

6

As narrativas das agentes nas reuniões de trabalho

De fato, todo o meu empreendimento científico se inspira na convicção de que não podemos capturar a lógica mais profunda do mundo social a não ser submergindo na particularidade de uma realidade empírica, historicamente situada e datada, para construí-la, porém, como “caso particular do possível”, conforme a expressão de Gaston Bachelard, isto é, como uma figura em um universo de configurações possíveis.

(Bourdieu, 1996, p. 15)

Este capítulo apresenta a primeira parte da análise dos dados, cujo objetivo principal foca o papel das narrativas nas interações no Instituto. Tendo em vista o objetivo maior, busco, nesta etapa, através da análise e interpretação dos dados, responder as seguintes perguntas de pesquisa:

- Por que as agentes de saúde contam narrativas durante as reuniões?
- Em que momentos as narrativas são acionadas?
- O que essas narrativas contam e realizam?
- Como são estruturadas e organizadas durante a interação?
- Que identidades são projetadas?
- Como essas identidades são projetadas?

O capítulo foi dividido em duas seções principais: ‘A narrativa como fala sobre o trabalho’ e ‘Construções identitárias e agência nas narrativas das agentes de saúde’. As subseções de ‘A narrativa como fala sobre o trabalho’ foram divididas focando narrativas contadas por uma determinada agente e topicalizadas de acordo com o que considerei como tema principal das narrativas, ao passo que a segunda seção, ‘Construções identitárias e agência’, sofreu uma divisão centrada nas construções do eu o do outro.

Na primeira seção, trarei a análise das narrativas contadas pela agente Leila, que se concentram no entendimento sobre o trabalho de agente de saúde do IVR; as narrativas da agente Clara, que focam a situação socioeconômica de uma das

famílias; e as narrativas de Madalena, onde procuro observar a avaliação do trabalho.

A segunda seção traz a análise de excertos selecionados no sentido de aprofundar as discussões apresentadas na primeira seção, focando as construções e projeções identitárias das agentes.

As perguntas, na abertura desse capítulo, orientam a análise dos dados, de forma a apresentar resultados que possam responder as indagações feitas.

Ao final de cada subseção, procuro apresentar discussões iniciais sobre cada parte de análise. Essas discussões serão aprofundadas no capítulo final do trabalho.

6.1.

A Narrativa como ‘fala sobre o trabalho’

O foco desta seção é analisar o papel das narrativas que emergem como ‘fala sobre o trabalho’ (Pereira e Cortez, 2010) durante as reuniões semanais de trabalho no Instituto Vila Rosário.

Os dados de análise, dos quais foram selecionados fragmentos, foram gerados durante a reunião do dia 07 de outubro de 2009 (ver capítulo 5). Essa reunião contou com duas etapas de gravação. A primeira parte da gravação, iniciada a partir da abertura da reunião, foi interrompida com a chegada de outros membros da direção do Instituto para tratar de assuntos internos. Assim, a reunião foi paralisada por alguns minutos até o retorno de Flávio, diretor do Instituto e responsável pela condução das reuniões, em que as pesquisadoras da PUC-Rio tiveram oportunidade de participar. Os dados que compõem esta parte da análise correspondem à segunda etapa da reunião.

A análise discutirá como o espaço de reunião é interpretado de diferentes formas pelo o diretor e pelas agentes. Enquanto o diretor percebe a reunião especialmente como o momento de dar instruções sobre o trabalho, as agentes o entendem como momentos para contar suas narrativas. Como será possível observar, diferentes percepções da reunião conduzirão a diferentes enquadres da situação.

Discutirei também como os enquadres são percebidos, aderidos ou recusados, como as narrativas realizam mais que apenas relatar uma sequência de

eventos e como as avaliações colaboram para a compreensão do propósito narrativo e da prática profissional.

6.1.1. Narrando o entendimento sobre o trabalho

Esta subseção focará as narrativas da agente Leila durante a reunião do dia 7 de outubro de 2009. Os fragmentos foram selecionados da segunda etapa da reunião, após a retomada do assunto de abertura pelo coordenador.

Neste momento da interação, o diretor do Instituto, Flávio, inicia esta segunda etapa da reunião comentando sobre os cursos que o Instituto implementaria ao longo daquele ano. Este instante contou com a participação ativa das pesquisadoras, ao passo que as agentes mantiveram conversas paralelas e não interagiram diretamente no curso das interações.

No entanto, as interações iniciais, que focavam o funcionamento dos cursos, dão lugar ao enquadre ‘orientações sobre o trabalho diário das agentes’, que Flávio estabelece a partir do turno 22. Neste momento a agente Leila, no turno 23, toma o turno, aderindo ao enquadre de Flávio.

Fragmento 1: a necessidade da escuta aos moradores

- | | | |
|----|--------|--|
| 22 | Flávio | [...]
você vão lá conversam com o pessoal anotam umas coisas, agora quanto: do que vocês realmente estão escrevendo <u>representa</u> aqui-aquela situação então você é todo um desenvolvimento intelectual pra pra <u>apreender</u> toda a situação e não, que você tem vários níveis de de representação dessa coisa pode ser uma descrição muito superficial pode tenta:r <u>entender</u> um pouco mais e vai precisar de um pouco mais de psicologia etc que é que isso é que seria interessante↓ que a gente tivesse uma ... alguma coisa ligada é é essa essa <u>compreensão</u> a psicologia =até já nós conversamos sobre isso lembra que você falou que seu pai é psicólogo ((dirigindo-se à pesquisadora cínara)) |
| 23 | Leila | = a primeira situação que a gente:: <u>repara</u> no:: no atendimento:: é a acolhida e a escuta porque::↓ se você não se colocar à disposição de <u>escutar</u> você também não e bem recebido ... né? [eles |
| 24 | | (((falas sobrepostas))) |
| 25 | Leila | [=geralmente é:: é:: aquela coisa da:: do <u>desabafo</u> né eles querem contar tu::do por <u>mais</u> que você te::nte ... né, fazer o:: realmente o seu <u>trabalho</u> você tem que:: se disponibilizar um pouco pra:: escutar [né |
| 26 | Clara | [é:: bastante eu diria [até né |

27 Flávio [e isso é importante por que::
 28 Leila [até pra nós pra própria acolhida

Flávio inicia as orientações, no decorrer do turno 22, a partir da descrição de uma das funções do trabalho das agentes, que consiste em fazer anotações sobre a situação em que vivem os moradores assistidos pelo Instituto: “você^s vão lá conversam com o pessoal anotam umas coisas”. Essa descrição é seguida de uma observação iniciada por *agora*, que funciona como um recurso adversativo. Esse recurso indica uma mudança de *footing*, pois o diretor abandona a descrição das atividades, imprimindo um caráter de alerta sobre a tarefa de escrever o que elas observam sobre os moradores: “agora quanto: do que vocês [...] situação”. Tanto a descrição quanto o alerta são dirigidos diretamente às agentes, através do pronome referencial *você^s* (você^s = agentes de saúde).

O marcador *então*, funcionando como um recurso conclusivo após a descrição e o alerta, sinaliza outra mudança de *footing*, dando início às orientações de Flávio às agentes. Fica evidente o enquadre da interação como o momento de se dar ‘orientações sobre o trabalho’, que dizem respeito aos conhecimentos necessários para as agentes realizarem bem seu trabalho. Entretanto, as orientações não são todas dadas diretamente, a indiretividade é realizada pelo *você* impessoal, relacionado, neste instante, a uma noção de ‘psicologia’: “você é todo um desenvolvimento intelectual”; “você tem vários níveis de representação”; “(você) pode tenta:r entender um pouco mais”; “(você) vai precisar de um pouco mais de psicologia”. Temos, então, um movimento do diretor, marcado pelas mudanças de *footing*, que parte de uma descrição sobre o trabalho das agentes, passando por um alerta sobre esta mesma função e chegando até as orientações gerais sobre o trabalho que elas realizam.

O enquadre ‘orientações sobre o trabalho’ é percebido pela agente Leila, que procura alinhar-se como uma profissional que compreende e pratica as noções de psicologia apontadas por Flávio. Ela descreve, de forma geral, como se dão os primeiros contatos com os moradores e a noção de ‘psicologia’ é interpretada por Leila como ‘escuta’, em sua prática profissional: “se você não se colocar à disposição de escutar”, “você tem que:: se disponibilizar um pouco pra:: escutar”. Leila recicla (Tannen, 2006) o tema psicologia e remete à escuta dos moradores (turnos 23 e 25) como um dos aspectos principais para o acolhimento, embora a

escuta esteja associada a uma atividade extra-trabalho: “aquela coisa da:: do desabafo né eles querem contar tu::do por mais que você te::nte ... né, fazer o:: realmente o seu trabalho”. O alongamento em *tu::do* sugere que os moradores contam mais que o necessário e o uso do advérbio *realmente* indica que o trabalho verdadeiro das agentes não se resume apenas à escuta. Outra agente, Clara, busca também alinhar-se ao posicionamento de Leila, corroborando suas opiniões sobre o papel da escuta: “é:: bastante eu diria [até né”.

Flávio tenta retomar o turno, mas é interrompido por Leila que interpreta a observação feita pelo diretor como avaliação positiva sobre o trabalho da escuta (turnos 27 e 28). No entanto, Flávio retoma o turno e também as orientações. É neste ponto da interação que Leila aciona uma narrativa, como veremos.

Fragmento 2: acionando uma narrativa

- 29 Flávio [=porque quando a pessoa fala verbaliza a situação dela >às vezes ela pode até ta sonhando< mas, quando verbaliza você passa a conhecer um ambiente muito mais amplo do que só aquilo que você ta vendo, não é? Ela conta uma estória mais ampla e isso: de uma certa forma tem que ser, tem que ser refletido no:: no papel que vocês escrevem [...] poder chegar e conversar realmente com o pessoal que pra fazer eles entender que precisam do, tratamento pra = no fu::ndo é coisa muito simples, é só dizer que eles precisam do tratamento só que eles não entendem se você disser isso só porque tem todo um mundo por trás [de de
- 30 Leila [é eu tou com um um caso, um caso novo agora = tava até passando pra carla que:: a pessoa quis saber uma referência da onde que vocês traba:lham né? é, como surgiu tal e tal = eu dei o endereço daqui:: ele: é ex-funcionário daqui:: do mercadinho né >ex-funcionário não, ele ta encosta::do< e ele falou que conhece um pouco aqui mas não sabia que tinha esse espaço, né = então eu dei o endereço né:
- 31 Flávio [não é vocês tem que dar a informação toda e contar a narrativa]
- 32 Leila [porque que é assim↓ pra ↑ele
- 33 Carla [o açou]gueiro, o açougueiro do] mercado tuberculoso hh
- 34 Leila [ele quer dizer ele
- 35 [((vozes))]
- 36 Leila [= ele não achou importante a minha] visi- a minha visita ali porque↓ ele já tomou a:: medicação já ta fazendo o acompanhamento o tratamento né, então assim ele de início ele não achou tão necessário né, que que eu vou dar em troca pra ele (2.0) aí:: °falei até contigo da [situação ((falando com carla))°

Segundo Tannen (2006), quando uma mudança é feita sobre o assunto de uma discussão, mas o argumento ou o tema se mantém, temos um reenquadre (*reframing*) da interação. Assim, quando Flávio retoma o turno (t. 29), ele muda o assunto, que tratava da questão de compreensão e ‘psicologia’ no trabalho das agentes (t. 22), reciclando o argumento sobre a noção de ‘psicologia’ percebida por Leila e Clara como ‘escuta’: “[=porque quando a pessoa fala verbaliza a situação dela [...] ela conta uma estória mais ampla”. O reenquadre refere-se ao que os moradores falam sobre eles e que pode revelar coisas que não são possíveis de se notar, ‘a verbalização dos moradores’. Flávio traz de volta o enquadre ‘orientações sobre o trabalho das agentes’, de forma indireta através da argumentação e, novamente, do *você* impessoal: “quando verbaliza você passa a conhecer um ambiente muito mais amplo do que só aquilo que você ta vendo, não é?”. Há outra mudança de *footing*, com as orientações passando a ser mais diretas, através de ordens (“tem que”, “pra fazer eles entender”): “tem que ser refletido no: no papel que vocês escrevem”; “poder chegar e conversar realmente com o pessoal que pra fazer eles entender que precisam do, tratamento”.

Leila empreende uma narrativa na retomada de turno. Essa narrativa traz um novo enquadre à situação, que foca o trabalho que as agentes de fato realizam, e diferencia-se daquele das orientações, isto é, sobre como o trabalho deve ser feito, de acordo com o diretor do Instituto.

A narrativa é iniciada pelo resumo: “é eu tou com um um caso, um caso novo agora”. O resumo funciona também como um prefácio, sinalizando que Leila está prestes a contar uma narrativa e garantindo a atenção da audiência, especialmente por se tratar de um ‘caso novo’, isto é, um assunto novo relativo ao trabalho. Leila corrobora a relevância da narrativa como ‘caso’: “tava até passando pra carla”, e imprimindo importância ao ‘caso’, ao informar que ela é partilhada pela secretária do curso, Carla. Segue-se a ação complicadora, com dois eventos sequenciais (a pessoa pede referências, Leila fornece o endereço): “a pessoa quis saber uma referência da onde que vocês traba:lham né? é, como surgiu tal e tal = eu dei o endereço daqui:”. A ação complicadora é interrompida por uma orientação, contextualizando a narrativa para a audiência: um funcionário do mercadinho, encostado, que conhece o local, mas não sabia da existência do Instituto: “ele: é ex-funcionário [...] ta encosta::do”. A orientação também ajuda a conferir coerência à ação complicadora, revelando uma relação causa-efeito: a

pessoa quis uma referência, era um funcionário do mercadinho próximo que não conhecia o Instituto, por isso Leila deu o endereço do Instituto. Leila continua sua narrativa adicionando novos eventos que mostram o desconhecimento do morador sobre o Instituto: “ele falou que [...] não sabia que tinha esse espaço, né”. A narrativa termina com a resolução: “então eu dei o endereço né?”. O ponto narrativo parece estar diretamente relacionado ao desconhecimento do Instituto por parte do morador e a ação complicadora expõe a sequência de eventos que ilustram o trabalho informativo das agentes.

Flávio, entretanto, retoma o enquadre ‘orientações’ no turno 31, voltando-se à importância das agentes em fornecer informações completas sobre o Instituto: “não é você tem que dar a informação toda [...]”. É interessante notar que a fala de Flávio é iniciada com uma negativa, que parece funcionar como uma resposta ao enunciado final de Leila (“então eu dei o endereço né?”), indicando que ela deveria ter dado mais informações que apenas o endereço do Instituto. A negociação para retomada de turno e continuação da narrativa (t. 32 e 34) dá-se com a coconstrução da narrativa por Carla (t. 33), acrescentando novas informações sobre o morador (ele é açougueiro do mercadinho e está tuberculoso) e demonstrando seu conhecimento sobre o caso narrado.

Leila inicia uma narrativa com ação complicadora e avaliações encaixadas, que não suspendem o fluxo narrativo: “[= ele não achou importante a minha] visita ali”, “assim ele de início ele não achou tão necessário”. Esta narrativa apresenta uma continuação dos eventos da primeira narrativa trazida por Leila e parece ampliar o que foi contado com novos detalhes. Há novamente uma relação direta entre o ponto narrativo e o enquadre trazido por Leila, que aponta para a ‘importância do trabalho das agentes’. Leila também estabelece uma relação causal entre o fato do homem não achar importante sua visita pelo fato de que ele já estava em tratamento: “ele já tomou a:: medicação [...] que que eu vou dar em troca pra ele”. A agente recorre, mais uma vez, à Carla para sustentar sua narrativa: “falei até contigo da [situação]”.

No entanto, fluxo narrativo é interrompido por Flávio no turno 37.

Fragmento 3: a importância do trabalho das agentes

37 Flávio [não eu ↑acho
que essa essas conversas são importantes porque você:: o a pessoa
assim como, a ideia que vocês junto com a puc formem um todo

- também é importante que vocês junto com os com os os doentes formem um todo então tem que ser um, não pode ser duas coisas nem por cima você tem que:: se misturar ali: entender o que ele ta fala:ndo você fala comenta ele vai fazer pergunta = agora também tem níveis né = você vê essa pessoa ela deve ter um pouquinho↑ mais que ela perguntou o que que era já conhecia = tem outros que coitadinhos que são: o completame::nte perdidos aí [no
- 38 Leila [apesar que ele é uma pessoa muito nervo::sa parece que faz um tratamento psicológico né, acho que toma remédios controlados ... e:: ele é assim muito nervo:so = mas ao mesmo tempo ele queria saber do que se [tra-
- 39 Clarissa [sei
- 40 Leila [-tava = que que:: que que ele teria em troca de:: de positivo ali né↓ já que ele já estava em tratamento
- 41 Clarissa =e aí você respondeu o quê, Leila?
- 42 Leila = é tive que explicar pra ele sobre o monitorame::nto né, se ele ↑tivesse alguma dúvida poderia ta esclarecendo algumas coisas↓ né, é por exemplo ele:: insi:stia que:: tinha já separado os talhe:res pra:tos né: a família chego:u um pouco mais tarde foi a mesma dú:vida eu falei “mas o médico deve ter te falado que não é não é necessá:rio separar as louças né talheres = pratos = copos” não é necessá:rio, basta manter a higiene direiti:nha o ambiente areja:do né, ↑aí muitas das coisas ele “↑não realmente: foi me passado isso”, e outras coisas ele tinha dúvidas eu tirei as dúvidas dele então↓ ele começou a achar interessante [né?

Flávio inicia sua fala novamente com o advérbio de negação, que parece responder ao comentário de Leila no turno 36: “ele não achou tão necessário né”, dando um aspecto conversacional a sua interrupção. O *não* é seguido por uma avaliação sobre as conversas com os moradores: “[não eu ↑acho que essa essas conversas são importantes”. O enquadre é novamente o de orientações, com uma mudança de foco, pois a orientação para as agentes agora é de formar ‘um todo’ com as pesquisadoras da PUC e os moradores: “a ideia que vocês junto com a puc formem um todo [...] tem que ser um, não pode ser duas coisas nem por cima”. Há também outra reciclagem da noção de ‘psicologia’ através da escuta e da percepção de níveis de entendimento: “você tem que:: se misturar ali: entender o que ele ta fala:ndo [...] tem outros que coitadinhos que são: o completame::nte perdidos aí [no”.

Leila novamente retoma sua narrativa após a interrupção do diretor, apresentando novas informações sobre o morador, que responde ao comentário de Flávio sobre o nível de entendimento daquela pessoa: “[apesar que ele é uma pessoa muito nervo::sa [...] ele é assim muito nervo:so”, o que ratifica Flávio como ouvinte ativo dentre os participantes da audiência. Desta forma, Leila

alinha-se como alguém que atende às orientações dadas pelo diretor e apresenta, através das narrativas, exemplos de como as orientações estão incorporadas em sua prática.

Em seguida, Leila retorna à ação complicadora e ao enquadre ‘a importância do trabalho das agentes’. Neste momento, a agente recebe a colaboração da pesquisadora Clarissa para terminar sua narrativa (“sei” e “e aí você respondeu o quê, Leila?”). Logo, os turnos 39 e 41 não se configuram como interrupção da narrativa, mas como uma confirmação de atenção ao trabalho narrativo realizado por Leila para contar sua narrativa. A ação complicadora, neste momento, permite que a agente descreva não somente o que ela informou ao paciente, mas também demonstre conhecimento de seu trabalho e de procedimentos corretos em relação à doença: “eu tive que explicar pra ele sobre o monitoramento”; “ele insistia que tinha já separado os talheres prontos” “não é necessário separar as louças [...]”. Leila utiliza o recurso da fala reportada durante a ação complicadora, o que, segundo De Fina (2006), é uma característica de performance e cumpre a função avaliativa, por intensificar a dramaticidade ao dar voz ao próprio narrador e o outro na interação. A ação complicadora serve também aqui para reforçar o ponto da narrativa, indicando, através dos eventos narrados, a importância do trabalho de informação das agentes. A resolução que se segue também nos informa que a agente possui o conhecimento necessário para sua função e para auxiliar aqueles que já possuem algum conhecimento sobre a doença, como no caso narrado: “e outras coisas ele tinha dúvidas eu tirei as dúvidas dele”. Finalizando a narrativa, Leila faz uma avaliação que também funciona como coda, pois traz o evento narrado para o momento da narração: “então ele começou a achar interessante [né?”. Vale ressaltar que essa avaliação/coda reforça o ponto da narrativa - a importância do trabalho das agentes, pois, mesmo para alguém que já estava recebendo tratamento para a tuberculose e já possuía informações sobre a doença e procedimentos, as orientações e o monitoramento realizados pelas agentes são importantes e interessantes.

A análise destes fragmentos da interação permite compreender que o contexto de reunião é percebido por Flávio como um espaço para dar informações e, especialmente, orientações sobre o trabalho das agentes de saúde. A participação de Leila traz o enquadre ‘a importância do trabalho das agentes’,

através de alinhamentos da agente aos posicionamentos do diretor e da colaboração de outros participantes para o trabalho narrativo.

Sua narrativa apresenta uma relação clara de causa-efeito - uma pessoa queria informações sobre o Instituto e Leila as forneceu. Essa relação também apresenta outra relação menos explícita, que é construída através da narrativa e relaciona-se ao ponto: esta mesma pessoa não compreendia a importância do trabalho das agentes e Leila provou sua importância. A criação de coerência é estabelecida pela construção de relações causais e contínuas, assim como através de sistemas de coerência: Flávio apresenta a importância da ‘psicologia’ para o trabalho das agentes, ao passo que Leila, interpreta esta noção através do senso comum, correlacionando ao escutar. Leila, contudo, possui seu sistema de especialista, que remete ao trabalho na saúde e pode ser percebido pelo léxico relacionado a prática profissional: ‘acolhida’, ‘monitoramento’ etc.

Entretanto, a narrativa não apresenta uma sequência ininterrupta de eventos, pois o trabalho narrativo é feito com trocas de turno entre Leila, o diretor e outros participantes. Essas trocas de turno apresentam coconstrução entre Leila e Carla, (esta última acrescenta novas informações à narrativa, sendo ratificada como participante ativa, pois conhece a narrativa) e colaboração entre Leila e Clarissa (que incentiva a continuidade da narrativa através de perguntas). Contudo, as trocas de turno entre Leila e Flávio demonstram interrupção do fluxo narrativo por parte de Flávio, apresentando reenquadres a partir do enquadre ‘orientações’, o que faz com que Leila necessite ajustar sua narrativa a cada interrupção. Os ajustes evidenciam as relações causais e contínuas da narrativa feitas através da narração, o que Leila consegue realizar sem grandes dificuldades.

A narrativa possui um ponto – a importância do trabalho das agentes, essa é a mensagem central do que foi contado. O ponto não é só salientado pelas avaliações na narrativa, toda a ação complicadora reforça o ponto, através das ações de Leila para esclarecer as dúvidas do funcionário do mercadinho.

Por se tratar de um contexto de trabalho, a relação entre Flávio e as agentes é uma relação assimétrica, pois Flávio, como diretor do Instituto, é a pessoa responsável pelas agentes. É para Flávio que as agentes devem se reportar sobre qualquer coisa relacionada a seu trabalho. Assim, a narrativa de Leila serve também como resposta às orientações de Flávio, de forma indireta. Leila exemplifica o trabalho das agentes, com o enquadre ‘importância do trabalho das agentes’,

através dos eventos narrativos, e procura demonstrar conhecimento prático do que Flávio indica nas orientações: conversar com os moradores, informar sobre o Instituto e o tratamento da tuberculose, ter noção de ‘psicologia’ (traduzida por Leila como escuta). Desta forma, ao passo que Flávio apresenta uma série de instruções/orientações sobre como as agentes devem proceder, Leila apresenta a prática dessas instruções através da história narrada, destacando também a importância de seu trabalho.

As narrativas também colaboram para a realização do trabalho diário das agentes, pois através desta narrativa (e de outras, claro), as outras agentes possuem um repertório de posturas, atitudes, ações, avaliações, etc., que pode ser usado como base para suas práticas individuais, seja adotando as mesmas posturas, ações, etc., ou contestando-as.

Outras narrativas surgem durante a reunião do dia 7 de outubro e todas refletem, de alguma forma, a importância do trabalho realizado pelas agentes de saúde na comunidade de Vila Rosário. Entretanto, é possível perceber outras funções para as narrativas das agentes, além de exemplificarem conhecimento de sua prática profissional.

6.1.2. Narrando a situação dos moradores

As interações da reunião do dia 7 de outubro continuam e após a narrativa de Leila, outra agente de saúde aciona narrativas. O objetivo, nesta subseção, é analisar as narrativas que trazem a tensão entre tratamento e pobreza, contadas por Clara, outra agente de saúde.

O próximo fragmento é iniciado por Flávio alguns turnos após a narrativa contada por Leila. Como já mencionado, a escolha por omissão de turnos ou segmentos das interações deve-se ao objetivo principal das análises desta pesquisa, que procura focar as narrativas.

O turno 46 mostra Flávio trazendo um novo enquadre, que difere do enquadre ‘orientações’ por não apresentar nenhuma instrução sobre como as agentes devem proceder em relação a seu trabalho. Neste turno, Flávio comenta sobre medidas futuras que serão tomadas pelo Instituto para auxiliar no combate à tuberculose.

Fragmento 4: a tensão entre tuberculose e pobreza

- 46 Flávio = agora eu disse pra vocês também o seguinte = saindo esses projetos essas coisas e:: e esse pessoal que está realmente precisa:ndo de comi:da coMIda↑ mesmo não tem o que comer aí nós vamos suprir = no momento a gente ainda não tem mas já já a gente vai ter porque né↑ não adianta se não der comida eles morrem [por que o que adianta?
- 47 Clara [eu to com uma paciente que ((incompreensível)) na no na na outra consulta com a médica do posto ela teve que tira:r = comprou uma cesta básica com dinheiro dela por que viu que realmente ela não tinha condições = ela tem quatro filhas e inclusive a filha mais nova de dois anos também apresentou sintomas da tb agora = e já ta tomando o comprimido branco, e:: realmente ela não tem como se alimentar = porque tem que se alimentar <bem> né, com quatro crianças mais o marido = o marido dela ta desempregado e:: ela tava muito fraca e ela quando quando começou o:: tratamento a gente ia lá ela tava sempre pa-parada e:: o marido dizia que ela tava com preguiça entendeu, por que ela não queria fazer as coisas então ela estava com preguiça ... aí ela reclamava muito [comigo que
- 48 Flávio [o marido dela também ta doente?
- 49 Clara = não tá se recusando a fazer o trata- fazer os exames↓ = ela levou as quatro filhas só a menorzinha que: apresentou de:u ((incompreensível)) deu onze ... aí já começou a dar o remedinho dela e fazer a pro-

O enquadre estabelecido por Flávio é de ‘informações sobre projetos futuros do Instituto’, que apresenta uma solução para suprir os problemas de alimentação dos moradores assistidos pelo programa do Instituto que estejam em situação de fome: “= agora eu disse pra vocês [...] der comida eles morrem [por que o que adianta?”. Clara toma o turno e conta uma narrativa sobre uma moradora assistida por ela.

A narrativa iniciada por Clara não possui resumo ou prefácio, não há indicação, por parte da agente, de que ela pretende iniciar uma narrativa. Há uma breve orientação, apenas apresentando os participantes da narrativa e uma informação do local – ela (Clara), a paciente e a médica do posto de saúde (local): “[eu tou com uma paciente que ((incompreensível)) na no na na outra consulta com a médica do posto’. A ação complicadora demonstra que Clara percebe o enquadre de Flávio, fazendo uso do tema ‘fome’ como assunto para sua narrativa e, desta forma, reciclando o tema.

Clara empreende duas narrativas distintas, trazendo um novo enquadre interativo para o contexto da reunião, que discute a ‘tensão entre tuberculose e pobreza’. A primeira narrativa possui ação complicadora, entremeada por avaliações externas e encaixadas e orientações, como esquematizadas a seguir: “ela teve que tira:r [...] ela não tinha condições” → ação complicadora; “realmente ela não tinha condições” → funciona também como uma avaliação encaixada na ação complicadora, especialmente pelo uso do advérbio (*realmente*); “ela tem quatro filhas” → orientação; e inclusive a filha [...] tomando o comprimido branco” → ação complicadora; “e:: realmente [...] se alimentar <bem>, né” → avaliação externa, suspendendo o fluxo narrativo para opinar, realizada novamente com o uso de advérbios (*realmente* e *bem*) e pela ênfase em *bem*; “com quatro crianças [...] o marido dela ta desempregado” → orientação, mas que também serve como avaliação pela ênfase prosódica em quatro e desempregado; “e:: ela tava muito fraca” → avaliação externa, novamente com um advérbio (*muito*) e o adjetivo *fraca*, com ênfase prosódica.

As avaliações de Clara elevam a carga dramática e evidenciam o ponto da narrativa: a pobreza e o desemprego como grandes problemas relacionados ao combate à tuberculose na região. Toda essa primeira narrativa gira em torno da família numerosa em situação de pobreza, gerada pela condição de desemprego e pela doença.

A segunda narrativa é marcada por uma mudança de foco, que conduz ao início do tratamento da paciente: “e ela quando quando começou o:: tratamento a gente ia lá”. Ela possui apenas ação complicadora com algumas orações funcionando como avaliações encaixadas por seu significado semântico, que remetem a projeções negativas sobre a paciente: “ela tava sempre parada” e “o marido dizia que ela tava com preguiça”. O ponto não fica claro aqui, mas a ação complicadora indica alguma insatisfação sobre a situação: “aí ela reclamava muito [comigo que”. Contudo, outra interrupção suspende a sequência narrativa.

A narrativa é interrompida por Flávio, no turno 48, em uma participação colaborativa ao perguntar sobre o marido da paciente da narrativa: “o marido dela também ta doente?”. A interrupção sinaliza uma mudança de *footing*: Flávio deixa o papel de ‘diretor-orientador’ e assume um alinhamento colaborativo e participativo, colocando-se em um plano de menor destaque neste momento da interação. Entretanto, a interrupção quebra o fluxo narrativo e faz com que outra

narrativa surja em resposta à pergunta de Flávio. Esta nova narrativa foca a família da paciente e apresenta uma sequência de eventos que se referem ao tratamento iniciado da filha mais nova e ao marido, que se recusa a fazer os exames. A nova narrativa, com apenas ação complicadora, parece funcionar como orientação, contextualizando a situação familiar da paciente em relação à exposição à doença: “= não tá se recusando [...] dar o remedinho dela e fazer a pro-”. Nota-se o uso de diminutivos relacionados à filha da paciente (*menorzinha* e *remedinho*), que trazem um valor afetivo (Alves, 2006; Guiraud, 1975; Moura, 2000).

Há outro turno colaborativo de Flávio (t. 50), que não interrompe o fluxo narrativo, pois apresenta apenas uma sobreposição na fala de Clara, auxiliando-a a terminar uma palavra e permitindo a ela continuar a narrativa.

Fragmento 5: uma segunda narrativa

50	Flávio	[profilaxia
51	Clara	[laxia e:: a menininha ta: melhorzinha mas ela ta:: muito:: resfriada com catarro o tempo todo descendo, aí quando foi essa semana: quando chegou na última visita ele tava em <u>casa</u> aí, ela mandou que eu entrasse ele ficou segurando = ele espantado, aí perguntei “como é que você está? tua menina ta?” aí acho que aí que ele ficou aí ele: ele se ligou <u>realmente</u> que ela tá <u>doente</u> ... aí ela pegou e falou assim “não eu:: já:: essa semana to um pouquinho melhor” = eu perguntei como é que tava as coisinhas de casa = ela falou que a vizinha da frente deu um leite = a outra deu uma fruta e tal = entendeu? a <u>comunidade</u> tá: se mobilizando pra ajudar ela↑

Clara inicia o turno 51 dando informações que ainda correspondem à ação complicadora da narrativa empreendida no turno 49: “e:: a menininha [...] o tempo todo descendo”. Essas informações trazem novamente uma carga emocional marcada pelo uso do diminutivo (*menininha*, *melhorzinha*) e uso do advérbio alongado que intensifica o adjetivo (*muito:: resfriada*), funcionando como um recurso avaliativo encaixado.

Outra narrativa é iniciada com o marcador *aí*, indicando uma mudança de foco e sinalizando à audiência que outro assunto será iniciado. Este outro assunto é uma narrativa com uma sequência de eventos que formam a ação complicadora: “aí quando foi essa [...] a outra deu uma fruta e tal”. Nota-se o uso do *aí* em outras orações (“aí, ela mandou que eu entrasse”; “aí acho que aí que ele ficou aí ele:”;

“aí ela pegou e falou assim”), que não apontam mudanças de foco, como o marcador que inicia a narrativa, pois, nestes casos, marcam apenas a continuidade dos eventos. Os eventos descrevem a última visita à moradora feita por Clara, e seguem até a resolução: “= entendeu? a comunidade tá: se mobilizando pra ajudar ela↑”. Clara faz uso da fala reportada, simulando a conversa entre ela e a moradora na última visita, o que, como já discutido, intensifica a dramaticidade e cumpre função avaliativa: “como é que você está? tua menina tá” e “não eu:: já:: essa semana to um pouquinho melhor”. Há avaliações encaixadas sobre o marido: “ele espantado” e “ele se ligou realmente que ela ta doente”, que indicam o ponto desta narrativa: a visita da agente fez com que o marido compreendesse a situação da esposa causada pela doença. Essa narrativa complementa a segunda narrativa no turno 47, que foi interrompida e cujo ponto não estava claro – o marido que achava que a esposa estava com preguiça (t. 47), pode compreender que ela estava, na realidade, doente.

Considerando o ponto desta narrativa, é possível correlacioná-la à narrativa contada por Leila, que foi analisada na subseção anterior, pois ambas referem-se ao trabalho que as agentes realizam e como este trabalho auxilia os moradores, embora Clara não apresente avaliações diretas sobre seu trabalho. Assim, essa narrativa traz de volta o enquadre ‘importância do trabalho das agentes’. A importância do trabalho de agente de saúde fica implícita no ponto narrativo, pois Clara, além de acompanhar o tratamento de mãe e filha, proporciona uma mudança na atitude do marido. Neste sentido, essa narrativa serve como uma segunda narrativa (Garcez, 2001), pois a narradora assume papel similar, e amplia o ponto narrativo, ilustrando-o, com uma narrativa completamente diferente da primeira.

Contudo, os eventos que compõem a sequência final da ação complicadora e a resolução parecem estar mais relacionados à primeira narrativa de Clara, no turno 47, que diz respeito à situação de pobreza da família da paciente. Os eventos e a resolução descrevem a ajuda que a família recebeu dos vizinhos: “= eu perguntei como é [...] se mobilizando pra ajudar ela↑”.

Flávio percebe o fim da narrativa (a resolução) e toma o turno. Negociações de turno entre Flávio, Carla e Clara, se seguirão até mais uma narrativa empreendida pela agente.

Fragmento 6: uma narrativa entrelaçada

52	Flávio	agora interessante, a comunidade ta se mobiliz <u>ando</u> e o e o [moço
53	Carla	[o dito cujo
54	Flávio	[= ta sentado em <u>ca</u> sa
55	Clara	[=achando que a mulher]
56	Flávio	[espe-rando que uma dia] o: governo ou alguém dê alguma coisa
57	Clara	= e ela trabalhava fora = ela trabalhava na:: na garagem ali:: em vigário né? ela lavava vinte e oito ônibus toda <u>noite</u> = ela trabalhava à <u>noite</u> fazendo esse serviço, só que depois que a menininha dela nasceu = essa de dois anos = ela ainda trabalhou grávida aí parou de [°trabalhar°

Flávio assume uma postura mais colaborativa durante a interação, mas sua colaboração não corresponde a uma coconstrução da narrativa contada por Clara. Aqui, Flávio somente sai do papel de ‘orientador’, mas ainda mantêm-se alinhado ao papel do ‘diretor’. Os turnos 52, 53 e 54 apresentam comentários avaliativos sobre o marido da paciente, feitos por Flávio e Carla, secretária do Instituto. No turno 55 há uma tentativa de Clara em associar o comentário avaliativo de Flávio (“[= ta sentado em casa”) à sua narrativa (o marido que não entendia o fato da mulher estar doente): “[=achando que a mulher]”. Porém, Flávio, em sobreposição à fala de Clara, continua seu comentário, avaliando a atitude do marido, como alguém que fica aguardando a solução de terceiros para seu problema.

Clara empreende nova narrativa no turno 57, cujo foco agora é a mulher, antes da tuberculose. A ação complicadora descreve o que a paciente fazia e por que ela deixou o trabalho: “= ela trabalhava fora [...] trabalhou grávida”. Há uma orientação logo após o início da ação complicadora que informa o local: “ela trabalhava na:: na garagem ali:: em vigário né?”. A narrativa termina com a resolução: “aí parou de [°trabalhar°”. Não há avaliação externa, mas a ênfase em noite assume essa função, assim como a repetição de que ela trabalhava à noite. O ponto narrativo também não é claro. Assim, esta nova narrativa parece não se relacionar aos pontos das outras narrativas narradas por Clara, apesar de relacionar-se aos tópicos ‘desemprego’ e ‘marido’.

Este turno traz, portanto, uma narrativa entrelaçada, pois os eventos narrados são independentes das outras narrativas de Clara, mas ajudam a organizar sequencialmente as experiências contadas sobre a paciente, assim como complementam as outras narrativas, trazendo mais informações. Assim, temos a

informação de que a paciente trabalhava antes de desenvolver a tuberculose, mas precisou parar por estar grávida. Esta narrativa também serve como uma forma de avaliação positiva da paciente, já que contrasta com a imagem construída do marido desempregado, em casa, esperando ajuda de outros.

Vale ressaltar, para concluir esta subseção, que a análise das narrativas de Clara mostra dois pontos principais e que determinam os enquadres na interação: um que diz respeito à tensão entre a situação social e o tratamento (o enquadre ‘tensão entre tuberculose e pobreza’), e outro que remete ao enquadre ‘importância do trabalho das agentes’. Entretanto, a construção das narrativas durante a interação apresenta uma maior fragmentação do fluxo narrativo, o que em alguns momentos compromete a coerência das narrativas. A primeira narrativa apresenta as seguintes relações causa-efeito: a médica do posto comprou uma cesta básica para a paciente porque ela não tinha condições, a paciente não tem condições de comprar comida por que tem 4 filhos e o marido está desempregado, ela e a filha mais nova precisam se alimentar bem por que ambas estão tuberculosas. A segunda narrativa apresenta apenas uma relação causal: o marido dizia que a mulher estava com preguiça por que ela estava sempre parada, mas esta relação não diz muita coisa, pois não há mais informações. Essa narrativa também parece estar deslocada na narrativa por não relacionar-se ao ponto narrativo anterior e não apresentar outro ponto, o que leva à intervenção de Flávio em busca de mais informações da nova narrativa. É somente no turno 51 que a narrativa deslocada faz sentido, sendo possível estabelecer a relação de causalidade e continuidade dos eventos: a mulher estava sempre parada por que estava fraca em virtude da doença, o marido dizia que a mulher era preguiçosa por que ele não entendia o estado da mulher, o marido só pode compreender a situação de doença em que encontrava-se sua mulher através da visita de Clara. Logo, o ponto narrativo fica evidente e esta é outra narrativa sobre como o trabalho das agentes de saúde ajuda as pessoas, momento que traz de volta o enquadre ‘importância do trabalho das agentes’.

É possível dizer que a primeira narrativa é acionada por Clara para ilustrar o quadro social que enfrenta em seu trabalho: muitos moradores assistidos estão em situação de pobreza e, muitas vezes, de fome (enquadre ‘tensão entre tuberculose e pobreza’). A narrativa contrasta com a projeção de uma ajuda futura do Instituto,

com a distribuição de cestas básicas, por apresentar uma situação presente. Assim, temos a narrativa como uma resposta presente para o problema dos moradores.

As narrativas de Clara também demonstram uma relação afetiva e preocupação em relação à condição de vida e tratamento dos assistidos, também exemplificam a rotina de visitas e demonstram conhecimento dos procedimentos de exames e medicação.

A última narrativa, acionada durante a negociação de turnos com Flávio e Carla, constrói uma imagem positiva da paciente como uma mulher forte e que trabalhava, contrastando com a imagem negativa construída a partir dos comentários avaliativos sobre o marido. Esta narrativa acrescenta informações sobre a paciente e colabora para uma construção linear e sequencial dos eventos: a narrativa de uma mulher que precisou largar o emprego pela gravidez e tempos depois contraiu tuberculose, ficando em situação de fome com sua família numerosa, marido desempregado e filha caçula também sintomática.

As narrativas das agentes de saúde Leila e Clara, como ‘fala sobre o trabalho’, ilustram, exemplificam e evidenciam a importância do trabalho das agentes, assim como revelam um quadro social que dificulta o tratamento da tuberculose na região. Elas trazem dois enquadres principais para as interações: ‘a importância do trabalho das agentes’ e a ‘tensão entre tuberculose e pobreza’, e que contrastam com os enquadres trazidos pelo diretor. Essas narrativas são uma forma de prática profissional, pois através delas o conhecimento sobre procedimentos específicos do tratamento e do trato com os assistidos são divulgados, esclarecidos e discutidos. As narrativas permitem também que a direção do Instituto possa acompanhar o trabalho das agentes e criar inteligibilidade sobre o funcionamento do programa de combate à tuberculose, possibilitando ações específicas e gerais.

6.1.3. Avaliando o trabalho através de narrativas

As narrativas das agentes realizam diferentes funções no contexto das reuniões de trabalho, como foi discutido. Nesta parte da pesquisa, pretendo demonstrar como essas narrativas servem como instrumento de avaliação de seu trabalho e de suas responsabilidades. Com este objetivo, foi selecionado outro

Segundo os moldes labovianos, os turnos de Madalena não poderiam ser considerados narrativas, pois não remetem a eventos no passado. Entretanto, como já discutido, usarei as nomenclaturas dos componentes estruturais labovianos para orientar a análise das estruturas.

Em termos estruturais, há um tipo de orientação quanto ao que vai ser contado, Madalena situa sua estória no âmbito do discurso institucional, com referência à prática profissional, isto é, aquilo que as agentes devem falar em seu trabalho cotidiano (saúde x tuberculose): “quer dizer aí vai você falar da saúde [...] que que acontece”. A orientação também sinaliza que a agente está prestes a contar uma estória e chama a atenção da audiência para o que vai ser contado.

A ação complicadora assume um caráter hipotético, embora se relacione com o caso-tópico real da discussão (a esposa cujo marido está tuberculoso, ambos desempregados e em situação de fome): “você se depara com essa pessoa que não pode trabalhar [...] tá cuidando do marido o dia inteiro, quer dizer”. Madalena constrói a hipótese através de recursos lingüísticos realizados pela escolha dos tempos verbais (presente e futuro), que não correspondem à narrativa laboviana, aproximando-se mais da proposta dos elementos que colaboram para a boa composição da narrativa e sua dramaticidade, de que nos fala Bruner (1997). A apresentação do cenário, personagens e problema é feita no presente: “você se depara com essa pessoa”, “por que tá tuberculosa”, “mulher não pode trabalhar”, “não tá tendo o que comer”, “não tem o que comer”, e que funcionam como a condição para a meta. A meta (aqui também consequência), por sua vez, é descrita com o uso do futuro: “você vai falar o quê”, “você vai ficar bom meu filho”, e o uso estratégico da pergunta retórica no futuro do pretérito: “o que você falaria?”, que intensifica a situação hipotética. Nesse sentido, os tempos presente e futuro intercalam-se durante a narrativa 1, apresentando tanto a situação (atores, cenário, ações etc.) quanto a consequência hipotética (meta) dos eventos descritos. A narrativa finaliza com uma avaliação, realizada pelo recurso vocativo e uso do adjetivo *difícil*: “gente ó é uma situação difícil”.

Ao construir a primeira narrativa como hipótese, Madalena propõe a situação-problema e apresenta as consequências, em caráter hipotético. O *você* institucional remete à importância da saúde: “*você* vai falar o quê da saúde não é?”; “aí *você* fala da saúde” e linha 21, “*você* vem falar comigo da saúde”. Entretanto, essa voz é a mesmo que se depara com a situação hipotética, cujo

Em relação à estrutura narrativa, foi mencionado que a primeira narrativa funciona como uma orientação para essa segunda narrativa. A construção hipotética da primeira narrativa contextualiza a narrativa 2, introduzindo a situação (o trabalho diário das agentes de saúde), personagens (agentes de saúde, marido, esposa) e implicitamente o local (Vila Rosário). Desta forma, a narrativa 2 é iniciada com a ação complicadora, que descreve as ações da agente acerca da situação-problema apresentada na narrativa hipotética: “aí o que que você faz eu, eu falo de mim [...] que alguém fosse buscar”.

A avaliação é longa, com diferentes recursos avaliativos. O início da avaliação apresenta um vocativo (*gente*), que chama atenção dos interlocutores; uma oração resumindo a situação-problema (falar da saúde...) e o uso do adjetivo *fácil*: “gente falar da saúde e dizer que vai levar é muito fácil” A avaliação prossegue com o uso de um ditado popular, que reforça a avaliação feita pela agente: “que aí você vai ver com quantos paus se faz uma canoa”, e termina com a repetição do adjetivo *fácil*: “você precisa se alimentar [...] é muito fácil”.

Madalena inicia a narrativa 2 ainda questionando o *você* institucional: “aí o que você faz”. Entretanto, a voz pessoal assume toda a narrativa: “eu, eu falo de mim, eu fui embora mas eu falei”; “eu tou falando que que eu fiz” etc. Há o alinhamento do *eu* ao discurso religioso, que através dos recursos utilizados pela agente trás uma performance intensificada desta projeção: “é deus na pessoa de quem? na ↑minha pessoa”. Ao utilizar o pronome possessivo *minha* para designar a pessoa através da qual deus parece agir, e ao dar ênfase na entonação neste recurso, a agente não apenas alinha-se ao discurso religioso, mas constrói-se como a voz religiosa. O conteúdo da ação complicadora nessa narrativa também sugere uma intensificação dessa projeção do eu ao descrever as ações realizadas por ela para solucionar a situação-problema: a agente projeta-se tanto como agente de saúde, como também agente de deus.

A avaliação apresenta um *eu* como avaliador crítico consciente, através da escolha de verbos que representam processos: cognitivo (“eu já *sei*”), perceptivo (“eu já *vi*”) e desiderativo (“que eu *quero* dizer”), demonstrando que a construção dessa avaliação é resultado de experiência da própria narradora: “que aí você vai ver [...] essa reportagem antes”. Segundo Labov (1992), o ponto da narrativa é geralmente explicitado na avaliação. Nesse sentido, é possível observar que a

subida de entonação e ênfase ao fim dos verbos *trabalhar*, *comer* e *ganhar*, na continuação da narrativa: “se eu não posso trabalhar↑ se eu não tenho o que comer↑ se eu não ganhar↑”. O tom religioso é finalizado com a descida de entonação na expressão *meu deus*: “como é que eu vou faze:r meu deus↓”, que contrasta com a ênfase e ritmo anterior. Entretanto, a postura desse alinhamento ao discurso religioso, realizado através dos recursos prosódicos, é intensificada pelas orações finais, que apresenta a imagem do deus pai de todos: “deus pai criou, aí ele é o que ((incompreensível)) ele é meu pai é meu é de todo mundo”. A coda que, segundo Labov (1992), possibilita a ligação entre a narrativa e o momento presente, contribui para posicionar a construção hipotética no mundo de ação da agente, pois ao declarar que “é isso que acontece”, a tese assume um caráter de realidade, de exemplificação daquilo que existe/acontece no mundo.

A primeira narrativa apresenta a situação a em forma de hipótese, onde as vozes institucional e pessoal (representadas pela agente e pela moradora-personagem), assim como o discurso institucional e religioso, estão em constantes posicionamentos e reposicionamentos no curso da interação. O discurso reportado dá voz à moradora-personagem e através dessa voz, critica tanto a voz institucional quanto o discurso religioso por não apresentarem uma solução à situação-problema. O ponto da narrativa refere-se à dificuldade do trabalho face à situação dos assistidos (a pobreza, o desemprego, a fome), e é este o problema central da discussão hipotética.

Madalena estabelece uma relação causal logo no início da narrativa: você, agente de saúde, vai falar sobre a saúde. Esta relação, no entanto, sofre uma quebra através da argumentação: como você vai falar de saúde para uma pessoa que está doente e não tem o que comer? Cria-se então uma relação causa-efeito: você vai acabar usando a religião como solução. Essa relação também apresenta um sistema de coerência do senso comum: recorrer à solução divina.

A construção da segunda narrativa sugere, principalmente através de soluções pessoais, uma resposta à situação-problema da narrativa 1. Madalena alinha-se ao discurso religioso, assumindo a voz religiosa (agente de Deus) e apresenta uma solução pessoal e agentiva para o problema. O ponto da narrativa é reforçado na avaliação, evidenciando uma crítica mais incisiva sobre a situação-problema: o discurso sobre a saúde está em oposição à situação em que se encontram os assistidos, pois a situação real é ‘difícil’. Nota-se que, ao apresentar

uma narrativa de um evento passado, Madalena rompe com as ações da situação hipotética, apresentando ações que ocorreram no mundo real, e, desta forma, apresentando soluções subjetivas, que respondem prontamente ao problema.

A solução religiosa é questionada pela voz que representa a moradora e para isso, Madalena precisa reestruturar a coerência narrativa. Para isso ela se apresenta como a solução, isto é, através de uma projeção do sistema de senso comum (a ação de Deus através de uma pessoa), e apresenta uma série de ações agentivas modificadoras da situação. A relação causal se dá pela ação complicadora: havia um problema (a fome), que era difícil → Madalena age sobre o problema para resolvê-lo, ao invés de esperar a solução divina.

A terceira narrativa apresenta uma performance prosódica que intensifica a hipótese apresentada na narrativa 1, sendo também uma narrativa de caráter hipotético por não apresentar eventos passados. Apesar de não possuir uma avaliação externa, a ação complicadora dessa narrativa, através do tom de pregação e do conteúdo semântico avalia a dificuldade psicológica em lidar com a pobreza (“você volta pra casa com o coração dolorido”).

Como avaliação do trabalho, Madalena discute a dificuldade em realizá-lo. Ela argumenta que tanto o Instituto quanto a religião não oferecem resposta a situação da doença ante a pobreza. Logo, a resposta está na ação individual, nela própria, como representante daquelas duas esferas.

Nesta análise, é possível perceber uma estratégia crítica indireta, construída a partir das situações hipotéticas e enfatizada pela narrativa de eventos acontecidos. Também é possível perceber como Madalena se projeta em muitos momentos durante a narrativa e faz emergir construções identitárias positivas e pró-ativas do ‘eu’.

6.2.

Construções identitárias e agência nas narrativas das agentes de saúde

A seção anterior buscou analisar as narrativas como ‘fala sobre o trabalho’ durante uma reunião no Instituto Vila Rosário. Esta seção pretende ampliar as discussões, analisando as construções e projeções identitárias em excertos selecionados das narrativas das agentes.

As análises apresentarão construções e projeções pessoais positivas e agentivas, que contrastam com as construções do *outro*, mais negativas e em relação de subordinação e passividade.

6.2.1. Identidades do *eu* e do *outro*

Esta parte da análise busca as construções identitárias que emergem durante as narrativas contadas pelas agentes, com o objetivo de estabelecer identidades do *eu* e do *outro*, que ajudam a orientar os posicionamentos assumidos durante as interações. Entretanto, as fronteiras entre as identidades são dinâmicas e não representam uma divisão dicotômica dos personagens que surgem nas narrativas.

Neste sentido, serão usados excertos dos fragmentos já analisados da reunião do dia 07 de outubro de 2009, e de outros fragmentos da mesma reunião.

O primeiro excerto traz as construções e projeções de Leila.

Excerto 1

23 Leila = a primeira situação que a gente:: repara no:: no atendimento:: é a acolhida e a escuta porque::↓ se você não se colocar à disposição de escutar você também não é bem recebido ... né? [eles

Leila inicia sua fala construindo uma identidade de grupo através do referente nominal *a gente*, que diz respeito a todas as agentes de saúde. *A gente* cria a noção de *nós* através de um aspecto do trabalho que todas tem conhecimento - o escutar os moradores: “a primeira situação que a gente:: repara”.

Entretanto, a noção de um grupo identitário - *a gente* - é desfeita com o uso do *você* impessoal. Embora o *você* seja referencial à identidade profissional (você = agente de saúde do Instituto Vila Rosário), ele não cria uma noção de grupo, pois ao usá-lo na oração subjuntiva, ele estabelece uma construção do *outro*: “se você não se colocar [...] você também não é bem recebido ... né?”. Esse ‘*outro – você*’ se opõe ao ‘*nós – a gente*’, pois *a gente*, como identidade de grupo, percebe a importância da escuta para a acolhida, mas *você*, impessoal, pode não se dispor a fazê-lo e, portanto, não será bem recebido.

A noção de escuta está associada às necessidades do trabalho das agentes como um fator que auxilia na relação com os moradores. Assim, a afirmação (*a*

gente repara em algo) se contrapõe à construção condicional (*you* estabelece uma condição *x* para a consequência *y*) e constrói duas identidades de agentes: aquela que escuta e está ligada a identidade de grupo, desse modo realizando positivamente seu trabalho, a qual Leila se identifica; e a outra que pode não escutar e não vai conseguir realizar seu trabalho de forma satisfatória, identidade da qual Leila se afasta.

As identidades dos moradores estão sempre associadas ao *outro* nas construções que emergem na narrativa de Leila.

Excerto 2

30 Leila [é
eu tou com um um caso, um caso novo agora = tava até passando pra carla que:: a pessoa quis saber uma referência da onde que vocês traba:lham né? é, como surgiu tal e tal = eu dei o endereço daqui:: ele: é ex-funcionário daqui:: do mercadinho né >ex-funcionário não, ele ta encosta::do< e ele falou que conhece um pouco aqui mas não sabia que tinha esse espaço, né = então eu dei o [endereço né:

O excerto 2 apresenta uma série de categorizações do *outro* (*caso*, *pessoa*, *ex-funcionário*, *encostado*), que o afastam de construções do *eu* ou de grupo.

A primeira categorização, *caso*, associa esta identidade ao trabalho de Leila e está diretamente relacionada à identidade profissional. Embora não ocorra uma categorização explícita da identidade ‘agente de saúde’, ela é estabelecida a partir da relação de oposição (*eu* x *caso*): “eu tou com um um caso, um caso novo agora”, onde *eu* quer dizer ‘agente de saúde’. Essa referência é apenas possível a partir da seleção da categorização do outro como *caso*, que remete a coleções de categorizações na área da saúde, onde caso está associado a um caso clínico, paciente etc. Contudo, somente é possível estabelecer essa associação (*eu* = agente de saúde) estando a par do contexto de situação em que ocorre o evento narrativo (Leila é uma agente de saúde do Instituto Vila Rosário). Caso contrário, seria possível remeter a categorização a qualquer outra coleção para *caso* (caso de polícia, caso legal etc).

A categorização ‘*caso*’ contribui para a construção de uma identidade de *eu* através de uma projeção profissional: *eu* = profissional de saúde = agente de saúde.

A segunda categorização, *pessoa*, proporciona anonimato ao personagem da narrativa e até esse momento não seria possível sequer estabelecer identidade de gênero. Essa categorização também ajuda a manter distanciamento deste *outro*, onde *pessoa* é alguém que busca informações que Leila possui. A sequência de categorizações finalmente identifica a personagem: esta *pessoa* é um homem que está afastado - *ex-funcionário, encostado* - de seu trabalho em um mercadinho próximo a sede do Instituto. As categorizações *ex-funcionário* e *encostado* trazem, além das informações que possibilitam identificar o personagem, uma carga semântica negativa, especialmente ao serem relacionados a *caso*, associação que remete, nesta narrativa, à tuberculose.

Categorizações que remetem a coleções associadas à tuberculose, também são encontradas nas narrativas de Madalena.

Excerto 3

Madalena quer dizer aí vai você falar o quê da saúde não é? você não vai dizer que a tuberculose é: isso é aquilo é dessa forma> por isso por aquilo< que que acontece? você se depara com essa pessoa que não pode >trabalhar por que tá tuberculosa<, a mulher não pode >trabalhar< por que tem que cuidar dele por que ele é o marido ((incompreensível)) que quer alguém que cuida, e não tá tendo o que comer por que não tem o que comer, aí você vai falar o quê? diz pra mim o que vocêalaria? ... você vai falar assim sabe o que é ↑ que “se deus quiser você vai ficar bo:m meu filho↓”

O referente *você*, usado de forma impessoal (assim como na narrativa de Leila) remete à identidade profissional de agente de saúde. Esta associação é possível a partir da relação construída entre o *você* e o discurso institucional ligado à saúde: “quer dizer aí você vai falar o quê da saúde não é?”. Entretanto, este *você* não remete a identidade pessoal, ao *eu*, pois ele é questionado pelo *eu*: “aí você vai falar o quê? diz pra mim o que vocêalaria?”. A ênfase em mim destaca a distinção entre *você* (aquele do discurso da saúde) e o *eu*, que questiono sobre a solução do problema. O pronome *você* estabelece também uma relação de distinção com categorizações do *outro*.

O *outro* está relacionado aos moradores assistidos, em oposição a *você*: “você se depara com essa pessoa”. A categorização *pessoa* novamente colabora para uma construção anônima da personagem, que logo após será categorizada como *tuberculosa* e *mulher*. Há também a categorização para outro personagem, o

marido. Essas categorizações constroem identidades do outro que remetem à relação entre doença e pobreza, pois as construções dos moradores apresentam associações ao desemprego e à fome: “essa pessoa que não pode >trabalhar por que tá tuberculosa<, a mulher não pode >trabalhar< por que tem que cuidar dele por que ele é o marido ((incompreensível)) que quer alguém que cuida, e não tá tendo o que comer”.

Os moradores são projetados em relação de subordinação ao *outro*, pois precisam da ajuda desse *outro* (aqui, sob a perspectiva do morador, o *outro* é a agente, a instituição, a ciência, a religião). Eles estão sob as consequências de uma ordem social maior, que engloba a pobreza e a doença. Os moradores também são projetados passivamente, eles não apresentam alguma reação agentiva que promova mudança da situação.

Assim, foi possível observar, através da análise das narrativas das agentes, construções identitárias que remetem à identidade profissional. Estas construções posicionam as agentes em dois grupos: uma mais positiva, associada à identidade de grupo e a identidade pessoal, e outra menos positiva, associada à impessoalidade (*você*), ao discurso científico e institucional, e dissociada das construções do *eu*. Portanto, as construções menos positivas são também construções do *outro* nas narrativas.

As construções das identidades pessoais das agentes apresentam-se em oposição às construções dos moradores, que sempre representam o *outro* nas narrativas. Há diversas categorizações relacionadas às construções deste *outro* e essas categorizações geralmente remetem a coleções relacionadas à doença e à pobreza: caso, paciente, tuberculosa, ex-funcionário, encostado, desempregado, com fome etc., o que confere às construções desse *outro* um aspecto pejorativo.

Há, portanto, dois tipos de *outro*, aquele diretamente relacionado ao discurso da saúde e ao discurso Institucional, e o *outro*- morador, subordinado àqueles discursos e, como também foi possível observar nas análises das estruturas narrativas, em relação de passividade.

6.2.2. Construções do *eu*: agência através do fazer

Na subseção anterior (item 6.1.1.), procurei analisar as construções identitárias do *eu* em relação a construções do *outro*. Informei, também, que as construções dos moradores se apresentam em relação de subordinação e passividade ante o discurso da saúde e o institucional, contrastando com construções agentivas das identidades pessoais das agentes. Assim, esta parte do trabalho se ocupará em analisar projeções do *eu* agentivo nas narrativas das agentes de saúde.

Como coloca Duranti (2004), a agência como ‘fazer’ pode ser realizada através de diferentes recursos linguísticos, ampliando a noção da linguagem como fazer, além dos estudos dos Atos de Fala. Neste sentido, é possível analisar as narrativas das agentes observando o que está sendo realizado através da linguagem em dado momento.

Já no início da narrativa de Leila, o resumo (“[é eu tou com um um caso, um caso novo agora]”) traz, além da informação sobre o que vai ser contado, uma construção agentiva do *eu*. Ao informar ‘estar com um caso’, o que está implícito é uma série de ações que devem ser realizadas para que alguém possa ‘estar com um caso’: informar sobre a doença, fazer visitas regulares, encaminhar para exames, consultas etc. Pode-se inferir a mesma realização em Clara: “[eu tou com uma paciente]”. Portanto, esta projeção agentiva do *eu* implica uma série de ações inferidas através da informação ‘estar com um caso/uma paciente’, assim como constrói uma identidade equiparada ao discurso médico.

Durante a análise das narrativas, foram discutidas diferentes funções que as narrativas realizam nas interações das reuniões de trabalho. As narrativas das agentes demonstram conhecimento de suas funções e das orientações dadas por Flávio, ilustram a situação em que vivem os moradores, avaliam o trabalho. Assim, as próprias narrativas demonstram construções agentivas, pois elas ‘fazem’ algo além de apenas contar histórias.

Porém, há outras construções e projeções interessantes a destacar em certos momentos das narrativas.

Excerto 4

42 Leila = é tive que explicar pra ele sobre o monitorame::nto né, se ele

↑tivesse alguma dúvida poderia ta esclarecendo algumas co:isas↓
 né, é por exemplo ele:: insi:stia que:: tinha já separado os talhe:res
 pra:tos né: a família chego:u um pouco mais tarde foi a mesma
dú:vida eu falei “mas o médico deve ter te falado que não é não é
 necessá:rio separar as louças né talheres = pratos = copos” não é
 necessá:rio, basta manter a higiene direiti:nha o ambiente areja:do
 né, ↑aí muitas das coisas ele “↑não realmente: foi me passado isso”,
 e outras coisas ele tinha dúvidas eu tirei as dúvidas dele então↓ ele
 começou a achar interessante [né?

As ações descritas por Leila exemplificam o trabalho das agentes e mostram seu conhecimento sobre procedimentos em relação à tuberculose, como já discutido. As orientações dadas por Leila ao morador a projetam como uma instrutora (“é tive que explicar pra ele sobre o monitoramento”), uma pessoa com bom poder de convencimento (“ele:: insi:stia que:: tinha já separado os talhe:res [...] não é necessá:rio”) e alguém que tem consciência da importância de seu trabalho (“ele começou a achar interessante [né?”). Desta forma, este momento da narrativa também constrói identidades do *eu*.

A utilização da fala reportada também é agentiva, pois funciona como uma execução do evento narrado, uma representação, que funciona como uma reconstituição do que aconteceu. A construção dos detalhes da fala reportada (“separar as louças né talheres = pratos = copos”) e da resposta do outro participante, também reportada, intensificam e enfatizam a percepção de uma reprodução do momento real.

Outras construções agentivas são relevantes para a pesquisa.

Excerto 5

Madalena [...] que que eu fiz, fu:i pedi um pouco aqui um pouco ali um >pouco na minha mãe um pouco na minha irmã um pouco num sei aonde< e juntei um monte °de coisa° inclusive a néia ia comigo levar esse carrinho >de feira<, e eu falei assim “néia mas tá muito quente o so:l”, enfim eu consegui que alguém fosse buscar. gente falar da saú:de e dizer que vai levar é muito fácil agora VAI pro campo trabalhar↑

Madalena apresenta uma sequência de eventos que descrevem soluções subjetivas para o problema de fome de uma moradora assistida pelo Instituto. As ações, realizadas pelos verbos *fazer*, *pedir*, *juntar*, *levar* etc., apresentam Madalena como agente, isto é, como a pessoa que realiza as ações do verbo.

Entretanto, este excerto apresenta mais que apenas mostrar ações realizadas por Madalena como resposta ao problema que ela enfrentou: ele projeta Madalena como uma pessoa pró-ativa, que vai além do papel de agente de saúde do Instituto Vila Rosário, pois realiza ações que não fazem parte de suas obrigações.

Outra projeção é a de perseverança, de alguém que supera os obstáculos (“enfim eu consegui que alguém fosse buscar”), marcada pela conjunção *enfim* e pela realização do *eu* através do verbo *conseguir*. Sua família e a outra agente de saúde, Dulcinéia, também são projetadas com alinhamento solidário as ações de Madalena (“um >pouco na minha mãe um pouco na minha irmã”; “inclusive a néia ia comigo”) o que envolve todos nas ações agentivas realizadas pela agente, reforçando a projeção pró-ativa.

Este excerto descreve as ações de Madalena, assim como apresentam soluções exemplares. Essas soluções funcionam também como um modelo, um manual de atitudes a serem seguidas. Além disso, Madalena avalia seu trabalho. Sua avaliação, no final (“gente falar da saúde e dizer que vai levar é muito fácil agora VAI pro campo trabalhar[†]”), sugere também uma crítica àqueles que não conhecem a situação que ela descreve.

Através da análise das identidades pessoais das agentes é possível observar construções e projeções positivas, pró-ativas e agentivas, que contrastam com as construções do *outro* apresentadas na subseção anterior.

As agentes se constroem como profissionais que conhecem e realizam suas funções, mas que também vão além das responsabilidades de seu trabalho, procurando soluções para os problemas que se apresentam.

É possível observar também narrativas agentivas e conscientes, construídas para realizarem outras funções durante a narração.

As questões colocadas aqui serão levadas às discussões finais no último capítulo do trabalho.