

ALTHUSSER, L. Ideology and Ideological State Apparatuses. In: **Lenin and Philosophy and other Essays**, 1971.

ANDRÉ, M. **Etnografia da prática escolar**. Campinas: Papirus, 1995.

ANTAKI, C. **Analysing Everyday Explanation: A Casebook of Methods**. Thousand Oaks, CA: Sage, 1988.

ARRIBAS-AYLLON, M.; SARANGI, S. e CLARKE, A. Rhetorical discourse analysis. In: M. ARIBAS-AYLLON, M.; SARANGI, S. e CLARKE, A (Eds.), **Genetic testing: accounts of autonomy, responsibility and blame**. London: Routledge, 2011. p. 55-77.

ATKINSON, J. M.; HERITAGE, J. **Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis**. Cambridge, UK: Cambridge University Press, 1984.

BAKHTIN, Mikhail V. **Estética da criação verbal**. São Paulo: Martins Fontes, 1992.

BASTOS, L. C. Contando estórias em contextos espontâneos e institucionais – Uma introdução ao estudo da narrativa. **Calidoscópio**, v. 3, n. 2, p. 74-87, mai./ago. 2005.

_____. Diante do sofrimento do outro – Narrativas de profissionais de saúde em reuniões de trabalho. **Calidoscópio**, v. 6, n. 2, p. 76-85, mai./ago. 2008.

_____. Fala treinada, tecnologia e identidade de gênero em atendimentos telefônicos. Volume temático ‘Questões de linguagem e identidade. **Revista CROP**: 9, 2003.

_____. Narrativa e vida cotidiana. In: **Revista Scripta**, Belo Horizonte, v. 7, n. 14, p. 118-127, 1º sem. 2004.

BILLIG, M. **Arguing and Thinking: A Rhetorical Approach to Social Psychology**. Cambridge: Cambridge University Press, 1987.

BUTTNY, R. **Social accountability in communication**. London: Sage, 1993.

CANO, I. (coord.). **“Os donos do morro”**: Uma avaliação exploratória do impacto das Unidades de Polícia Pacificadora (UPPs) no Rio de Janeiro. Relatório

de pesquisa. Rio de Janeiro, LAV/UERJ e Fórum Brasileiro de Segurança Pública, 2012. Disponível em <<http://www.lav.uerj.br/docs/rel/2012/RelatUPP.pdf>> Acesso em: 8 nov. 2013.

CESeC – Centro de Estudos de Segurança e Cidadania da Universidade Cândido Mendes. **Projeto Unidades de Polícia Pacificadora: O que pensam os policiais.** Relatório de pesquisa. Disponível em <<http://www.ucamcesec.com.br/projeto/unidades-de-policia-pacificadora-o-que-pensam-os-policiais>> Acesso em: 8 nov. 2013.

CHOW, H. Police community relations: Chinese attitudes toward the police in Toronto. **Canadian Ethnic Studies**, 34, p. 90-102, 2002.

CLARK, Herbert. Joint Activities. In.: _____. **Using language**. Cambridge University Press. Cap. 2, p. 29-58, 1996.

CUBAS, V. O. **A Ouvidoria e o controle da atividade policial na percepção dos policiais militares.** 188 f. 2013. Tese (Doutorado em Sociologia) - Departamento de Sociologia, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2013.

DAVIES, B.; HARRÉ, R. Positioning: the discursive production of selves. **Journal for the Theory of Social Behavior**, v. 20, p.43-63, 1990.

DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. (Orgs.). **O Planejamento da Pesquisa Qualitativa: teorias e abordagens.** 2ª. ed. Porto Alegre, Artmed Bookman, 2006.

DIVAN, L. **Posicionamentos e categorizações: mecanismos retóricos para apresentação/sustentação de pontos de vista em situações de conflito.** 194 f. 2011. Tese (Doutorado em Letras) – Departamento de Letras, Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora, 2011.

DURANTI, A. Agency in language. In Duranti, A. (ed.) **A Companion to Linguistic Anthropology**. New York: Blackwell, 2004. p. 451-73.

ESCHHOLZ, S.; SIMS BLACKWELL, B.; GERTZ, M.; CHIRICOS, T. Race and attitudes toward the police, assessing the effects of watching “reality” police programs. **Journal of Criminal Justice**, 30, p. 327-341, 2002.

FABRÍCIO, B. F. e BASTOS, L. C. “Narrativas e identidade de grupo: a memória como garantia do “nós” perante o “outro”.” In: PEREIRA, M. G. D., BASTOS, C. R. P. e PEREIRA, T. C. (Orgs.) **Discursos socioculturais em interação.** Interfaces entre a narrativa, a conversação e a argumentação: navegando nos contextos da escola, saúde, empresa, mídia, política e migração. Rio de Janeiro: Garamond, 2009.

FGV. **Avaliação do Impacto do Policiamento Comunitário na Cidade de Deus e no Dona Marta.** Relatório de Pesquisa, 2009.

GILES, H.; FORTMAN, J.; DAILEY, R.; BARKER, V.; HAJEK, C.; ANDERSON, M. C. RULE, N. O. Communication Accommodation: Law

Enforcement and the Public. In: DAILEY, R. M. e LE POIRE, B. A. (Eds.). **Applied Research in Interpersonal Communication: Family Communication, Health Communication and Communicating Across Social Boundaries**. New York: Peter Lang, 2006. p. 241–269.

GOFFMAN, Erving. **Encounters: Two Studies in the Sociology of Interaction**. Indianapolis: Bobbs-Merrill, 1961.

_____. **A Representação do Eu na Vida Cotidiana**. 13ªed., ed. Vozes, Petrópolis [On The presentation of self in everyday life. New York: Doubleday, 1959], 2005.

HALL, Stuart. **Identidade cultural na pós-modernidade**. Rio de Janeiro: DP&A, 2011.

HALLIDAY, M.A.K. **An Introduction to Functional Grammar**. London: Hodder Arnold, 1985.

HARRÉ, R.; LANGENHOVE, L. **Positioning Theory: moral contexts of intentional action**. Oxford and Massachussets: Blackwell Publishers, 1999.

HOLLWAY, W. Gender difference and the production of subjectivity. In.: HENRIQUE, J.; HOLLWAY, W.; URWIN, C.; VENN, L.; VALKERDINE, V. (Eds.). **Changing the subject: psycology, social regulation and subjectivity**. London: Methuen, 1984.

HUO, Y. J. e TYLER, T. R. **How different ethnic groups react to legal authority**. San Francisco: Public Policy Institute of California, 2000.

IBPS – Instituto Brasileiro de Pesquisa Social. **O impacto das Unidades de Polícia Pacificadora nas favelas da cidade do Rio de Janeiro**. Relatório de pesquisa. Rio de Janeiro, 2009. Disponível em <<http://www.ibpsnet.com.br/index.php/pesquisa/2009>> Acesso em: 8 nov. 2013.

Instituto Mapear. **Avaliação das UPPs**. Pesquisa Quantitativa. Relatório de Pesquisa, 2010.

LABOV, William. **Language in the Inner City**. Phil.: University of Pennsylvania Press. 1972.

LABOV, W. e WALETSKY, J. Narrative analysis: oral versions of personal experience. In: HELM, J. (ed.). **Essays on the verbal and visual arts**. Seattle: University of Washington, 1967.

LEMERT, C. “Goffman” by Charles Lemert. In: LEMERT, C.; BRANAMAN, A. **The Goffman Reader**. Oxford, UK: Blackwell, 1997.

LINDE, C. **Life stories**. The creation of coherence. New York: Oxford University Press, 1993.

LINTON, R. **The Study of Man**. New York: D. Appleton-Century, 1936.

MENDES, J. M. **Do ressentimento ao reconhecimento: vozes, identidades e processos políticos nos Açores (1974-1996)**. Porto: Edições Afrontamento, 2003.

MERTON, R. The Role-Set: Problems in Sociological Theory. **The British Journal of Sociology**, Vol. 8, No. 2. (Jun), p. 106-120, 1957.

_____. **Social Theory and Social Structure**. Enlarged edition. New York: Free Press, 1968.

MILLER, M. J. Beyond ethics: The case for compassionate policing. **The Police Chief**, 66, 32. 1999.

MISHLER, Elliot. **Research interviewing. Context and Narrative**. Cambridge: Harvard University Press, 1986.

MOITA LOPES, L. P. “Práticas narrativas como espaço de construção das identidades sociais: uma abordagem socioconstrucionista”. In: TELLES RIBEIRO, B., COSTA LIMA, C. e LOPES DANTAS, M. T. (Orgs.) **Narrativa, identidade e clínica**. Rio de Janeiro: Edições IPUB/CUCA, 2001.

PAGE, R. An analysis of APPRAISAL in childbirth narratives with special consideration of gender and storytelling style. **Text**. Vol. 23, n. 2, p. 211-237, 2003.

PARKER, K.; ONYEKWULUJE, A., MURTY, K. African Americans’ attitudes toward the local police: A multivariate analysis. **Journal of Black Studies**, 25, 396. 1995.

PAULSON, A. Reviled no more, N.Y.P.D. is getting ‘hugs’ from the public. **Christian Science Monitor**, v. 93, n.1, 2001.

PINC, T. **Polícia Pacificadora: Que policiamento é este?** Site do Fórum Brasileiro de Segurança Pública, 2011. Disponível em <<http://www2.forumseguranca.org.br/content/pol%C3%ADcia-pacificadora-que-policiamento-%C3%A9-este>>. Acesso em 8 set. 2013.

POMERANTZ, A. Extreme case formulations: A way of legitimizing claims. **Human Studies**. v. 9, p. 219-229, 1986.

POTTER, J. **Representing reality: Discourse, rhetoric, and social construction**. London: Sage, 1996.

PRINE, R. K.; BALLARD, C.; ROBINSON, D. M. Perceptions of community policing in a small town. **American Journal of Criminal Justice**, 25, 211-221. 2001.

PROSISE, T. e JOHNSON, A. Law enforcement and crime on Cops and World’s Wildest Police Videos: anecdotal form and the justification for racial profiling. **Western Journal of Communication** 68, p. 69-85, 2004.

SACKS, H.; SHEGLOFF, E. A.; JEFFERSON, G. A simplest systematic for the organization of turn-taking for conversation. **Language**, v. 50, p. 696-735, 1974.

SARANGI, S.; SLEMBROUCK, S. **Language, bureaucracy, and social control**. London: Longman, 1996.

SARANGI, S. Reconfiguring self/identity/status/role: The case of professional role performance in healthcare encounters. In: ARCHIBALD, J. e GARZONE, G. (eds.). **Actors, identities and roles in professional and academic settings: Discursive perspectives**. Berne: Peter Lang, 2010. p. 27-54.

SARANGI, S. Role hybridity in professional practice. In SARANGI, S., POLESE, V. and CALIENDO, G. (Eds.). **Genre(s) on the Move: Hybridisation and Discourse Change in Specialised Communication**. Napoli: Edizioni Scientifiche Italiane (ESI), 2011.

SCOTT, M. B. e LYMAN, S. M. Accounts. **American sociological Review**. Vol. 33, p.46-62, 1968.

SEMPRINI, A. **Multiculturalismo**. Bauru, SP: EDUSC, 1999.

SHEGLOFF, E. A., Analyzing single episodes of interaction: an exercise in conversation analysis. In: **Social Psychology Quarterly**. 1987.

SCHIFFRIN, D. Intonation and transcription conventions. In.: _____ **Discourse markers**. Cambridge, Cambridge Univ. Press, 1987.

_____. Narrative as self-portrait: sociolinguistics constructions of identity. **Language in Society** 25: 167-203, 1996.

_____. Stories in answer to questions in research interviews. In: **Journal of narrative and life story**. Lawrence Erlbaum Associates, Inc. 1997.

SMITH, P. E. e HAWKINS, R. O. Victimization, types of citizen-police contacts, and attitudes toward the police. **Law and Society Review**, 8, 1973. p.135-152.

SOARES, B. M. **Unidades de Polícia Pacificadora: O que pensam os policiais**, ano 2. Rio de Janeiro, CESeC, 2012.

SOUZA, A. P. **A educação em direitos humanos na polícia militar**. 156f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2012.

STRONG, P. M.; DAVIS, A. G. Roles, role formats and medical encounters: a cross-cultural analysis of staff-client relationship in children's clinics. **The Sociological Review**. Vol. 25, n. 4, p.775-800, 1977.

SUNSHINE, J. e TYLER, T. Moral solidarity, identification with the community, and the importance of procedural justice: The police as prototypical representatives of a group's moral values. **Social Psychology Quarterly**, 66, p. 153-165, 2003b.

TANNEN, D. **Talking Voices**: repetition, dialogue and imagery in conversational discourse. Cambridge. Cambridge University Press, 1989.

_____. Transcription conventions. In: **Talking voices**. Repetition, dialogue, and intagery in *conversacional discourse*. Cambridge, Cambridge University Press, 1989.

TYLER, T. R. Public trust and confidence in legal authorities: What do majority and minority group members want from the law and legal institutions? **Behavioral Sciences and the Law**, 19, p. 215-235, 2001.

WATZLAWICK, P.; BEAVIN, J.; JACKSON, D. **Pragmática da comunicação humana**: um estudo dos padrões, patologias e paradoxos da interação. São Paulo: Ed. Cultrix, 1967.

WEIZMAN, E. **Positioning on media dialogue – negotiating roles in the news interview**. US: John Benjamins Publishing Company, 2008.

_____. Roles and identities in news interviews: The Israeli context. *Journal of Pragmatics*, 38, p. 154–179, 2006.

WIDDCOMBE, S. Identity as an analysts and participants' resource. In: ANTAKI, C. e WIDDCOMBE, S. (eds). **Identities in Talk**. London: Sage, 1998. p.191-206.

WORTLEY, S. (1996). Justice for all? Race and perceptions of bias in the Ontario criminal justice system: A Toronto survey. **Canadian Journal of Criminology**, 38, p.49-467, 1996.

9 Anexo

Convenções de transcrição

...	pausa não medida
(1.5)	O número entre parênteses demonstra a duração da pausa acima de um segundo durante a fala, medida com cronômetro.
.	entonação descendente ou final de elocução
?	entonação ascendente
,	entonação de continuidade
-	parada súbita
=	elocuições contíguas, enunciadas sem pausa entre elas
Sublinhado	Ênfase
MAIÚSCULA	fala em voz alta ou muita ênfase
°palavra°	palavra em voz baixa
>palavra<	fala mais rápida
<palavra>	fala mais lenta
: ou ::	alongamentos
[	início de sobreposição de falas
]	final de sobreposição de falas
()	fala não compreendida
(())	comentário do analista, descrição de atividade não verbal
“palavra”	fala relatada, reconstrução de um diálogo
↑	subida de entonação
↓	descida de entonação

Convenções baseadas nos estudos de Análise da Conversação (Sacks, Schegloff e Jefferson, 1974), incorporando símbolos sugeridos por Schiffrin (1987) e Tannen (1989).