



Investigação Científica nas Ciências Humanas e Sociais Aplicadas 3

Willian Douglas Guilherme
(Organizador)

Atena
Editora

Ano 2019

Willian Douglas Guilherme
(Organizador)

**Investigação Científica nas Ciências
Humanas e Sociais Aplicadas**
3

Atena Editora
2019

2019 by Atena Editora

Copyright © da Atena Editora

Editora Chefe: Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira

Diagramação e Edição de Arte: Lorena Prestes e Geraldo Alves

Revisão: Os autores

Conselho Editorial

- Prof. Dr. Alan Mario Zuffo – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Prof. Dr. Álvaro Augusto de Borba Barreto – Universidade Federal de Pelotas
Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília
Profª Drª Cristina Gaio – Universidade de Lisboa
Prof. Dr. Constantino Ribeiro de Oliveira Junior – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Daiane Garabeli Trojan – Universidade Norte do Paraná
Prof. Dr. Darllan Collins da Cunha e Silva – Universidade Estadual Paulista
Profª Drª Deusilene Souza Vieira Dall’Acqua – Universidade Federal de Rondônia
Prof. Dr. Eloi Rufato Junior – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof. Dr. Fábio Steiner – Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul
Prof. Dr. Gianfábio Pimentel Franco – Universidade Federal de Santa Maria
Prof. Dr. Gilmei Fleck – Universidade Estadual do Oeste do Paraná
Profª Drª Girlene Santos de Souza – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Profª Drª Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionele delle Figlie de Maria Ausiliatrice
Profª Drª Juliane Sant’Ana Bento – Universidade Federal do Rio Grande do Sul
Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense
Prof. Dr. Jorge González Aguilera – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Profª Drª Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Profª Drª Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Raissa Rachel Salustriano da Silva Matos – Universidade Federal do Maranhão
Prof. Dr. Ronilson Freitas de Souza – Universidade do Estado do Pará
Prof. Dr. Takeshy Tachizawa – Faculdade de Campo Limpo Paulista
Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
Prof. Dr. Valdemar Antonio Paffaro Junior – Universidade Federal de Alfenas
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande
Profª Drª Vanessa Lima Gonçalves – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) (eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)

I62 Investição científica nas ciências humanas e sociais aplicadas 3
[recurso eletrônico] / Organizador Willian Douglas Guilherme. –
Ponta Grossa (PR): Atena Editora, 2019. – (Investigação
Científica nas Ciências Humanas e Sociais Aplicadas; v. 3)

Formato: PDF

Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader

Modo de acesso: World Wide Web

Inclui bibliografia

ISBN 978-85-7247-269-2

DOI 10.22533/at.ed.692191604

1. Ciências sociais aplicadas. 2. Humanidades – Pesquisa –
Brasil. I. Guilherme, Willian Douglas. II. Série.

CDD 370.1

Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de
responsabilidade exclusiva dos autores.

2019

Permitido o download da obra e o compartilhamento desde que sejam atribuídos créditos aos
autores, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

www.atenaeditora.com.br

APRESENTAÇÃO

Os artigos organizados neste livro retratam o objetivo proposto de demonstrar resultados de pesquisas que envolvam a investigação científica nas áreas da Ciências Humanas e Sociais Aplicadas, sobretudo, que envolvam particularmente a educação, a administração e o direito.

O livro “Investigação Científica nas Ciências Humanas e Sociais Aplicadas” está organizado em 03 volumes. Este 3º e último volume reúne um total de 22 artigos, sendo na 1ª parte, 09 artigos voltados especificamente para as Ciências Humanas, com destaque especial à fontes para a história da educação, tecnologia e educação, estudos de casos, orientação sexual no ambiente escolar, história, educação e saúde.

E na 2ª parte, voltada às Ciências Sociais Aplicadas, temos 10 artigos que irão discutir estudos de casos, inovação e turismo, seguidos por mais 03 artigos que apresentam debates e resultados dentro do contexto jurídico com temas voltados as relações causais da violência urbana.

Os textos são um convite a leitura e reúnem autores das mais diversas instituições de ensino superior do Brasil, particulares e públicas federais e estaduais, distribuídas entre 13 estados, com destaque para as regiões norte, nordeste e sudeste, que mais contribuíram neste 3º volume.

Assim fechamos este 3º e último volume do livro “Investigação Científica nas Ciências Humanas e Sociais Aplicadas” e esperamos poder contribuir com o campo acadêmico e científico, socializando resultados de pesquisas e inovações e dando continuidade a disseminação do conhecimento.

Boa leitura!

Willian Douglas Guilherme

| | |
|---|-----------|
| CAPÍTULO 1 | 1 |
| IMPRESSOS FEMININOS COMO FONTES DE PESQUISA: O CASO DA REVISTA INFANTIL “CIRANDINHA” <i>Luciana Borges Patroclo</i> | |
| DOI 10.22533/at.ed.6921916041 | |
| CAPÍTULO 2 | 16 |
| PLANEJAMENTO DE AULA E TECNOLOGIAS DIGITAIS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO: A FORMAÇÃO DOCENTE EM TECNODOCÊNCIA <i>Gabriela Teles</i> <i>Francisco Renato da Silva Soares</i> <i>João Ítalo Mascena Lopes</i> <i>Thayana Brunna Queiroz Lima Sena</i> <i>Robson Carlos Loureiro</i> <i>Luciana de Lima</i> | |
| DOI 10.22533/at.ed.6921916042 | |
| CAPÍTULO 3 | 26 |
| AS CARACTERÍSTICAS DOS INSTITUTOS FEDERAIS NO ANO DE 2016 <i>Jéssica Letícia de Souza Miranda</i> <i>Narciso Rodrigues da Costa</i> <i>Alessandro de Castro Corrêa</i> <i>Danielle Cristina Gonzaga Corrêa</i> <i>Francisco do Nascimento Felix</i> | |
| DOI 10.22533/at.ed.6921916043 | |
| CAPÍTULO 4 | 34 |
| PERCEPÇÃO DOS PROFESSORES DO ENSINO MÉDIO SOBRE A ORIENTAÇÃO SEXUAL NO AMBIENTE ESCOLAR <i>Soraya Marques Ribeiro</i> | |
| DOI 10.22533/at.ed.6921916044 | |
| CAPÍTULO 5 | 42 |
| ENTRE TORCER E MORRER: VIOLÊNCIA ENTRE TORCIDAS ORGANIZADAS DE FUTEBOL EM FORTALEZA/CE <i>Francisco Thiago Cavalcante Garcez</i> <i>Geovani Jacó de Freitas</i> <i>Lígia Vieira da Silva Cavalcante</i> <i>Sara Castro Lopes</i> | |
| DOI 10.22533/at.ed.6921916045 | |
| CAPÍTULO 6 | 49 |
| CANELAS SECAS E PARAGUAIOS: TRAJETÓRIAS, DINÂMICAS E ATUAÇÃO NA VIDA SOCIAL E POLÍTICA DE APUIARÉS/CE <i>Meirejane Cardoso Gomes</i> | |
| DOI 10.22533/at.ed.6921916046 | |

| | |
|--|------------|
| CAPÍTULO 7 | 54 |
| A VISÃO DOS USUÁRIOS DE ESPAÇOS PÚBLICOS QUANTO A PRÁTICA DE ATIVIDADES FÍSICAS EM ARAPIRACA – ALAGOAS | |
| <i>José de Souza Gomes Júnior</i> | |
| <i>Claudio Henrique Nunes de Sena</i> | |
| DOI 10.22533/at.ed.6921916047 | |
| CAPÍTULO 8 | 64 |
| EDUCAÇÃO PERMANENTE NA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE: UMA VISÃO DOS TRABALHADORES | |
| <i>Rebecca Palhano Almeida Mateus</i> | |
| <i>Sharmênia de Araújo Soares Nuto</i> | |
| <i>Maira Barroso Pereira</i> | |
| DOI 10.22533/at.ed.6921916048 | |
| PARTE II - CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS | |
| CAPÍTULO 9 | 77 |
| A COMUNICAÇÃO COMO POLÍTICA DE VALORIZAÇÃO DO CLIENTE: ESTUDO DE CASO NA DISTRIBUIDORA CERVEJARIA PETRÓPOLIS | |
| <i>Aluydio Bessa Amaral</i> | |
| <i>Antônio Carlos Tavares do Nascimento</i> | |
| <i>Camila Sousa dos Santos</i> | |
| <i>Kellen de Araújo Galeno</i> | |
| <i>Jalva Lilia Rabelo de Sousa</i> | |
| DOI 10.22533/at.ed.6921916049 | |
| CAPÍTULO 10 | 92 |
| DETERMINANTES DA ESTRUTURA DE CAPITAL: UM ESTUDO SOBRE EMPRESAS MINEIRAS DE CAPITAL FECHADO | |
| <i>Ewerton Alex Avelar</i> | |
| <i>Joyce Mariella Medeiros Cavalcanti</i> | |
| <i>Helen Rose Pereira</i> | |
| <i>Terence Machado Boina</i> | |
| DOI 10.22533/at.ed.69219160410 | |
| CAPÍTULO 11 | 113 |
| REDE DE INCUBAÇÃO DE EMPREENDIMENTOS: O CASO DA AGÊNCIA DE INOVAÇÃO DO IFES | |
| <i>Rodolpho da Cruz Rangel</i> | |
| <i>João Paulo do Carmo</i> | |
| DOI 10.22533/at.ed.69219160411 | |
| CAPÍTULO 12 | 129 |
| MOTIVAÇÃO HUMANA NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL: ESTUDO DE CASO EM UMA EMPRESA COMERCIAL | |
| <i>Manoel Carlos de Oliveira Júnior</i> | |
| <i>Sandro Breval Santiago</i> | |
| <i>Lumara dos Anjos da Silva</i> | |
| DOI 10.22533/at.ed.69219160412 | |

CAPÍTULO 13 144

IDENTIFICAÇÃO DO MODELO DE NEGÓCIO DE UMA START-UP/TIC: ESTUDO DE CASO NA EMPRESA GEEKIE

Herivelto Lúlia Filho
Silvia Novaes Zilber Turri
Eduardo Corneto Silva
Edna de Souza Machado Santos

DOI 10.22533/at.ed.69219160413

CAPÍTULO 14 161

MAPEAMENTO DAS EMPRESAS FILHAS DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO: EMPREENDEDORES EGRESSOS

Ivana Aparecida Ferrer Silva
Simone Hirata
Elba de Oliveira Pantaleão
Caryna Paes Barreto

DOI 10.22533/at.ed.69219160414

CAPÍTULO 15 177

PROGRAMA DE EMPREENDEDORISMO INOVADOR DO SENAI: “DESAFIO SENAI+INDÚSTRIA - FASE PRÉ-CELERA”

Carla Santos de Souza Giordano
Gabriela Maria Amorim Padilha
Fabrcius Nascimento Garcia Neto
Ricardo Marques Diniz
William Guimarães Lima

DOI 10.22533/at.ed.69219160415

CAPÍTULO 16 184

FREQUÊNCIA DE COMPRA DE PEÇAS JEANS PELOS CONSUMIDORES DA GERAÇÃO Z E *BABY BOOMERS*

Onnara Custódio Gomes
Lívia Lopes Custódio
Rachel Marinho Aquino Cavalcanti
Thelma Valeria Rocha
Vivian Iara Strehlau

DOI 10.22533/at.ed.69219160416

CAPÍTULO 17 190

AS BARRACAS DA PRAIA DO FUTURO E A RELAÇÃO ENTRE PATRIMÔNIO CULTURAL E TURISMO EM FORTALEZA – CEARÁ – BRASIL

Débora Ferreira Freire Dias
Luzia Neide Menezes Teixeira Coriolano

DOI 10.22533/at.ed.69219160417

CAPÍTULO 18 203

O PASSEIO PÚBLICO E SUAS VÁRIAS FACETAS IMPRESSAS NAS CAMADAS DO TEMPO

Romulo Augusto Pinto Guina
Diana Amorim dos Santos da Silva
Diogo Fellipe de Souza Dórea

Bianca Cristine Faro Rodrigues

DOI 10.22533/at.ed.69219160418

CAPÍTULO 19 218

OS HOMICÍDIOS NA PARAÍBA: DINÂMICA E RELAÇÕES CAUSAIS DA VIOLÊNCIA
MEDIDA PELOS HOMICÍDIOS NAS PRINCIPAIS CIDADES DA PARAÍBA

Eduardo Souza Silva

José Maria Pereira da Nóbrega Júnior

DOI 10.22533/at.ed.69219160419

CAPÍTULO 20 228

A AFIRMAÇÃO DA TRÍADE: LIBERDADE, IGUALDADE E FRATERNIDADE COMO
FUNDAMENTO DA CONCRETA IMPLEMENTAÇÃO DO ESTADO LAICO

Luciele Moreira Leão

Fabiana Cintra Sielskis Porto

DOI 10.22533/at.ed.69219160420

CAPÍTULO 21 233

TRABALHO, POLIDEZ E O JOGO DAS FACES: VIOLÊNCIA E SENTIDOS
DISCURSIVOS NA FALA DOS “SAMUZEIROS”

Letícia Adriana Pires Ferreira dos Santos

Ana Maria Almeida Marques

DOI 10.22533/at.ed.69219160421

CAPÍTULO 22 255

A BIBLIOTECA NAS ESCOLAS PÚBLICAS DE PORTO VELHO (RO): QUE
PRÁTICAS?

Kétila Batista da Silva Teixeira

Zillanda Teixeira Rodrigues Stein

Jussara Santos Pimenta

DOI 10.22533/at.ed.69219160422

SOBRE O ORGANIZADOR..... 264

TRABALHO, POLIDEZ E O JOGO DAS FACES: VIOLÊNCIA E SENTIDOS DISCURSIVOS NA FALA DOS “SAMUZEIROS”

Letícia Adriana Pires Ferreira dos Santos

Doutora e Pós-Doutora em Linguística pela Universidade Federal do Ceará. Professora Titular do Centro Universitário Estácio do Ceará e Professora Adjunta da Universidade Estadual do Ceará e do Programa de Pós- Graduação em Linguística Aplicada-PosLA-UECE.

leticia.santos@uece.br

Ana Maria Almeida Marques

Advogada, Psicóloga Organizacional, Professora Assistente do Centro Universitário Estácio do Ceará, Coordenadora da Pós-graduação em Direito e Processo do Trabalho e Direito Previdenciário do Centro Universitário Estácio do Ceará, Mestra em Políticas Públicas e Sociedade.

mrqsana@gmail.com

RESUMO: Este estudo apresenta considerações acerca de análise da linguagem de profissionais do SAMU/Ce – unidades móveis – a partir do trabalho de Marques, tendo como foco o fenômeno da polidez linguística, a partir da figuratividade. Para tanto, procuramos verificar como os participantes da conversação interagem uns com os outros, fazendo o trabalho com as faces (E.Goffman), e como eles utilizam o fenômeno da linguagem figurada, mais especificamente da metáfora, como estratégia de polidez linguística. a teoria da polidez, neste trabalho, é vista como historicamente situada e não de forma homogênea e

abstraída da realidade sociocultural, uma vez que as estratégias de polidez, o uso da figuratividade e o da metáfora, utilizadas por esses trabalhadores, só podem ser entendidas a partir da compreensão dos processos de “invisibilidade social” que essas pessoas sofrem. Tais pessoas, por conta principalmente da necessidade de manterem seus postos de trabalho, mesmo que precarizados, usam as estratégias de polidez buscando a preservação de suas faces, com uma forma de se manterem e manterem a sobrevivência digna dos seus. A presente reflexão pretende contribuir para uma nova visão do fenômeno da polidez, ao conclamar, em todos os seus momentos, um olhar para os seus usos, não como fenômenos isolados, sintomas da racionalidade humana, demonstrada através da linguagem. Mas sim, como um modo de ação de pessoas que vivenciam experiências sociais variadas, especialmente por meio da preservação de suas faces para a preservação de seus postos de trabalho.

PALAVRAS-CHAVE: Trabalho – Polidez – Violência – Faces – Linguística.

1 | INTRODUÇÃO

O objeto de investigação a que se propõe esse estudo pauta-se nas narrativas dos

trabalhadores das unidades móveis do Serviço Móvel de Atendimento de Urgência – SAMU, pertencentes ao serviço no Estado do Ceará que, a partir do trabalho de Marques, 2013, apontam para uma invisibilidade da atuação e, talvez, contenção discursiva para a preservação de uma face política e não necessariamente polida, na preservação do trabalho enquanto atividade elementar garantidora da sobrevivência do trabalhador.

De fato, a invisibilidade do cotidiano dos trabalhadores da saúde inicia-se pela dificuldade de o Estado reconhecer que há um processo de precarização, adoecimento e conflitos advindos da atividade desenvolvida pelos profissionais vinculados à Assistência Pré-Hospitalar (APH). Por isso, parece não haver dados, informações ou talvez análises suficientes e claras que sejam trazidas a público, com acesso facilitado, que apontem adoecimentos, agravos e problemas cujas manifestações se materializem por meio de sentimentos experimentados por esses trabalhadores, tais como: somatizações, sofrimento, medo e angústia. A suposição de tal ausência de informações leva a refletir, em um primeiro momento, sobre a necessidade de pesquisas nessa área, a fim de subsidiarem iniciativas que se refiram ao planejamento e concretização de políticas públicas específicas.

No espaço de atuação do Sistema Único de Saúde (SUS), conforme Portaria GM/MS Nº 1.863 de 29 de setembro de 2003, a APH foi instituída pela Política Nacional de Atenção às Urgências (PNAU) e se divide em quatro vertentes de trabalho que, na verdade, representam a rede de atendimento nacional de saúde. Essa rede organiza-se através de quatro componentes: o pré-hospitalar fixo (constituído por unidades de atendimento básico em saúde, agentes comunitários e unidades não hospitalares de atendimento, todos conforme o estabelecido pela Portaria GM/MS Nº 2.048/2002); o hospitalar, constituído pelas unidades hospitalocêntricas que dispõem de leitos para internação, áreas especializadas de atendimento e espaços fixos para tratamento de longa permanência, além de terapias dos tipos semi-intensiva e intensiva; o pré-hospitalar móvel, que interessa mais diretamente o nosso estudo e representa o pilar desta dissertação, a saber, o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU) e as iniciativas que lhe dão suporte, especialmente através da chamada gratuita que pode ser realizada por qualquer aparelho telefônico para o número 192; e o pós-hospitalar, definido como aquele que se volta para a efetivação de projetos de reabilitação comunitária de saúde, atenção domiciliar e hospitais-dia.

E conta com dois últimos componentes que são o pré-hospitalar móvel, que diretamente interessa ao presente estudo e representa o pilar desse projeto de pesquisa, a saber, o SAMU – Serviço de Atendimento Móvel de Urgência e as iniciativas que lhe dão suporte, especialmente por meio de chamada gratuita de qualquer aparelho telefônico para o número 192. Por fim, o último componente é o pós-hospitalar, definido como aquele que se volta para a efetivação de projetos de reabilitação comunitária de saúde, atenção domiciliar e hospitais-dia.

O SAMU é o mais relevante serviço que compõe a PNAU que, segundo o Ministério

da Saúde (2003), é responsável por organizar o fluxo de atendimento e organizar os encaminhamentos para as unidades fixas de atendimento em saúde. No ano de 2011, segundo relatório de gestão do Ministério da Saúde, o serviço cobria 115.576.023 milhões de brasileiros, o que corresponde a 60,5% de cobertura, indicando que ainda se encontra em fase de implantação, ampliação e efetivação.

Em pesquisa realizada sobre o SAMU em um dos municípios de Minas Gerais por Mendes, Ferreira e De Martino (2011), foi afirmada que as circunstâncias ou experiências que geram os sentimentos vivenciados pelos trabalhadores dessa área da saúde se caracterizam como estressoras. São considerados também como geradores de estresse a sobrecarga de trabalho mental, físico e psíquico a que estão submetidos os trabalhadores dos serviços de emergência, assim como a gravidade de sua clientela, além de todo o contexto das condições de trabalho, que exige equilíbrio na tomada de decisões para que o atendimento seja adequado.

A realidade indicada para os municípios pesquisados no estado de Minas Gerais também contribuiu como incentivo para se tentar conhecer a realidade do SAMU da região metropolitana da cidade de Fortaleza (RMF). A atividade em urgência é um desafio para trabalhadores da saúde, população e pacientes. É uma intensa rotina na qual os profissionais correm contra o tempo, seja o tempo cronológico, seja o tempo da vida de cada um dos envolvidos no processo de atendimento e na luta pela sobrevivência.

Integram as categorias básicas desta proposta de pesquisa analisar o sentido dos enunciados a partir de entrevistas orais sobre a temática do entrelaçamento entre fala, trabalho, polidez e violência no trabalho, sob a perspectiva enunciativa-discursiva-pragmática, buscando-se ressaltar as particularidades e o caráter relevante das categorias que se apresentam na fala dos trabalhadores das unidades móveis do SAMU, considerando-se o vetor tempo, já que o binômio tempo-resposta à ocorrência é capaz de determinar o sucesso ou insucesso de uma intervenção específica, podendo contribuir para a revitalização ou óbito do socorrido, o que certamente contribui para um ambiente de trabalho mais ou menos tenso; ou mesmo gera adoecimento em razão de não se poder resolver de pronto os desafios que um atendimento de urgência impõe. Daí a inferência de que o profissional do SAMU está exposto a diversos riscos e situações que podem ocasionar ou agravar alguma situação de fragilidade referente à sua saúde, já que sempre trabalha sob o rigor dos protocolos de atendimento e envolto em situações geradoras de constante tensão e, nas zonas geográficas percorridas, de exposição à situações de violência.

É relevante indicar que o interesse em analisar as falas dos integrantes das unidades móveis do SAMU Polo I (que se autodenominam samuzeiros), Ceará, busca levantar a configuração da enunciação discursiva desses trabalhadores, integrando aspectos da contemporaneidade, ao mesmo tempo levantando dados que apontem as perspectivas histórico-culturais, tanto no que diz respeito aos aspectos semânticos, como pragmáticos, para daí possibilitar análise dos discursos e seus efeitos no sentido

objetivo que relaciona trabalho a violência.

Sob essas considerações, a investigação considerará as estratégias de polidez linguística e sua relação com as faces, assim como a relação entre as pessoas submetidas ao processo de pressão e violência no trabalho, especialmente quando correm contra o tempo e buscam preservar seus postos de trabalho por uma questão de sobrevivência: a ideia de desvelar um discurso silenciado em nome da preservação da ocupação no mercado.

Para que seja possível esse intento, analisamos entrevistas orais obtidas por Marques (2013) quando coletou falas dos “samuzeiros”, nos períodos 2012 -2013. O estudo privilegia as discussões em torno da teoria da polidez de Brown e Levinson (1987) e da teoria das faces de Goffman (1967), analisando, em tempo, fenômenos que tratam da polidez linguística e aspectos reveladores da violência que sofrem os “samuzeiros”, muitas vezes calada para preservação de seus postos de trabalho.

A título de resultados, acredita-se que será possível perceber que as falas consubstanciam uma realidade de trabalho precarizado, perpassada pela violência linguística e simbólica, em razão da preservação das faces, no sentido de indicar que os sentidos do texto (expresso e não dito) estão situados no contexto de uma realidade que exige um modo de atuar específico e regrado, que na fala é a própria ação, mesmo quando não expressa.

Tomando por referência Fairclough (2016, p.22) poder-se-ia falar de um intertextualidade, de uma construção discursiva que não apenas reflita ou represente entidades e relações sociais, mas que efetivamente criam diferentes discursos e lugares de fala (considerando-se o silêncio também como fala).

Nesse sentido afirma Fairclough (2016, p.22): “os discursos constituem diferentes entidades-chave (sejam elas a ‘doença mental’, a ‘cidadania’ ou o ‘letramento’) de diferentes modos e posicionam as pessoas de diversas maneiras como sujeitos sociais (por exemplo, como médicos ou pacientes), e são esses efeitos sociais do discurso que são focalizados na análise do discurso”.

A noção é a de se pensar uma dinâmica discursiva que compreenda o enunciado como um todo complexo, na perspectiva semântico-pragmática de tomar o discurso como unidade simbólica e estruturante, que no presente estudo, pretende, por meio da interação dos “samuzeiros” nas suas rotinas de trabalho, evidenciar traços da socialização de um fazer-ser-profissional no contexto coletivo.

2 | TEORIA LINGUÍSTICA: CAMPO DA HETEROGENEIDADE?

A Análise da Conversação estabeleceu, desde o início, sua preocupação básica com a vinculação situacional e, em consequência, com o caráter pragmático da conversação e de toda atividade linguística diária. Marcuschi (1991, p.8) ressalta isso, evidenciando que a vinculação contextual da ação e interação social faz com que

toda atividade de fala seja vista ligada à realidade local, mas de uma forma complexa, uma vez que a contextualidade é reflexiva e o contexto de agora é, em princípio, o emulador do contexto seguinte.

Nesse processo, são os próprios interlocutores que fornecem ao analista as evidências das atividades por eles desenvolvidas. A Análise da Conversação, no início, interessava-se somente pelos mecanismos organizadores e pela descrição de suas estruturas. Hoje, como menciona Marcuschi (1991) e Gumperz (1982), a Análise da Conversação (AC) preocupa-se com a especificação dos conhecimentos linguísticos, paralinguísticos e socioculturais que devem ser partilhados para que haja uma interação bem - sucedida.

Essa perspectiva ultrapassa a análise de estruturas e atinge os processos cooperativos presentes na atividade conversacional.

A cognição é pragmaticamente orientada. De fato, há um intercambiamento interacional entre elas. Austin (1962) estabeleceu os primórdios da concepção de linguagem como ação e como uso, delineando a pragmática, subárea da linguagem, que se estabeleceu como a ciência da ação e do uso pela linguagem – acreditamos que elas caminham lado a lado constituindo e se fazendo constituir.

Para mostrar que na linguagem proferimos enunciados que não sejam descritivos, nem muito menos constituem casos de proferimento sem sentido, Austin introduziu a famosa distinção Constativo/Performativo. Os enunciados ou proferimentos constativos são aqueles que simplesmente “descrevem, relatam ou constata a realidade”. Já os enunciados ou proferimentos performativos são, no todo ou em parte, a realização de uma ação, que não seria descrita consistindo em dizer algo (AUSTIN, 1962, 1990, p. 24). Desse modo, ao considerar que dizer algo é fazer algo, Austin desenvolve a noção de performatividade, criando o ato de fala e desdobrando-os em atos simultâneos: um ato locucionário, o “dizer algo” (AUSTIN, 1962, p. 85), e um ato ilocucionário, ato de fazermos algo ao proferir uma sentença (AUSTIN, 1962, p. 88). Desenvolvida a noção de performatividade, Austin, então, nos mostra que ao enunciar simplesmente algo, estaremos também realizando um ato de promessa e não somente dizendo algo ou transmitindo uma informação apenas, podendo essa declaração, como qualquer performativo, tornar-se feliz ou infeliz. A partir da noção de performatividade, introduzida pela proposta de Austin acerca dos atos de fala, podemos perceber a passagem de uma visão monológica e estreita de linguagem para uma visão de ação na e pela linguagem (ALENCAR, 2010).

Assim, não se consegue analisar a conversação sem se entender de pragmática. Elas estão imbricadas em um fenômeno social e interacional que é a linguagem. Os estudos que fundamentaram os conceitos de Polidez tiveram sua origem na Pragmática e também foram fortemente influenciados pela Sociolinguística Interacional, que tem como um de seus principais teóricos o sociólogo Ervin Goffman que fez uma análise clara do funcionamento da linguagem como um fato sociointeracional. Segundo Goffman, a interação social consiste em uma relação estabelecida por uma sequência

de encontros que possibilitam a constituição do papel social do indivíduo.

3 | POLIDEZ E VIOLÊNCIA

A polidez neste ensaio é compreendida e estudada como uma estratégia sociointeracionista que pode contribuir para o “desenrolar” do processo comunicativo em que estão em jogo elementos culturais e sociais, determinantes na administração das “faces”, estudadas inicialmente por Goffman (1967) e posteriormente por Brown e Levinson (1987). O ponto de partida para a pesquisa de Goffman (1967, p.5) se estabelece a partir do pressuposto de que as pessoas vivem em um mundo de encontros e desencontros sociais e que, em cada um desses contatos, elas tendem a agir de uma determinada forma. Com isso, Brown e Levinson (1987) ampliaram o conceito de face de Goffman, afirmando que a autoimagem é construída socialmente e se subdivide em duas faces: uma positiva, pública, e outra negativa, de caráter mais reservado.

Nossa investigação buscará compreender melhor as articulações de habilidades cognitivas e linguísticas que não podem deixar de ser analisadas sem levar em conta a cultura e os aspectos psicossociais de cada interlocutor envolvido em um processo de interação centrada. Essa perspectiva, que considera aspectos sociais e culturais não como meros adornos ou como pano de fundo, mas como elementos fundamentais para o entendimento do nosso objeto de estudo, aponta para a necessidade urgente de garantir que o trabalho feito em pragmática seja socialmente relevante, dando atenção à necessidade dos estudos da linguagem para a sociedade.

Consideramos, pois, o fenômeno da polidez como um processo de interação que é social e envolve múltiplos fatores, entre os quais, podemos citar as relações de poder, o distanciamento social, a cultura, entre outros.

Dos estudos da Pragmática, da Teoria dos Atos de Fala, do Princípio de Cooperação, da Sociologia, do Comportamento do Indivíduo – da Teoria da Face, da Sociolinguística Interacional e da Análise da Conversação surgiu, como mencionamos, esse novo domínio de investigação que suscitou nos anos 80-90 uma série de pesquisas, as quais deixaram de lado a abordagem sobre a polidez de caráter puramente normativo dos manuais de etiqueta social e deram lugar às reflexões que visam à verificação do lugar que a polidez ocupa e que papel ela desempenha nas interações cotidianas e aos estudos que buscam descrever o conjunto dos procedimentos postos em funcionamento para preservar o caráter harmonioso das relações interpessoais (MAINGUENEAU, 2002).

A polidez passa, dessa forma, a ser entendida em sentido amplo, recobrando todos os aspectos do discurso que são regidos por regras, cuja função é preservar o caráter harmonioso da relação interpessoal. Assim concebida, é, portanto, um sistema complexo de estratégias que ajudam no distanciamento de atos ameaçadores de face,

que são, em outros termos, geradores potenciais de conflito na interação. (BROWN; LEVINSON, 1987).

Retornando à Teoria da Face, a Teoria da Polidez de Brown; Levinson (1987), integrada a Teoria da Face do sociólogo Erving Goffman (1967), revela-nos o sucesso e o fracasso de estratégias de preservação das faces e dos territórios dos indivíduos em situações sociais diversas. A Teoria de Goffman, analisando as produções linguísticas orais em interações face a face sob uma perspectiva social do discurso e dos seus entornos, ressalta que todo ser humano procura manter suas faces em um determinado grau. De acordo com Goffman (1967), em toda interação social existe uma ação exercida mutuamente entre duas ou mais pessoas onde, os interagentes seguem linhas de procedimentos morais, positivos e negativos, onde enunciam o seu ponto de vista dos acontecimentos através de gestos ou palavras faladas ou escritas.

Como resultado dessa interação, há uma análise dos agentes envolvidos e de si próprio. Suas análises partem do pressuposto de que as pessoas vivem em um mundo de encontros sociais e que, em cada um desses encontros, elas se comportam de uma determinada forma. Goffman (1980, p. 76) formou o conceito de “face” que definiu como sendo “[...] o valor social positivo que uma pessoa efetivamente reclama para si mesma através daquilo que os outros presumem ser a linha por ela tomada durante um contato específico. Face é uma imagem do self delineada em termos de atributos sociais aprovados”. Ele assevera que numa interação, um indivíduo tem, está em ou mantém uma face, no momento em que a linha de procedimento moral adotada expressa uma representação de si mesmo interiormente sólida.

A face positiva refere-se ao ego que o indivíduo possui e, a partir dessa característica nata que ele tem, compõe uma imagem envaidecida do próprio semblante. Ou seja, ele só expõe a “face” a qual ele deseja aparentar. Ao defender a tese da face positiva, Goffman diz que ela corresponde a “grosso modo ao narcisismo e ao conjunto de imagens valorizantes que os interlocutores constroem em si e que tentam impor na interação” (KERBRAT-ORECCHIONI, 1992, p.78). Um indivíduo pode cometer deslizos e evidenciar, em determinados processos comunicativos, uma face negativa.

Quando uma pessoa não tem certeza da conduta a seguir durante uma interação face-a-face, acaba evidenciando, quase sempre, sua face negativa, aquela que ela almeja esconder. Essas pessoas podem se tornar inseguras, envergonhadas e se sentirem inferiorizadas em relação às outras pessoas envolvidas no processo de interação social. Dessa forma, sentem receio de destruir uma autoimagem já construída anteriormente. Esse receio que os indivíduos sentem é chamado por Goffman de ameaça as faces.

O conceito de face, proposto por Goffman, é o símbolo de um processo internalizado de autoproteção, elaborado pelo indivíduo com o objetivo de tornar evidente um padrão de desempenho comportamental esperado pelas pessoas e, que geralmente é adequado para o papel que se atua na sociedade. Desse modo, “face é a

imagem do self delineada em termos de atributos sociais aprovados [...] fazendo uma boa demonstração de si mesmo.” (GOFFMAN, 1967, p. 5).

3.1 AS ESTRATÉGIAS DE POLIDEZ

As estratégias de polidez linguística são fundamentais aos princípios que regem a comunicação humana. São importantíssimas à preservação das faces dos interlocutores de diferentes situações sociocomunicativas. O uso dessas estratégias pode ocorrer de forma consciente ou não nas interações cotidianas. A forma e a distribuição positiva e negativa de polidez se correlacionam com o grau de envolvimento, a intimidade e o status dos interlocutores e variam como uma função da dinâmica do processo de interação social, modificando e sendo modificado também pelas regras pragmáticas de cada cultura.

Kasper (1990, p. 200) diz que as estratégias e os modos de polidez não são dotados de polidez de valor absoluto, apesar de a polidez ser considerada um fenômeno “universal”. Poderíamos dizer que a polidez é descrita em termos do que é socialmente aceitável. A conveniência é uma pré-condição para comportamentos polidos. Diante disso, Craig et al (1986) propõem uma distinção entre dois tipos de polidez: mensagens polidas e julgamentos sociais. Essas estratégias são capazes de influenciar os julgamentos, mas não é seu único determinante de formalização.

Para Brown e Levison o comportamento polido é equivalente a comportamento social conveniente, aceitável. Isso contrasta com comportamento polido que é um comportamento melhorado para também melhorar a autoimagem. Em toda interação social ocorre, quase sempre, uma negociação das intenções de seus interlocutores, possibilitando, assim a preservação das faces - ou não -, o engajamento e a adesão das partes por aquilo que está sendo negociado. O ato de dar a face consiste, portanto, em se expor através de um conjunto de desejos, (necessidades, ações, incluindo as expressões de querer).

Os interlocutores, para que haja interação, acabam tendo o interesse mútuo de dar a face. Conseqüentemente, ao interagirem, as faces negativas e positivas dos interlocutores encontram-se expostas, podendo ser preservadas e ameaçadas. Admite-se que a ameaça às faces é também uma forma de conturbar a comunicação. Por esse motivo, é preciso ter estratégias diferenciadas dependendo dos interlocutores e dos contextos para realizar um trabalho com as faces. Desse modo, ao estudarem as estratégias de ameaça e atenuação das faces positivas e negativas dos envolvidos no processo comunicativo, Brown e Levinson desmembraram o conceito de Polidez em dois: o primeiro foi direcionado para as faces positivas em jogo na interação, enquanto o outro tipo abrangeu as faces negativas.

Considerada como a face positiva dos interlocutores, a imagem própria positiva que ele chama de si mesmo parte das escolhas de faces dos destinatários, caracterizando-o em certos aspectos. Assim, ela foi definida quando o falante quer que seu interlocutor o trate como um membro do grupo, uma pessoa a qual seus desejos e

personalidade são tratados como sábios e apreciados. Nesse caso, a ameaça potencial à face é minimizada, pois, acreditasse que os interlocutores querem a mesma coisa. Dessa forma, os atos são menos ameaçadores, dada à noção de grupo e afeto. Já a polidez negativa é orientada, principalmente, em direção da parcial satisfação da face negativa do ouvinte.

O objetivo básico é manter a reivindicação do território e a determinação pessoal, pois tal polidez é essencialmente baseada em evitar uma aproximação desnecessária. As realizações de polidez negativa consistem em assegurar que o falante conheça e respeite a face negativa do interlocutor, seus desejos e não interfira ou o faça minimamente na liberdade de ação deste. Assim, esse tipo de polidez é caracterizada pela própria remoção intencional, formalidade e restrição, especialmente em relação a alguns aspectos da imagem própria do ouvinte, centrada no seu intuito de ser desimpedido.

Assim, a polidez é uma expressão de preocupação com o sentimento alheio. As pessoas podem expressar preocupação com os sentimentos dos outros de diferentes maneiras linguísticas ou não-linguísticas. O uso do termo “polidez”, no dia-a-dia, descreve um comportamento formal, onde a intenção é não invadir o território do outro ou impor valores pessoais no processo de interação. Ser polido, segundo (HOLMES, 1990, p.4), significa expressar respeito em relação à pessoa com quem você fala, evitando ofendê-la. A polidez pode se caracterizar como a expressão da boa vontade ou camaradagem, bem como o comportamento familiar não intrusivo o qual é chamado “polido” na linguagem diária.

O termo “face” é bastante técnico e é também baseado no uso diário de “perdendo a face” e “salvando a face” (incluindo as expressões verbais) como uma ameaça potencial em relação à face alheia. Para entender a complexidade desse tema, foi necessário, portanto, realizar o intercambiamento de teorias, conforme já frisamos, que mantêm uma relação estreita com a linguagem, tais como a polidez, como objeto de estudo da Pragmática Linguística, a linguagem figurada, mais especificamente a metáfora e a metonímia, como matéria de estudo da Linguística Cognitiva e os estudos sobre esquizofrenia, mais específicos da Psiquiatria.

Essa ligação e estreitamento teórico nos permitiram persistir na convicção de interesse para os estudos linguísticos de que a linguagem figurada seria usada como uma possível estratégia de polidez linguística, portanto, uma forma de ação social via linguagem, o que, por sua vez, conduziria à ideia, de interesse aos estudos psiquiátricos, de que o entendimento da linguagem de pessoas esquizofrênicas, a escuta de seus dizeres, de suas conversas e principalmente do relato de seus delírios e alucinações, pode proporcionar avanços na prevenção, no diagnóstico e nos tratamentos de transtornos mentais, e, sobretudo, nos processos de inclusão social. Dessa forma, os pontos de partida para esta pesquisa se estabelecem a partir do pressuposto de que, em geral, as pessoas que trabalham com situações de urgência, sentem também necessidade de conversar, de partilhar seus medos, seus sofrimentos, portanto de

interagir socialmente, não deixando de ser, o trabalho, espaço social.

Nosso estudo considera que a linguagem não é um mero instrumento de comunicação, nem tampouco apenas um instrumento cognitivo de refletir o pensamento. Pelo contrário, acreditamos ser a linguagem uma forma de ação, de interação, uma instância mental de constituição de sujeitos em suas relações com os outros e com o mundo externo, como mencionou Novaes (1996).

Ao estudar a polidez linguística, estaremos unindo ideias centrais de várias teorias e construindo uma visão de linguagem que se vê repelida pela linguística tradicional e atraída pela sociolinguística, refutando, inclusive a concepção aristotélica de linguagem em que há uma representação da realidade da qual é anterior e independente; em que todo enunciado é verdadeiro ou falso e quando verdadeiro representa um fato. Posicionamo-nos, assim como Wittgenstein ao fazer uma crítica à concepção aristotélica de linguagem, acreditando que a linguagem serve para realizar muitos outros atos, além de denotar objetos e descrever estado de coisas (ALMEIDA, 1986).

A filosofia da linguagem, representada por Wittgenstein, Austin e Searle, foi também um ponto teórico de reflexão e de partida, uma vez que se aproxima da sociolinguística e da pragmática, já que acredita que é a instituição social a responsável pelo estabelecimento de critérios adequados para o uso das regras e convenções linguísticas. Para Wittgenstein (1996), a capacidade de usar regras é um saber possível de se ensinar e de aprender: é um jogo; um jogo de linguagem.

Kebrat-Orecchioni (1990) indica que a polidez é a violência contra a violência, na perspectiva de que um discurso polido e socialmente aceito, muitas vezes violenta a verdade encerrada pelo interlocutor, daquilo que cala em função da preservação de determinadas faces.

Faz parte do intuito desta pesquisa ver e ouvir as imagens e as falas dos profissionais que compõem as equipes das viaturas de socorro. Enfim, infere-se que as falas dos “samuzeiros”, que com suas histórias, individualidades e identificações, enfrentam as tragédias que cotidianamente os convoca a uma postura discursiva polida.

Os desafios estão postos, especialmente quando se trata da gestão de pessoas. Emerson Elias Merhy (2006, p.27-29) afirma que falta cumplicidade e aproximação entre o usuário e o trabalhador da saúde; que os procedimentos médicos são incompatíveis com uma política de mercado e, portanto, devem pautar-se por uma ética específica; que não há, na prática, uma cisão entre o trabalho no espaço da unidade na qual o(a) servidor(a) está lotado(a) e a rua, campo no qual normalmente incide sua atuação profissional. Acrescenta ainda que:

A percepção do conjunto das dinâmicas gerenciais no interior de um serviço de saúde revela que o exercício por todos trabalhadores, em sua dimensão assistencial, em espaços próprios de gestão do seu trabalho, articula-se com a presença de espaços coletivos e públicos, nos quais os distintos trabalhos se

encontram, enquanto certas linhas de satisfação de necessidades, sejam estas de usuários finais ou intermediários da própria organização.

Essas dimensões revelam como é crítico qualquer processo organizacional em saúde que procure operar sobre a dinâmica público e privado, se não perceber que esta é orgânica ao trabalho em saúde sob qualquer de suas formas, e não se reduz somente à temática da lógica do mercado, ou ao mau uso do processo de trabalho. (Merhy, 2006, p.27-29).

A reflexão sobre essa questão é importante e também é parte do presente projeto, dado que considerar o modo de gerenciamento das equipes de trabalho reflete de forma significativa em como estes profissionais responderão e atuarão na sua vivência laboral.

O conceito de face tal como proposto por Goffman (1967, p.13) cujo entendimento se relaciona a compreender face tem relação “a imagem da pessoa delineada em termos de atributos sociais aprovados, ainda que se trate de uma imagem que os outros possam compartilhar, como quando uma pessoa enaltece a sua profissão, ou a sua religião, graças aos seus méritos”.

A noção de dimensão simbólica, face e polidez que se pretende trabalhar na presente pesquisa se enquadram em um primeiro plano nas preocupações de Bourdieu (1992), ao se referir a relações entre grupos, considerando os aspectos inerentes à cultura em sociedade e a maneiras como esses grupos ou classes se relacionam. Na obra “A Economia das Trocas Simbólicas” (2001, p.16), Pierre Bourdieu exprime que o trajeto de seus estudos:

[...] visa aliar o conhecimento da organização interna do campo simbólico – cuja eficácia reside justamente na possibilidade de ordenar o mundo natural e social através de discursos, mensagens e representações, que não passam de alegorias que simulam a estrutura real de relações sociais – a uma percepção de sua função ideológica e política e legitimar uma ordem arbitrária em que se funda o sistema de dominação vigente.

Face e Polidez, assim, já são conceitos cujo referencial se toma a partir de Goffman (1967) trabalhador por Teixeira (2011, p.41) quando afirma que:

[...] Goffman (1967) introduziu a noção de Footing que se caracteriza como um conceito para além da face, pois diz respeito ao modo como ela é conduzida e manifestada. Goffman (1967) evidenciou ainda que em uma interação as faces dos interlocutores não são permanentemente determinadas; elas se constroem no decorrer das relações, podendo sofrer mudanças, adquirindo, assim, um caráter dinâmico. Dessa forma, ele conceituou Footing como alinhamento, porte, posicionamento, postura, projeção pessoal do participante, defendendo que ao haver uma mudança de Footing, haverá uma mudança no alinhamento que assumimos para nós mesmos e para os outros interlocutores.

A Análise da Conversação, um dos focos do nosso estudo, tem sido identificada como um dos domínios da linguística que junto a outros ditos interacionistas, tais como a Sociolinguística, a Pragmática, a Psicolinguística, a Semântica Enunciativa,

a Linguística Textual, a Análise do Discurso, tem se estabelecido por estimular as relações da Linguística com outras áreas do saber e por procurar trabalhar a linguagem a partir de novas categorias como “ação”, “outro”, “prática”, “sociedade” e “cognição” (MORATO, 2004, p. 311-312). Os linguistas têm rejeitado, cada vez mais, uma posição teórica meramente internalista e formalista. E, ao contrário de antes, vêm reconhecendo um papel mais central conferido à linguagem, nos diversos fenômenos sociais, se propondo, inclusive, como diz Morato (2004, p. 313), a incluir os elementos “heteróclitos” reputados pela linguística desde o Estruturalismo, tais como a subjetividade, as múltiplas atividades psicossociais, as práticas sociais e históricas que constituem a linguagem humana.

De todo modo, superar preconceitos e refletir sobre a linguagem são desafios a que a Linguística tem se proposto a partir da inserção desses elementos reputados desde o Estruturalismo. Apesar de a Linguística ter se firmado com o Estruturalismo como uma ciência cujo objeto de estudo (a linguagem) deve ser analisado de forma a abstrai-lo da matriz social que o produz, estamos caminhando na esteira de Saussure -, mesmo sendo o estudioso disseminador dessa corrente linguística, é também possivelmente um dos primeiros a sinalizar que a língua é um fato social - para chegarmos a uma concepção de Linguística menos internalista e mais preocupada com a relevância social de seus estudos.

Desse modo, mais do que o transbordamento teórico e metodológico para lidar com esse fenômeno transdisciplinar, nosso estudo necessita de uma postura ética. Postura essa que compreenda a importância do trabalho do linguista para a sociedade contemporânea e perceba, como cita Morato (2004, p. 312), que “toda ação humana procede de interação”. Esse enunciado remete-nos a uma possibilidade importante: a existência de interação social até mesmo entre as pessoas com transtornos mentais graves. A natureza social humana provavelmente não permite que os portadores de sofrimento psíquico escapem ao processo de interação centrada.

Refletir, assim, sobre a realidade do discurso silenciado ou falado a partir de uma perspectiva que garanta ao trabalhador seu espaço no mercado, representadas pelo registro do simbólico construído a partir da socialização das condições de cada indivíduo, diz respeito ao espaço por ele vivenciado e institucionalizado.

Desse modo, talvez se possa falar em uma distância real existente entre as diretrizes da organização veiculadas por meio de seus gerentes (ou prepostos) e as vivências cotidianas dos trabalhadores, abrindo espaço para uma dinâmica readaptação organizacional, exigindo, igualmente, uma capacidade de trabalhar muitas vezes sob tensão e com as mais diversas possibilidades de respostas às demandas que se apresentam, enquanto constituidores de uma violência.

Nesse sentido, considerando os trabalhadores, ao desenvolverem seus ofícios, lidam com a dimensão subjetiva, seja esta explicitada pela frustração diante da atividade que realizam ou do adoecimento a partir da atividade ocupacional, realização profissional ou outra variável que envolva aspectos relacionados à dinâmica da

ambivalência de significados e sentidos carregados pela atividade desenvolvida pelo homem, há aspectos que dão conta de uma dominação ideológica (espaço do mercado) a partir mesmo das práticas discursivas, na qual um impõe sua fala e o outro a ela se submete, pelo menos apresentando uma face de submissão.

Sob essa ótica, Foucault (2008, p.50-51) indica o mercado como um lugar de verificação inclusive para as práticas governamentais (políticas públicas de trabalho e produção) e jurídicas, pois o mercado deve ser compreendido como mecanismos das trocas e lugar da verdade no que concerne às relações empreendidas no seu palco que é constituído por interesses diversos. No dizer foucaultiano, “(...) os interesses são, no fundo, aquilo por intermédio do que o governo pode agir sobre todas estas coisas que são, para ele, os indivíduos, os atos, as palavras, as riquezas, os recursos, a propriedade, os direitos, etc.”.

Portanto, trabalhar é um discurso e um discurso que não se restringe a repetir operações de natureza técnica que nas palavras de Christophe Dejours (2011, p.58) “é também fazer funcionar o tecido social, as dinâmicas intersubjetivas indispensáveis ao reconhecimento, [...] necessárias na mobilização subjetiva da personalidade e da inteligência”. Há que se perceber o caráter socializante do trabalho na vida das pessoas.

O sofrimento que acomete o trabalhador diante da face que assume frente ao seu gestor possui uma ligação direta com a organização do trabalho e se manifesta a partir do bloqueio estabelecido com essa forma de se organizar. Afirma Dejours (2011, p.29) que “a energia pulsional que não acha descarga no exercício do trabalho se acumula no aparelho psíquico, ocasionando sentimento de desprazer e tensão”. Amoldam esse sofrimento e resultam nas manifestações subjetivas do psiquismo pelo comportamento expresso da pessoa, da dificuldade de lidar com as condições precárias de trabalho e de relações hierárquicas que “anulam” a fala do trabalhador.

Outra situação, que não deixa de se encaixar na temática do sofrimento, por ser ele a resultante de vários processos desencadeados de modo subjetivo no trabalhador, é a do sentimento de culpa que o acomete, normalmente relacionado ao fracasso no trabalho, seja por desconhecimento da atividade, treinamento insuficiente ou mesmo inexistente, imprudência ou acidente, realidade que é quase sempre relacionada à sua própria forma de se conduzir naquela atividade, cujos reflexos são resultados tanto da organização quanto das condições de trabalho ofertadas pelo empregador, assim como pelo resultado de um processo autoavaliativo a que se impõe o próprio empregado.

Os discursos aqui reproduzidos apontam para a dimensão da saúde e de seus efeitos enquanto experiência coletiva, já que sempre se encontram referências ao próprio viver, no qual o debate que articula identidade, faces e trabalho não se exclui.

De outra forma, pode-se mencionar, aqui fazendo uso do pensamento de Barros, Mori e Bastos (2007, p.101), que a promoção da saúde, do equilíbrio e da construção identitária saudável nos espaços de trabalho possui uma ligação intrínseca com a

“capacidade individual e coletiva para transformar as situações que agridem e fazem sofrer”.

Dejours (1997, p.35) examina essa discussão dos processos de saúde no trabalho considerando que não é uma atividade neutra na vida do trabalhador, especialmente daquele que atua nessa área. Afirma que o trabalho ocupa um importante lugar no combate ao adoecimento, devendo-se levar em conta que não se trata de uma situação que deva ser compreendida como uma circunstância limitada à vida do indivíduo, mas que possui uma dimensão coletiva. Entende que “a divisão entre espaço de trabalho e espaço privado só é eventualmente pertinente na análise econômica, mas torna-se inconsistente a partir do momento em que se trata das relações sociais e das questões de saúde”.

Inaugura-se, assim, em todas as frentes de trabalho, uma nova eticidade, agora maximizada pelo papel do administrador em geral, que engendra um processo de imposição discursiva da forma de se organizar a rotina do trabalhador no processo da atividade, a despeito da sua condição física, ou psíquica, ou mesmo de seu lugar de fala.

Nessa lógica, tende o trabalhador subordinado a silenciar-se a si diante do outro, assumindo uma face de submissão, muitas vezes caracterizada pelo distanciamento ou pela tentativa de distanciar-se da situação, como elemento de defesa, com o intuito de possibilitar ao profissional lidar com experiências dolorosas de modo a tentar esquivar-se do sofrimento que ela possa ensejar.

São essas as motivantes da presente proposta de pesquisa. É deste limite e categorias que se dispõe, no momento, para se analisar a fala dos trabalhadores das unidades móveis do SAMU-192 Polo I Ceará, considerando-se a fala do trabalhador e suas experiências reais formatadas pelos relatos que revelam a situação peculiar e ao mesmo tempo coletiva do fazer-ser de cada um no trabalho.

3.2 O ESTUDO – ANÁLISE DISCURSIVA DOS “SAMUZEIROS”

O pano de fundo do estudo constitui a análise dos discursos dos “samuzeiros” com recorte que também inclui uma perspectiva teórica ancorada na teoria da polidez linguística de Brown e Levinson, considerando uma visão mais ampla do discurso, debatendo a importância da diversidade de sentidos e de estratégias de polidez, bem como o estudo das faces, na construção discursiva norteadoras, talvez, da possibilidade da sustentação de uma fala capaz de manter a empregabilidade dos “samuzeiros”. Tratar-se-ia, assim, não apenas de uma fala para si, mas para o outro.

3.2.1 A fala e as faces daqueles que correm contra o tempo

A violência, enquanto categoria linguística abre expressões discursivas que possibilitam a análise e compreensão dos enunciados formulados. As falas dão conta de situações específicas de violências de diversas ordens.

Embora Marques (2013) tenha buscado registros oficiais a respeito das falas dos “samuzeiros” junto à administração do SAMU/Polo I/CE, nada obteve. Preservados, contudo, os relatos dos componentes das unidades móveis que expressam seus temores e as consequências reais destas experiências em suas vidas.

Fomos a uma ocorrência em Itapebussu, no caminho nós fomos abordados por dois rapazes numa moto que perguntou se nós estávamos indo fazer esse atendimento, e eu disse que ‘sim’ e eles nos informaram o seguinte: “ó vocês tão indo atender uma ocorrência lá da agressão e se não me engano era uma briga de gangue onde uma pessoa foi agredida por na faixa de umas dez pessoas” e ainda disse: “rapaz se eu fosse vocês eu não ia porque a polícia ainda não chegou no local e os caras lá tão tudo furioso armado e disse que não ia deixar ninguém levar o cara não”, que era a vitima né? O agredido. Aí entramos em contato com a central, pra central entrar em contato com a polícia. Então nós ficamos esperando na faixa de uns 20 minutos. Depois o pessoal da regulação entrou em contato com a gente e disse que o pessoal da polícia tinha informado que já tinha havido óbito, que a viatura tinha chegado lá no local. Então quer dizer, isso ai é um perigo, por quê? Porque vai uma equipe dessa chega no local não sabe de nada. E se aquelas duas pessoas não tivessem abordado a gente? Então a gente poderia com certeza ter sofrido algum tipo de agressão pra que não atendesse a pessoa né? Sem polícia, poderia dar meia volta porque eu e os meninos não íamos confrontar com 20 pessoas né? (ENFERMEIRA4).

As falas parecem dar conta de sofrimentos que estão para além da dimensão do corpo, mas também atingem a dimensão subjetiva (psíquica) advinda dos temores, das tensões, das ansiedades e medos frente ao inesperado.

A forma como se organiza o trabalho, de acordo com a reflexão de Assunção (2003, p. 1015), “(...) é um fator social determinado e determinante de uma lógica social. As condições de trabalho portam as marcas de uma relação de forças e dos valores da sociedade em que são geradas (...)”. Além disso, acrescenta que as assimetrias existentes entre as categorias de trabalho que ocupam um mesmo espaço, indicadoras de desigualdades, contribuem para que não se reconheça, no ambiente laboral, as diferenças que individualizam cada trabalhador, com necessidades, anseios, cognições e características que os singulariza, como parece ser natural.

Assim, tomando Fairclough (2016, p. 95) lê-se que ele explana que os eventos discursivos se relacionam não apenas ao contexto, mas ao espaço de fala que se relaciona com o quadro institucional de poder onde acontecem os enunciados. Assim, seria o discurso uma construção social, contribuindo para a “(,,,) constituição de todas as dimensões da estrutura social que, direta ou indiretamente, o moldam e o restringem: suas próprias normas e convenções, como também relações, identidades e instituições que lhes são subjacentes”.

Aqui não se pode deixar de fazer uma menção às contribuições de Austin (1975, p.5) quando fala da sentença performativa, a fala enquanto ato, que dá conta de enunciados performativos:

Eles não ‘descrevem’ nem ‘relatam’ ou constatarem algo, eles não são ‘verdadeiros’

ou 'falsos'; e a enunciação da sentença é a execução de uma ação, ou uma parte dessa execução, que, novamente, não deveria ser descrita como, ou somente como, dizendo algo.

Não é preciso dizer o todo da sentença (pronunciá-la) para que as circunstâncias, o contexto e a fala dos iguais envolvidos na lógica coletiva do discurso sejam adequados à situação, o que se pode ligar à concepção apresentada por Austin (1975, p.5) de que “dizer algo não é, como geralmente se pensa, denotar algo. Ao se dizer algo, está-se fazendo algo”.

De tudo até aqui desenvolvido, percebe-se que é possível perceber a fala como a materialização de um discurso específico que dá conta não apenas de uma dimensão pessoal do dizer, mas também da dimensão coletiva, considerando-se os valores e os interesses (jogos de poder) daqueles que detém o domínio do grupo.

É nesse sentido que se busca Goffman (1967, p.5) que propõe um conceito de face atrelado a um modo de o sujeito figurar no espaço social, a partir de atributos sociais previamente estabelecidos e aprovados, apresentando-se no movimento interativo (discursivo) de modo adequado e polido. Nas palavras de Brown e Levinson (1987) “para saber como interagir é preciso ter conhecimento de mundo a respeito do ritual que está sendo realizado, é preciso ter experiência”. Assim, naquilo que diz respeito aos discursos do trabalhador em geral, as interações devem dar-se de modo menos conflituoso, na busca de uma harmonia interativa com colegas e especialmente com os superiores hierárquicos, respeitando-se um repertório de regras sociais, na tentativa do sujeito de se preservar ou manter uma face.

Analisar esses tipos de enunciados é considerar o modo de falar como um complexo de estratégias linguísticas que considera a preservação das faces dos falantes enquanto uma compreensão de pessoas, narrativas e construção discursiva geral consoante padrões de comportamento verbal socializados (Teixeira, 2011).

Essa construção de Goffman (1967) trabalhada por Brown e Levinson (1987) tenta dar conta de uma construção estratégica do sujeito no seu dizer social, constituindo também o que se identifica por face positiva e negativa, respectivamente enquanto conjunto de imagens valorizadas ou desvalorizadas socialmente, sendo a polidez o eixo central discursivo, na medida em que os interlocutores alternam entre si a expressão e o desejo de serem reconhecidos e aprovados socialmente.

Por esse ângulo, a fala individual e a fala coletiva se interrelacionam, são inseparáveis do contexto dado que se influenciam, mas cada uma mantendo a identidade própria de cada falante atravessada por aquele que os singulariza: a subjetividade.

Tudo isso inspira a proposta da presente pesquisa na análise da produção linguística coletada por meio das falas dos “samuzeiros”, considerando a perspectiva da cortesia linguística, cujo fundamento é o da preservação e ameaça às faces.

Na concepção de Teixeira (2001) toda essa organização se ampara na teoria

da polidez por meio de atos protetores, modalizadores e ameaçadores, consoante a doutrina de Marcuschi (1989, p.284) que relacionou quatro tipos de atos ameaçadores:

- a) atos que ameaçam a face positiva do ouvinte: desaprovação, insultos, acusações;
- b) atos que ameaçam a face negativa do ouvinte: pedidos, ordens, elogios;
- c) atos que ameaçam a face positiva do falante: auto-humilhação, auto-confissões;
- d) atos que ameaçam a face negativa do falante: agradecimentos, excusas, aceitação de ofertas.

Portanto, há uma interrelação entre a Teoria das Faces de Goffman (1967) e a Teoria da Polidez de Brown e Levinson (1987), quando considerado o discurso enquanto eixo central da expressão do sujeito, evidenciando que é possível empregar termos singulares significativamente naquilo que Quine (1920, p.222) evidencia a cisão entre significar e nomear.

A denotação discursiva deve ser entendida, enquanto composição linguística, enquanto fluxo que não cristaliza ideias construídas pelo interlocutor, mas que considera a visão crítica e pragmática da fala evidenciadas pela intencionalidade do falante ao buscar construir uma face expressiva e polida no que se pode indicar enquanto função discursiva, na proposição de Wittgenstein (1979) enquanto jogo propositivo que sustenta o caráter de ilocucionariedade da linguagem.

4 | CONCLUSÃO

O estudo ainda se encontra em fase de elaboração. Contudo, algumas considerações podem ser indicadas: pensamos em tomar a metáfora e o fenômeno da polidez linguística não como uma ferramenta que é colocada em uso, mas sob um viés linguístico-cognitivopragmático-cultural, analisando tais fenômenos no uso, na conversa. Por isso, trabalhando com o evento discursivo e com os seus contextos, focalizamos os aspectos sociais da linguagem com o estudo da polidez linguística.

Muitas das teorias pragmáticas transformam, no dizer de Rajagopalan (1990), a prática linguística em algo totalmente diferente, deixando de lado os seus tropeços, acasos, imprevisibilidades e singularidades. Foram a essas singularidades, nas conversas estabelecidas com os “samuzeiros”, que procuramos dar a visibilidade.

Por isso, a teoria da polidez, neste trabalho, é vista como historicamente situada e não de forma homogênea e abstraída da realidade sociocultural, uma vez que as estratégias de polidez, o uso da figuratividade e o da metáfora, utilizadas por esses trabalhadores, só podem ser entendidas a partir da compreensão dos processos de “invisibilidade social” que essas pessoas sofrem.

Tais pessoas, por conta principalmente da necessidade de manterem seus

postos de trabalho, mesmo que precarizados usam as estratégias de polidez buscando a preservação de suas faces, com uma forma de se manterem e manterem a sobrevivência dos seus.

Nesse sentido, da mesma forma que a ambiguidade, que parecia ser um fenômeno consagradamente semântico, a ser estudado a partir de uma Linguística imanentista, passou a ser visto não como um dado estrutural, mas como algo que os usuários da linguagem propositadamente exploram para determinados fins comunicativos (RAJAGOPALAN, 1990), este estudo pretende contribuir para uma nova visão do fenômeno da polidez, ao conclamar, em todos os seus momentos, um olhar para os seus usos, não como fenômenos isolados, sintomas da racionalidade humana, demonstrada através da linguagem. Mas sim, como um modo de ação de pessoas que vivenciam experiências sociais variadas, como por exemplo enfrentarem situações de violência e que usam a linguagem com propósito, por meio de suas atividades laborais, garantirem a sua subsistência, indicando que todos nós utilizamos a linguagem não como um significado único, descontextualizado e racional, mas como diferentes formas de ser, de agir e de estar no mundo.

REFERÊNCIAS

ALENCAR, C.N. Linguagem e medo da morte: uma Introdução a linguística interacionista. Fortaleza: EDIUECE, 2009.

_____. Pragmática da exclusão: a teoria dos atos de fala por Searle e outras confusões formalizantes. In: FREITAS, A. (Org.). Linguagem e exclusão. Uberlândia: EDUFU, 2010.

ALMEIDA, G. A. de. Aspectos da filosofia da linguagem. In: SOUZA FILHO, D. M. (Org.) Significado, verdade e ação. Rio de Janeiro: EDUFF, 1986.

ARAÚJO, Inês Lacerda. **Do signo ao discurso: introdução à filosofia da linguagem**. São Paulo: Parábola editorial, 2004.

ASSUNÇÃO, Ada Ávila. Condições de trabalho e saúde dos trabalhadores da saúde. In: Minayo, Gomes (org.). **Saúde do trabalhador na sociedade brasileira contemporânea**. Rio de Janeiro, Ed. FIOCRUZ, 2011.

AUSTIN, J.L. Quando dizer é fazer – palavras e ação. Porto Alegre: Artmed, 1990.

_____. How to Do Things with Words. 2ª.ed. London: Oxford University Press, 1975,

BARROS, Maria E. B.; MORI, Maria E.; BASTOS, Solange de S. O desafio da Política Nacional de Humanização nos processos de trabalho: o instrumento “programa de formação em saúde e trabalho. **Cadernos Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, 14 (1) : 31-48, 2006 – 31.

BOURDIEU, Pierre. **A economia das trocas simbólicas**. São Paulo: Perspectiva, 2001.

_____. ABC de Bourdieu. **CULT – Revista Brasileira de Cultura**. São Paulo: Bregantini, n. 166, ano 15, mar. 2012. Disponível em: <<http://revistacult.uol.com.br/home/2013/01/abc-de-bourdieu/>>. Acesso em 30 jan. 2013.

_____. **O poder simbólico**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 1989.

_____. **Razões práticas: sobre a teoria da ação**. Campinas: Papirus, 1996.

_____. Uma ciência que perturba. Entrevista de Pierre Thuillier (La Recherche) com Pierre Bourdieu. **La Recherche**, n. 112, 1980. Disponível em: <http://www.janduarte.com.br/textos/ciencia_perturba.pdf>. Acesso em 04 maio de 2012>. Acesso em 21 de mai 2012.

BRASIL. Decreto Federal nº 5.055, de 27 de abril de 2004. Institui o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU, em Municípios e regiões do território nacional, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, 28 de abril de 2004. Brasília: 2004. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5055.htm>. Acesso em 21 dez. 2012.

_____. Decreto Federal nº 4.682, de 24 de janeiro de 1923. Lei Elói Chaves. Determina a criação da Caixa de Aposentadoria e Pensões para empregados de empresas ferroviárias brasileiras. **Diário Oficial da União**, 28 de janeiro de 1923. Brasília: 1923.

_____. Lei Complementar nº 14, de 8 de junho de 1973. Estabelece as regiões metropolitanas de São Paulo, Belo Horizonte, Porto Alegre, Recife, Salvador, Curitiba, Belém e Fortaleza. **Diário Oficial da União**, 16 de junho de 1973. Brasília; 1973. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/LCP/Lcp14.htm>. Acesso em 15 out. 2012.

_____. **O SUS de A a Z: garantindo saúde nos municípios**. 3. ed. Conselho Nacional das Secretarias Municipais de Saúde. Brasília: Ministério da Saúde, 2009.

_____. Organização Pan-Americana da Saúde – MS/OPAS. **Doenças relacionadas ao trabalho: manual de procedimentos para os serviços de saúde**. Série A, Normas e Manuais técnicos n. 114. Brasília: Ministério da Saúde, 2001.

_____. **Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS**. Saúde e Trabalho. Brasília: Ministério da Saúde, 2011.

_____. Política Nacional de Humanização. **Caderno HumanizaSUS**, v. 2, Série B, Brasília, DF, 2010. Textos básicos de saúde.

_____. Portaria GM/MS n.º 2048, de 5 de novembro de 2002. Regulamenta o atendimento das urgências e emergências. **Diário Oficial da União**, 5 de novembro de 2002. Brasília: 2002.

Disponível em: <http://www.saude.mg.gov.br/atos_normativos/legislacao-sanitaria/estabelecimentos-de-saude/urgencia-e-emergencia/portaria_2048_B.pdf>. Acesso em 23 dez. 2012.

_____. Portaria GM/MS nº 1.863, de 29 de setembro de 2003. Institui a Política Nacional de Atenção às Urgências a ser implantada em todas as unidades federadas, garantindo a universalidade, integralidade e equidade no atendimento às urgências de todas as naturezas. **Diário Oficial da União**, 29 de setembro de 2003. Brasília: 2003. Disponível em: <<http://dtr2001.saude.gov.br/sas/PORTARIAS/Port2003/GM/GM-1863.htm>>. Acesso em 2 set. 2012.

<http://portal.saude.gov.br/portal/arquivos/pdf/SAS_Relatorio_de_Gestao_2011.pdf>. Acesso em 5 set. 2012.

_____. Resolução MS/CNS nº 196 de 10 de outubro de 1996. Dispõe sobre as diretrizes e normas de pesquisa envolvendo seres humanos. **Diário Oficial da União**, 10 de outubro de 1996. Brasília: 1996. Disponível em: <http://andromeda.ensp.fiocruz.br/etica/sites/default/files/documentos/Res%20196_96.pdf>. Acesso em 10 de nov. 2012.

_____. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Especializada. **Manual de Regulação Médica das Urgências**. Brasília: Ministério da Saúde, 2006. Série A, Normas e Manuais

Técnicos. Disponível em: <http://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/regulacao_medica_urgencias.pdf>. Acesso em 10 de mai. 2012.

_____. **Secretaria de Atenção às Urgências**. 3.ed. ampl. Brasília: Ministério da Saúde, 2006.

BRASIL. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Portaria no 12, de 06 de junho de 1983.

Normas Regulamentadora 09. Dispõe acerca do PROGRAMA DE PREVENÇÃO DE RISCOS AMBIENTAIS. **Diário Oficial da União**, 06 de junho de 1983. Brasília: 1983. Disponível em: <http://portal.mte.gov.br/data/files/FF8080812BE914E6012BEF1CA0393B27/nr_09_at.pdf>. Acesso em 18 dez. 2012.

BRAVERMAN, H. **Trabalho e capital monopolista**. 3. ed. Rio de Janeiro: Zahar, 1981.

BROWN, P.; LEVINSON, S. C. **Politeness: some universals in language usage**. Cambridge: University Press, 1987.

BROWN, R. et al. Postmortem evidence of structural brain changes in schizophrenia. *Archives of General Psychiatry*, [S.l.], v.43, p.36-42, 1985.

BROWN, R. Politeness theory: exemplar and exemplary. In: ROCK, I. (Ed.). *The legacy of solomon asch: essays in cognition and social psychology*, Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Inc., p. 23-28, 1990.

CRAIG, R.T.; TRACY, K.; SPISAK, F. The Discourse of Requests: Assessment of a politeness approach. *Human Communications Research*, [S.l.], v.12, p. 437-468, 1986.

DEJOURS, Christophe. **O fator humano**. Rio de Janeiro: FGV, 1997.

_____. **O Fator Humano**. 5. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2011.

FAIRLOUGH, Norman. **Discurso e mudança social**. 2ª.ed. Brasília. Editora Universidade de Brasília, 2016.

FOUCAULT, Michel **Nascimento da Biopolítica**. Curso no *Collège de France* (1978-1979). São Paulo: Martins Fontes, 2008.

GOFFMAN, E. A elaboração da face: uma análise dos elementos rituais na interação social. In: FIGUEIRA, S. A. (org.). **Psicanálise e ciências sociais**. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1980, p. 76-114.

_____. **Interaction ritual**. New York: Harp e Row, 1967.

_____. **Interaction ritual: essays on face-to-face behavior**. Garden City: Anchor; Doubleday, 1967.

GUMPERZ, J. J. *Discourse strategies*. Cambridge. University Press, 1982.

HOLMES, J. Apologies in New Zealand English. *Language in Society*, London, p.155-199, 1990.

HOLMES, J.; REID, E. *Women, men and politeness*. New York: Longman, 1995.

KASPER, G. Linguistic Politeness. *Journal of Pragmatics*, [S.l.], v. 14, p. 193-218, 1990.

KERBRAT-ORECCHIONI, C. **Les interactions verbales**. Approche interactionnelle et structure des conversations. *Tome 1*. Paris : Armand-Colin, 1990.

_____. **Les Interactions verbales**. Paris: Armand Colin, 1992. v.1.

_____. Análise da conversação: princípios e métodos. Tradução Carlos Piovezani Filho. São Paulo: Parábola Editorial, 2005- 2006.

LAPLANCHE e PONTALIS. **Vocabulário de psicanálise**. São Paulo: Martins Fontes, 2007.

LEVINSON, S. C. Pragmática. Tradução Luís Carlos Borges, Aníbal Mari. São Paulo: Martins Fontes, 2007.

_____. A teoria da implicatura de Grice. In: LEVINSON, S. C. Pragmática. Tradução Luís Carlos Borges, Aníbal Mari. São Paulo: Martins Fontes, 2007. p. 121-201. 1992.

MACEDO, A. C. P. S. A psycholinguistics analysis of the metaphor “difficulties are weights”. *Linguagem em Discurso*, v. 7, n. 3, 2007.

MACEDO, A. C. P.; BUSSONS, A. F. Faces da metáfora. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2006.

MAINGUENEAU, D. L. Analyse du discours. Paris: Hachette, 1997.

MARCUSCHI, L. Análise da conversação. 2.ed. São Paulo: Ática, 1991.

_____. A construção do mobiliário do mundo e da mente: linguagem, cultura e categorização. In: MARCUSCHI, Luiz Antônio. *Cognição, linguagem e práticas interacionais*. Rio de Janeiro: Lucerna, 2007a, p. 124-145.

_____. Tópicos de análise da conversação: notas sobre a noção de relevância condicional. In: MARCUSCHI, L. A. *Fenômenos da linguagem. reflexões semânticas e discursivas*. Rio de Janeiro: Editora Lucerna, 2007b, p. 99-108.

MARQUES, Ana Maria Almeida. **Condições e organização do trabalho das equipes do SAMU/RMF: riscos e agravos daqueles que correm contra o tempo**. Dissertação (Mestrado Acadêmico em Políticas Públicas e Sociedade) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas. Universidade Estadual do Ceará, UECE. Fortaleza, 2013.

MARCUSCHI, L. A. Marcadores conversacionais no português brasileiro: formas, posições e funções. In: CASTILHO, A T. (org.). **Português falado culto no Brasil**. Campinas: UNICAMP, 1989, p. 281-322.

MENDES, S. S.; FERREIRA, L. R. C.; MARTINO, M. M. F.; Identificação dos níveis de stress em equipe de atendimento pré-hospitalar, 06/2011. **Estudos de Psicologia - PUCCAMP** (Impresso). Campinas, SP, v. 28, fac. 2, pp.199-208, 2011.

MERHY, Emerson Elias; et al. **O Trabalho em Saúde: olhando e experienciando o SUS no cotidiano: o debate no campo da saúde coletiva**. 3. ed. São Paulo: Hucitec, 2006.

MORATO, E. M. O interacionismo no campo linguístico. In: MUSSALIM, F.; BENTES, A. C. *Introdução à linguística: fundamentos epistemológicos*. São Paulo: Cortez, 2004.

NOVAES, M. Os dizeres nas esquizofrenias: uma cartola sem fundo. São Paulo: Escuta, 1996.

QUINE, W. Van O. **De um ponto de vista lógico**. Trad. Andréa Maria Altino de Campos Loparic. São Paulo: Abril Cultural, 1980.

RAJAGOPALAN, K. Dos dizeres diversos em torno do fazer. D.E. L.T.A, [S.l.], v.6, n.2, p. 223-254, 1990.

SEARA, Isabel Roboredo. **Cortesia: olhares e (re)invenções**. Lisboa: Chiado, 2014.

TEIXEIRA, Leticia Adriana Pires. **A polidez na conversa de pessoas esquizofrênicas: cognição, figuratividade, estratégias e faces**. 272f. Tese (Doutorado) – Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2009. 2 v.. 2011.

TEIXEIRA, Tâmara. Trânsito torna socorro rápido missão complicada na capital. Jornal O Tempo, Minas Gerais, 18 de julho de 2011, p 8-10. Disponível em: <http://metropolitana.mg.gov.br/system/documents/69/original/2011_07_18_clipping.pdf?1318023198>. Acesso em 20 abr. 2012.

WITTGENSTEIN, L. Investigações filosóficas. Tradução de J.C. Bruni. São Paulo: Nova Cultural, 1996.

SOBRE O ORGANIZADOR

Willian Douglas Guilherme - Pós-Doutor em Educação, historiador e pedagogo. Professor Adjunto da Universidade Federal do Tocantins. E-mail: williandouglas@uft.edu.br

Agência Brasileira do ISBN
ISBN 978-85-7247-269-2

