, 1999b.

_____. (Org.) *Interação na fala e na escrita*. 2 ed. São Paulo: Humanitas, 2003.

_____. (Org.) *Diálogos na fala e na escrita*. São Paulo: Humanitas, 2005.

_____. (Org.) *Cortesia verbal*. São Paulo: Humanitas, 2008.

RIBEIRO, B. T.; GARCEZ, P. M. (Org.). *Sociolinguística interacional: antropologia, linguística e sociologia em análise do discurso*. Porto Alegre: AGE, 1998.

ROSA, M. *Marcadores de atenuação*. São Paulo: Contexto, 1992.

ROSEMBERG, S. "Face" beyond intractability. 2004. Disponível em: <[HTTP://www.beyondintractability.org/essay/face/](http://www.beyondintractability.org/essay/face/)>. Acessado em 09Out.2009.

RUSSO, J. A elaboração da face. In: FIGUEIRA, S. A. (Org.) *Psicanálise e ciências sociais*. Rio de Janeiro: F. Alves, 1980.

SACKS, H.; SCHEGLOFF, E. A.; JEFFERSON, G. A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. In: SCHENKEIN, J. (Ed.) *Studies in the organization of conversational interaction*. New York: Academic Press, 1974.

SANTOS, M. F. O. *Professor-aluno as relações de poder*. Curitiba: HD editora, 1999.

SCHENKEIN, J. (Ed.) *Studies in the organization of conversational interaction*. New York: Academic Press, 1974.

SCHIFFRIN, D.; TANNEN, D.; HAMILTON, H. E. (Org.) *The handbook of discourse analysis*. New York: Blackwell Publishing, 2001.

SILVA, L. A. da. Cortesia e formas de tratamento. In: PRETI, Dino. *Cortesia verbal*. São Paulo: Humanitas, 2008, p.157-92.

_____. Estruturas de participação e interação na sala de aula. In: PRETI, Dino. *Interação na fala e na escrita*. 2 ed. São Paulo: Humanitas, 2003, p.179-204.

SILVEIRA, N. A persuasão no discurso argumentativo de sala de aula. Maceió: Edufal, 2010.

SOUSA SANTOS, B. de. *Um Discurso sobre as Ciências*. Porto: Edições Afrontamento, 1988.

STENGEL, R. *Você é o máximo: a história do puxa-saquismo*. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

TANNEN, D.; WALLAT, C. Enquadres interativos e esquemas de conhecimento em interação: exemplos de um exame/ consulta médica. In: RIBEIRO, B. T.; GARCEZ, P. M. (Org.). *Sociolinguística interacional: antropologia, linguística e sociologia em análise do discurso*. Porto Alegre: AGE, 1998, p.120-41.

TAVARES, R. R. (Org.). *Linguagem em uso*. Maceió: Edufal, 2009.

_____. *A negociação da imagem na Pragmática: por uma visão sociointeracionista da linguagem*. Maceió: EDUFAL, 2007.

TRIVIÑOS, A. N. S. *Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação*. São Paulo: Atlas, 2006.

VILKKI, L. *Politeness, face and facework: current issues*. 2006. Disponível em: <http://www.ling.helsinki.fi/sky/julkaisut/SKY2006_1/1.4.7.%20VILKKI.pdf>. Acessado em 09Out.2009.

YABUUCHI, A. *Face in Chinese, Japanese, and U.S. American cultures*. Disponível em: 2004. <<http://www.benjamins.nl/jbp/series/JAPC/14-2/art/0004a.pdf>>. Acessado em 09Out.2009.

YU, N. *What does our face mean to us? 2001*. Disponível em: <<http://faculty-staff.ou.edu/Y/Ning.Yu-1/Yu-2001.pdf>>. Acessado em 09Out.2009.

YULE, G. *Pragmatics: introductions to language study*. Oxford: OUP, 1996.

ANEXOS

Anexo A – Normas para transcrição³⁴

OCORRÊNCIAS	SINAIS	EXEMPLIFICAÇÃO
Incompreensão de palavras ou segmentos	(XXX)	do nível de renda... (XXX) nível de renda nominal...
Hipótese do que se ouviu	(hipótese)	(estou) meio preocupado (com o gravador)
Truncamento	/	e comé/ reinicia
Entoação enfática	maiúscula	porque as pessoas reTÊM moeda
Prolongamento de vogal e consoante (como s, r)	:: podendo aumentar para ::: ou mais	ao emprestarem os... éh:: ... o dinheiro
Silabação	-	por motivo de tran-sa-ção
Interrogação	?	é isso... então?
Qualquer pausa	...	são três motivos... ou três razões... que fazem com que se retenha moeda...
Risos/ riso enquanto fala	<@@@>	<@foi mesmo@>
Comentários da transcritora/pesquisadora	((entre dois parênteses))	((tossiu))
Superposição, simultaneidade de vozes	[³⁵ (entre as linhas cujas falas estão superpostas)	A. Na casa da sua irmã [B. sexta-feira? A. fizeram lá [B. cozinham lá?
Indicação de que a fala foi tomada ou interrompida em determinado ponto. Não no seu início, por exemplo.	(...)	(...) nós vimos que existem...
Citações literais ou leituras de textos, durante a gravação	“ ”	Pedro Lima... ah escreve na ocasião... “O cinema falado em língua estrangeira não precisa de nenhuma baRREira entre nós”

³⁴ Nesta tabela estão descritas as normas utilizadas para a transcrição das entrevistas selecionadas como corpus para a presente tese. Assim como as observações que as seguem, tais normas são baseadas, em sua maioria, nas adotadas por Preti (1999a, 1999b, 2003, 2005, 2008), para o Projeto de estudos da norma lingüística urbana culta de São Paulo (Projeto NURC/SP), porém, algumas adaptações foram feitas por mim para adequá-las ao presente trabalho. Alguns dos exemplos dados aqui também foram retirados da tabela original de Preti.

³⁵ Este é o mesmo sinal utilizado por Preti (1999a, 1999b, 2003, 2005, 2008), porém não é utilizado exatamente da mesma maneira que o original, mas de uma forma adaptada, idealizada por esta pesquisadora, conforme o exemplo dado.

OBSERVAÇÕES:

1. Iniciais maiúsculas: só para nomes próprios ou para siglas (USP etc.)
2. Nomes de obras ou nomes comuns estrangeiros são grifados.
3. Números: por extenso.
4. Não se indica o ponto de exclamação (frase exclamativa).
5. Podem-se combinar sinais. Por exemplo: oh:::... (alongamento e pausa).
6. Não se utilizam sinais de pausa típicos da língua escrita, como ponto-e-vírgula, ponto final, dois pontos, vírgula. As reticências marcam qualquer tipo de pausa, de qualquer duração.

Anexo B – Transcrições completas das entrevistas

ENTREVISTA 1– Dia de enfrentamento à violência sexual

1 ER: olha hoje é o DIA nacional de enfrentamento à violência sexual está conosco aqui pra ser entrevistado aGora... o integrante do comitê NACIONAL de enfrentamento à violência sexual ((nome completo do entrevistado)) HOJE tem pela manhã à tarde aliás... uma seção na câmara de vereadores sobre o tema... devem comparecer dois ou três vereadores... como em regra MAS é um tema fundamental que tem esse ano até um desdobramento interessante né a PALAVRA DE ORDEM até pra sair do samba de uma nota só é outra ((nome do EO)) bom dia

2 EO: bom dia ((nome do ER)) é:: assim como a seção é especial então ela vai acontecer pela manhã... a partir das nove horas e aí des/ já

3 ER: [(então muda o horário)

4 EO: [desde já a gente fa/ fazemos um apelo a... aos vereadores assim a:: a seção foi uma solicitação da vereadora Teresa Nelma... e aí fazemos um apelo à bancada... é:: que possa tá presente porque esse é um momento muito especial pra gente assim todos os anos a gente (XXX)

5 ER: [isso é um problema de todo mundo não é?

6 EO: [exata- mente ((nome do ER)) e aí... esse ano nós decidimos trabalhar o tema “combater a impunidade é garantir a proteção” porque nós entendemos que não existe possibilidade nenhuma de você garantir a proteção sem você combater a impunidade e aí nós estamos levantando... trazendo à tona alguns casos emblemáticos

7 ER: [(XXX)

8 EO: [e um deles é o caso que que até hoje pra pra sociedade causa mal estar... por causa dos gabirus... dos prefeitos... que desviaram merenda... mas que também exploravam... as meninas e e::

9 ER: pois é está em TODas ou quase todas né gravações feitas pela polícia federal

10 EO: [exatamente ((nome do ER)) e aí assim

11 ER: que tem narrado episódios:: RIDÍCULOS

12 EO: ridículos e que infelizmente sim nós entramos com ação no ministério público isso vai fazer dois anos e até hoje a gente não tem nenhum OFÍcio dizendo que: não se iria fazer nada... então assim nós e/ esperamos isso... cobramos porque nós não podemos aceitar que fatos como esse aconteçam e que: sejam banalizados pela sociedade e pelas autoridades também

13 ER: são banalizados principalmente quando essas meNInas que são as maiores vítimas são pobres né

14 EO: são pobres ((nome do ER)) e aí te/tem outros e outros casos assim um deles também que nós estamos trazendo a tona e que circula também do mesmo jeito que esse outro caso circula mas que não vem à tona pela covardia de muitas pessoas... é a existência de um cemitério clandestino de fetos... em nossa capital... então assim FEtos... provenientes de aBORTos... abortos forÇAdos... em em em... em mulheres e adolescentes que são exploradas sexualmente... e isso circula nas conversas isso circula... nos eventos

15 ER: (está) tá no boato na da boataria no campo da boataria ou tem alguma coisa efetivamente já:: apurada?

16 EO: olha é:: se:: se estava passou de estar agora porque tá ta vindo à tona

- 17 ER: [um-hum
[
- 18 EO: então assim a gente espera que as autoridades tomem a providência... assim...e/ eu me coloco à disposição pra pra passar a informação e:: e: e fazer alguma coisa porque não tem condição
- 19 ER: você sabe o local?
- 20 EO: hein?
- 21 ER: você sabe o local?
- 22 EO: as informações constam do local sim ((nome do ER))
- 23 ER: [eles sabem enfim
- 24 EO: [exatamente... e é:
- 25 ER: [(XXX) uma história eu acho que você deve: de/denunciar é: às autoridades competentes (XXX)
- 26 EO: [com certeza então assim eu acho que que o silêncio ele tem que ser quebrado
- 27 ER: um-hum
- 28 EO: então assim
- 29 ER: [o silêncio termina sendo cumplicidade (XXX)
- 30 EO: [exatamente com a: a:: cumplicidade e a cumplicidade é uma forma mui/ muito grande de: de colaboração
- 31 ER: [um-hum
- 32 EO: [porque tem aqueles que: que pecam pe/ pelo ato em si e: e tem aqueles que pecam pela omissão
- 33 ER: um-hum
- 34 EO: e os dois pra mim estão no mesmo nível ((nome do ER))
- 35 ER: [olha só você:: chegou hoje de madruGAda de BraSÍlia enfim participando de um encontro nacioNAL é DO comitê enfrentamento à violência o QUADro de Alagoas é difere do resto da país ou é é tudo mais ou menos a mesma coisa hiPÓcrita e violenta?
- 36 EO: não ((nome do ER)) é:: não é diferente assim quando a gente trata dessa questão que é uma questão é:: que:: que envolve: poder: que envolve a questão cultural muito forte de preconceito... é:: parece que existe um MANto de hipocrisia que encobre essa discussão então assim a gente fica muito... discutindo a questão genérica e não vai pra pra o que DEVE
- 37 ER: [um-hum
- 38 EO: [ser discutido mesmo... e aí: em Brasília... nós tentamos durante de/ de/ toda essa semana... RESGATAR o plano nacional de enfrentamento à violência sexual
- 39 ER: um-hum
- 40 EO: por que? por que nós entendemos que não só ações emergenciais no dia oito de maio ou de/ ou dezoito de maio mas que tem que ser políticas públicas e políticas públicas que possam prever ações de prevenção de responsabilização de MOBilização social porque se nós não tivermos essa parceria com A SOCIEDADE... pra ela se sentir segura em denunciar esses CASOS infelizmente a gente não vai sair da situação em que nós estamos hoje

41 ER: vocês: tem uma estimativa daquilo que chega efetivamente à polícia ao ministério público DE casos de violência sexual?

42 EO: nã:o ((nome do ER)) não... uma das nossas solicitações hoje nós temos a nível nacional o disque cem que é o disque denúncia e:

43 ER: [um-hum

44 EO: [e uma das solicitações do comitê nacional é que os DADOS que chegam dos estados eles possam ser divulgados... assim os CASOS... e:: sem identificar

45 ER: [os mais FORTES né mais emblemáticos

46 EO: [é: é... sem identifi/ necessariamente identificar as vítimas não é

47 ER: isso

48 EO: (porque) a quantidade de casos que chegam ao disque denúncia que hoje nós não temos esse controle

49 ER: CEM?... disque cem

50 EO: [cem

51 ER: um-hum

52 EO: disque cem de qualquer orelhão e di/ é: você... a:: a ligação pode ser anônima... então assim... é importante tá divulgando esse número porque é um instrumento... da sociedade fomos nós que conquistamos... esse número

53 ER: pois é tem um/ (eu lhe disse) tô lembrando agora que tem uma campanha né n/ no âmbito nacional com caminhoneiros...

54 EO: [(XXX)

55 ER: [deu certo isso pode servir de modelo pra enfim pra sociedade como um todo?

56 EO: com certeza então assim a: acho que... esses espaços que

57 ER: [eles próprios né denunciando né

58 EO: [denunciando

59 ER: [eles que (usavam) também enfim da prostituição infantil juvenil não é

60 EO: [exatamente... essa tomada de consciência da da população desses segmentos (também assim) é muito importante pra gente mas aí... é preciso campanhas é preciso ter orçamento:: pra prever é: essas a execução dessas campanhas que infelizmente assim o/ os governantes dizem não combater a exploração sexual a violência sexual é prioridade mas no entanto não existe uh:: rubrica orçamentária PRA... financiar e/ essas ações e: isso é complicado

61 ER: pois é a/ esse conceito né de violência sexual o que é que seria porque se fala violência sexual pensa que alguém fez sexo a PULso não é o CASo especificamente não é

62 EO: não necessária/ pra não necessariamente hoje... uma da/ das nossas ações é: tentar mudar o o nosso código penal

63 ER: [um-hum

64 EO: [que é um código penal ainda arcaico que: classifica... é:: violência sexual como:... é:: crimes contra a::... os costumes... e pra gente não assim o crime a violência sexual

[

- 65 ER:** contra a pessoa humana né...
[
- 66 EO:** contra a pessoa é huma:na é violação dos direitos humanos... então assim a gente tem/ tá colocando a discussão nesse patamar inclusive... conseguimos que assim muitas de/ de/ d/ dos projetos de leis que estavam é:: parados no congresso porque por causa do a pauta tava trancada mas já conseguimos do do... dos congressistas esse compromisso de que essa discussão essas esses projetos de lei eles vão
[
- 67 ER:** avancem
- 68 EO:** é... é
- 69 ER:** né necessariamente sejam aprovados acho que (XXX)
[
- 70 EO:** exatamente exatamente ((nome do ER))
[
- 71 ER:** (XXX) sociedade... acho que é um tema que incomoda todo mundo... eu acho que: os vereadores vão estar presentes hoje porque...
[
- 72 EO:** com certeza com certeza
- 73 ER:** sem dúvida nenHUma não é interessa a e/ esse QUADRO né de (famélicos) que a gente vê nas ruas essas meninas enfim que terminam se prostituindo ISSO é uma forma de violência sexual também e deve ser assim entendido né não?
- 74 EO:** com certeza ((nome do ER)) então assim nós nós precisamos desse apoio... do apoio da sociedade do apoio dos parlamentares do apoio de de todos os segmentos das igrejas então é é
[
- 75 ER:** um-hum
[
- 76 EO:** essa luta é uma luta de todos porque: o aBUso ele pode acontecer em qualquer casa em/ er/ hum/ todos nós tamos vulneráveis então assim nós
[
- 77 ER:** um- hum
[
- 78 EO:** precisamos ter coragem pra enfrentar... poder dar a cara pra bater... simbolicamente... falando
- 79 ER:** é porque @@@
[
- 80 EO:** <@simbolicamente falando@>
[
- 81 ER:** falar em bater aqui é muito complicado viu
- 82 EO:** então assim mas nós precisamos ter essa ousadia... de de poder desvendar tudo isso que que circula nessas rodas de conversa e responsabilizar sim... não só aqueles que praticam mas aqueles que se omitem e que teriam a responsabilidade de combater
- 83 ER:** okay muito obrigado bom trabalho e
[
- 84 EO:** obrigado ((nome do ER))
[
- 85 ER:** boa seção hoje na câmara as nove horas da manhã né isso?
- 86 EO:** é: às nove horas da manhã e o ato público a partir das catorze horas no calçadão do comércio
- 87 ER:** foi aí que eu troquei a/ os horários não é? @@@
- 88 EO:** foi
- 89 ER:** Olha daqui a pouco vamos entrevisTAR o deputado (...)

ENTREVISTA 2 – Obras da rodovia AL 101 sul

((Antes da entrevista, uma matéria com o tema é apresentada no programa. A própria jornalista entrevistadora faz a chamada da matéria))

ER: começou a segunda etapa das obras de duplicação da rodovia AL 101 sul... mas desde o início da primeira fase já são sete meses desde o início das obras e até agora pouca coisa foi feita... um problema para quem trabalha na região e precisa se planejar pra não ficar no prejuízo.

((Inicia-se a matéria, feita em campo com outro jornalista (**J**) e depoentes (**D1** e **D2**) que são moradores ou comerciantes da região em pauta))

J: ao longo do trecho onde acontecem os trabalhos de terraplanagem encontramos máquinas paradas e apenas uma em atividade... ao completar SETE meses de obras o projeto de duplicação da rodovia AL 101 sul só é visível... em cinco quilômetros... de um total de vinte e cinco vírgula oito quilômetros de pista dupla... outro ponto de obras é próximo à ponte Divaldo Suruagy... onde parte do mangue foi limpa e algumas barracas REconstruídas... só que mais afastadas da pista... de acordo com o cronograma inicial... a duplicação da pista AL 101 sul deveria ser concluída em setecentos e vinte dias a contar a partir do lançamento em janeiro... exatamente o ritmo lento verificado agora que tem preocupado os comerciantes da região... eles deenunciam... que há... indefinição... e faltam informações precisas por parte do governo do estado DR ITERAL órgãos envolvidos no projeto... por isso todos se sentem muito prejudicados... ((aparece um depoente em cena)) a revenda de materiais de construção do senhor ((D1)) existe há dez anos... ele afirma... que como não dizem quando haverá a duplicação da pista... o trecho onde o estabelecimento dele está localizado... é impossível planejar qualquer coisa... como por exemplo... reforçar os estoques de mercadorias... para o melhor período de vendas... o segundo semestre do ano

((em seguida, o depoente/comerciante D1 fala:))

D1: nem tá investindo nem tá:: planejando nada mais porque: fica essa esse impasse... o DER diz uma coisa o ITERAL diz outra e a gente não sabe o que é que faz ((abre os braços num gesto de dúvida))

J: bem em frente à loja de seu ((D1)) fica o estabelecimento de seu ((D2))... o caso dele é ainda mais complicado... já que para construir a nova pista... está sendo desapropriada uma área de trinta e seis metros a contar a partir do eixo central da rodovia... por isso parte da loja será demolida... obrigando... um recuo de vários metros... com a indefinição quanto às obras... ele não sabe sequer quanto vai receber de indenização... e o que fazer com a loja

((o outro depoente/comerciante D2 fala:))

D2: Não podemos ta/traçar nenhum planejamento pro futuro... porque a gente não sabe quando vão quando teremos que ter a estrada aqui na nossa porta agora que será um grande empreendimento aqui pra região isso sem dúvida será

J: A duplicação da AL 101 sul está orçada em cento e trinta e oito milhões de reais... e prevê a construção de quatro pontes e dois viadutos... quando foi anunciado o início dos trabalhos... havia a garantia de sessenta milhões de reais... quase cinquenta por cento do total... proveniente do ministério do turismo... emendas parlamentares... PRODETUR... e contrapartida do governo do estado ((a reportagem termina e a filmagem volta para o estúdio do programa, com o início da entrevista))

1 ER: é e para responder às indagações dos comerciantes e moradores da região a gente trouxe aqui no estúdio o diretor presidente do Departamento de Estradas e Rodagens, ((nome completo do EO)) bom dia senhor ((nome do EO))

2 EO: bom dia

3 ER: muito obrigada pela sua presença aqui no nosso programa

4 EO: obrigado

5 ER: é:: já se sabe QUANdo vai começar essa retirada de comerciantes e moradores ali... que estão situado às margens da rodovia?

6 EO: bom... essa: obra de duplicação pela sua grandiosidade e pela sua importância... ela:: ela existiU e obteve do governador Teotônio Vilela Filho um esforço enorme no sentido de encontrar equação

financeira e econômica capaz de garantir a obra na sua totalidade... por esta razão existem diversas fontes de recursos e: como também... diversos planos de trabalho que são/ planos de trabalhos que são relativos a essas fontes de recurso... atualmente nós estamos com uma frente de trabalho com recursos do orçamento geral da União é: repassados é:: pelo PRODETUR através/ pelo pelo Ministério do Turismo através da Caixa Econômica... que vai do trevo do Francês até a Barra de São Miguel... é um plano de trabalho de aproximadamente dez milhões de reais e as obras estão avançadas aguardando apenas a finalização do período chuvoso pra que elas entrem num ritmo mais acelerado... por outro lado já estamos iniciando a etapa dois dos trabalhos que vai da PONte Divaldo Suruagy no DETRAN até as imediações da ponte da Massagueira... nesse trecho nós temos uma equação financeira resultante de recursos do Prodetur do Programa de Desenvolvimento do Turismo para o Nordeste do Ministério do Turismo com contrapartida do Governo do Estado totalizando para essa segunda etapa algo em torno de sessenta/ de CINQUENTA milhões de p/ de reais perdão

7 ER: então senhor/ senhor ((nome do EO)) não estão não há previsão então pra pra um prazo definido pra esses moradores pra esses comerciantes principalmente os comerciantes como a gente vê na reportagem que são os maiores prejudicados

8 EO: [claro

9 ER: [é:: com essa imprevisão

10 EO: pelo que eu pude perceber a maior incidência de de de reclamações se dá no no trecho das imediações do trevo do Francês... o que significa que este trecho é:: como parte das obras estão contempladas na terceira etapa que é o terceiro momento da equação financeira o/ é obtida com o esforço do Governo com recursos do Banco Mundial elas foram parte da/ farão parte da terceira etapa da obra que tem é início PREVisto... para novembro ou dezembro assim que sejam liberados os recursos desta fonte é:: de banco/ do Banco Mundial... entretanto o:: o todo o trabalho que a gerência de faixa de domínio vem realizando no sentido de promover as desapropriações e as indenizações elas estão:: é num ritmo é:: em que pese a reclamação dos dos moradores ela está num ritmo é:: do cronograma não é

11 ER: não há um ritmo lento como (XXX)

12 EO: não não há nós já temos mais de cinquenta por cento do trecho totalmente desapropriado... nessa segunda etapa que vai da ponte Divaldo Suruagy da ponte do Detran até a ponte da Massagueira... nós já temos mais de sessenta por cento do trecho desapropriado e o/ é o o trecho da etapa três... todos os procedimentos de avaliação a:: todos de levantamento já estão sendo realizados numa parceria entre o DER e o ITERAL o que significa dizer que em pouco tempo esses moradores estão/ estarão sendo contactados na medida em que esses processos avancem a::... hum mesmo assim eu acho importante que o DER promova sim efetivamente uma integração maior com essas pessoas e já já e::

13 ER: que serão inclusive indenizadas não é?

14 EO: serão desapropriadas

15 ER: desapropriadas

16 EO: indenização ela só existe nesse trecho... na ponte na ponte do Detran porque o a área é do patrimônio da União e aquelas ocupações são irregulares... naquele trecho o que: só permitiu ao Governo do Estado realizar um processo de indenização das benfeitorias realizadas... que que são aquelas casas e aqueles bares... que estão sendo removidos... tão sendo retirados do local mas há uma determinação do Governador Teotônio Vilela Filho em que se faça todo o processo de inde/ indenizações e desapropriação garantindo o direito da população garantindo todos os pressupostos de uma ação respeitosa dentro do limite técnico institucional

17 ER: e esses e esses comerciantes estão sendo bem informados porque eles dizem que as informações estão um pouco desconstruídas o que que está prevendo o projeto?

18 EO: bom na verdade é é possível que haja algum desencontro de informação sim... é: eu estou há há três meses à frente do DER e este período em que eu estou é: nesta função tenho me dedicado é: incessantemente no sentido de destravar e desatar alguns nós que ainda existiam... com relação a essa obra sejam problemas é:: ambientais sejam problemas de desapropriação problemas desta equação financeira que já está resolvida pelo governador e que nós temos os procedimentos burocráticos para colocá-los em práticas então nestes três meses e aproveitando o período chuvoso que é o período em

que não não podemos avançar com obras dessa natureza... nós praticamente resolvemos é cem por cento desses problemas acredito que a a a a: o descontentamento da desta população desses: é proprietários às margens da rodovia em pouco tempo isso estará resolvido até porque pretendo agora já nessa semana é:: solicitar da gerência de faixa de domínio que faça um trabalho mais aproximado com essa população até porque os benefícios dessa obra são benefícios ENORMES

[
19 ER: exato então pra gente

[
20 EO: pro desenvolvimento da região

21 ER: então pra gente finalizar Diretor até o final do ano de acordo com o seu cronograma o que que já deve tá pronto?

22 EO: bom até o final do ano nós estaremos com as obras a:: as obras de / chamadas obras de arte a ponte da da do Detran o viaduto do Detran a obra propriamente dita de duplicação da pista entre o trevo do Francês e a Barra de São Miguel como o trecho da desapropriação da supressão de de de vegetação da área do entorno e da desapropriação propriamente dita no trecho do do da ponte de Detran ao Laguna e assim sucessivamente

23 ER: okay Diretor agradecemos então a sua presença aqui no nosso jornal

24 EO: muito obrigado o agradecimento é meu

ENTREVISTA 3 – Olimpíadas de matemática

1 ER: quase quatrocentos mil estudantes de vários municípios de Alagoas vão participar da quinta olimpíada brasileira de matemática das escolas públicas a primeira fase começa no dia vinte e cinco e vai selecionar os melhores alunos de cada escola e como será que esses alunos estão se preparando para a competição aqui no estúdio eu conversei com o coordenador estadual da olimpíada ((nome completo de EO)) boa noite professor

2 EO: boa noite

3 ER: bom como qual/ como tem sido a preparação desses alunos para a olimpíada

4 EO: bem aqui em Alagoas nós temos tido um desafio devido a problemas muito específicos da rede pública né principalmente estadual... mas a preparação visa basicamente em cada escola é:: um professor diretor é sob a supervisão da: da coordenação e auxílio da Universidade Federal de Alagoas o Instituto de Matemática a gente vai orientando e dentro de cada escola a gente é esse professor ou supervisor ele tem é dado as aulas através de um material específico que nós enviamos pra todas as escolas

5 ER: a greve dos professores atra/ atrapalhou de alguma forma essa preparação dos alunos?

6 EO: sim atrapalha bastante porque no momento que o aluno se desliga da escola ele se desliga do convívio se desliga da rotina isso aí tende a diminuir bastante a participação dele na olimpíada

7 ER: bom agora a gente vê que pelos números são quase quatrocentos mil inscritos esses números já contradizem aquele ditado que diz que a matemática é para poucos... não é esse grande interesse tá demonstrado aí no número de inscrições

8 EO: é verdade e a: hoje em dia com a globalização a gente vê que é a tecnologia é tem estado é avante né no mundo inteiro e a matemática tá na base disso tudo é:: na durante a preparação eu tive a oportunidade de viajar no estado inteiro e ter contato com os professores com diretores e: a opinião é unânime a matemática é de fato a matéria mais estimulante aos alunos só que ela é uma faca de dois gumes no momento que ela não é vista e dada da forma correta ela assusta os alunos

9 ER: [quer dizer tem aquela relação de amor e ódio

10 EO: isso

11 ER: uns amam outros odeiam

12 EO: exatamente mas um é: é tanto que todas as áreas do conhecimento basicamente a matemática uma boa preparação em matemática desenvolve muito o raciocínio desenvolve toda a parte lógica do aluno e ele acaba tendo um bom desempenho em qualquer carreira que ele siga

13 ER: agora nas escolas a gente vê que acontece é acontece muito isso o aluno que se destaca na disciplina ele é elogiado tido como inteligente que vai ter sucesso nessa área já o aluno que tem mais dificuldade ele já é fadado ao fracasso isso atrapalha muito né ao próprio interesse pela: matemática

14 EO: é isso acontece ma::s justamente a olimpíada ela visa mudar um pouco essa ideia... então é tanto que o/ os próprios é:: o próprio reconhecimento os próprios prêmios dados ao aluno ele não não é:: da/ o aluno pode ingressar em qualquer área o aluno pode fazer a olimpíada em matemática mas ele passa a ter um treinamento passa a receber bolsa para ingressar na universidade não importa que curso ele vai ser dado então a olimpíada justamente ela visa é: destruir um pouco essa ideia de que o aluno que não tem aptidão por matemática é um aluno menos inteligente digamos ele reconhece o valor em qualquer área que o aluno vá atuar após a entrada na universidade

15 ER: e os testes vão nesse sentido também?

16 EO: os testes sim porquê:: os testes exploram desde interpretação de texto e exploram problemas do dia-a-dia de conhecimentos gerais atualidades os problemas procuram explorar temas sociais também então nesse sentido a: mate/ é: a as olimpíadas tem procurado atuar de forma ampla

17 ER: bom esses testes essa primeira etapa os testes vão ser aplicados nas próprias escolas?

18 EO: isso a: hoje é: tava prevista a realização dessa primeira etapa mas devido a um problema de ordem nacional da gripe suína foi adiado pro dia vinte e cinco então todo o material foi enviado lacrado pra cada escola e apenas dia vinte e cinco é que vai se realizar em cada escola se responsabiliza e só em outubro é que os cinco por cento melhores alunos de cada escola vão pra a etapa final

19 ER: isso independente da greve dos professores vai acontecer?

20 EO: sim independente da greve vai acontecer o que é que a greve pode prejudicar o estado é:: a evasão às olimpíadas é porque a olimpíada como bem se sabe é um projeto federal e nacional e aí isso é um desafio muito pessoal nosso aqui eu que coordeno aqui no estado junto com o grupo de institutos de matemática temos que contornar de alguma maneira isso mas independente de greve a olimpíada vai ser mantida e vai ser realizada no país inteiro

21 ER: bom aí vão ser selecionados então os cinco melhores de cada escola aí eles já vão pra essa etapa nacional?

22 EO: sim os cinco por cento vão pra etapa nacional... e aí nessa etapa é feita é uma concorrência nacional no último ano pra você ter uma ideia Alagoas teve pela primeira vez dois alunos medalhistas de ouro esses alunos foram recebidos pelo presidente Lula premiados no Rio de Janeiro e tivemos outros vinte e três medalhistas e todos esses alunos hoje tão fazendo treinamento da de po/ pelo pelos professores da universidade

23 ER: e serve como um estímulo também pra: os novos é competidores aí da olimpíada

24 EO: sem dúvida além de os alunos eles recebem uma bolsa de iniciação científica júnior (XXX) /em reais ou seja isso tem um valor pra um aluno de escola pública grande além dessa formação que vai diferenciar o aluno em relação aos alunos que não tem que não estão tendo essa formação e mais do que isso serve de preparação para sua vida acadêmica só pra você ter uma ideia os alunos que terminam a u/ que ganharam alguma medalha ao terminarem o ensino é: público o ensino colegial eles vão receber uma bolsa de iniciação científica ao entrarem na universidade e: se entrarem no mestrado já tem garantido uma bolsa de mestrado

25 ER: isso aqui no estado ou/ no estado ou no Brasil todo?

26 EO: no Brasil inteiro inclusive aqui no estado

27 ER: a então é um incentivo maior ainda pra aqueles que estão na disputa

28 EO: exatamente esse projeto pra você ter uma ideia a gente precisaria ter uma uma colaboração maior junto com as autoridades estaduais e municipais felizmente com o estado a coisa começou a andar digamos assim com os municípios eu to tendo muita dificuldade ainda com as secretarias municipais... então assim a gente precisa realmente ainda dar alguns passos pra aprimorar a olimpíada aqui no estado

29 ER: vamos torcer então para os nossos estudantes professor muito obrigada pela sua participação aqui no nosso programa

30 EO: eu que agradeço pela oportunidade

ENTREVISTA 4 – Crise na segurança pública

1 ER: e o nosso entrevistado de hoje é o secretário de defesa social general ((nome completo do entrevistado)) bom dia secretário obrigada por aceitar o nosso convite... como é que o senhor avalia... a situação da segurança pública hoje no estado de Alagoas o senhor concordaria que a segurança pública vive CRISE?

2 EO: é verdade ((nome da entrevistadora)) hoje isso fica muito claro... mas é uma crise derivada das faltas de condições da: secretaria em exercer a sua função constitucional... é deficiência de efetivos é deficiência de equipamentos não tem viaturas não tem comunicações essas coisas todas que contribuem... é: e o governo in/ no decorrer de dois mil e sete não TEVE condições de investir qualQUER recurso na melhoria das condições da segurança pública

3 ER: então qual o principal problema que o senhor enfrenta HOJE DENTRO da secretaria de defesa social?

4 EO: o principal problema é a falta de recursos no sentido de modernizar a estrutura de o do do sistema... sem esse investimento... você pouco pode fazer senão... um esforço desesperado e manter a criminalidade sob controle o que (se) torna cada dia mais difícil

5 ER: de que forma seria essa modernização equipamentos em...

6 EO: com a aquisição de novos equipamentos com a informatização aproveitando os recursos que a tecnologia moderna põe à disposição... é: da secretaria o estado de Alagoas é o único estado da nação da federação que não dispõe de um centro integrado de operações de defesa interna... quer dizer é: de: segurança pública um: um equipamento que não é TÃO custoso do ponto de vista financeiro mas é fundamental pro controle das operações

7 ER: então o senhor atribui a crise na segurança pública à estrutura DEFICIENTE da secretaria?

8 EO: pela falta de recursos que o governo que o estado está atravessando

9 ER: há uma divisão INTERNA DENTRO da secretaria general?

10 EO: eu diria que isso aí existe do imaginário porque a a q/ a a: DIREÇÃO da segurança pública com as suas instituições hoje em dia constitui um bloco coeso SINTONIZADO no pensamento e querendo fazer o melhor em proveito da: da segurança pública da sociedade alagoana... é: essa questão de que existe divisão isso é folclore

11 ER: como é que o senhor avalia a greve da polícia civil... a secretaria de defesa social repudiou ontem a atitude dos policiais civis de protestarem em frente à casa do governador... como é que o senhor faz uma avaliação desse movimento?

12 EO: é eu considero a a: a: parada a greve dos AGENTES de polícia porque não é da polícia civil essa/ dos agentes de polícia e escrivães... é: uma atitude absolutamente irracional... mas tem uma dificuldade muito séria o que eles querem o estado não tem condições de atender em termos de melhoria salarial afóra os outros quesitos que eles demandam né mudanças então é: uma questão de: entender que é absolutamente impossível para o estado é: DAR o aumento que eles estão pleiteando isso É im-pos-sí-vel simplesmente porque não TEM recursos pra isso

13 ER: então não há possibilidade de negociação em relação então à proposta?

14 EO: não não a o Governador assumiu um compromisso de que até sexta-feira ele vai apresentar uma nova proposta porque o governo já tinha apresentado uma anteriormente... que os agentes não quiseram nem discutir não tomaram nem conhecimento então agora... o Governador se comprometeu e sexta-feira nós estamos aguardando que ele apresente uma proposta pra ser discutida aí sim aí nós esperamos que essa coisa termine porque: a: sociedade é extremamente PENALIZADA você imagina a quantidade de crimes e delitos que SEQUER foram registrados quantas pessoas é: morreram foram assassinadas em decorrência da falta de polícia na rua em decorrência da falta de investigação

15 ER: e o senhor tem conhecimento de qual seria essa proposta então secretário?

16 EO: não a proposta é elaborada a nível de Secretaria da Fazenda Secretaria da Gestão Pública e: o a minha participação simplesmente é de acompanhar e sugerir alguma coisa

17 ER: certo o senhor já cogitou TROCAR de EQUIPE dentro da secretaria pra tentar resolver essa crise?

18 EO: não como eu disse anteriormente não adianta fazer trocas de pessoas na na segurança pública pode trocar... o que quiser... segurança pública EXIGE de uma forma muito forte é INvestimento são recursos financeiros sem recursos financeiros ninguém faz milagre... portanto não são trocas de pessoas que vão resolver a questão... são recursos

19 ER: os jornais divulgaram hoje secretário que a sua saída da pasta... é dada como certa... isso é verdade? eu gostaria que o senhor esclarecesse isso

20 EO: não sei a minha saída da PASTA não é problema meu é problema DO governador então eu sempre digo às pessoas pergunte ao governador porque eu não sei não me preocupo com isso se o governador achar por bem é é me tirar pra botar uma outra pessoa eu vou desejar sucesso pra meu sucessor... mas... é: continuando naquela PODE TROCAR mas se não investir não resolve nada

21 ER: o senhor divulgou algumas vezes que os índices de violência em Alagoas durante esse ano diminuíram enfim como é que o senhor faz um balanço desse um ano de governo?

22 EO: veja bem é preciso tomar muito cuidado quando se fala em números... eu sempre divulguei que em alguns delitos houve diminuição em outros teve acréscimo... o é a estatística da criminalidade é muito complexa porque envolve desde o o o::: o delito que atenta contra a vida até o furto de de um celular tomado na rua de uma pessoa distraída então é: é muito complicado a: di/ é:: delitos de grande repercussão eu digo sem medo de errar e desafio qualquer um a a: me mostrar o contrário... é::: crimes de homicídios culposos... diminuíram... muito pouco mas diminuíram aliás... a primeira vez em dez anos que isso acontece... agora se você perguntar furto e roubo de veículos aumentaram... aumentaram porque a polícia não tá na rua... a polícia não tem viaturas... botar hoje... quando a gente coloca dez doze viaturas na rua... patrulhando... a gente solta foguetes... dez doze viaturas não dá pra policiar de maneira eficaz NEM o:: Benedito Bentes quanto mais a cidade inteira... então é questão de:: de incapacidade física só isso

23 ER: a segurança pública de Alagoas tem sido manchete... nacional há um há um bom tempo devido às greves a ao índice de criminalidade mesmo... quais são as proPOSTas do senHOR da sua PASTA do goVERno de Alagoas para o próximo ano para tentar diminuir esses números?

24 EO: eu tenho eu tenho uma: uma: LONGA agenda que eu elaborei um projeto e entreguei pessoalmente ao governador... e entreguei ao secretário de estado a ao: GGI ao conselho de segurança (difundi) todos aqueles itens ali são fundamentais eles vão desde a aquisição de novos equipamentos até a contratação de novos policiais... você não tem policiamento ostensivo eficiente se a polícia não estiver na rua o papel dela é estar na rua pra ser vista e:... e: desestimular o marginal de cometer o seu delito

25 ER: no nos jornais também o gabinete de gestão integrada e o conselho estadual de segurança tem sido alvo de algumas críticas por algumas pessoas colocarem em questão a devida:: atuação desses desse::s instrumentos mesmo o gabinete de gestão integrada o GGI e o conselho estadual de segurança... o senhor continua participando da reunião do GGI o que ele tem feito de efetivo... secretário?

26 EO: olha eu participei de todas as re/ reuniões do GGI... e: e:: o resultado o balanço do GGI no ano é extremamente positivo veja SÓ para exemplifiCAR o conSELho de seguRANça é: na atual formatação é criação do GGI é proposta do GGI e tá fazendo um papel EXCELENTE e: inclusive julgando é o o o problema do da da permanência do secretário ou não... né então é é é um uma criação é MUITO importante outras conquistas que foram obtidas do GGI né ou intensivamente do aí a a a:: o aumento do policiamento... GERAL enquanto tivemos viatura agora a coisa já diminuiu agora não mas foi um fato extremamente positivo... né houve momentos em que a gente tinha cinquenta viaturas policiando Maceió... mas agora não tem mais

27 ER: e recentemente tivemos uma rebelião como é que o senhor avalia então a estrutura do sistema PENITENCIÁRIO dentro do Estado de Alagoas?

28 EO: é é uma outra questão que é principalmente a mídia bate muito na questão do sistema penitenciário... o SISTEMA penitenCIÁRIO uh eh uh por uma questão de justiça devo dizer aqui foi o si/ em termos de direção foi a direção que obteve resultados mais positivos... praticamente as FUGas desapareceram... as rebeliões são consequências das tentativas de fugas que são frustradas... entã:o nós tínhamos no início do ano constantes fugas numerosas agora: foge um foge dois e já temos algum tempo aí que não foge ninguém consequência de um TRABALHo é é ferrenho exercido pela direção do sistema penitenciário... agora... a cada vez que a gente é é aborta u:m uma tentativa de fuga... né... vem a violência o::s prisionári/ o: os presos... reagem e forma violência té/ quebrando tocando fogo... isso é

conduta que vai existir enquanto não se construírem presídios com as condições modernas pra abrigar os a população carcerária

29 ER: obrigada secretário por participar DO Alagoas na Hora... e o Alagoas na Hora fica por aqui assista na sequência o Plantão Alagoas com Oscar de Melo e até amanhã

ENTREVISTA 5 – Recadastramento do servidor público e IPTU

1 ER: mil e setenta e oito servidores públicos da prefeitura de Maceió que não se recadastraram vão ter os salários suspensos no mês de agosto pra falar sobre o assunto aqui com a gente a secretária de finanças de Maceió ((nome da entrevistada))... secretária bom dia

2 EA: bom dia ((nome do entrevistador))

[

3 ER: muito obrigado pela sua presença já se sabe por que esses servidores deixaram de fazer esse recadastramento exatamente?

4 EA: é:: com certeza não foi por falta de tempo né ((nome do entrevistador)) começamos o recadastramento desde o mês de março e concluímos agora dia quatorze é: foi amplamente divulgado alguns documentos foram exigidos como a certidão do efetivo exercício... que eu não sei se por esse motivo é: porque no próprio recadastramento as pessoas que estavam doentes acamadas internadas é:: iprev a junta médica do iprev foi lá porque a prova de vida:: era indispensável continua sendo indispensável... tivemos algum caso de servidores que estavam no exterior e aí a gente colocava que seria preciso que ele retornasse ao Brasil ou a qualquer agência do banco do Brasil para fazer esse recadastramento... bom... o prazo acabou... a folha de pagamento está sendo rodada e infelizmente esses mil e setenta e oito pessoas terão realmente seus salários suspensos

5 ER: a senhora falou de um documento específico aí

[

6 EA:

é

7 ER: esse documento diz exatamente onde a pessoa está locada onde ela trabalha?

8 EA: onde exatamente o setor que ela em/ ela se encontra que é a certidão do efetivo exercício então o servidor

[

9 ER: me parece que esse é um problema

[

10 EA:

é:: poderá ser...

[

11 ER:

que atrapalhou né

12 EA: então hoje a gente terá uma grande reunião com a secretaria de administração e todos os RHs e vamos identificar agora por secretaria essas pessoas então que não compareceram e o porque desse não comparecimento

13 ER: eles tem alguma forma legal ou ou administrativa pra receber o salário?

14 EA: é com a:: comprovação da prova de vida do seu exerci/ exercício da sua função e os demais documentos que são exigidos que são os documentos pessoais é:: o diploma a RG aqueles documentos de praxe eles farão o processo a gente analisará claro e retornará isso não é motivo de nenhum servidor ser demitido de forma nenhuma

15 ER: que balanço a senhora faz desse recadastramento?

16 EA: eu faço um balanço excelente quando você faz um trabalho onde noventa e quatro por cento é de sucesso como foi é o recadastramento ele deu é deu uma base muito sólida pra o município de Maceió então eu acho que foi eu acho não eu tenho certeza foi um EXCELENTE trabalho que a prefeitura de Maceió fez ela conheceu seu servidor sabe EXATAMENTE onde ele está e esse número de mil e:: setenta e quatro com certeza isso vai ser analisado vamos ver quem é que está aí dentro e também a gente pode trabalhar com uma pequena margem de erro que poderá acontecer é que isso

[

17 ER:

o que é que muda com esse

recadastramento exatamente a senhora falou desse mapeamento desse conhecimento do servidor

[

18 EA:

é do conhecimento desse servidor

[

19 ER:

mas é:: com base nisso o que é que a prefeitura pode

fazer em relação a isso?

20 EA: ((nome do entrevistador)) é tem secretarias que tem carências de servidores e há outras que tem excessos e eu acho que tudo isso vai ser fruto de um estudo que você pode remanejar o importante que eu acho é que o serviço público tem que ter qualidade... lotar o seu servidor e e dar um atendimento de dignidade ao público

21 ER: agora vamos falar do IPTU nós falamos e discutimos e muito isso aqui no começo do ano falando sobre a questão da inadimplência... ela AINDA é alta?

22 EA: ela continua alta ((nome do entrevistador)) é tanto que hoje ainda teremos também é: uma reunião com o doutor Leonízio da décima quinta vara onde no mês de setembro será realizado é o mês de: o mutirão de execução e o balcão de criação que o TJ vem trabalhando já há algum tempo... é é mutirão de execução não é refiz como foi no ano de dois mil e sete que as pessoas perguntaram muito secretária como é vai ter desconto de forma nenhuma vai ter MUITA execução então é: os processos estão BEM encaminhados o mês de setembro será um mês de muito trabalho pra o pessoal da décima quinta vara

23 ER: agora a justiça tem dado esse apoio?

24 EA: a justiça tem dado um apoio fantástico ao município de Maceió e::: a gente só tem a agradecer

25 ER: nessa questão da execução é é depois de uma execução como essa pode chamar mais atenção o receio é o medo de perder o imóvel é e as dívidas que existem são dívidas... de longa data ou são dívidas pequenas dívidas de alguns anos?

26 EA: não... são... é a gente temos dívidas como IPTU é é deb/ se a gente falar especificamente do IPTU=

27 ER: [sim

28 EA: [=e não dos outros tributos você te:m diver/ os valores são diversos e tem um débito do IPTU que chega quase a um milhão e setecentos quer dizer são valores altos são de empresas grandes de pessoas jurídicas e eu acho que aí a gente tem que ter um olhar especial né não será: eu acho que não a gente não vai olhar aquele pequeno IPTU de duzentos trezentos reais eu acho que esse trabalho que tá sendo feito com MUITO cuidado tá sendo feito em cima dos GRANDES devedores do IPTU

29 ER: e essa questão das execuções elas podem ocorrer até o final do ano?

30 EA: é::

31 ER: estamos em agosto

32 EA: é:: a gente... estamos em agosto é um trabalho do tribunal o doutor Leonízio disse que esse mês de setembro será o mês que ele vai fazer esse trabalho é a prorrogação disso é só o pessoal do próprio tribunal que vai te dizer

33 ER: nós queremos agradecer a sua presença aqui no bom dia

34 EA: ah eu que agradeço um bom dia

35 ER: muito obrigado

ENTREVISTA 6 – Síndrome do pânico

1 ER: (...) entrevista aqui no estúdio é a síndrome do pânico você tem alguma dúvida ou pergunta sobre a doença mande pra gente o endereço é gazeta web ponto com barra TV gazeta (...) setenta e cinco pessoas esse assunto foi sugerido por uma telespectadora mas... quais são os sintomas? Quem explica pra gente é a psicóloga especialista em saúde mental ((nome da entrevistada)) olá ((nome da entrevistada))

2 EA: boa tarde

3 ER: boa tarde obrigada por estar aqui com a gente hoje a tarde qual é o perfil dessas pessoas que geralmente tem síndrome de pânico parece que a: atinge mais mulheres é isso?

4 EA: isso na proporção de de três pra um homem três mulheres pra um homem

5 ER: por que as mulheres são mais afetadas

6 EA: elas são mais afetadas porque as mulheres elas tem uma ligação afetiva muito maior ou seja elas se relacionam com a vida afetiva delas... de uma forma muito mais intensa do que o homem... não é? Então a medida que a mulher ela entra em contato então ela está mais exposta ao estresse hoje ela tá mais exposta a ess::: como é que eu posso falar:: às exigências do dia a dia né a mulher ela saiu de um padrão mais calmo mais quieto e ela agora passou a entrar mais no mercado de trabalho e ela tá num num nível de competitividade praticamente igual ao do homem então como ela tem esse contato emocional consigo mesma de forma mais intensa ela também está mais exposta à síndrome do pânico

7 ER: então pro pessoal poder saber ficar bastante atento que é acho que esses casos tem aumentado né Carmem quais são os sintomas?

8 EA: os sintomas olha ah:: inicialmente é uma sensação de desmaio tontura mal estar aperto ou dor no peito... é:: um certo formigamento ah:: uma:... cefaléia taquicardia falta de ar é um incômodo geral a sensação de desmaio tá presente a sensação de morte é uma sensação de que algo de muito ruim de trágico vai acontecer naquele momento

9 ER: medo de sair de ca:sa... também?

[

10 EA: isso aí (...) do pânico então pode ficar associado a esse medo e quando ele tá associado nós chamamos também de agorafobia... tá certo? Que é o medo de estar exposto em um determinado local onde as pessoas estejam ali e tem muitas pessoas (...) isso ou mesmo quando elas já tenham tido uma crise anteriormente e o receio de enfrentar aquele local por exemplo se ela vai ao centro ao shopping ao supermercado e ela tem uma crise ela evita... porque ela acredita que se for novamente ela poderá ter né... o pânico... novamente

[

11 ER: ou seja não é só medo de sair de casa mas também o contato com outras pessoas

12 EA: isso... até porque ela passa a ter uma certa reclusão não é e como a síndrome do pânico ela... vem é:: vem destituída desacompanhada de uma representação que dê uma compreensão pro indivíduo ele entra num estado de terror tá... até porque as pessoas que não convivem ou que convivem com o portador do transtorno do pânico por não compreender também ele acha que é besteira muitas vezes chegam a verbalizar “olha isso é coisa da sua cabeça tenta pensar positivo não vai acontecer nada” mas o transtorno do pânico ele é incapacitante... tá certo e ele promove exatamente essa certa reclusão e...

13 ER: e com relação ao tratamento é::: medicamento psicoterapia

[

14 EA: isso

[

15 ER: o que que é o mais indicado?

16 EA: olha:: geralmente as pessoas quando vão procurar um tratamento especializado que é com o psiquiatra que é com o psicólogo ela já eles já fizeram um *city tour* digamos assim por vários médicos tá certo e geralmente acompanhado de vários exames então vem de todo um desgaste físico e emocional porque todos os exames que são feitos eles não apontam nada na verdade orgânico tá certo então até o indivíduo chegar ao psiquiatra ou ao psicólogo ele já sofreu bastante tá porque ele fica acreditando muitas vezes o médico diz “olha isso é coisa da sua cabeça” não é e outros não já fazem a indicação direta mas as pessoas também vão muito pela questão do do popular “você melhora sem nada” não é

17 ER: o indicado então é medicamento né acompanhamento de psiquiatra de psicólogo então

18 EA: isso... é necessário até porque é necessário... é o básico (...) psicoeducação é esclarecer para esse portador que aquela crise é uma crise passageira que dura em torno de três a sete minutos tá certo que ele precisa e vai aprender a controlar através do tratamento... a medicação é necessária porque como ela se trata de uma doença também orgânica não é que está nos neurotransmissores serotonina e noradrenalina o que é que acontece é necessário medicação (...) como você tratar o pânico...

[

19 ER: apenas com conversa com psicoterapia

20 EA: isso

21 ER: é necessário também complemento

22 EA: até pra dar um suporte pra que o indivíduo possa dizer “eu sou capaz de superar eu sou capaz de controlar” né e assim nós temos a teoria cognitiva comportamental a terapia que ela tem um excelente efeito como também as de base mais psicodinâmicas

23 ER: a gente agradece aí a sua participação fica então o alerta né pra todos esses sintomas pro pessoal...

[

24 EA: i::sso

25 ER: obrigada

26 EA: por nada