



ADRIANO DUARTE RODRIGUES

MICHEL BINET

**“Não se importa que eu grave?”.
Questões éticas e paradoxo do observador
nos atendimentos de ação social**

Análise Social, 215, I (2.º), 2015

ISSN ONLINE 2182-2999

EDIÇÃO E PROPRIEDADE

Instituto de Ciências Sociais da Universidade de Lisboa. Av. Professor Aníbal de Bettencourt, 9
1600-189 Lisboa Portugal — analise.social@ics.ul.pt



“Não se importa que eu grave?”. **Questões éticas e paradoxo do observador nos atendimentos de ação social.** Este texto trata de algumas questões éticas que se colocam aos investigadores em ciências sociais que adotam uma perspectiva etnometodológica, e que decorrem da indispensável obtenção de autorização para gravar as palavras das pessoas que pretendem investigar. Partindo da análise de gravações de sequências de pedidos de autorização para gravar, no quadro de entrevistas de atendimento de ação social, os autores procuram definir o esquema prototípico destas sequências, assim como as suas variantes, e mostram que os interlocutores possuem uma competência negocial específica que os habilita a gerir localmente as questões éticas com que estão confrontados.

PALAVRAS-CHAVE: análise da conversação; ética e metodologia da investigação; intervenção social; pedido de autorização para gravar.

“Do you mind that I record it?”. **Ethical issues and the observer’s paradox in social work encounters.** This article deals with some of the ethical issues encountered by social sciences researchers who adopt an ethnomethodological frame. The building of a corpus of interaction recordings requires prior authorization from those speakers involved. The analysis of the conversational sequences pertaining to the authorization requests of the recording sessions, obtained in the context of the research project on social service interviews, allowed the authors to propose an outline of their prototypical organisation and its variants, as well as to highlight the specific negotiation competence exhibited by speakers, a competence which allows them to manage, locally, the ethical issues they are faced with.

KEYWORDS: conversation analysis; ethical and methodological issues of the social investigation; social work; asking for authorization for recording the person words.

ADRIANO DUARTE RODRIGUES

MICHEL BINET

**“Não se importa que eu grave?”
Questões éticas e paradoxo do observador
nos atendimentos de ação social**

INTRODUÇÃO¹

O consentimento para gravar uma entrevista de investigação é habitualmente obtido mediante um pedido de autorização, endereçado a um interactante categorizado como “inquirido”. Esta entrevista é, em si mesma, uma interação conversacional agendada no quadro de uma relação de inquérito; a sua gravação é emicamente encarada, isto é, pelos próprios interactantes, como “natural” e mutuamente evidente. Ter aceite ser entrevistado por um investigador constitui, de algum modo, uma autorização tácita da utilização de um dispositivo de gravação. A formulação do pedido de autorização para gravar não é, regra geral, sinalizada pelos investigadores como um momento particularmente sensível, nem como uma fonte de enviesamento da entrevista de investigação. Podemos, por isso, dizer que a relação de inquérito e as operações de registo que lhe estão inerentes constituem o quadro primário da interação, naturalizando assim, de algum modo, o pedido de autorização para gravar.

Na observação “naturalista”² de interações conversacionais, registadas nos seus contextos vulgares de ocorrência, como no caso do presente estudo,

1 Um agradecimento ao nosso colega David Monteiro, que participou em várias das etapas do trabalho conducente à elaboração do presente estudo.

2 Convém esclarecer que “natural” se contrapõe aqui a artificial, como no caso das situações laboratoriais organizadas expressamente para fins de investigação, e não a cultural. Neste sentido, uma entrevista de atendimento de ação social é uma situação “natural”, porque não é organizada expressamente para ser investigada, mas se insere na rotina “natural” dos técnicos e dos utentes dos serviços de ação social (Have, 2007, p. 48; Rodrigues, 2012).

que incide sobre entrevistas de ação social, a obtenção do consentimento dos interactantes, técnicos e utentes dos serviços sociais, leva os investigadores a enfrentar o chamado *paradoxo do observador*: como observar, sem ou com poucas interferências, o “normal” desenrolar das interações estudadas, sem, no entanto, deixar de obter o devido consentimento informado de todos? Uma das estratégias metodológicas consiste em negociar um primeiro acordo de autorização e de colaboração com os técnicos, que ficam incumbidos de gravar os seus próprios atendimentos, mediante os consentimentos prévios dos utentes dos serviços, obtidos no início de cada entrevista de ação social (Baude, 2006, p. 59). Deste modo, a presença física do investigador no quadro da interação a registar é eliminada. Porém, a presença do gravador e a formulação do pedido de autorização para gravar não eliminam por completo as interferências decorrentes da investigação. Para manter sob vigilância estas fontes de interferência, prestamos uma particular atenção às sequências conversacionais organizadas em torno da obtenção do consentimento dos utentes. Num tal contexto de relação de serviço, o inquérito não constitui o quadro primário da interação a registar: o pedido de autorização já não é encarado como “natural” e mutuamente evidente, como mostram e demonstram os dados e as análises que se seguem.

A obtenção de consentimento para o registo das palavras e da imagem de informantes é uma exigência de atividades profissionais tão diversas como as que, por exemplo, intervêm nos domínios da saúde (Katz e Kenneth, 2004), mas coloca problemas particulares quando se trata de registar as palavras e a imagem de pessoas no quadro de projetos de investigação de inspiração etnometodológica, em particular entrevistas de pessoas que se encontram em situações deprimidas, traumáticas ou socialmente desvalorizadas. Neste caso, as implicações da perspectiva etnometodológica exigem que o investigador respeite, ao mesmo tempo, dois imperativos por vezes difíceis de conciliar: o de dar conta da interpretação dos fenómenos inerentes à experiência humana concretamente vivida pelas pessoas, isto é, dos fenómenos que ocorrem independentemente do facto de terem sido observados e registados, e o de preservar o direito das pessoas entrevistadas a saberem que estão a ser observadas e registadas.

Apesar de o imperativo moral da confidencialidade dos dados e de o consentimento dos falantes estar em muitos países consagrado por lei, a sua implementação começa por ser realizada no quadro de negociações entre os diferentes intervenientes no processo de investigação tendo em vista a abertura de terreno. Foi o caso do projeto de investigação “O interagir comunicacional na intervenção social” (GIID-CLUNI/CLAS-Sintra), na cidade de Sintra, situada nos arredores de Lisboa (Binet e Sousa, 2012). Por ocasião do estabelecimento

de parcerias com as instituições e os profissionais dos serviços envolvidos³, confrontámo-nos com questões ético-legais tais como a proteção do anonimato e a obtenção de consentimento informado dos participantes. A maioria dos autores assinala, no entanto, que esta negociação não resolve todos os problemas éticos com que os investigadores se confrontam no decorrer da atividade de recolha de dados. Este artigo pretende mostrar de que forma, mesmo em projetos desenvolvidos em terrenos institucionalmente enquadrados, como é o caso deste, a obtenção do consentimento dos próprios utentes exige negociação entre técnico e utente; a descrição pormenorizada deste trabalho interacional permite evidenciar o quadro paradoxal de relações, ao mesmo tempo assimétricas e simétricas, entre técnicos e utentes de serviços sociais, que se observa, tanto nesta, como nas outras sequências interacionais dos atendimentos de ação social. Como teremos ocasião de ver, em cada um dos atendimentos de ação social que integram o *corpus* deste projeto com mais de 50 horas de gravação, o pedido de autorização para gravar está localizado no início do atendimento.⁴ Este procedimento pode evidentemente ser considerado como uma interferência exterior ao processo que se pretende registar, configurando um caso exemplar daquilo a que William Labov deu o nome de *paradoxo do observador* (Labov, 1976, pp. 116-117 e pp. 289-290) e que podemos definir como a injunção paradoxal decorrente da exigência de observar o comportamento que os sujeitos adotam quando não estão a ser observados.⁵

3 Um agradecimento especial a Isabel de Sousa (CLAS-Sintra), pela sua visão das relações que unem a ação e a investigação em serviço social, decisiva para a colaboração e para a parceria que tornou possível este projeto, assim como a todos os profissionais e aos utentes que aceitaram colaborar connosco.

4 Foi acordado com os profissionais que os pedidos para gravar os atendimentos seriam realizados em posição inicial, na sequência de abertura, com o gravador já ligado, para efeitos de registo dos consentimentos dos utentes. De acordo com Mondada (2005, pp. 134-135), a sua posição no fim dos atendimentos teria eventualmente vantagens do ponto de vista da investigação, mas levantaria evidentemente outras questões éticas. Fazemos notar que a gravação destas sequências de pedidos de gravação visaram guardar o registo da autorização para gravar as entrevistas e, neste sentido, pode ser considerado um procedimento paradoxal, uma vez que se trata de uma gravação não negociada que visa registar a negociação da gravação. Embora este paradoxo merecesse maior discussão, pensamos que o facto de se tratar de uma sequência prévia à entrevista propriamente dita, e de dar ao utente o poder de decisão, legitima este procedimento do ponto de vista ético.

5 Uma vez autorizada, a presença de um gravador “é suscetível de reforçar pressões normalizadoras pré-existentes à sua introdução, que incidem com força redobrada sobre a técnica, em direções potencialmente divergentes: atender o pedido de ajuda; humanizar a relação de serviço; conformar as resoluções às normas legais e institucionais; ajustar o apoio prestado aos recursos disponíveis; etc.” (Binet, 2013a, pp. 141-142).

Os pedidos de autorização para gravar ameaçam, de facto, alterar os comportamentos e levar os investigadores a produzir conhecimentos que são artefactos metodológicos, distorcidos pela própria metodologia aplicada.

Tendo em vista averiguar em que medida os pedidos de autorização para gravar são sequências artificiais dos atendimentos, uma vez que estão ausentes dos comportamentos que ocorrem fora do contexto da investigação, alguns autores (Heritage e Raymond, 2005; Mondada, 2005; Maynard, Freese e Schaeffer, 2010, pp. 791-814; Shanmuganathan, 2005; Speer e Hutchby, 2003) têm tomado como objeto de estudo as sequências em que esses pedidos surgem, mostrando assim que se trata de ocorrências em si mesmas dignas de estudo, sublinhando ainda que constituem comportamentos autênticos que obedecem aos mesmos princípios e regularidades que regem quaisquer outros comportamentos interacionais. Este artigo inscreve-se nesta perspetiva, tomando como objeto de análise interações institucionalmente enquadradas (Drew e Heritage, 1992).

Tal como Maynard, Freese e Schaeffer (2010, pp. 791-814), também consideramos importante ter em conta o facto de os pedidos serem atos de linguagem que possuem um valor ilocutório não preferido, mas de se inserirem em pares adjacentes formados por uma primeira parte que projeta a aceitação como segunda parte preferida (Ostermann e Jung Lau, 2005, p. 69). Os pedidos são atos diretivos, tal como as ordens, os conselhos, as sugestões, os avisos, segundo a terminologia proposta por John Searle (1969; 1979). A característica principal dos atos diretivos é o facto de serem habitualmente formulados indiretamente, através de perguntas acerca da possibilidade, do desejo, do interesse do interlocutor fazer aquilo que se pede, se ordena, se aconselha ou se sugere que ele faça. Este processo de “indireção” é, do ponto de vista da análise da conversação, uma das marcas da natureza não preferida dos atos diretivos: ao formular de maneira indireta um pedido, um conselho ou uma ordem, o falante converte o ato diretivo indireto num ato representativo, expressivo ou declarativo diretamente formulado. Trata-se de uma marca de cortesia verbal que visa a salvaguarda da face do interlocutor e que caracteriza o processo a que Erving Goffman (1981) dava o nome de condicionamento ritual das interações verbais. Como procuraremos mostrar, uma outra marca notável da natureza não preferida dos pedidos que surge no nosso *corpus* é o facto de serem precedidos, ou seguidos, de expansões constituídas por justificações (*accounts*). Estas expansões são muito importantes para compreendermos como os interactantes mostram localmente não só o entendimento que têm das questões éticas que se colocam na interação em que estão envolvidos, mas também a maneira como lidam com elas e as resolvem. O facto de estas expansões serem constituídas por justificações dos pedidos mostra que os interactantes entendem que

a dimensão ética do seu comportamento é de natureza interacional, isto é, não decorre apenas do cumprimento da exigência de pedir autorização para gravar as entrevistas de atendimento, mas também da exigência de os profissionais dos serviços de ação social formularem justificações para esse pedido, e de a validade dessas justificações depender do facto de elas serem aceites como válidas pelos seus interlocutores, os utentes desses serviços.

Neste estudo, utilizamos dez sequências de pedidos de autorização para gravar. Estas sequências estão bem delimitadas dentro de sequências de abertura, o que permite ao analista localizar com precisão o seu início e o seu fim na transcrição integral dos atendimentos.

Numa primeira parte, tentaremos definir a localização destas sequências, assim como a sua organização prototípica.

A segunda parte será dedicada à descrição de cada uma das etapas da organização sequencial prototípica, dando conta dos processos de negociação da autorização para gravar utilizados pelos interactantes, processos que serão sistematizados na terceira parte.

Importa desde já assinalar que os interactantes, no decurso das sequências que pretendemos estudar, produzem atos de linguagem recorrendo a padrões entoacionais idênticos aos que observamos nas outras partes do *corpus*. A estruturação em pares adjacentes, simples ou expandidos, gera a organização sequencial dos turnos. As perturbações e os problemas são assinalados e corrigidos pelos falantes, recorrendo aos mesmos dispositivos que são observados também nas outras partes do *corpus*. Os interactantes constroem a sua identidade e confirmam-na no decurso da interação, à semelhança do que pode igualmente ser observado nos outros módulos conversacionais dos atendimentos.

LOCALIZAÇÃO E ORGANIZAÇÃO PROTOTÍPICA

LOCALIZAÇÃO DOS PEDIDOS DE AUTORIZAÇÃO PARA GRAVAR

Os pedidos de autorização para gravar ocorrem depois da troca de saudações entre a técnica e a utente, tal como se pode observar no trecho 1.⁶

6 A localização das linhas de transcrição faz-se indicando a sua numeração (ex.: “03-04” refere as linhas 03 e 04 da transcrição). As convenções de transcrição utilizadas neste texto são adaptadas dos trabalhos de Gail Jefferson (2004). Uma das adaptações consiste em duplicar linhas de transcrição, assinaladas (‘) para melhor evidenciar a atividade do falante secundário realizada em sobreposição com um turno do falante primário (Binet, 2014). Os interactantes são referidos pelas expressões “a técnica” e “a utente”, uma vez que, nos textos selecionados, intervêm apenas interactantes do sexo feminino. Os dados foram anonimizados substituindo os nomes próprios por outros, foneticamente idênticos e com um mesmo número de sílabas (Hasund, 1998).

Trecho 1 (Corpus ACASS)⁶

01	Técnica	dona adelina (0.8) bom dia (.) pode entrar
02	Utente	bom dia (.) com licença
03	T	dona adelina antes de começarmos o atendimento [eu gosta]va de
04		lhe pedir autorização para gravarmos
03'	(U)	[diga]
04'		
05	U	à vontade
06	T	eh: sim? pronto [é:: é um projeto] que está em curso [na: na jun]ta de
07		freguesia
06'	(U)	[não há problema] [ah! bom]
07'		
08	U	oh! exato não tem problema [nenhum]
09	T	[ao qual] garantimos (.) eh: eh o
10		anonimato a confidencialidade portanto está (.) à vontade
11	U	okay=
12	T	=está bem? (.) obrigado
13	U	°nada°
14		(11.55) ((manuseamento de folhas de papel))
15	T	então o seu nome todo

O gravador é quase sempre ligado depois do início do atendimento. A gravação regista, na maioria dos casos, uma interação já iniciada, que se encontra ainda em fase de abertura; ocorre com frequência, logo a seguir à ligação do gravador, uma breve reabertura (reiteração da saudação ou do convite a sentar-se), que marca a passagem da fase interacional *off record* para a fase *on record*. É importante sublinhar que todos os atendimentos gravados foram iniciados por um pedido de autorização para os gravar, embora nem todas as sequências de pedido tenham sido gravadas. Nos casos em que foram gravadas, dão conta de um quadro interativo específico, dentro de um outro, situação que já foi também assinalada por vários autores (Goffman, 1981, pp. 91 e 160; Mondada, 1998, p. 62 e 2005, p. 137; Binet, 2013a, pp. 250-251).

Podemos, por conseguinte, considerar as sequências de pedido de autorização para gravar como expansão da sequência de abertura. Como se pode observar na terceira linha de transcrição do trecho 1 (1: 03), as próprias técnicas referem-se a estes pedidos como tarefas preliminares, anteriores ao começo do atendimento propriamente dito.

A ORGANIZAÇÃO PROTOTÍPICA

A sequência de pedido de autorização para gravar é iniciada por meio de um turno da técnica de dimensão variável, podendo preencher várias linhas de transcrição. Este turno realiza duas ações principais, como se pode ver nos trechos 2 e 3: um pedido de autorização para gravar (2: 05-06; 3: 03-04),

Trecho 2 (Corpus ACASS)

01 Técnica eh: nós estamos aqui no concelho de sintra a desenvolver um:
 02 trabalho: (0.7) para tentarmos tirar se as nossas respostas a
 03 nível institucionais são boas ou não para os problemas que há
 04 aqui no concelho uma vez que é um concelho muito populoso (0.5)
 05 queria perguntar então se se importa que eu grave esta
 06 entrevista?
 07 Utente eu não me importo
 08 T pronto (.) é a entrevista número um então

Trecho 3 (Corpus ACASS)

01 Técnica dona inês (.) antes de nós começarmos o nosso atendimento
 02 Utente sim sim
 03 T eh: eu queria pedir a sua autorização para gravarmos o:: este
 04 atendimento (.) eu vou-lhe explicar (.) o motivo: (.) eh (.) depois
 05 a dona inês (.) ↑se concordar (.) continuamos (.) ↓se não concordar
 06 paramos está bem? não há qualquer tipo de problema (.) a junta de
 07 freguesia está eh- a:: colaborar num projecto (.) eh::: (.) que está
 08 a decorrer no concelho todo de sintra (.) e pedem-nos a nós ()
 09 que gravemos as sessões de atendimento (.) para fazer um estudo (.)
 10 eh:: (.) e um estudo sobre o quê? (.) sobre como é que a forma de
 11 nos relaciona: rmos (.) a nível de conversa etcetra (.) influencia ou
 12 não o decorrer do processo (.) todo (.) os dados são confidenciais
 13 (.) portanto (.) nã- nunca vão ser divulgados (.) está bem? (.) nem
 14 nem no:mes (.) nem proble:mas nada (.) é só mesmo (para perceber)
 15 como é que a forma (como) se conversa (.) como nos relacionamos
 16 aqui na: () de atendimento (.) eh: (vai) influenciar
 17 no decorrer da resolução do problema (.) eh se: a dona inês
 18 sentir à vontade nós continuarmos com a gravação nós continuamos
 19 (.) se achar melhor não
 20 U (0.5) (mas obrigatoriamente ↑tem que se:r ↓ou)
 21 (0.9)
 22 T nã:o não é obrigada (.) se se sentir bem se não houver qualquer
 23 problema: (.) continuamos (.) os dados são mesmo: (.) não vão ser
 24 divulgados () (.) se não se sentir à vontade e se preferir
 25 não gravar nada (.) nós paramos a gravação
 26 U (então eu prefiro não gravar nada)
 27 T eh: (.) não gravar?
 28 U (não)
 29 T está bem (.) pronto (.) sim senhora
 30 ((gravador é desligado))

e um conjunto de informações que o contextualizam, motivam e legitimam (2: 01-04; 3: 04-19) (Jefferson e Schenkein, 1977). O pedido de autorização funciona como *primeira parte de um par adjacente* (PPP), sendo a *segunda*

*parte (SPP)*⁷ realizada pela utente num segundo turno (2: 07; 3: 20-26). Uma terceira parte (TPF – *terceira parte de fecho*)⁸ produzida pela técnica (2: 08; 3: 29-30) expande o par adjacente, sob a forma de um terceiro turno, que firma o acordo celebrado e finaliza a sequência de pedido de autorização para gravar.

O quadro 1 representa esquematicamente, sob a forma de um *script* (Rodrigues, 2005, 194), a organização prototípica dos pedidos de autorização para gravar atendimentos.

Quadro 1. *Script* da sequência de pedido de autorização para gravar

1. Técnica: Contextualização do pedido

2. Técnica: Pedido de autorização para gravar propriamente dito (PPP):

Opção A: Não-explicitação de opções	Opção B: Explicitação de opções
-------------------------------------	---------------------------------

3. Utente: Autorização (SPP):

Opção A: Autorização	Opção B: Não-autorização	Expansão
	3.1. Utente: Justificação da recusa	
	3.2. Técnica: Pedido de confirmação da decisão	
	3.3. Utente: Confirmação da decisão	

4. Técnica: Acordo (TPF):

4.1A. Técnica: Não-desativação do gravador (não-ação motora ⁹)	4.1B. Técnica: Desativação do gravador (ação motora)
--	--

DESCRIÇÃO DA ORGANIZAÇÃO PROTOTÍPICA

Como podemos ver, o *script* das sequências dos pedidos de autorização para gravar é constituído por quatro componentes: 1. contextualização do pedido; 2. pedido de autorização para gravar propriamente dito; 3. autorização/não autorização do pedido; 4. acordo.

Os elementos do *script* são propositadamente designados aqui componentes e não etapas, para realçar dois fenómenos: os interactantes não encadeiam

7 Em inglês, FPP (*First Pair Part*) e SPP (*Second Pair Part*) (Sacks, Schegloff e Jefferson, 1974).

8 Em inglês, SCT (*Sequence-Closing Third*) (Schegloff, 2007, p. 118).

estes elementos necessariamente pela ordem apresentada no *script* e não os realizam sempre todos.

A CONTEXTUALIZAÇÃO DO PEDIDO

A contextualização do pedido é a componente do *script* mais utilizada pelos interactantes. Em todos os trechos em que observamos esta componente, a iniciativa da sua realização é da responsabilidade da técnica e, na maioria dos casos, antecede a realização do pedido de autorização para gravar propriamente dito. Está, por isso, integrada nas sequências a que Emmanuel Schegloff dá o nome de “pré-expansões”, isto é, nas sequências que antecedem a realização do ato de linguagem a que damos o nome de ato diretivo, neste caso, do pedido de autorização para gravar propriamente dito (Schegloff, 2007, pp. 28-57). Em todos os trechos do *corpus*, tanto naqueles em que existem pré-expansões como naqueles em que não existem, observamos a realização daquilo a que Schegloff dá o nome de “pré” e de “pre-pré” (Schegloff, 2007, p. 44; Almeida, 2010), como podemos ver nos seguintes exemplos:

“eu gostava de ...” (trecho 1: 03)

“queria perguntar então...” (trecho 2: 05)

“eh: eu queria pedir ...” (trecho 3: 03)

“eu queria-lhe fazer uma pergunta” (trecho 4: 03)

“antes de nós darmos início ao nosso atendimento (.) eu queria só perguntar-lhe...”
(trecho 5: 01-02)

“eu ia-te pedir autorização ...” (trecho 6: 04-05)

“queríamos pedir eh: ...” (trecho 8: 04)

“dona olívia (.) antes de nós darmos início ao atendimento eu queria-lhe só fazer um pedido ...” (trecho 9, 01-02)

Estas sequências são designadas por Schegloff (2007, pp. 44-47) preliminares de preliminares, abreviadamente “pre-pré”, porque não precedem imediatamente a realização do ato principal, mas ainda outro(s) preliminar(es). Nas sequências em estudo, precedem a componente de contextualização que, como vimos, é uma pré expansão da PPP, do pedido de autorização para gravar propriamente dito.

A contextualização do pedido é já uma componente eminentemente interativa, como se pode observar, pela frequente realização de sinais de

retorno por parte da utente e pelas micropausas frequentes na intervenção da técnica. Os sinais de retorno da utente (trecho 1: o3', o6'), não só mostram que a utente se esforça por assinalar à técnica que está a entender o que ela pretende, mas encorajam a técnica a prosseguir a sua intervenção. Por seu lado, com as micropausas que pontuam a sua intervenção, a técnica vai abrindo constantemente espaços (*slots*) que constituem PRT (Ponto Relevante de Transição)⁹ que põe à disposição da utente para que possa tomar a palavra. A este propósito merece particular relevo a ocorrência no trecho 3, 10 da encenação discursiva do próprio processo de interação dialogal por parte da técnica. No meio da sequência da componente contextualização, a técnica diz:

Trecho 3 (Corpus ACASS)

08	a decorrer no concelho todo de sintra (.) e pedem-nos a nós ()
09	que gravemos as sessões de atendimento (.) para fazer um estudo (.)
10	eh: (.) e um estudo sobre o quê? (.) sobre como é que a forma de

Esta componente do *script* manifesta a natureza não preferida ou marcada do ato diretivo que a técnica projeta como segunda componente do *script*. Os pre-pre constituem um dispositivo de minimalização da sua natureza não preferida, ora oferecendo à utente a possibilidade de o aceitar e, se possível, de participar na sua realização (“não se importa que...”), ora levando-a a encarar a sua aceitação como lisonjeador da face da técnica, fazendo um ato que é da sua vontade (“eu queria pedir-lhe...”; “eu queria perguntar-lhe...”; “eu gostava de lhe pedir...”).

Encontramos numa componente do *script* dois dispositivos conversacionais particularmente importantes: a encenação de diversos quadros enunciativos. A contextualização do pedido para gravar é apresentada pelas técnicas ora em seu nome pessoal, ora em nome das instituições a que pertencem ou que representam: “estou a fazer um trabalho com uma universidade” (trecho 7); “eu gostava de lhe pedir autorização para gravarmos” (trecho 1); “A Junta de Freguesia (...) está a colaborar com um projeto (...) e pedem aos técnicos das várias instituições para gravarem os atendimentos (...)” (trecho 5); “nós estamos a (tosse) a unidade eh: a universidade (...) está a fazer um trabalho (...)”, “eu ia-te pedir autorização então para poder gravar aqui o nosso atendimento” (trecho 6); “nós estamos aqui no concelho de Sintra a desenvolver um trabalho para tentarmos (...)” (trecho 2); etc. Vemos assim que existe nestas sequências

9 Em inglês TRP (*Transition Relevance Place*) (Schegloff, 2007, p. 4).

uma estratégia de encenação de várias enunciações, a que habitualmente Bakhtine dava o nome de polifonia ou dialogismo (Bakhtine, 1970, pp. 343-366; 1977, pp. 155-220).

O PEDIDO DE AUTORIZAÇÃO PROPRIAMENTE DITO

Os pedidos de autorização para gravar são todos formulados indiretamente, o que revela a natureza não preferida ou marcada deste ato de linguagem (trecho 3, 03-04: “eu queria pedir a sua autorização para gravarmos o:: este atendimento”).

A sua localização pode estar situada antes (trechos 1, 3, 5, 8), no meio (trecho 9) ou no fim (trechos 2, 4, 6, 7) da componente contextualização e as técnicas utilizam modalidades diferentes de formulação:

“eu gostava de lhe pedir autorização para gravarmos” (trecho 1: 03-04)

“queria perguntar então se se importa que eu grave esta entrevista”

(trecho 2: 05-06)

“eh: eu queria pedir a sua autorização para gravarmos o:: eh (.) este atendimento

(trecho 3: 03-04)

“queria pedir a sua permissão (.) para gravar o atendimento” (trecho 4: 19)

“queria-lhe só pedir permissão para gravarmos o atendimento...” (trecho 5: 03-04)

“eu ia-te pedir autorização então para gravar aqui o nosso atendimento...”

(trecho 6: 04-05)

“tem problema que eu grave?” (trecho 7: 14)

“queríamos pedir eh (.) a sua permissão para gravar este atendimento”

(trecho 8: 04-05)

“O que é que nos pedem? Que gravemos os atendimentos de serviço social...”

(trecho 9: 05-06).

A natureza indireta das formulações dos pedidos é, como já dissemos, característica dos atos de linguagem diretivos. Faz igualmente parte desta estratégia o uso em português do pretérito imperfeito (“eu gostava”, “eu queria”, “e ia(-te)” “queríamos”). A referência dítica da segunda parte é outro aspeto desta estratégia, pelo facto se tratar de um dispositivo visando envolver o interlocutor, neste caso, a utente. Encontramos ainda, no trecho 5:03, o emprego do advérbio *só* que pode ser entendido como estratégia de minimização do potencial atentado à face da interlocutora.

A AUTORIZAÇÃO VS. NÃO AUTORIZAÇÃO

Os trechos 1, 4, 5, 6 e 7 são transcrições de atendimentos em que a utente aceitou a gravação do atendimento, ao passo que os trechos 3, 8 e 9 transcrevem atendimentos em que o pedido para gravar não foi aceite pela utente. A autorização para gravar é formulada de diferentes maneiras pelas utentes:

“à vontade” (trecho 1: 05)

“está bem” / “okay” (trecho 4: 14, 18 / 20)

“está bem” (trecho 5: 14)

“sim” (trecho 6: 07)

“acho que não” / “não não tem problema nenhum” (trecho 7: 34 & 36)

Para a recusa de autorização da gravação, as utentes utilizam as seguintes formulações:

“então eu prefiro não gravar nada” (trecho 3: 26)

Trecho 8 (Corpus ACASS)

23	U	ah eu prefiro é:: nada de gravação porque he hh o que eu vim fazer
24		aqui assim () foi conforme o pedido que aqui está
25	T	mm
26	U	e conforme as perguntas também que fizer relacionado com isso: (.)
27		eu como não sou dona (.) dizendo assim (.) não sou dona de: (.) do
28		próprio: eh (.) da própria (.) habitação não é? (.) () (em nome)
29		da minha filha essa coisa (.) por isso não sei não sei (.) até que
30		ponto: (.) não sei o que é que vai conversar assim eh: perguntas
31		que vai fazer do género: (.) o que é necessário
32	T	então prefere não: gravar (.) é isso?
33	U	sim sim (.) por causa da (oferta)
34	T	então (.) (vou parar) a gravação está bem?
35	U	sim sim

Trecho 9 (Corpus ACASS)

01	Técnica	dona olívia (.) antes de nós darmos início ao atendimento eu
02		queria-lhe só fazer um pedido (0.4) que poderá ou não ser aprovado
03		(.) a junta de freguesia de montes claros está a contribuir para:
04		um: estudo (.) que está a ser feito a nível de concelhia eh:
05		(.) o que é que nós pedem? (.) que gravemos os atendimentos de →

06		serviço social (.) os dados são completamente confidenciais (.)
07		eh:: são apenas para fins científicos (.) e o que é que eles
08		pretendem saber com isto? (.) como é que (.) a forma de interagir
09		verbalmente influencia ou não o decorrer do processo
10	Utente	sim mas antes de começar[mos] a gravar eu vou-lhe dizer o porquê de
11		vir cá e depois digo outra vez (0.4) [e você] grava (.) pode ser?
10'	(T)	[eh:]
11'		[eh:]
12	T	okay (.) então agora paramos a sessão (.) depois voltamos quando
13		me autorizar
14	U	é preferível
15	T	((gravador é desligado))
[..]		
16		((gravador é ligado))

Podemos observar que a autorização é dada com formulações simples e sem rodeios, ao passo que a recusa de autorização é formulada com intervenções complexas e de maneira indireta, distinguindo deste modo a natureza preferida da autorização da natureza não preferida ou marcada da recusa da autorização. A complexidade dos enunciados de recusa consiste na necessidade que a utente sente de explicar as razões da sua recusa da autorização para gravar o atendimento, o que se traduz, nestes casos, naquilo a que Schegloff dá o nome de pós-expansão da SPP (Schegloff, 2007, pp.115-168), neste caso, da resposta da utente ao pedido de autorização para gravar propriamente dito.

O ACORDO

Trecho 7a (Corpus ACASS)

[...]		
01	Técnica 1	dona etelvina eu estou a fazer um trabalho conjuntamente
02		com a câmara e com uma universidade e normalmente estou a
03		gravar as visitas domiciliárias que é para saber consegue-
04		me ouvir?
05	Utente	não
06	T1	não? (.) e agora?
07	U	agora [(sim)]
08	T1	[↑sim?]
09	U	um bocadinho melhor
10	T1	estou-lhe a dizer (.) que estou a fazer um trabalho com uma
11		universidade (0.4) e: eh:: e com a câmara municipal (.) .h
12		e nó- eu estou a gravar as visitas domiciliárias para eles
13		depois me dizerem se eu faço bem ou não uma visita domiciliária ((sorriso))
14		tem problema que eu grave?
15	U	ah é?
16	T1	é::
17	U	ah: que graça!
18	T1	((riso))
19	Técnica 2	cuidado com a cabeça

20	U	() (que vão)
21	T1	tem problema que eu grave ou não?
22	U	se eu tenho um problema grave?
23	T1	sim (.) não não (.) se tem problema que eu grave (.) que eu
24		faça este trabalho (.) agora (.) não?
25	U	ah t- t- é que a gente t- t- trabalha ([])
26	T1	[olhe] (0.4) eh
27		imagine que (.) eh: eu vou a casa das pessoas faço uma visita
28		faço visitas
29	U	sim
30	T1	e gra- e gravo a conversa e depois eles lá avaliam se eu estou:
31		eh:: a intera- a conversar bem com as pessoas

Trecho 7b (Corpus ACASS)

30	T1	e gra- e gravo a conversa e depois eles lá avaliam se eu estou:
31		eh:: a intera- a conversar bem com as pessoas
32	U	ah é?
33	T1	é: não tem problema? para si?
34	U	(0.7) acho que não
35	T1	não?
36	U	não (0.3) [não tem problema nenhum]
37	T1 →	[pronto (.) então (.) vou pôr] aqui
38	U	pois
39		(0.7)
40		ai é? de de de momento pode (parecer / aparecer) a sua voz a
41		falar para mim
42	T1	não: não não não é não é eu- eu estar a gravar aqui a conversa
43		a nossa conversa aqui das três e depois isto vai s- eles vão
44		↑ouvir (.) outras pessoas que nem sequer conhecem a dona
45		etelvina nem a doutora márcia (0.4) e depois vão ver (0.3) se
46		eu faço bem o trabalho
47	U	↑ah:: está bem
48	T1	sim?: sim?
49	U	muito bem (.) está contente?
50	T1	se eu estou contente? [eu depois] eu (.) fico contente com
51		aquilo que eles depois me disserem ((risos))
50'	(U)	[sim:]
51'		
52	U	pois exactamente com certeza se deus quiser (0.7) se deus
53		quiser
54	T1	dona etelvina (.) eu hoje falei com::: com o seu filho o seu
55		filho Hélder
56	U	sim

Esta última componente do *script* não ocorre no trecho 6. Mas está claramente presente na transcrição dos outros atendimentos do nosso *corpus*, nalguns casos de maneira assinalavelmente desenvolvida:

“está bem? (.) obrigado” (trecho 1: 12)

“pronto (.) é a entrevista número um então” (trecho 2: 08)

“tá bem bem (.) pronto (.) sim senhora” (trecho 3: 29)

“ah (.) pronto (.) tudo bem (.) ótimo” (trecho 5: 23)

Trecho 8 (Corpus ACASS)

34 T então (.) (vou parar) a gravação está bem?
 35 U sim sim
 36 T okay (.) pronto
 37 ((gravador é desligado))

Trecho 9 (Corpus ACASS)

12 okay (.) então agora paramos a sessão (.) depois voltamos quando
 13 me autorizar
 14 U é preferível
 15 T ((gravador é desligado))
 [..]
 16 ((gravador é ligado))

Como podemos ver, é nos trechos 7 e 9 que esta componente é mais desenvolvida. O trecho 7 transcreve um atendimento marcado por uma dupla dificuldade da utente, por uma dificuldade auditiva que tornou difícil ouvir o que a técnica lhe disse e por uma dificuldade de compreensão daquilo que a técnica disse. Neste caso, o desenvolvimento desta componente é a maneira como a técnica é obrigada a lidar com esta dificuldade, ao esforço para estabelecer a compreensão daquilo que está em jogo nesta sequência. Por sua vez, o trecho 9 transcreve um atendimento em que a utente recusa autorizar a gravação de uma parte do atendimento; a expansão desta componente do *script* visa a negociação da parte a excluir da gravação.

**A NATUREZA NEGOCIAL
 DOS PEDIDOS DE AUTORIZAÇÃO PARA GRAVAR**

A análise que acabamos de fazer das componentes do *script* permitiu mostrar que os interactantes, ao se envolverem na sequência dos pedidos de autorização para gravar, mobilizam dispositivos das estratégias negociais da interação conversacional. São esses dispositivos que vamos agora abordar.

O USO DO DISPOSITIVO DIALÓGICO

Os interactantes recorrem ao dispositivo dialógico, como estratégia argumentativa visando justificar decisões a tomar localmente. Encontramos o uso deste dispositivo em vários trechos, na componente 1 do *script*, onde observamos

a encenação por parte da técnica de diferentes quadros enunciativos. Como vimos anteriormente, a justificação do pedido para gravar é apresentada como uma exigência de enunciadores que a técnica representa. Mas encontramos igualmente o uso deste dispositivo, no trecho 8: 26-29, desta vez na componente 3 do *script*, onde observamos a mobilização deste dispositivo por parte da utente; para justificar a sua recusa de autorizar a gravação de uma parte do atendimento, a utente fala “em nome da filha”:

Trecho 8 (Corpus ACASS)

26	U	e conforme as perguntas também que fizer relacionado com isso: (.)
27		eu como não sou dona (.) dizendo assim (.) não sou dona de: (.) do
28		próprio:: eh (.) da própria (.) habitação não é? (.) () (em nome)
29		da minha filha essa coisa (.) por isso não sei não sei (.) até que

O DISPOSITIVO DE CATEGORIZAÇÃO

O trecho 6 exemplifica a utilização de formas de tratamento como processo de categorização (Monteiro, 2010). Para se referir à utente, a técnica utiliza a 2.^a pessoa do singular e uma entoação específica que categoriza a relação que estabelece entre elas a partir do par “adulto/jovem” (Sacks, 1992, pp. 40-48, 68-71, 205ss., 246ss.; 396-403).

Trecho 6 (Corpus ACASS)

01	Técnica	pronto (.) já está (2.3) ora (.) ó dália (.) é assim (.) nós
02		estamos a ((tosse)) a unidade &eh: a universidade lusóf- (.)
03		lusófona não (.) eh lusiada está a fazer um trabalho de te-
04		portanto com os nossos atendimentos às pessoas (.) e eu ia-te
05		pedir autorização então para poder gravar aqui o nosso atendimento
06		(.) estás de acordo?
07	Utente	sim
08	T	dália castro então o que é que a menina dália castro vem cá fazer?
09	U	vim cá pedir à doutora ajuda ver se me escreve uma carta para (.)
10		ir lá à Câmara porque o meu irmão carlos recebeu hoje uma carta

O DISPOSITIVO DE FIGURAÇÃO

Um dos dispositivos mais utilizados, tanto pela técnica como pela utente, é o da figuração. Na sequência de Goffman, damos este nome ao conjunto dos recursos mobilizados pelos interactantes com o objetivo de preservar, manter, respeitar, aumentar ou restabelecer o valor tanto da face própria como da face do seu interlocutor, e por face entendemos a estima e a consideração que

cada um dos interactantes precisa para que a sua palavra seja aceite e apreciada no decurso da interação. Trata-se evidentemente de um valor simbólico relativo, uma vez que a mobilização deste dispositivo exige uma ponderação constante por cada um dos interactantes, no momento em que toma a palavra, de maneira a que adote os recursos conversacionais de que dispõe de modo a evitar tanto a sobrevalorização excessiva da face de um dos interactantes, o que acarretaria uma desvalorização equivalente da face do outro, como a desvalorização excessiva da face de um dos interactantes, o que acarretaria uma sobrevalorização equivalente da face do outro.

A componente 1 do *script*, assim como a formulação indireta do pedido para gravar, podem ser encaradas como utilização do dispositivo de figuração, uma vez que se trata de maneiras de a técnica visar a preservação ou o respeito da face da utente. Em todos os trechos podemos, por conseguinte, observar a mobilização deste dispositivo. Mas no trecho 7 observamos um caso particularmente eloquente de utilização deste dispositivo. Neste trecho, os interactantes, duas técnicas e uma utente, estão colocados perante dificuldades auditivas da utente, dificuldades que criam uma situação suscetível de diminuir a sua autoestima e de, por conseguinte, desequilibrar a sua relação com as técnicas. Para enfrentarem esta dificuldade, a técnica 1 pergunta nas linhas 03-04 se a utente a consegue ouvir e utiliza o recurso da reformulação, nas linhas 10-14, da componente 1 do *script*, projetando a intervenção de uma exclamação da utente, na linha 17 “ah: que graça” que recebe da sua parte um sorriso, transcrito na linha 18. Tanto a exclamação da utente como a reformulação e o riso da técnica a seguir à exclamação da utente são evidentes recursos mobilizados do dispositivo conversacional de figuração.

Gostaríamos de chamar a atenção para o encadeamento de dois fenómenos presentes neste trecho: o riso da técnica, registado na linha 18 da transcrição e a interpretação errada que a utente faz da frase “tem problema que eu grave”, registado na linha 14 e reformulado na linha 21.

O valor interacional do riso está bem documentado na literatura disponível (Sacks, 1992, pp.745-746; Jefferson, 1979; 1985; Jefferson, Sacks e Schegloff, 1987; Silverman, 1988, pp. 1-2, pp. 16-17; Moerman, 1996, p. 4, pp. 14, 69, 73-75, 79; Hutchby e Wooffitt, 2008, pp. 78-79). Embora merecesse uma análise mais demorada, chamamos apenas a atenção para o facto de o riso da técnica, registado na linha 18 do trecho 7, ter um valor interacional notável de afiliação à intervenção imediatamente anterior da utente: “ah: que graça”.

Harvey Sacks, já em 1966, se interessava pelo fenómeno da má interpretação (*mis-hearing*) de frases no quadro da conversação, a julgar pela lição que na altura lhe dedicou (Sacks, 1992, pp. 450-455). Também encontramos este fenómeno no trecho 7 do nosso *corpus*. A técnica, na linha 21, produz uma PPP

constituída por uma pergunta à utente: “tem problema que eu grave ou não?”; a utente, na linha 21, em vez de produzir a SPP, do tipo sim ou não projetada pela PPP, formulada pela técnica, produz uma outra PPP, constituída pela pergunta: “se eu tenho um problema grave?”

O DISPOSITIVO DOS SABERES COMUNS RELEVANTES

A relevância surge, no nosso *corpus*, como especificamente importante em processos de negociação e vários autores têm chamado a atenção para o facto de a autorização para gravar só ser válida no quadro de conhecimentos ou de saberes partilhados (Schegloff, 1991), conhecimentos que constituem pressupostos aceites como garantidos de modo tácito pelos interactantes. A vontade

Trecho 7 (Corpus ACASS)

33	T1	é: não tem problema? para si?
34	U	(0.7) acho que não
35	T1	não?
36	U	não (0.3) [não tem problema nenhum]
37	T1	[pronto (.) então (.) vou pôr] aqui
38	U	pois
39		(0.7)
40		ai é? de de momento pode (parecer / aparecer) a sua voz a
41		falar para mim
42	T1	não: não não não é não é eu- eu estar a gravar aqui a conversa
43		a nossa conversa aqui das três e depois isto vai s- eles vão
44		↑ouvir (.) outras pessoas que nem sequer conhecem a dona
45		etelvina nem a doutora márcia (0.4) e depois vão ver (0.3) se
46		eu faço bem o trabalho
47	U	↑ah:: está bem
48	T1	sim:? sim?
49	U	muito bem (.) está contente?

Trecho 5 (Corpus ACASS)

01	Técnica	dona clara (.) antes de nós darmos início ao nosso atendimento
02		eu queria só perguntar-lhe (.) já deve ter reparado que temos
03		aqui (.) um gravador em cima da mesa (.) queria-lhe só pedir
04		permissão para gravarmos o atendimento (0.9) que pode ou não
05		aceitar (.) vou-lhe explicar qual é o objectivo da gravação a
06		junta de freguesia de santa maria está a colaborar com um projeto
07		que está a ser feito em Sintra (.) em que pedem aos técnicos das
08		várias instituições para gravarem os atendimentos (.) para
09		perceberem (.) como é que (.) se estabelece a relação entre o
10		técnico e a utente (.) e de que forma é que isso vai interferir
11		ou não depois no desenvolvimento de todo: o processo (.) portanto
12		(.) os dados são sigilosos (.) não vão ser divulgados (.) são
13		mesmo só para fins científicos

14	Utente	está bem
15	T	se a dona clara não se sentir à vontade com o gravador não há
16		problema que nós podemos parar a gravação (.) é como se sentir
17		melhor (.) o que é que acha?
18	U	(1.3) eh (2.2) sim é que eu ()
19	T	não se importa?
20	U	não
21	T	não se importa?
22	U	não
23	T	ah (.) pronto (.) tudo bem (.) ótimo
24	U	é que eu estou no fundo desemprego (.) fui lá falar com a
25		assistente social da segurança social (.) disse para eu vir cá
26		primeiro falar com a assistente social da junta freguesia

de assegurar a efetivação do acordo, assim como a ocorrência de certos micro-acontecimentos (7: 40-41) que abalem a confiança na partilha de conhecimentos comuns podem levar as técnicas a perguntar às utentes se estão na posse das informações suficientes para aceitarem a gravação do atendimento. Nestes casos, podemos observar uma expansão da sequência, em posição anterior ou posterior à componente 3, do pedido para gravar propriamente dito (7: 42-46).

Já vimos que no trecho 7 a má interpretação da formulação do pedido obriga a técnica a uma pós expansão da sequência. Vamos agora referir uma pré expansão que podemos observar no trecho 5, que achamos particularmente importante.

O que a nosso ver confere particular importância a esta pré expansão é a insistência da técnica em referir a possibilidade de a utente recusar a gravação, em assegurar que a utente conhece esta possibilidade. Esta insistência torna-se ainda mais importante se tivermos em conta que os trechos 3, 8 e 9 que transcrevem atendimentos em que a utente não autoriza a gravação ou pelo menos parte dela, são todos trechos que comportam pré expansões. É possível que o consentimento da autorização para gravar atendimentos de ação social seja mais fácil de obter quando o técnico não explicita a possibilidade de a autorização ser recusada pelo utente. Este fato, não só suscita questões éticas acerca da maneira como os técnicos formulam os seus pedidos, como levanta problemas relevantes para o próprio processo de investigação sociológica.

CONCLUSÃO

A análise das sequências de pedidos de autorização para gravar os atendimentos de ação social que propusemos permite mostrar que as questões éticas que se colocam ao investigador no quadro de investigações de natureza etnometodológica como as que utilizam a análise da conversação são localmente

equacionadas e resolvidas pelos próprios interactantes, que mobilizam em permanência pressupostos formados por conhecimentos mutuamente partilhados. No caso de esses pressupostos se tornarem problemáticos, como o que podemos observar no trecho 7, os interactantes são levados a proceder a reformulações tendo em vista o seu restabelecimento. Este fenómeno é particularmente interessante quando se trata de interações institucionalmente enquadradas, em que, por um lado, o direito à formulação dos pedidos para gravar não é igualmente partilhado pelos interactantes e, por outro lado, a posição dos utentes dos serviços da instituição em que a interação ocorre constitui um condicionamento ritual do seu consentimento. Não negamos a existência deste condicionamento, mas os dados revelam que os interactantes que representam a instituição tendem a produzir justificações dos pedidos, tendo em vista a validação dos pedidos por parte dos utentes dos serviços. As expansões das sequências formadas pelos pedidos para gravar os atendimentos são sobretudo utilizadas para a apresentação dessas justificações e para a negociação da sua validação por parte das utentes.

Os resultados aqui apresentados sugerem a relativização do alcance do paradoxo do observador no domínio da análise da conversação. Os pedidos de autorização para gravar não ocorrem evidentemente nos atendimentos de ação social habituais; nos atendimentos utilizados nesta investigação constituem, por isso, sequências suspeitas de não autenticidade, pelo facto de ser imposta de fora pela investigação em curso. No entanto, as descrições e as análises destas sequências mostram a presença de uma ordem condicionadora que é gerida interativamente pelos interactantes, com recursos idênticos aos que utilizam nas outras sequências dos atendimentos de ações sociais gravados no âmbito do nosso projeto, em particular os que regulam o funcionamento dos pares adjacentes, os que relacionam as intervenções com a história conversacional e com os conhecimentos mutuamente partilhados, os que orientam as reformulações e os que governam as estratégias de validação das justificações. Particularmente interessante é o facto de observarmos, nas sequências de pedidos de autorização para gravar, o funcionamento dos mesmos condicionamentos rituais e sistémicos que regulam as outras sequências. Uma vez gravadas e transcritas, as sequências dos pedidos de autorização para gravar constituem uma excelente janela de observação dos vários planos de organização interativa das trocas verbais mantidas por falantes empenhados em negociar os seus respetivos estatutos de participação e em construir a ordem da interação que enquadra os atendimentos de ação social (Hall *et al.*, 2003; Montigny, 2007; Binet, 2013b).

Há ainda uma outra conclusão a retirar do nosso estudo, que gostaríamos de sublinhar. Tal como o estudo etnográfico de Arlene Katz e Fox Kenneth

(2004, pp. 9-17) sobre os pedidos de consentimento para a utilização para fins de investigação dos tratamentos de crianças em ambiente hospitalar tinha mostrado, os processos utilizados pelos técnicos de intervenção social para a obtenção do consentimento dos utentes do serviço para gravar as entrevistas de atendimento não são uma tarefa meramente burocrática, mas sim um trabalho relacional, quer se trate de um trabalho de construção da própria relação interacional, quer se trate de um trabalho que se inscreve numa história relacional anterior e, deste modo, contribua para o seu aprofundamento ou para a sua reelaboração. Em certo sentido, podemos aproximar esta conclusão do ponto de vista defendido por Kenneth Liberman (1999, pp. 47-63) que considera a ética da investigação em sociologia não como a satisfação de exigências formais ou burocráticas, mas como o exercício de um permanente trabalho artesanal (*craft*) ou de uma bricolagem (*walkabout*), próprio daquilo a que os Gregos davam o nome de *metis* (Detienne e Vernant, 1978), a inteligência prática característica do artesão.

Gostaríamos ainda de sublinhar o carácter exploratório deste trabalho. Pensamos ter mostrado a riqueza das sequências dos pedidos de autorização para gravar, em si mesmas constituídas de fenómenos interacionais que merecem a atenção do investigador em ciências sociais. Mas muitas questões ficaram por estudar, em particular a relação entre os fenómenos aqui observados em contexto institucional e os fenómenos análogos que ocorrem em contextos informais, como no caso de pedidos de autorização para gravar que surgem no quadro da vida quotidiana ou em situações de entrevistas fora de contextos institucionalmente enquadrados.

ANEXO 1

Convenções de transcrição

.	Entoação descendente
?	Entoação ascendente
,	Entoação contínua
: / :: / :::	Prolongamento do som (diferentes durações)
↑	Som mais agudo
↓	Som mais grave
-	Corte abrupto
fala	Ênfase
FALA	Volume mais alto
°fala°	Volume mais baixo
>fala<	Fala acelerada
<fala>	Fala desacelerada
[]	Falas sobrepostas
(.)	Micropausa (igual ou inferior a dois décimos de segundo)
(2.5)	Pausa (em segundos e décimas de segundos)
eh	Pausa cheia
mm	Sinal de retorno do ouvinte
.h / .hh / .hhh	Inspiração (diferentes durações)
h / hh / hhh	Expiração (diferentes durações)
th	Estalar de língua
... = / = ...	Turnos contíguos (ausência de pausa interturnos)
=	Ausência de uma micropausa intraterno (entre duas palavras)
()	Segmento inaudível não transcrito
(fala)	Segmento pouco audível de transcrição duvidosa
(gato / cato)	Transcrições alternativas de um segmento pouco audível
((escreve))	Descrição de uma atividade não-verbal

(adapt. Jefferson, 2004)

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALMEIDA, R. de (2010), “Distribuição de pré-prés e pré-delicados em atendimentos de ação social”. *Documento de Trabalho do GIID* n.º 22, Lisboa, FCSH-UNL.
- BAKHTINE, M. (1970), *La Poétique de Dostoïevski*, Paris, Seuil, Essais.
- BAKHTINE, M. (1977), *Le Marxisme et la philosophie du langage*, Paris, Minuit.
- BAUDE, O. (ed.) (2006), *Corpus oraux: guide de bonnes pratiques*, Paris, CNRS/Presses Universitaires d’Orléans.
- BINET, M. (2013a), *Microanálise Etnográfica de Interações Conversacionais: Atendimentos em Serviços de Ação Social*. Tese de doutoramento em antropologia (dir. Adriano Duarte Rodrigues), Lisboa, FCSH-UNL.
- BINET, M. (2013b), “Análise da conversação etnometodológica e investigação em serviço social: preliminares teórico-metodológicos”. *Intervenção Social*, 41, pp. 71-91.
- BINET, M. (2014), “Transcrever a atividade do falante secundário: apresentação de uma nova convenção de transcrição da fala-em-interação”. In *XXX ENAPL | Encontro Nacional da Associação Portuguesa de Linguística*, Faculdade de Letras da Universidade do Porto, APL.
- BINET, M., SOUSA, I. de (2012), “Coparticipação e novos desenhos investigativos em Serviço Social: insider/outsider team research”. *Intervenção Social*, 38, pp. 61-88.
- DETIENNE, M., VERNANT, J.-P. (1978), *Les Ruses de l’intelligence: la mêtis des Grecs*, Paris, Flammarion.
- DREW, P., HERITAGE, J. (eds.) (1992), *Talk at Work: Interaction in Institutional Settings*, Cambridge, Cambridge University Press.
- GOFFMAN, E. (1981), *Forms of Talk*, Filadélfia, University of Pennsylvania Press.
- GOODWIN, C., HERITAGE, J. (1990), “Conversation analysis”. *Annual Review of Anthropology*, 19, pp. 283-307.
- GUILLEMIN, M., GILLAM, L. (2004), “Ethics, reflexivity and ‘ethically important moments’ in research”. *Qualitative Inquiry*, 10 (2), pp. 261-280.
- HALL, C., et al. (eds.) (2003), *Constructing Clienthood in Social Work and Human Services: Interaction, Identities and Practices*, Londres, Jessica Kingley Publishers.
- HASUND, K. (1998), “Protecting the innocent: the issue of informants’ anonymity in the COLT corpus”. In A. Renouf (ed.), *Explorations in Corpus Linguistics*, Amsterdão, Rodopi, pp. 13-27.
- HAVE, P. ten (2007), *Doing Conversation Analysis. A Practical Guide*, 2.ª ed., Londres, Sage.
- HERITAGE, J., RAYMOND, G. (2005), “The terms of agreement: indexing epistemic authority and subordination in talk-in-interaction”. *Social Psychology Quarterly*, 68 (1), pp. 15-38.
- HUTCHBY, I., WOFFITT, R. (2008), *Conversation Analysis*, Cambridge, Polity Press.
- JEFFERSON, G. (1979), “A technique for inviting laughter and its subsequent acceptance/declination”. In G. Psathas (ed.), *Everyday Language: Studies in Ethnomethodology*, Nova Iorque, Irvington, pp. 79-95.
- JEFFERSON, G. (1985), “An exercise in the transcription and analysis of laughter”. In T. van Dijk (ed.), *Handbook o Discourse Analysis – vol. 3 Discourse and Dialogue*, Londres, Academic Press, pp. 25-34.
- JEFFERSON, G. (2004), “Glossary of transcript symbols with an introduction”. In G.H. Lerner (ed.), *Conversation Analysis: Studies from the First Generation*, Amsterdão, John Benjamins, pp. 13-31.

- JEFFERSON, G., SCHENKEIN, J. (1977), "Some sequential negotiations in conversation: unexpanded and expanded versions of projected action sequences". *Sociology*, 11, pp. 87-103.
- JEFFERSON, G., SACKS, H., SCHEGLOFF, E. (1987), "Notes on laughter in pursuit of intimacy". In G. Button e J.R.E. Lee (eds.), *Talk and Social Structure*, Clevedon, Multilingual Matters, pp. 152-205.
- KATZ, A. M., KENNETH, F. (2004), *The Process of Informed Consent. What's at Stake. Final Report*, Boston, Children's Hospital Boston/Department of Social Medicine – Harvard Medical School.
- LABOV, W. (1976), *Sociolinguistique*, Paris, Minuit.
- LAVIN, D., MAYNARD, D. W. (2001), "Standardization vs. rapport: respondent laughter and interviewer reaction during telephone surveys". *American Sociological Review*, 66 (3), pp. 453-479.
- LIBERMAN, K. (1999), "From walkabout to meditation: craft and ethics in field inquiry". *Qualitative Inquiry*, 5 (1), pp. 47-63.
- MAYNARD, D. W., FREESE, J., SCHAEFFER, N. C. (2010), "Calling for participation: requests, blocking moves, and rational (inter)action in survey introductions". *American Sociological Review*, 75 (5), pp. 791-814.
- MOERMAN, M. (1996), *Talking Culture: Ethnography and Conversation Analysis*, 4th ed., Filadélfia, University of Pennsylvania Press.
- MONDADA, L. (1998), "Technologies et interactions dans la fabrication du terrain du linguiste". In L. Mondada e M. Mahmoudian (eds.), *Le Travail du chercheur sur le terrain: questionner les pratiques, les méthodes, les techniques de l'enquête (Cahiers de l'ILSL n.º 10)*, Lausanne, Université de Lausanne – Université de Bâle, pp. 39-68.
- MONDADA, L. (2005), "La demande d'autorisation comme moment structurant dans l'enregistrement et l'analyse des interactions bilingues". *Tranel (Travaux Neuchâtelois de Linguistique)*, 43, pp. 129-155.
- MONTEIRO, D. (2010), "Assimetria etária e institucional e negociação de formas de tratamento entre mulheres em atendimentos de serviço social". *Documento de Trabalho do GIID n.º 26*, Lisboa, FCSH-UNL.
- MONTIGNY, G. de (2007), "Ethnomethodology for social work". *Qualitative Social Work*, 6 (1), pp. 95-120.
- OSTERMANN, A. C., JUNG LAU, C. R. (2005), "As interações no telemarketing ativo de cartões de crédito: da oferta velada à rejeição". *Alfa*, 49 (2), pp. 65-88.
- RODRIGUES, A. D. (2005), *A Partitura Invisível. Para a Abordagem Interactiva da Linguagem*, 2.^a ed., Lisboa, Colibri.
- RODRIGUES, A. D. (2012), "Características e objectivos do ponto de vista naturalista do estudo das interacções verbais". *Gaudium Sciendi*, 1, 2012, pp. 47-60.
- SACKS, H. (1984), "Notes on methodology". In J.M. Atkinson e J. Heritage (eds.) *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis*, Cambridge, Cambridge University Press / Maison des Sciences de l'Homme, pp. 21-27.
- SACKS, H. (1992), *Lectures on Conversation*, 2 vols., Oxford, Blackwell Publishers.
- SACKS, H., SCHEGLOFF, E., JEFFERSON, G. (1977), "The preference for self-correction in the organization of repair in conversation". *Language*, 53 (2), pp. 361-382.
- SACKS, H., SCHEGLOFF, E., JEFFERSON, G. (1974), "A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation". *Language*, 50 (4), pp. 696-735.

- SCHEGLOFF, E. (1991), "Conversation analysis and socially shared cognition". In L. B. Resnick, J. M. Levine, S. D. Teasley (eds.), *Perspectives on Socially Shared Cognition*, Washington, DC, American Psychological Association, pp. 150-171.
- SCHEGLOFF, E. (1992), "Repair after next turn: the last structurally provided defense of intersubjectivity in conversation". *The American Journal of Sociology*, 97 (5), pp. 1295-1345.
- SCHEGLOFF, E. (2007), *Sequence Organization in Interaction: A Primer in Conversation Analysis 1*, Cambridge, Cambridge University Press.
- SEARLE, J. R. (1969), *Speech Acts*, Cambridge, Cambridge University Press.
- SEARLE, J. R. (1979), *Meaning and Expression*, Cambridge, Cambridge University Press.
- SHANMUGANATHAN, T. (2005), "Ethics and the observer's paradox". *RELC Journal*, 36, pp. 73-84.
- SILVERMAN, D. (1998), *Harvey Sacks. Social Science and Conversation Analysis*, Cambridge, Polity Press.
- SPEER, S. A., HUTCHBY, I. (2003), "From ethics to analytics: aspects of participants' orientations to the presence and relevance of recording devices". *Sociology*, 37 (2), pp. 315-337.

Recebido a 02-09-2013. Aceite para publicação a 21-11-2014.

RODRIGUES, A. D., BINET, M. (2015), "‘Não se importa que eu grave?’ Questões éticas e paradoxo do observador nos atendimentos de ação social". *Análise Social*, 215, 1 (2.º), pp. 278-303.

Adriano Duarte Rodrigues » adrodrigues42@gmail.com » FCSH-UNL » Avenida de Berna, 26-C — 1069-061 Lisboa, Portugal.

Michel Binet » michel.binet@edu.ulisiada.pt » Universidade Lusíada de Lisboa, Instituto Superior de Serviço Social de Lisboa » Rua da Junqueira, 188-198 — 1349-001 Lisboa, Portugal.
