

## 2. O FENÔMENO DO REPARO

Este capítulo dedica-se ao estudo do fenômeno do reparo na fala. Pretendemos descrever um conjunto de categorias de reparo a partir dos estudos de Schegloff *et al* (1977) e Schegloff (1979, 1992, 2000), os quais buscam a sistematização dessa atividade de produção da fala considerando tanto o procedimento de auto-reparar-se quanto o de efetuar reparos na fala do outro, ou de, tão somente, iniciá-los. A organização do reparo é vista como um "**sistema**" intimamente ligado ao sistema de tomada de turnos na conversação, podendo, portanto, descreverem-se tipos e formas específicas de reparo para posições também específicas dentro da seqüência conversacional.

Uma grande contribuição desses estudos está na proposição da relação entre a construção do reparo e a promoção da intersubjetividade. Os dois sistemas mencionados (o de tomada de turno e o de reparo) são aspectos relevantes da conduta humana em interação, e a observação de sua estrutura – tarefa irrestrita da Análise da Conversação – é *locus* privilegiado para desvelar os processos de busca da compreensão e de construção da intersubjetividade na interação verbal. Os movimentos verbais (e não verbais) organizadores da conversa são pistas relevantes (Gumperz, 1992) que guiam a construção dos sentidos e do entendimento entre os participantes de dado evento comunicativo.

A composição deste capítulo procurará abranger a definição do fenômeno e a descrição de um sistema de reparo, considerando-se as **operações** que podem ser executadas - com vistas ao processamento eficiente da comunicação - bem como as **posições** que, na seqüência conversacional, acomodam tais operações.

### 2.1. Definição e escopo do fenômeno

A escolha do termo "reparo" procura dar conta da abrangência de um fenômeno que não se restringe a e nem se confunde com procedimentos de correção de erros interacionalmente identificados, conforme poderia sugerir a designação. Os trabalhos iniciais de Schegloff *et al* (1977, p.363) e Schegloff

(1979, p.261) tratam, já nas primeiras seções, de desfazer esse possível equívoco, diferenciando os dois termos – correção e reparo – e identificando os procedimentos de reparo com as estratégias mais amplas envolvidas na tarefa de formulação e reformulação do texto falado.

Operações de reparo respondem a problemas que podem ocorrer no curso de atividades de processamento da fala, escuta e compreensão de enunciados. Os falantes em interação precisam, muito freqüentemente, recorrer a um reparo e podem fazê-lo tendo em vista a necessidade de corrigir seu enunciado ou o enunciado do outro. No entanto, operações de reparo assumem finalidades outras que podem ir desde a necessidade de explicitação ou atenuação da informação já processada até a necessidade de adiar momentaneamente a produção do discurso diante de dificuldades de processamento textual.

Reparos associam-se, desse modo, tanto a ações comprometidas com a revisão da fala como àquelas envolvidas na tarefa de busca da expressão. Seu estudo foca o que na fala é turbulência, ruptura, interlúdio:

*Whatever the response – whether modification/correction or confirmation/repetition/reaffirmation – the ongoing trajectory of the interaction has been stopped to deal with possible trouble, and that marks this interlude of talk-in-interaction as repair. (Schegloff 2000, p.209)*

A metáfora musical utilizada por Schegloff é exemplar para caracterizar o fenômeno do reparo como um "intervalo" operado no curso da produção de um enunciado; um reparo seria, nesse sentido, um intervalo preenchido por outro fragmento de fala. Reparos são operações disjuntivas que interrompem a sintaxe em curso e adiam a produção de componentes por ela projetados, sem que se abandone, no entanto, o investimento no andamento do tópico conversacional.

A investigação dos procedimentos de reparo exibidos na conversação espontânea nos coloca particularmente em contato com o que Schegloff (1979, p.281) chama de "supersintaxe" ou sintaxe "transdiscurso", uma sintaxe particular - certamente derivada da sintaxe geral da língua - que se caracteriza por estrutura e organização própria, cuja observação, do ponto de vista da sintaxe formal, poderia ingenuamente levar a uma caracterização da fala como produção descontínua, não planejada, desordenada.

No entanto, os estudos sobre reparo aqui mencionados ratificam – e é esta uma de suas contribuições fundamentais – o caráter altamente ordenado da produção da fala em interação - já evidenciado nos estudos pioneiros da Análise da Conversação – ao se descreverem procedimentos sistemáticos que organizam o reparo, procedimentos estruturados, reconhecíveis e interpretáveis pelos falantes de dada comunidade de fala quando se colocam em interação.

Exibimos, a seguir, dois fragmentos de fala para ilustrar alguns dos fenômenos reunidos sob a designação de "reparo"<sup>1</sup>.

(1) At 1, p.1

- |   |        |  |
|---|--------|--|
| 1 | Samuel | <i>X-gás</i> Samuel bom dia.   |
| 2 | Alice  | bom dia::, é o seguinte, eu gostaria <b>de- de hum</b> marcar uma instalação |
| 3 |        | do relógio <b>no meu no meu</b> [préd-] <u>no meu apartamento</u> , no caso, |
| 4 |        | porque ... ainda não tem.  |

O fragmento (1) exhibe uma troca curta entre atendente (Samuel) e cliente (Alice). Na linha 2 a cliente expõe sua solicitação: ela deseja a instalação de medidor em seu apartamento. Nesse caso, temos um procedimento de reparo que efetua uma **correção**<sup>2</sup>. Ao perceber a seleção inadequada do item lexical "prédio", a cliente interrompe a produção do enunciado antes que se complete a produção do nome e substitui um item por outro.

O fragmento seguinte também exhibe um outro, e distinto, procedimento de reparo. Este fragmento compõe um evento no qual a cliente, Telma, solicita da empresa uma explicação para o aumento exagerado de sua conta mensal. O atendente, Valter, fornece explicações que não a convencem – veja-se a discordância na linha 69. A cliente, que já antes elencara os motivos que a levavam a discordar da conta apresentada pela empresa, volta, na linha 71, a construir nova argumentação:

(2) At 3, p. 232

- |    |        |  |
|----|--------|--|
| 66 | Valter | =mas senhora, então esse consumo de trinta metros cúbicos seria-                 |
| 67 |        | estaria correto. <b>já que- já que</b> nesse período a senhora passou a utilizar |

<sup>1</sup>Optamos por utilizar, neste capítulo, exemplos recortados do nosso *corpus* de pesquisa. A cada citação indicamos o atendimento (At 1), bem como a página do *corpus* que o exhibe o fragmento de fala recortado.

<sup>2</sup> Indicamos entre colchetes o enunciado alvo de reparo e em grifo a operação de reparo efetuada. Sinalizamos, ainda, em vermelho, neste e em outros fragmentos, as hesitações constitutivas do processo de (re)formulação.

68 o aquecedor do fogão.  
 69 Telma nã::o.  
 70 Valter dia vinte e dois=  
 71 Telma =**eu passei- eu usei- eu comecei- quando eu fiz a-**, quando a minha  
 72 conta chegou, eu liguei no mesmo dia, porque eu estranhei o valor.  
 73 tinha assim uma semana que o meu aquecedor tinha sido instalado. E  
 74 **não não** existe o consumo assim de ficar duas horas no chuveiro, com  
 75 o aquecedor ligado. entendeu? o fogão também é utilizado o normal,  
 76 não faço bolos, não faço, entendeu? Então **eu tô eu tô** tentando te dizer  
 77 o seguinte que o meu consumo normal, eu creio, que não passa desse-  
 78 desse mínimo não. Porque eu morei num outro endereço, não pelo fato  
 79 de ser, manufaturado ou não, porque a tarifa você disse é a mesma  
 80 coisa.

Procuramos destacar, no fragmento (2) tudo aquilo que corresponde a turbulências no curso de produção da fala. A linha 71 exhibe as dificuldades enfrentadas pela cliente para produzir uma resposta convincente num contexto de discordância. Reparos são também motivados em situações de busca da expressão como a que aqui podemos observar: "**eu passei- eu usei- eu comecei- quando eu fiz a-** quando a minha conta chegou, eu liguei no mesmo dia, porque eu estranhei o valor." Temos aqui quatro tentativas descartadas (em negrito) antes que o falante encontre a formulação mais adequada ou mesmo aquela que se disponibiliza a ele. Há um item projetado pela sintaxe em curso que é, em cada uma das tentativas, abortado, de modo que o espaço de produção desse componente seja ocupado por uma outra proposta de formulação.

Procuramos sinalizar também, no mesmo fragmento, procedimentos de hesitação (em vermelho), fortemente constitutivos da produção da fala e que, em muitos casos, costumam estar associados a dificuldades de processamento como a que se observa no fragmento analisado. Nele, a repetição de pequenos vocábulos é uma forma de adiamento da produção da fala com vistas a ganhar tempo para seu processamento. Esses procedimentos também ilustram o fenômeno do reparo.

Os dois fragmentos analisados reúnem exemplos de **reparos efetuados pelo próprio falante** cujo enunciado se apresenta problemático (**auto-reparos**). O fenômeno, no entanto, é mais amplo do que até aqui pudemos demonstrar. Inúmeras outras atividades voltadas para a tarefa de ajustamento da compreensão constituem manifestações de reparo. A elas nos referenciaremos na seção seguinte, dedicada a uma descrição mais detalhada do fenômeno.

## 2.2.

### Descrição do fenômeno em suas diferentes manifestações

Buscaremos, aqui, melhor descrever o fenômeno do reparo em sua ocorrência, considerando: (i) **que fala é alvo** (eu ou outro) de reparo; (ii) **quem** o inicia (o próprio falante cuja fala se apresenta "problemática" ou seu interlocutor); (iii) **em que "posição"** é iniciado. Esses critérios de análise nos permitirão identificar um conjunto limitado de procedimentos distintos.

Há, inicialmente, duas grandes categorias de reparo, consideradas as ações de reparar a própria fala ou reparar a fala do outro. No primeiro caso, temos **auto-reparos** e, no segundo, **reparos efetuados pelo outro**. Conforme veremos adiante, há motivações que determinam a preferência pelo primeiro tipo de procedimento, de modo que as oportunidades para ajustamento da compreensão se façam, majoritariamente, pelo próprio falante cuja fala é problemática, no próprio turno que aloca o problema e em posição mais próxima possível da fonte do problema.

Mas uma operação de reparo, segundo postula Schegloff *et al* (1977, p.365), abrange dois tipos de procedimentos: a ação de **iniciar** o reparo e a ação de **efetuar** o reparo – podendo-se considerar, neste último caso, inclusive, a possibilidade de abandono da tentativa de efetivação do reparo. O que o autor denomina "iniciação de reparo" corresponde às sinalizações várias de que a fala sofrerá algum tipo de reformulação ou ainda aos indícios de turbulências ou dificuldades de processamento. O fragmento abaixo expõe algumas iniciações de reparo. Nele, a cliente, Tânia, dirige à empresa uma reclamação sobre o alto valor da última conta recebida. A atendente, Elena, escuta a reclamação do cliente e solicita a ela que retorne sua ligação em outro dia para que a empresa tenha tempo para fazer uma nova verificação de leitura do medidor.

(3) At 6, p.239

- |    |       |  |
|----|-------|--|
| 14 | Elena | casa dois. perdão. sim. vou fazer o seguinte, senhora, eu vou eh             |
| 15 |       | pedir uma verificação de leitura pra ser feita... no caso amanhã.            |
| 16 | Vânia | ahn.   |
| 17 | Elena | sim? e peço que a senhora entre em contato conosco <b>eh: sexta</b> , hoje é |
| 18 |       | quarta? ... sexta-feira talvez a gente ainda não tenha resposta =            |
| 19 | Vânia | = é porque o vencimento dela é dia nove. eu não vou pagar essa conta         |
| 20 |       | não.   |
| 21 | Elena | dia nove seria domingo. não é isso?  |

22 Vânia ahnhã. (afirmando)

Na linha 17 temos um intervalo breve que adia a produção do enunciado em curso: "e peço que a senhora entre em contato conosco eh: sexta:.". A primeira sinalização de hesitação preenche um espaço que seria ocupado por uma expressão de tempo qualquer (segunda feira, amanhã, daqui a três dias). O falante adia a produção desse item enquanto tem que resolver um problema implicado na produção desse enunciado: calcular em quanto tempo a empresa poderia prestar esclarecimentos à cliente a respeito do pedido encaminhado.

A esse procedimento de adiamento da produção do item projetado pela sintaxe em curso chamamos de "iniciação de reparo". Segue-se a ele o que seria a operação de reparo propriamente dita: "sexta:.". Nesse caso, no entanto, o nome é enunciado com um prolongamento de vogal característico, como veremos adiante, de um procedimento também de hesitação. Na verdade o atendente enuncia uma solução duvidosa, seguida por uma "inserção"<sup>3</sup> – "hoje é quarta? sexta-feira talvez a gente ainda não tenha resposta". O que o fragmento exhibe, portanto, são sinalizações **constitutivas de um procedimento de reparo** – iniciações de reparo - sem que se tenha a **efetivação** desse procedimento.

Considerando-se, portanto, a ação verbal de **iniciar um reparo**, distinguem-se duas outras categorias: **reparo auto-iniciado** e **reparo iniciado pelo outro**. Do cruzamento das quatro categorias até aqui definidas, derivam os procedimentos abaixo listados:

- (i) auto-reparo auto-iniciado – o próprio falante inicia e promove o reparo;
- (ii) auto-reparo iniciado pelo outro- o falante tem a oportunidade de, ele próprio, promover um reparo, a partir das sinalizações, verbais ou não verbais, do outro, responsável pela iniciação do reparo;
- (iii) reparo auto-iniciado e efetuado pelo outro- o ouvinte efetua um reparo na fala do outro, motivado pela ação do falante cujo turno é problemático, o qual sinaliza sua dificuldade de formulação e pede contribuição;

<sup>3</sup> Segundo Koch (1996, p.379) as inserções são fenômenos envolvidos na produção do texto falado que, embora promovam interrupções sintáticas e interfiram no escoamento da informação, não chegam a qualificar a fala como disfluenta. Podemos imaginar, como exemplo, o discurso expositivo de um professor em sala de aula temporariamente interrompido para introdução de um comentário jocoso ou de uma reflexão metalingüística.

- (iv) reparo iniciado e efetuado pelo outro - o ouvinte, por iniciação própria promove um reparo na fala do outro.

Procuraremos, nas subseções seguintes, ilustrar cada uma dessas ocorrências.

### 2.2.1. Auto-reparo auto-iniciado

Auto-reparos auto-iniciados podem ser vistos nos fragmentos (1), (2) e (3), acima analisados. São essas, conforme veremos adiante, operações predominantes na conversa face-a-face. Esforços para lidar com possíveis problemas de compreensão ou com dificuldades de processamento da fala costumam resultar em reparos iniciados no mesmo turno em que um suposto problema ocorra, sendo efetuados pelo próprio falante em curso.

Schegloff (1979), ao investigar o impacto dos procedimentos de reparo sobre a sintaxe da fala, propõe que se distingam duas grandes categorias de **auto-reparo auto-iniciado** (reparo intraturno): a dos reparos com orientação **regressiva** (ou pós-posicionados) e a dos reparos com orientação **progressiva** (ou pré-posicionados).

O primeiro tipo - menos variável em sua distribuição - é, normalmente, anunciado por cortes, truncamentos bruscos e marcadores de hesitação (prolongamentos de palavras, pausas preenchidas, pequenas repetições). Tais sinalizações (iniciadores de reparo pós-posicionados) indiciam que o falante reconhece, **após uma primeira tentativa de formulação**, a existência de um problema, o que o leva a **retornar** a algum ponto da sentença e reformular seu enunciado. O fragmento (1) exibe um reparo de orientação regressiva:

(1) At 1, p.228

- |   |        |  |
|---|--------|--|
| 1 | Samuel | <i>X-gás</i> Samuel bom dia.   |
| 2 | Alice  | bom dia::, é o seguinte, eu gostaria <b>de de hum</b> marcar uma instalação  |
| 3 |        | do relógio <b>no meu no meu</b> [préd-] <u>no meu apartamento</u> , no caso, |
| 4 |        | porque ... ainda não tem.  |

Em (1) temos um reparo regressivo. O falante interrompe seu enunciado, retorna a um ponto da sentença – ao início do sintagma alvo de reparo – e efetua

uma correção, substituindo o item lexical "prédio" por "apartamento". As pequenas repetições (iniciação de reparo) surgem, muito frequentemente, nesse tipo de operação como sinalização de algum tipo de problema de processamento. Reparos regressivos reúnem procedimentos associados à reciclagem de enunciados já proferidos, operações através das quais o falante de um turno problemático, refletindo sobre o material lingüístico por ele utilizado, promove retomadas sintáticas associadas a uma espécie de revisão textual.

A atividade de revisão ou de reavaliação implicada em operações de **auto-reparo regressivo** abrange frequentemente fenômenos como a correção, a paráfrase e a repetição. Esse tipo de operação indicia capacidade de monitoramento da fala, controle sobre o discurso, conforme argumentado em Barbosa (1999)<sup>4</sup>.

O segundo tipo de reparo, os pré-posicionados, não está associado a um "conserto" de algum tipo, mas a dificuldades de processamento, à busca da melhor forma de expressão. **Reparos progressivos** são também sinalizados por rupturas e hesitações (iniciadores de reparos pré-posicionados). Ao contrário do que ocorre no exemplo anterior, ao efetuar um reparo progressivo, o falante, muitas vezes, parece não saber exatamente **o que** ou **como** dizer. É o que acontece na linha 37 do fragmento (4). Neste turno, a atendente presta explicações a uma cliente a respeito do valor de sua conta mensal.

(4) At 3, p.232

27	Telma	mas, é:: esse- esse fornecimento, o gás natural e o- e o manufaturado
28		tem diferença?
29	Valter	tem diferença na tarifa, senhora.
30	Telma	tem diferença na tarifa.
31	Valter	tem sim senhora.
32	Telma	quer dizer que até nisso eu to perdendo. tanto que eu consumi eu vo-
33		eu vou pagar?
34	Valter	exato.
35	Telma	é. o outro não é assim. tem uma tarifa mínima de tantos metros
36		cúbicos.
37	Valter	não.mas se a senhora ultrapassar essa tarifa, a senhora <b>co- pa- é:: é</b>
38		<b>cobrado o que é [excedente]</b>

O procedimento de iniciação de reparo tem orientação progressiva, ou seja, a sintaxe é rompida e o componente projetado é descartado antes de ser

<sup>4</sup> No capítulo seguinte, abordaremos cada um dos fenômenos mencionados com vistas a uma análise mais detida das funções interacionais desses diferentes procedimentos de reparo.

enunciado. O espaço de sua produção é ocupado por um marcador de hesitação (em vermelho), e o falante altera a rota de formulação do enunciado. Trata-se de um reparo progressivo, o falante busca a melhor forma de expressão, a mais adequada à situação comunicativa. Poderíamos imaginar, por exemplo, que o enunciado inicialmente projetado seria algo como: "a senhora terá que pagar o que foi consumido...". Por algum motivo, nosso falante optou por uma outra formulação - "é cobrado o que é excedente..." – uma forma, sem dúvida, mais atenuada, polida de cobrança.

Muitos casos semelhantes a esse exibem o falante em busca de uma palavra, os iniciadores de reparo (pausas preenchidas e pequenas repetições, sobretudo) são estratégias relevantes de adiamento que garantem ao falante tempo para processar o enunciado. No caso acima registrado, no entanto, temos a re-projeção de toda uma estrutura oracional e o aborto da primeira tentativa.

O tipo de reparo que buscamos descrever nesta subseção – **auto-reparos auto-iniciados** (reparo **intraturno**) assume, conforme demonstramos, uma forma específica, compondo-se, normalmente, por um componente inicial – pequenas repetições, pausas preenchidas, prolongamentos de palavras – acrescido do componente de reparo propriamente dito, que pode incluir desde uma operação simples de troca de palavras até uma operação mais complexa de re-elaboração de toda uma sentença.

### 2.2.2.

#### **Auto-reparo iniciado pelo outro**

Um auto-reparo iniciado pelo outro é uma operação de reparo realizada "a quatro mãos": o falante que reformula a fala problemática não é o mesmo que inicia o reparo. O procedimento abrange, na maioria dos casos, três turnos da seqüência: i) T1, turno fonte de problema; ii) T2, *locus* de iniciação de reparo, cuja contribuição aponta para a existência de um problema de compreensão e, muitas vezes, para o foco do problema; iii) T3, turno que aloca a solução do problema, ou reparo propriamente dito.

Esse tipo particular de reparo, segundo descrição em Schegloff *et al* (1977, p.367) costuma se iniciar com pedidos de confirmação ou de explicitação da fala, e há mecanismos específicos freqüentemente empregados em sua construção que

nos fazem reconhecer regularidades tipológicas na organização do reparo. A descrição do fenômeno nomeado "iniciação de reparo pelo outro" reúne os seguintes procedimentos: i) pedidos para repetir (hum?; o quê?); ii) perguntas que focalizem mais diretamente a fonte do problema (onde?, quando?, como?); iii) repetição de parte do turno ou do turno todo (com entonação de pergunta); iv) repetição de parte final do turno acrescida de "partícula de pergunta" ("o número de quê? ou "o endereço de onde?"). Listamos abaixo alguns exemplos.

Em (5), o atendente, Valter, presta esclarecimentos à cliente, Telma, sobre os cálculos de sua última conta:

(5) At 3, p.232

- |    |               |  |
|----|---------------|--|
| 23 | Valter        | está confirmado. Aqui é que a primeira conta da senhora ... foi:, o      |
| 24 |               | período de consumo que foi marcado senhora foi de cinco dias.            |
| 25 |               | medidor foi instalado no dia quinze, de sete dias. e a leitura foi feita |
| 26 |               | no dia vinte e dois. por isso que foi apenas de três metros cúbicos.     |
| 27 | Telma         | mas, é:: esse- esse fornecimento, o gás natural e o- e o                 |
| 28 |               | manufaturado tem diferença?  |
| 29 | <b>Valter</b> | <b>tem diferença na tarifa, senhora.</b>                                 |
| 30 | <b>Telma</b>  | <b><u>tem diferença na tarifa?</u></b>                                   |
| 31 | <b>Valter</b> | <b>tem sim senhora.</b>  |

Negritamos em (5) os três turnos implicados na operação de **auto- reparo iniciado pelo outro**, sinalizando com grifo a iniciação de reparo. Este procedimento se dá na linha 30 através da repetição do enunciado fonte de problema, com entonação de pergunta; a cliente formula uma pergunta dirigida ao conteúdo de L29 (linha 29) cuja informação não lhe parece convincente, daí seu pedido de confirmação, confirmação efetuada pelo atendente em L31. O exemplo abaixo exhibe outro mecanismo de iniciação de reparo pelo outro. Nele também, o atendente, Sérgio, presta esclarecimentos à cliente, Regina.

(6) At 12, p.250

- |    |               |   |
|----|---------------|---|
| 30 |               | (4 seg.) (vozes ao fundo)   |
| 31 | <b>Sérgio</b> | <b>é senhora, consta que a pessoa possui débito automático.</b>       |
| 32 | <b>Sara</b>   | <b><u>hein?</u></b>   |
| 33 | <b>Sérgio</b> | <b>consta que a pessoa possui débito automático. não é da senhora</b> |
| 34 |               | <b>não, né?</b>   |

O fragmento abaixo exhibe ainda, na linha 20, outra forma que pode ser assumida por esse tipo particular de procedimento de reparo denominado

iniciação de reparo pelo outro. Neste fragmento, o atendente, Francisco, solicita informação necessária ao cumprimento do protocolo de identificação do cliente.

(7) At 13, p.252

- 16 Francisco = não. então::, me diz o número do cliente do senhor. se o senhor  
 17 pediu a transferência não: =  
 18 Jairo = é Solange Mendes Gonçalves =  
 19 Francisco = **não não. não é o nome não. NÚmero.**  
 20 Jairo **número de quê?**  
 21 Francisco **número de cliente. se ela é cliente da X-gás [ela tem um número.**

Em (7), a iniciação de reparo (L20) provoca um procedimento de reparo que inclui uma explicitação. O cliente, pouco familiarizado com o evento do qual toma parte, fornece ao atendente o seu nome para que possa ser identificado pelo sistema de dados da empresa. O atendente, Francisco, insiste no pedido de indicação do número que identifica o cliente. No entanto, é essa uma referência não identificável pelo cliente, que inicia um reparo apontando para tal problema de compreensão, cuja solução exige do atendente explicitar o pedido inicialmente formulado.

Vimos, até aqui, procedimentos implicados na ação de um falante envolvido na tarefa de reformular a própria fala, ação decorrente de seu próprio monitoramento ou da sinalização do outro, que identifica e aponta um problema de compreensão. As duas outras operações mencionadas (iii e iv, p.24-25) envolvem reparos efetuados pelo outro.

### 2.2.3. Reparo auto-iniciado e efetuado pelo outro

Num primeiro caso, uma operação de **reparo efetuado pelo outro** pode se dar em função da solicitação do falante que enfrenta problemas de formulação, o que caracteriza uma operação de **reparo auto-iniciado e efetuado pelo outro**. É o que exhibe o fragmento (8), um início de atendimento no qual o cliente, João, encaminha um pedido de ação à atendente, Maria.

(8) At 26, p.276

- 1 Maria X-gás Maria boa tarde.  
 2 João boa tarde Maria. por gentileza, o meu filho acabou **de de**  
 3 se mudar aqui pra:: rua: , como é que chama aqui, agora que

- 4 eu vou ficar, rua Sa:o esqueci. ali em Linhares.  
 5 Maria **São Mateus**  
 6 João é. São Mateus. então, eh eh eh que eu estou aqui meio  
 7 apavorado com um monte de coisa pra fazer, até esqueci o  
 8 nome da rua.

As várias sinalizações de hesitação na fala do cliente (pequenas repetições e prolongamentos de palavra) põem à mostra dificuldades de processamento da informação. O falante, na busca da expressão, hesita. Tais sinalizações são o início do percurso (Schegloff *et al*, 1977, p.369) de uma operação de reparo, **a qual se efetivará com a ação do outro**. Em (8) a atendente responde a uma iniciação de reparo - "como é que chama aqui [...] rua São:: esqueci." - operando um reparo na fala do outro.

#### **2.2.4. Reparo iniciado e efetuado pelo outro.**

Um outro caso, mais raro, é aquele em que o falante de uma fala problemática tem essa fala reparada, corrigida pelo outro, unicamente por iniciativa deste falante. Nossa observação preliminar da ocorrência de reparos, particularmente, de **reparos iniciados e efetuados pelo outro**, nas trocas produzidas em *Call Center*, parece confirmar a postulação dos analistas da conversação que aponta esse procedimento como "*despreferido*"<sup>5</sup>. Segundo a teoria, a observação de procedimentos envolvidos em atividades de correção da fala do outro na conversa cotidiana revela esse caráter de "despreferência". Muito freqüentemente esses procedimentos exibem "marcadores de incerteza" do tipo: "eu acho que" ou a fórmula "*You mean X?*" (Schegloff *et al*, 1977, p.378).

Nossa análise registrou alguns poucos exemplos desse procedimento. Transcrevemos aqui dois deles, um dos quais, cremos, não possa ser considerado exemplo dos mais típicos.

No fragmento (9), a atendente Helena recolhe dados que lhe permitam identificar o cliente. Um reparo iniciado e efetuado pelo outro pode ser observado na linha 13. A cliente Vânia confirma parte do endereço, nome da rua e número do prédio, e, a seguir, opera uma correção ("casa dois").

<sup>5</sup> O termo aqui remete à noção desenvolvida por Schegloff *et al* (1974) para a análise de fenômenos da conversação.

(9)At6, p.239

- 7 Elena qual o seu número de cliente por favor?  
 8 Vânia **eh::** cinco quatro, três oito, oito nove, zero.  
 9 Elena está em nome de quem?  
 10 Vânia Vânia Maria de Albuquerque.  
 11 (11 seg.)  
 12 Elena Rua Ana[Neves] 1524 cobertura dois.  
 13 Vânia [é.] [casa dois.]

No fragmento (10), temos um exemplo menos típico. Trata-se do início de um atendimento; a cliente e o atendente, Sérgio, se cumprimentam.

(10) At 12, p.250

- 1 Sérgio *X-gás* Sérgio bom dia.  
 2 Sara boa tarde. é da *X-gás*?  
 3 Sérgio boa tarde.  
 4 Sara **é, boa tarde não. bom dia.**  
 5 Sérgio [bom dia, bom dia. correto.]

O fragmento é exemplar para não só ilustrar o fenômeno aqui descrito, bem como para confirmar ser este um procedimento evitado pelos falantes em interação. Na linha 4 negritamos uma operação de **reparo iniciado e efetuado pelo outro**. Podemos dizer que a cliente opera, conjuntamente, uma atividade de correção da fala do outro (da fala em L3) e uma atividade de correção da própria fala (L2). Devemos considerar que a operação conjunta - de reparar a fala do outro reparando, ao mesmo tempo, a própria fala - atenua o tipo de ameaça que o procedimento possa representar para a interação. Mais interessante, porém, é a ocorrência registrada em L3: neste turno, que compõe a abertura do evento, o atendente, ao cumprimentar a cliente, opta por não corrigi-la.

As primeiras investigações do fenômeno do reparo confirmaram a indiscutível predominância dos procedimentos de **auto-reparo** sobre os de **reparo efetuado pelo outro**, e esta preferência ratifica a estreita relação entre o sistema de tomada de turno e o de reparo. Ou seja, os falantes em interação orientam suas ações no sentido de construir turnos implicados em uma seqüência. Nesse sentido, reparos na fala do outro seriam "despreferidos" de modo a garantir que a posição de "próximo turno" esteja sempre disponível para o turno de fala implicado seqüencialmente (Schegloff, 1979, p.267).

A pesquisa vem também, desde seu início, confirmando uma norma de conduta da conversação espontânea que motiva a preferência por **auto-reparos**: o adiamento da produção do reparo pelo ouvinte de um turno problemático. Este participante evita iniciar um reparo enquanto o turno do outro estiver em andamento ou mesmo quando há sinalizações de sua complementação (Schegloff *et al*, 1977, p.373-374; Schegloff, 2000, p.224-225). A escolha por não interromper a fala do outro e por oferecer ao falante de uma fala problemática a oportunidade de ele próprio efetuar um reparo é uma espécie de investimento no bom andamento da seqüência conversacional bem como no sucesso da interação, já que "corrigir" o outro ou apontar "problemas" em sua fala pode ameaçar o processo interativo.

Ainda segundo Schegloff *et al* (1977, p.381) reparos efetuados pelo outro manifestam-se em contextos particulares, nos quais corrigir o outro constitui uma ação presumida pela moldura comunicativa do evento. Podemos citar como eventos exemplares para a captação do fenômeno a interação em sala de aula, contexto no qual, tradicionalmente, a um dos falantes, o professor, cabe corrigir o outro, ação vista como implicada no processo de aprender. Ou ainda, como cita o autor, a interação entre mãe e filho quando este, encontrando-se em fase de aquisição da linguagem, torna-se um "interlocutor aprendiz"; correções em sua fala seriam, portanto, estratégias envolvidas no processo de aprendizado da linguagem.

Conforme pudemos observar pela descrição das quatro categorias descritas nas seções acima, os primeiros estudos sobre o sistema de reparo (Schegloff *et al*, 1977; Schegloff, 1979), apresentados pela CA, já permitem a identificação: i) da **estrutura** de uma operação de reparo (componente de iniciação de reparo e reparo propriamente dito), ii) de diferentes **atividades** envolvidas numa operação de reparo (a troca de um som por outro, substituições lexicais, a re-configuração de todo o conteúdo de um enunciado, hesitações, cortes etc); iii) de **tipos distintos de operação** de reparo, considerando-se as ações de iniciação e efetivação do reparo (auto-reparos, reparos efetuados pelo outro etc.) e ainda; iv) da **distribuição dessas operações** na seqüência conversacional (descrevem-se algumas **posições** que acomodam o reparo em suas diferentes manifestações).

Desse modo, a constituição do sistema de reparo envolve, conforme enfatizará Schegloff em trabalho posterior (Schegloff 1992, p.1302), a descrição

de posições dentro de uma seqüência. **Auto-reparos auto-iniciados intraturno**, enquanto operação que envolve, *strictu sensu*, apenas o falante cuja fala se apresenta problemática, podem posicionar-se em qualquer turno da seqüência. Havendo fala em curso, qualquer turno poderá acomodar uma operação desse tipo.

Por outro lado, **reparos efetuados pelo outro** ou **iniciações de reparo pelo outro** são operações que se posicionam predominantemente no espaço do "próximo turno", ou seja, no turno que se segue àquele que se apresenta problemático. Ainda, **auto-reparos iniciados pelo outro** abrangem dois turnos da seqüência: o "próximo turno", que acomoda a iniciação de reparo, e o turno que se segue a este, que acomoda o reparo propriamente dito.

Há, no entanto, possibilidades outras para se promover o ajustamento da conversa ante problemas de processamento/compreensão da informação em curso. Na seqüência desses estudos investigativos da produção do reparo na conversa cotidiana, identificaram-se outros tipos de operação de reparo, bem como novas posições nas quais reparos podem ocorrer. Sobre os locais de realização do reparo, uma importante contribuição da teoria (Schegloff, 1992) é o **detalhamento descritivo** de posições potenciais e sistemáticas que acomodam o reparo e da relação dessa alocação com os processos de monitoramento e ajustamento da compreensão.

Um dos pressupostos da teoria é a afirmação de que os procedimentos de reparo ancoram-se no complexo trabalho inferencial envolvido na construção e organização da seqüência conversacional. O contínuo e recíproco monitoramento do comportamento verbal e não verbal dos participantes da interação e seu engajamento na co-construção da seqüência de turnos são fatores que subdeterminam a organização do reparo. Schegloff (1992) define quatro posições potenciais para se promover o ajustamento da compreensão, que podemos representar pelo esquema abaixo:

P1- t1 – "*same turn*"- auto-reparo intraturno

P2- t2 – "*next turn*" – reparo efetuado pelo outro ou iniciação de reparo pelo outro

P3- t3 - "*third position*" – auto-reparo interturno

P4- t4 - "*fourth position*" – reparo na fala do outro e na própria fala

O esquema prevê que t1 é o primeiro turno de uma seqüência - ocupando, portanto, a posição 1 (P1) - e que t1 é o turno alvo de reparo, ou seja, aquele no qual se encontra a fonte de um problema de compreensão.

Considerando-se a capacidade de todo falante de monitorar as ações de seu interlocutor e tomar pistas verbais e não verbais de seu ouvinte como sinalizações relevantes para a produção da fala; considerando-se, ainda, a capacidade de prever, a partir de dados contextuais, possíveis dificuldades de processamento da informação pelo interlocutor, ou seja, problemas de compreensão, t1 é um espaço de promoção de reparo pelo próprio falante em curso (**auto-reparo auto-iniciado, reparo intraturno**).

Caso o falante cujo enunciado guarda a fonte do problema de compreensão não efetue um reparo que resolva tal problema, o próximo espaço para a realização dessa tarefa é o "próximo turno" ("*next turn*"). O interlocutor pode reparar a fala do outro (**reparo efetuado pelo outro**), resolvendo possíveis problemas de compreensão e ajustando o andamento da conversa, ou pode, ainda neste turno, unicamente, iniciar o procedimento de reparo (**iniciação de reparo pelo outro**) que deverá ser efetivado pelo outro no turno seguinte.

Mas o espaço do "próximo turno" pode não alocar a resolução do problema de compreensão e nem mesmo sinalizar a existência de um problema a ser resolvido. Nesse caso, o trabalho de ajustamento poderá estar, novamente, a cargo do falante cuja fala é problemática. Ou seja, t1 poderá ser refeito, reparado, pelo próprio falante que o produziu (**auto-reparo interturno**). Para tanto, este falante deverá considerar as contribuições do turno antecedente, "*next turn*", t2, posição que se constitui em *locus* privilegiado para a observação do tipo de compreensão que se construiu de t1.

Há, ainda, que se considerar a possibilidade de que algum problema oriundo de t1 se arraste até P3 (terceira posição da seqüência) sem que nenhum dos participantes tenha se dado conta dele. Uma nova oportunidade de reparo será, então, criada no próximo turno da seqüência, t4, caso o falante a ocupar essa posição (P4) perceba na nova contribuição do falante de t1, alocada em t3, sinalizações de que t1 foi mal interpretado. Nesse caso, o ajustamento da compreensão será efetivado em t4, através de um procedimento de reparo. Ou seja, o ouvinte do enunciado fonte de problema reavalia a contribuição de t1, a

partir de uma nova contribuição, oferecida pelo falante de t1 em t3, e efetua em t4 um reparo dirigido a t1, o qual promoverá o ajustamento de toda a seqüência.

Como se pode ver, o esquema apresentado resume um conjunto complexo de procedimentos que constituem um sistema de organização do reparo. Schegloff (1992) argumenta, como vimos afirmando, que esse sistema opera de modo estreitamente vinculado ao sistema de tomada de turnos que organiza e regula a conduta verbal na conversação espontânea. Posicionar-se no curso de produção da conversa para efetuar um reparo implica reconhecer os espaços que, na seqüência conversacional, se disponibilizam para acolher uma ou outra operação.

Nas seções que se seguem, acrescentamos, às categorias já descritas nas seções anteriores, os outros dois tipos de operações de reparo acima mencionados, operações que ocupam posições determinadas dentro de uma seqüência de turnos e que, de modo particular, apontam para a efetiva atividade de co-produção que caracteriza a construção dos sentidos na interação verbal.

### **2.2.5. Reparos em terceira posição ("*third position repair*")**

A predominância de auto-reparos auto-iniciados (reparos intraturnos) na conversação espontânea acrescida da expressiva incidência de operações de reparo em ambientes o mais próximos possível da fonte do problema possibilita que se resolva grande parte dos desajustes que podem surgir no processo de construção dos sentidos na interação. No entanto, uma primeira possibilidade de ajustamento pode escapar das mãos do falante de t1 (ver esquema anterior), e é possível que seja evitada pelo ouvinte do turno problema, dada a opção, também predominante, de se adiar qualquer iniciativa de reparo de modo a oportunizar ao próprio falante a reparação de seu enunciado.

Ao definir o reparo em terceira posição ("*third position repair*"), a teoria considera um tipo distinto de operação de auto-reparo que se caracteriza pela intermediação da fala do outro, sem que essa contribuição se constitua em uma iniciação de reparo.

A seguinte situação suscita um reparo em terceira posição (rp3): o falante de t1 produz um enunciado que ele julga adequado; da mesma forma, o ouvinte desse turno responde a ele sem julgá-lo problemático, pois não **inicia um reparo** nem

efetua um **reparo** na posição de "próximo turno"; t2, turno seqüencialmente implicado, reflete a compreensão que se construiu de t1; t2 pode sinalizar que não há nenhum tipo de problema envolvendo a compreensão de t1 ou, ao contrário, sinalizar a não compreensão de t1; neste último caso, o falante de t1 decide operar um reparo dirigido ao conteúdo de t1, um auto-reparo auto-iniciado, neste caso, um **reparo em terceira posição**.

Um reparo em terceira posição define-se, portanto, pela relação do turno que aloca o reparo (t3) com outros dois turnos que o antecedem: i) um primeiro turno que contém o componente alvo de reparo, o turno problema; ii) um segundo turno ("próximo turno") correspondente às contribuições do interlocutor, turno cujas pistas sinalizam a compreensão construída do primeiro turno. Ao se descrever esta operação, devem-se considerar, no entanto, situações nas quais as posições indicadas para sua efetivação não ocorram em turnos consecutivos.

A seguir, exibimos algumas ocorrências que ilustrem o fenômeno. Retomamos o fragmento (7), que exhibe, conjuntamente, dois tipos distintos de **auto-reparo interturno**:

(7) At 13, p.252

- |    |           |   |
|----|-----------|---|
| 16 | Francisco | = não. então::, me diz o número do cliente do senhor. se o senhor |
| 17 |           | Pediu a transferência não: =                                      |
| 18 | Jairo     | = é Solange Mendes Gonçalves =                                    |
| 19 | Francisco | = não não. não é o nome não. NÚmero.                              |
| 20 | Jairo     | Número de quê?  |
| 21 | Francisco | Número de cliente. se ela é cliente da X-gás [ela tem um número.  |

Em (7), antecedendo a seqüência envolvida numa operação de **auto-reparo iniciado pelo outro** (linhas 19, 20 e 21), temos outra seqüência de turnos que ilustra um procedimento de **reparo em 3ª posição, ou auto-reparo auto-iniciado interturno** (linhas de 16 a 19). Numa seqüência de três turnos, o primeiro deles exhibe um pedido de informação do atendente ("então, me diz o número de cliente do senhor"). O segundo turno exhibe contribuições do cliente que evidenciam problemas de compreensão relativos à tarefa a ser executada. O terceiro turno busca ajustar a quebra da intersubjetividade, operando um reparo de modo a explicitar o que foi inicialmente pedido.

No episódio exibido abaixo tem-se um outro exemplo de reparo em 3ª posição. Nele, a cliente, Telma, solicita da empresa o cálculo de seu consumo



negação ("oh não"; "oh"). As expressões de negação comumente presentes em atividades como essa são, portanto, tomadas como iniciadores de reparo.

Um segundo componente presente em (7) seria o que Schegloff (1992) denomina "componente de rejeição", procedimento através do qual o falante do turno fonte de problema nega a compreensão desse turno exibida pelo outro. É bastante comum que o tipo de operação que estamos descrevendo inclua em sua formulação uma explicitação verbal do mal entendido com enunciados como o que aparece no fragmento destacado ("não é o nome não"), ou ainda outros que exercem função semelhante: "eu não disse X", ou ainda, "eu não critiquei, eu apenas fiz uma constatação".

O terceiro e último componente presente em L19 é o reparo propriamente dito. Ao enunciar "é número", o atendente procura sanar, através da estratégia da repetição (não exata)<sup>6</sup>, o problema de compreensão evidenciado pelas sinalizações do interlocutor.

Como podemos ver, o exemplo analisado exibiu três dos componentes descritos. O segundo componente denominado "componente de aceitação" é de ocorrência restrita a situações nas quais o turno fonte de problema (T1), sendo interpretado como reclamação, recebe como resposta um pedido de desculpas. O reparo de T1 operado em T3 exibiria, dessa forma, um componente que acolhe a fala do outro através da aceitação das desculpas para, em seguida, prosseguir com o enunciado reformulador.

Deve-se salientar que nem todos os componentes estarão presentes em operações de reparo em terceira posição, sendo o último deles aquele que, por questões óbvias, se faz mais presente, o que não significa que mesmo este componente, ou seja, o reparo propriamente dito, possa não ocorrer em alguns casos.

Para abordar ainda uma última questão relativa ao reparo em terceira posição, retomamos novamente os fragmentos recortados, agora para observar o tipo de procedimento reformulador, ou o tipo de atividade envolvida na operação de reparo. Schegloff (1992, p.1308) enumera alguns procedimentos utilizados pelo falante para promover o reparo no enunciado fonte de problema. São eles: repetições, paráfrases, correções, especificações, explanações e ainda um tipo

---

<sup>6</sup> Schegloff (1992, p.1308) menciona essa estratégia, a repetição exata, como um dos recursos mais raros na composição dos reparos de terceira posição.

particular de reparo que consistiria em admitir o tom de brincadeira do enunciado fonte, revelando a afirmação séria no enunciado reformulador.

No exemplo (7) podemos observar a repetição parcial do enunciado fonte ("é número") utilizada como estratégia de promoção do reparo. Em (10), o falante efetua uma paráfrase do enunciado de origem, acrescentando um especificador ("em metros cúbicos") à designação genérica do enunciado fonte de problema ("consumo").

Conforme sinalizamos anteriormente, embora a maior parte dos reparos em terceira posição esteja alocada no terceiro turno de uma seqüência na qual o turno 1 corresponde ao enunciado fonte do problema, devemos considerar casos em que essa alocação se altere. É o que ilustraremos com o fragmento (12). Neste episódio, a cliente, que já pagara sua conta mensal, quer saber da empresa por que motivo ainda consta um débito em seu nome que a impede de fazer uma transferência de titularidade.

(12) At 17, p.259

- 37 Silene no caso a senhora efetuou o pagamento na data no dia doze dia  
38 doze?  
38 Ana olha, a minha conta – é, efetuei na: no dia: acho que foi sex-  
40 segunda-feira.  
41 Silene porque o prazo para ( ) a senhora efetuou em banco ou em  
42 casa lotérica?  
43 Ana casa lotérica. Caixa Econômica Federal.  
44 Silene é porque essa conta ainda está constando em aberto, porque o prazo  
45 pra que o banco possa estar repassando essa esse pagamento,  
46 tanto o banco quanto a casa lotérica, é um prazo de cinco dias  
47 úteis. então mais ou menos após esse prazo, a senhora entra  
48 em contato conosco, e se tiver constando já como paga, nós  
49 temos como fazer a transferência por telefone para a senhora.  
50 somente a senhora informando os dados do proprietário.  
51 Ana então quando paga assim na segunda-feira, porque dia doze  
52 não dava pra,  
53 Silene não, certo. dia doze foi no sábado.  
54 Ana aí eu paguei segunda. então não pode?  
55 Silene **não. não.**  
56 Ana tem que esperar cinco dias úteis, é isso?  
57 Silene **não.não. vou explicar novamente. a senhora tem que – a**  
58 **senhora pagando em casa lotérica ou bancos, tá, o prazo para**  
59 **que eles possam estar repassando o pagamento pra X-gás, é**  
60 **um prazo de cinco dias úteis. pra eles repassarem o**  
61 **pagamento pra X-gás ah, do dia que a senhora efetuou o**  
62 **pagamento, é contado cinco dias úteis, no caso pra eles**  
63 **estarem passando então ( )**  
64 Ana = (esse pagamento todo) é como se eu não tivesse, só uma  
65 curiosidade por causa de problema de banco, é como se eu

- 66 não tivesse pago, é isso?  
 67 Silene ainda não consta o pagamento.  
 68 Ana nossa, ( )

Estamos considerando que os turnos negritados, turnos da atendente, efetivam uma operação de reparo em terceira posição que busca explicitar para a cliente a informação veiculada nas linhas de 44 a 50 (turno fonte de problema) e não compreendida por ela. A atendente esclarece, neste turno, que a informação de pagamento da conta ainda não chegou à empresa e que, em decorrência disso, sua solicitação de transferência não poderá ser efetuada. A contribuição imediata da cliente ("então quando paga assim na segunda-feira [...] então não pode?"-linhas 51 e 54) sinaliza uma quebra do processo de entendimento, o qual a atendente busca reajustar promovendo um reparo (linhas 57 a 63). Há, neste turno, após um iniciador de reparo ("não. não."), um marcador metalingüístico que sinaliza que o falante efetuará o reparo ("vou explicar novamente"). Através de procedimento parafrástico a atendente busca explicitar a informação para a cliente.

Trata-se aqui do mesmo fenômeno descrito nos fragmentos anteriores, com a diferença de que, entre os turnos envolvidos na construção do reparo em terceira posição, insere-se uma seqüência de dois turnos (L 51- 53), uma "seqüência inserida". O fato de o reparo em terceira posição não ocupar a terceira posição na seqüência de turnos envolvida no procedimento de ajuste da informação não descaracteriza a natureza da operação de **reparo auto iniciado interturno** efetuada nos turnos sinalizados.

Considerando-se as operações de **auto-reparo** que descrevemos até aqui, podemos concluir que esses procedimentos podem ocupar duas posições na seqüência de turnos – a primeira (reparos auto-iniciados intraturnos) e a terceira (reparos auto-iniciados interturnos) - assumindo formas diferentes, específicas, dada a distância entre o procedimento de reparo operado pelo falante e a fonte de problema presente em sua fala. Reparos em terceira posição assumem uma forma que inclui estratégias específicas para remeter à fonte do problema, conforme pudemos observar nos exemplos elencados.

### 2.2.6. Reparos em quarta posição ("*fourth position repair*")

A descrição desse procedimento de reparo considera o envolvimento de quatro turnos de uma seqüência numa operação de reparo. No primeiro turno dessa seqüência está a fonte de um problema de compreensão. Esse problema poderá se arrastar até o quarto turno, o qual se apresentará como uma posição disponível para a efetivação de reparo. É, na verdade, a relação entre o primeiro turno - turno no qual reside um problema de compreensão - e o quarto turno - turno que opera o reparo capaz de ajustar o andamento da conversa - que define esse tipo de operação como um **reparo em quarta posição**.

Outro traço que distingue esse tipo de operação daqueles descritos até aqui é o fato de que, dos turnos implicados em reparos em quarta posição, os dois primeiros (T1 e T2) estarão, conjuntamente, envolvidos em problemas de compreensão, enquanto os dois outros (T3 e T4) estarão envolvidos na resolução desses problemas.

Ilustramos abaixo esse tipo operação de reparo com um exemplo retirado de Schegloff (1992, p. 1321), já que em nossos dados o fenômeno não se registrou. O exemplo exhibe uma troca entre Loes e Marty: a primeira, atendente em um centro de pesquisa; a segunda, uma pesquisadora. O autor esclarece, ainda, que o encontro acontece no início do ano.

(13)

- |    |       |   |
|----|-------|---|
| 16 | Marty | Loes, do you have a calendar,           |
| 17 | Loes  | Yeah (( reaches for her desk calendar)) |
| 18 | Marty | Do you have one that hangs on the wall? |
| 19 | Loes  | Oh, you <u>want</u> one.                |
| 20 | Marty | Yeah                                    |

Devemos, primeiramente, considerar a ambigüidade da pergunta de Loes, que pode significar um empréstimo ou a necessidade de ter para si o calendário. A resposta de Loes à pergunta de Marty no segundo turno, turno implicado seqüencialmente, evidencia uma compreensão de T1: Marty precisa que ela lhe empreste seu calendário, certamente para uma consulta rápida. A segunda contribuição de Marty, no entanto, permite que Loes reavalie os dois turnos anteriores e reformule, no quarto turno da seqüência, a contribuição de seu

interlocutor alocada em T1, a partir da compreensão de que ela quer um calendário para si.

A definição do reparo em quarta posição está implicada na definição do reparo em terceira posição. Podemos dizer que o que este tipo de reparo é para o falante de um turno problemático, aquele é para o ouvinte e a compreensão que ele constrói desse turno. Tais reparos mantêm, portanto, uma relação de reflexividade que se evidencia, muitas vezes, pelo fato de se realizarem concomitantemente, como fala sobreposta em muitos eventos (Schegloff, 1992: 1324).

Ao descrever as operações de reparo em terceira e quarta posição, Schegloff (1992) aponta-as como a última fronteira de defesa da intersubjetividade. Essa proposição implica o reconhecimento de que problemas de compreensão na conversa face a face, na maior parte das vezes, são alvo de negociação tão logo ocorram. Diante de "quebras de intersubjetividade", os falantes em interação operam reparos imediatamente: i) na primeira posição (**auto-reparo intraturno**); ii) ou na posição de "próximo turno", que, preferencialmente, alocará **iniciações de reparo**.

Essas são posições naturais que, se não ocupadas por operações de reparo, podem estender a oportunidade de reparo para posições mais próximas na seqüência – a terceira e quarta posição. Tais posições se constituirão, nesses casos, em "posições de próximo turno adicionais" e também disponíveis para a execução de operações de reparo, as quais se valerão de estratégias especializadas, dado seu deslocamento da posição potencial de "próximo turno" para uma outra mais distante do enunciado fonte de problema.

A descrição de estratégias específicas de reparo incidentes em turnos que seguem imediatamente a posição de "próximo turno" (P2) evidencia que as "posições 3 e 4" são posições que permitem ainda negociar com dados de uma seqüência em andamento ou em conclusão. Para além dessas posições não se poderia, segundo os estudos mencionados, prever nenhum outro espaço que, de modo sistemático, garanta o ajustamento da intersubjetividade.

Na verdade, após essas oportunidades de ajustamento, os participantes, em qualquer outro momento da interação, poderiam ocupar-se de problemas que interferem no andamento das trocas, retornando a turnos mais distantes da seqüência conversacional. Ou seja, qualquer revisão do que foi dito pode ser feita

em qualquer momento da interação, mas, após as posições descritas, os espaços para ajustamento da intersubjetividade seriam flutuantes e não sistemáticos.

Podemos reconhecer, portanto, como uma grande contribuição dos estudos mencionados, a descrição de um conjunto de espaços, posições na seqüência conversacional que se apresentam como oportunidades para que os falantes envolvidos em uma troca problemática resolvam problemas de compreensão pontuais e, desse modo, ajustem o processo de construção da intersubjetividade. Uma vez reconhecido um componente da conversa como alvo de um reparo, os falantes terão à sua disposição quatro espaços para iniciação e realização do reparo; cada um desses espaços prevê a forma de reparo a ser ali efetuada, havendo um tipo de reparo apropriado a cada uma das posições.

### 2.2.7.

#### **Iniciação de reparo pelo outro: estratégias de "adiamento" na produção do reparo**

Procedimentos de reparo deslocados de posições naturais merecerão atenção em artigo mais recente (Schegloff, 2000). Mais particularmente, o estudo investiga a operação de **"iniciação de reparo pelo outro"**<sup>7</sup>. Esse procedimento de reparo, conforme vimos anteriormente (seção 2.2.2., p.17), tem como sua "posição natural" o "próximo turno" ("*next turn*"): iniciações de reparo pelo outro costumam se realizar tão logo o falante de um turno problema sinalize sua intenção de passar o turno de fala adiante. Seu *locus* preferencial é a posição imediatamente seguinte ao **espaço de transição de turno**, ou seja, à breve pausa que comumente sinaliza o término de um turno e, por conseguinte, autoriza o início do "próximo turno".

Sobre as iniciações de reparo, também já foi dito (Schegloff *et al*, 1977, p.373-374) que costumam ser adiadas para dar ao falante de uma fala problemática a oportunidade de ele próprio efetuar um reparo, este é também um

<sup>7</sup> O criterioso estudo de Schegloff inclui uma breve e relevante discussão terminológica (Schegloff 2000, p.211) A denominação do fenômeno em foco – se NRTI (*next turn repair initiation*) ou OI (*other initiation repair*) – determina o objeto central de investigação – se a posição em que a operação se realiza ou se o agente dessa operação. Segundo o autor, os dados examinados para o estudo em questão atestam que a grande maioria das ocorrências de iniciação de reparo pelo outro localiza-se na posição de "próximo turno" (cerca de 90%). No entanto, esta não é a única posição que acomoda iniciações de reparo pelo outro, como o trabalho pretende demonstrar. A escolha terminológica ratifica, portanto, o foco no agente de produção do reparo já apontado no estudo inicial do fenômeno (Schegloff *et al*, 1977).

procedimento regular na conversa cotidiana bem como a conduta de não interromper o outro.

O novo estudo sobre procedimentos de adiamento de iniciação de reparo pelo outro investiga a forma que procedimentos deslocados assumem, bem como as causas que levam ao distanciamento entre o procedimento de reparo e a fonte de um problema de compreensão **Iniciações de reparo adiadas** são procedimentos que se encontram deslocados de sua posição natural e alocados em posições o mais próximo possível do turno fonte de problema ou em locais que são modificações da posição natural (Schegloff, 2000, p.211)<sup>8</sup>.

Distinguem-se, inicialmente, duas grandes categorias de iniciação de reparo adiadas: i) **iniciação fora do "próximo turno"**, um falante pode adiar a iniciação de reparo para um outro turno, (mais ou menos) distante da posição de "próximo turno"; ii) **iniciação dentro do "próximo turno"**, um falante pode adiar a iniciação de reparo para outra posição que não a posição natural dentro do próximo turno, qual seja, aquela que se segue ao espaço de transição de turno.

### **2.2.7.1.**

#### **Iniciação de reparo: procedimentos deslocados para fora do "próximo turno"**

Schegloff (2000, p.213-224) menciona pelo menos quatro ocorrências distintas de adiamento de iniciação de reparo pelo outro enquanto estratégias deslocadas para fora da posição de próximo turno. Essas ocorrências foram observadas em eventos comunicativos distintos nos quais as especificidades da prática discursiva implicam operações adiadas. Abordamos, a seguir, os casos investigados pelo autor.

---

<sup>8</sup> Vale mencionar aqui o diálogo entre este estudo de Schegloff e a pesquisa de Wong (2000). Ambos os trabalhos ocupam-se da investigação de novos ambientes e práticas de iniciar reparo na fala do outro. O trabalho de Wong (2000) - vinculado à pesquisa em Linguística Aplicada, mais particularmente em aprendizagem em segunda língua – analisa a conversa entre falantes nativos e não-nativos do inglês, buscando observar regularidades na organização do reparo advindas das especificidades contextuais desse tipo de conversa. Nesse contexto, os processos de monitoramento da compreensão, segundo a autora, particularizam-se em função, sobretudo, do fato de que um dos interlocutores é falante-aprendiz. Wong parte da descrição do procedimento de adiar a iniciação de reparo feita pela AC (Schegloff, 2000, p.232), para avaliar as especificidades assumidas pelo mesmo fenômeno em contexto diverso de produção da fala.

### 2.2.7.1.1. Múltiplos reparos

Deslocamentos de iniciações de reparo podem ocorrer em casos nos quais a resposta a uma iniciação de reparo não adiada não seja suficiente para resolver o problema de compreensão implicado na troca. Uma nova tentativa para resolver tal problema poderá ser empreendida com uma nova iniciação de reparo, novamente dirigida ao turno problema. Um novo fracasso da negociação poderá implicar nova iniciação de reparo e assim sucessivamente.

Veamos um exemplo em (14), episódio no qual a cliente, Marilda, encaminha um "pedido de ação", a religação do gás, após descrever sua situação problema. O atendente, Márcio, operando várias iniciações de reparo, busca compreender melhor essa situação. Destacamos, nesse fragmento, o turno alvo de reparo (L4-6) e os turnos que operam iniciações de reparo pelo outro.

(14) At 15, p.256

- |    |         |  |
|----|---------|--|
| 1  | Márcio  | <i>X-gás</i> Márcio boa tarde.   |
| 2  | Marilda | Marcos, boa tarde.é marcos?  |
| 3  | Márcio  | Márcio pois não  |
| 4  | Marilda | <i>ah, tudo bem. escuta só, eh, o pessoal da X-gás veio aqui na</i>          |
| 5  |         | <i>minha casa, e:: e fecharam o gás porque tava com vazamento</i>            |
| 6  |         | <i>No aquecedor. então, já resolvemos o problema, <u>mas</u> tá fechado.</i> |
| 7  | Márcio  | Correto. qual e o número de cliente da senhora?                              |
| 8  | Marilda | o número de cliente é dois sete,   |
| 9  | Márcio  | sim,   |
| 10 | Marilda | quatro dois,   |
| 11 | Márcio  | quatro dois,   |
| 12 | Marilda | sete meia, ... traço zero.   |
| 13 | Márcio  | momento.   |
| 14 |         | (3 seg) (barulho de digitação)   |
| 15 | Márcio  | está em nome de quem, senhora?   |
| 16 | Marilda | tá no nome de Marilda Fonseca Pereira.                                       |
| 17 | Márcio  | qual o telefone pra contato?   |
| 18 | Marilda | oito quatro, ai perdão (hh) quatro cinco do(h)is eu estava com               |
| 19 |         | outro número na cabeça.  |
| 20 | Márcio  | quatro cinco dois,   |
| 21 | Marilda | oito três,   |
| 22 | Márcio  | oito três,   |
| 23 | Marilda | quatro um,   |
| 24 | Márcio  | quatro um?   |
| 25 | Marilda | é.   |
| 26 |         | (5 seg) (barulho de digitação)   |
| 27 | Márcio  | um momento.  |
| 28 |         | (12 seg)   |
| 29 | Márcio  | <i>foi a, a emergência foi ao local e fechou o gás?</i>                      |
| 30 | Marilda | sim. isso.   |

- 31 Márcio [que estava havendo escapamento de gás.=](#)  
 32 Marilda [é. Ai, mas era no aquecedor e fechou e não pode ser aberto, não](#)  
 33 [e? se não for por eles.](#)  
 34 [\(12 seg \) \(barulho de digitação\)](#)  
 35 Márcio [qual o endereço?](#)  
 36 Marilda [Avenida Rio Branco,](#)  
 37 Márcio [sim,](#)  
 38 Marilda [sete nove meia,](#)  
 39 Márcio [pois não,](#)  
 40 Marilda [trezentos e oito.](#)  
 41 Márcio [fecharam quando senhora?](#)  
 42 Marilda [fecharam hoje.](#)  
 43 Márcio [fecharam hoje?](#)  
 44 Marilda [é.](#)  
 45 [\(16 seg \) \(barulho de digitação\)](#)  
 46 Márcio [a senhora ligou pro telefone da emergência, eles foram ao local e](#)  
 47 [fecharam \( \)](#)

O fragmento (14) registra cinco iniciações de reparo (L 29, 31, 41, 43, 46) dirigidas ao mesmo turno problema. A distância entre a fonte do problema e as várias iniciações de reparo a ela dirigidas caracteriza tais procedimentos como adiados, deslocados de sua posição natural, o "próximo turno". Na verdade, o fragmento (14) registra dois fenômenos mencionados por Schegloff (2000): a ocorrência de adiamentos enquanto procedimento que envolve "reparos múltiplos" e a ocorrência de adiamentos que, em alguns contextos institucionais, parecem ser procedimentos regulares e não de exceção.

Os dados analisados pelo autor registram a ocorrência de até três procedimentos consecutivos de iniciação de reparo, sendo que o primeiro procedimento não corresponderia a uma operação adiada, por ocupar a posição de "próximo turno". Os demais, implicados em nova tentativa de ajustamento da compreensão, seriam, estes sim, iniciações de reparo deslocadas da posição natural.

É o que aconteceria, por exemplo, caso a iniciação de reparo operada em L21, acima, ocupasse a posição imediatamente subsequente ao turno fonte de problema. O que observamos, no entanto, é que esse procedimento foi também adiado em função de traços específicos da organização das trocas verbais entre nossos falantes, atendente e cliente. Particularmente, nesse contexto institucional, há regras que modelam as trocas de modo a produzir adiamentos como o que registramos em L21 e também em L41. Nestes casos, adiou-se, a produção da iniciação de reparo, que consiste em pedidos de confirmação e detalhamento da

informação - "foi a a emergência foi ao local e fechou o gás?"; "fecharam quando senhora?" - para introduzir, em seu lugar, um procedimento prioritário segundo a agenda da instituição, a checagem de dados do cliente.

Schegloff (2000, p.220) salienta que, em contextos institucionais, responder primeiro e iniciar reparo depois "parece ser a ordem canônica". O que se apresenta como hipótese pode confirmar-se pela análise dos dados desta pesquisa.

### **2.2.7.1.2. Unidades maiores de fala em progressão**

Esse tipo de ocorrência envolve trocas discursivas nas quais está em curso a construção de um texto cuja unidade é de tal modo reconhecida e respeitada na composição de suas várias partes pelo ouvinte que este, mesmo diante de um problema de compreensão, adia a iniciação do reparo para um ponto da seqüência que se constitua em um espaço onde essa intervenção seja possível. Nesses casos, segundo sugere o próprio autor, tem-se algo como um turno expandido.

Os exemplos demonstram que o texto conversacional é composto por um longo trecho de fala intercalado por curtas contribuições do ouvinte (na maioria sinalizações de *assessment*) em espaços reconhecíveis como espaços de transição de turno. São situações que incluem, algumas vezes, a atividade paralela de anotação, ou seja, o ouvinte toma nota daquilo que ouve. Os turnos expandidos costumam ser textos de instrução, listas ou podem, ainda, compor a narração de um evento que se organiza em episódios. Temos, abaixo, um exemplar do fenômeno encontrado em nosso *corpus*.

Neste episódio, que teve alguns de seus turnos analisados anteriormente (fragmento (9), seção 2.2.4., p.22), a cliente Telma solicita ao atendente informações detalhadas a respeito do valor das tarifas tendo em vista cotas de consumo. Na linha 137 temos um dado importante que particulariza a troca entre atendente e cliente nesse evento: um dos participantes toma nota do que o outro diz. Da linha 148 (a partir do grifo) à linha 163, repetições da fala do outro modelam a troca e são ações concomitantes à ação de anotar o que se está dizendo.

(15) At 3, p.232

- 127 (51 seg.)  
 128 Valter olha senhora, do gás natural, de zero a sete metros cúbicos, o valor do  
 129 metro cúbico é de um real ponto:: zero um oitenta e sete centavos. de  
 130 oito a vinte e três, um ponto trinta e cinco vinte e nove.  
 131 Telma por por metro cúbico?  
 132 Valter exato.  
 133 Telma De um a vinte e três metros,  
 134 Valter não. [de oito a vinte e três].  
 135 Telma [de oito a vinte e três].de zero a sete,  
 136 Valter um ponto, zero um oitenta e sete,  
 137 Telma e de- peraí. deixa- deixa eu anotar que aí eu não preciso depois  
 138 Valter [certo].  
 139 Telma [eu ligo] só pra saber a a metros cúbicos. o consumo, né? eu ligo pra  
 140 saber tipo assim quantos metros cúbicos foi consumido, entendeu?  
 141 Valter certo.  
 142 Telma daí, deixa eu achar uma caneta aqui que eu to procurando. só um  
 143 pouquinho.aí eu anoto os valores, aí eu já faço uma idéia de quanto é  
 144 que vai ser. porque eu gosto de controlar tudo.entendeu? ((ri)) eu  
 145 gosto de ter minhas continhas assim, tudo direitinhas. quanto eu vou  
 146 gastar por mês. nas contas fixas, no caso, gás, energia, essas coisas,  
 147 tudo eu gosto de ter a a a o valor mais ou menos, pra eu poder  
 148 reservar né, o dinheiro, pra pagar direitinho. fala aí. é:: de zero a sete,  
 149 e um,  
 150 Valter um ponto zero um oitenta e sete.  
 151 Telma zero um oitenta e sete. tá.  
 152 Valter de oito a vinte e três,  
 153 Telma ahã,  
 154 Valter um ponto trinta e cinco vinte e nove,  
 155 Telma trinta e cinco vinte e nove,  
 156 Valter de vinte e quatro a oitenta e três,  
 157 Telma hum,  
 158 Valter um ponto meia cinco noventa e três,  
 159 Telma meia cinco noventa e três,  
 160 Valter e acima de oitenta e três, um ponto sete cinco meia quatro.  
 161 Telma um ponto, acima de oitenta e três, um ponto,  
 162 Valter sete cinco meia quatro.  
 163 Telma sete cinco meia quatro.  
 164 Valter exato  
 165 Telma esse valor é em real, né? um real vírgula dois centavos,  
 166 Valter [i::sso.correto.]  
 167 Telma no caso aqui, né?  
 168 Valter por metro cúbico isso. tá?  
 169 Telma e. do mínimo. tá bem.  
 170 Valter certo

O procedimento a que estamos chamando "adiamento de iniciação de reparo" pode ser observado com atenção aos turnos destacados. A cliente, em L165, retorna ao conteúdo do turno inicial do atendente (L128-130). Há aí um enunciado fonte de problema (grifado) - "o valor do metro cúbico é de um real ponto zero um oitenta e sete centavos" - ao qual o interlocutor retorna pedindo

confirmação – "esse valor é em real né? um real vírgula dois centavos, no caso aqui né?".

Os reparos registrados em eventos semelhantes a esse também se posicionam em turnos que se distanciam da fonte do problema de compreensão, ou seja, deslocam-se da posição de "próximo turno". Trata-se de um fenômeno que relaciona intimamente a organização do reparo à organização da seqüência de turnos. A teoria trabalha com algumas hipóteses que possam explicar o deslocamento da iniciação de reparo nesse contexto.

Schegloff (2000, p.216) considera que a elaboração de turnos expandidos pode criar certa dificuldade na identificação de espaços de transição de turno, obscurecendo, por exemplo, o ponto em que uma "unidade de construção de turno" (TCU) termina. Considera, ainda, a tensão enfrentada pelo ouvinte do turno expandido entre a necessidade de iniciar um reparo em espaços reconhecíveis como oportunidades para tomar o turno e a decisão de permitir que essas oportunidades cedam ao curso da unidade discursiva ampliada. Neste último caso, reconhece-se o caráter estrito de adiamento da operação, posto que o ouvinte "deixa passar" espaços que oportunizam iniciações de reparo como forma de co-construir a unidade de fala em progressão. A iniciação do reparo pelo outro ocorrerá, portanto, em posições tardias, reconhecidas pelo falante como posições que autorizam operações de reparo.

No caso analisado, a unidade de fala completa abrange todos os turnos ocupados com a enumeração dos itens implicados na produção da informação solicitada (os turnos constantes nas linhas de 128 a 164 reúnem três blocos de informação, cada um deles relativo a um valor em real e ao consumo equivalente). A necessidade, por parte da cliente, de esclarecimentos relativos à informação veiculada, cede à tarefa de recolhimento de toda a informação, e a cliente apenas iniciará o reparo quando for sinalizado o término da unidade de fala iniciada em L128.

Ainda um outro caso mencionado em Schegloff (2000: p.216-218) envolve interações multiparticipadas nas quais a iniciação de reparo é operação realizada por um "ouvinte secundário", não diretamente envolvido na troca em questão. O mais interessante a se observar nesses casos é o fato de que este participante apenas inicia o reparo quando já se garantiu ao "ouvinte ratificado" o direito de ocupar o turno e oferecer a contribuição implicada na seqüência. Essa é outra das

evidências da estreita relação entre o sistema de reparo e o sistema de tomada de turno: o participante que inicia o reparo reconhece o direito do outro falante de tomar o turno adjacente ao turno fonte do problema<sup>9</sup>.

### 2.2.7.1.3.

#### **Iniciação de reparo antecedida por resposta assertiva do mesmo falante**

Um último conjunto de ocorrências exhibe um fenômeno que a teoria aponta como curioso: iniciações de reparo pelo outro distanciadas do turno fonte de problema e antecedidas por respostas aparentemente apropriadas ao turno problema. Ou seja, o ouvinte demonstra ter compreendido a fala do outro quando isso na verdade não ocorreu, e uma "iniciação de reparo tardia" anunciará um problema de compreensão implicado na troca em curso. Nesses casos, parece haver, da parte do ouvinte do turno problema, a necessidade de demonstrar firmeza e compreensão do que está sendo dito, o que o leva a, primeiramente, demonstrar compreensão para, em seguida, iniciar o reparo. No episódio abaixo, a cliente Ana recebe da atendente Janaína explicações relativas ao motivo pelo qual há, na empresa, registro de débito em seu nome.

(16) At 27, p.278

- |    |         |  |
|----|---------|--|
| 55 | Ana     | é essa uma conta que está em aberto?                                   |
| 56 | Janaína | exatamente. oito reais e vinte centavos.                               |
| 57 | Ana     | é. ela está aqui na minha mão, mas acontece que ela- eu eu             |
| 58 |         | recebi a conta e aqui na conta está escrito que ainda está em          |
| 59 |         | débito automático.   |
| 60 | Janaína | não. o que ocorre, se foi solicitado o cancelamento do débito          |
| 61 |         | automático,  |
| 62 | Ana     | ahn,   |
| 63 | Janaína | a senhora tem que estar verificando junto ao banco, se esse            |
| 64 |         | valor ainda estava em débito automático. se estava, eles têm           |
| 65 |         | um extrato de que ( normalmente ) esse valor foi retirado, ou          |
| 66 |         | então o banco não repassou para a <i>X-gás</i> . mas se foi solicitado |
| 67 |         | o cancelamento do débito automático, e essa conta <u>já havia</u>      |
| 68 |         | <u>sido faturada</u> , a <i>X-gás</i> ela envia normalmente com essa   |
| 69 |         | informação de débito automático, porque não tem como                   |
| 70 |         | cancelar essa informação.  |
| 71 | Ana     | <u>já entendi</u> .  |

<sup>9</sup> Os fenômenos aqui mencionados e não exemplificados podem ser observados nos exemplos citados na fonte referenciada. Alguns dos fenômenos descritos por Schegloff não foram encontrados em nosso *corpus* (como é o caso das interações multiparticipadas), pelo menos não nesta nossa busca inicial.

72 Janaína e o cliente pode pagar normalmente [ na casa lotérica ]  
 73 Ana [porque já foi impressa]  
 74 não é?

A cliente Ana dirige-se à empresa encaminhando o seguinte problema: apesar de constar débito automático em seu extrato de conta, ela se encontra devedora da empresa. Segundo explicação do atendente no turno 41, isto está ocorrendo porque "o banco não repassou pra X-gás" o aviso sobre o cancelamento de débito automático. Explica ainda que "se foi solicitado o cancelamento e essa conta já havia sido faturada a X-gás envia normalmente (a conta)".

A longa e confusa explicação da atendente é, em certo ponto da seqüência, brevemente interrompida pela cliente, que sinaliza ter compreendido a fala do outro (L71). No entanto, nas linhas 73-74 temos uma iniciação de reparo dirigida a um problema ainda implicado na construção do turno fonte de problema (L63-70), qual seja: compreender a expressão "conta faturada" que a cliente traduz como "conta impressa" na linha 73, pedindo confirmação da informação.

Grifamos no fragmento em destaque a fonte do problema (L67-68) e a iniciação de reparo deslocada (L73-74). Grifamos também a contribuição presente na posição de "próximo turno", a qual deveria alocar a iniciação de reparo, tendo em vista a ainda existência de dúvida ou incompreensão. Nessa posição o que encontramos é uma sinalização clara de que a fala do outro foi compreendida ("já entendi").

A curiosidade que envolve o fenômeno acima descrito explica-se pela dificuldade de apontar, com maior precisão, suas motivações, conforme o que pôde ser feito no caso das demais categorias de iniciações de reparo deslocadas da posição natural. O fenômeno do adiamento situa-se na estreita relação entre o sistema de reparo e o de tomada de turno. Cada uma das estratégias vistas nas subseções anteriores responde às regras que organizam um ou outro sistema, conforme demonstrado.

No entanto, o fenômeno descrito em (16), categoria nomeada como "*post-response*" e vista como "residual" pela teoria em foco (Schegloff 2000, p.219-222), reúne ocorrências nas quais o ouvinte de um turno problemático responde apropriadamente a ele, demonstrando compreensão do que foi dito, mas, em seguida, inicia um reparo em posição tardia. O procedimento poderia ser decorrente, segundo consideração do autor: de precária avaliação inicial do

problema implicado na seqüência; da pouca importância dada ao problema enfrentado; ou mesmo da necessidade de, num primeiro momento, demonstrar compreensão do que está sendo dito.

#### **2.2.7.2.**

#### **Iniciação de reparo: procedimentos deslocados dentro do próximo turno**

A teoria que apresentamos na seção 2.2.7.1 está focada em procedimentos de reparo – iniciações de reparo pelo outro – que se apresentam distanciados do turno fonte de problema. O fenômeno que analisamos até aqui - iniciações de reparo deslocadas para posições que estão além do "próximo turno" - toma como unidade de análise o turno de fala, ou seja, os reparos apontados como adiados são por interferência de outros turnos que se colocam entre o turno problema e aquele no qual se inicia um reparo.

No entanto, a teoria sobre reparo, desde seu início, tem considerado outros eventos - reconhecidamente relevantes na produção da fala em interação – que podem interferir entre a fonte de um problema de compreensão e a iniciação de reparo a ela dirigida. Pequenas pausas, pequenos momentos de silêncio são eventos que podem ocupar ambientes destinados à produção de iniciações de reparo e, também neste caso, tem-se uma estratégia de adiamento.

Considerando-se que operações não-adiadas se realizam em ambiente imediatamente posterior a espaços reconhecidos como espaços de transição de turno, o mínimo deslocamento dessa posição natural poderá ser reconhecido como adiamento na produção do reparo. As primeiras pesquisas sobre reparo, conforme já assinalamos neste trabalho, apontaram essa tendência ao adiamento ao se descrever a preferência por auto-correções na conversa espontânea (Schegloff, 1977). As ocorrências registram um pequeno intervalo de silêncio seguindo o espaço de transição de turno. Adiar o início da produção de seu turno é uma estratégia utilizada pelo ouvinte de um turno problemático com vistas a oportunizar auto-reparos.

Adiamentos dentro do próximo turno são, portanto, procedimentos que, reconhecidamente, compõem o sistema de reparo desde o início da pesquisa. O que merecerá análise no novo estudo de Schegloff é a intervenção de eventos

outros que não o silêncio entre a fonte de um problema de compreensão e a iniciação de reparo. Mais particularmente, o que aqui se observa é a presença de fala antecedendo a iniciação de reparo e ocupando um espaço reconhecível como espaço destinado a este procedimento. Pequenas ações ou fragmentos de fala podem ser conduzidos ou pelo falante cuja fala é problemática, ou pelo ouvinte dessa fala de modo a provocar o adiamento de iniciações de reparo pelo outro.

Em Schegloff (2000, p.224-233) são analisadas algumas ocorrências distintas do fenômeno, uma das quais ilustramos aqui com exemplo do nosso *corpus* de pesquisa. Um primeiro caso de adiamento advém da ação do próprio falante em cujo turno está a fonte de um problema de compreensão. Isso ocorre porque o ouvinte do turno problema evita iniciar o reparo não obstante os intervalos de silêncio que sinalizariam mudança de turno, essa estratégia provê nova oportunidade para que o falante do turno problema promova, ele próprio, um reparo em sua fala<sup>10</sup>.

Adiamentos dentro do próximo turno podem se dar, ainda, por intervenção de fragmento de fala do ouvinte, que inicia o reparo apenas após essa contribuição. É o que podemos observar no fragmento (17). Neste fragmento o cliente solicita explicação sobre uma conta em débito. A seqüência em destaque se inicia com a orientação da atendente Adriana a respeito de como efetuar o pagamento da conta.

(17) At 28, p.280

- |    |         |   |
|----|---------|---|
| 21 | Adriana | caso o senhor não tenha esta conta paga, você poderá                  |
| 22 |         | efetuá-la diretamente em uma de uma de nossas agências.               |
| 23 | César   | é. eu tenho aqui ... pago na minha <u>mão</u> , o mês de maio.        |
| 24 | Adriana | <b>sim, se o senhor estiver com esta conta paga, referente a maio</b> |
| 25 |         | <b>de noventa e nove,</b>   |

<sup>10</sup> Uma categoria importante para compreensão deste fenômeno particular é a categoria "unidade de construção de turno" (TCU). Os exemplos elencados exibem turnos compostos por duas ou mais TCUs. Entre uma e outra, há pequenas pausas que caracterizam espaços de transição de turno, ou seja, ambientes que acomodam iniciações de reparo. Intervalos de silêncio seguem-se a uma TCU fonte de problema, oportunizando um auto-reparo. A nova contribuição do falante cujo turno é problemático constitui uma fala que, interpondo-se entre a fonte do problema e a iniciação de reparo pelo outro, caracteriza uma operação de reparo adiada. O que se observa, portanto, é a extensão do turno que se inicia problemático a partir de uma nova contribuição do falante desse turno. Conforme consideração da teoria, estamos diante de um caso aparentemente pouco reconhecível como fenômeno de adiamento, já que a iniciação de reparo parece alocar-se no início da posição de próximo turno. O argumento que sustenta o reconhecimento de uma operação adiada aponta para o comprometimento da adjacência entre a posição de "próximo turno" e a TCU fonte de problema. Outra evidência do caráter de adiamento da operação é a forma assumida pela operação de reparo, a qual envolve estratégias específicas para recuperar a fonte do problema.

- 26 César                    é. tá na minha mão. **maio de noventa e nove?** ((entonação de  
 27 surpresa))  
 28 Adriana                noventa e nove.  
 29 César                    ah, eu tô com maio de dois mil.  
 30 Adriana                não. é de noventa e nove. a cobrança é relativa ao mês de  
 31 maio de noventa e nove.

Em turno anterior, a atendente já informara que a conta era referente ao ano anterior, 1999. Pelo que podemos observar, o cliente, desatento, até o início de seu segundo turno (L26), compreende estar negociando um débito do ano corrente, 2000. Destacamos no fragmento acima o turno fonte de problema e a iniciação de reparo pelo outro e negritamos a fonte do problema de compreensão (L24-25), bem como a iniciação de reparo (L26): "maio de noventa e nove?". Entre elas intervém um fragmento de fala do cliente ("é. tá na minha mão."), falante que inicia o reparo na posição de próximo turno. Neste caso, temos um fragmento de fala que se constitui em uma resposta ao turno anterior.

Segundo Schegloff (2000, p.232), tem-se um tipo de fala antecedente que parece sinalizar compreensão do que foi dito, muito embora seja seguida por uma iniciação de reparo (ou mesmo interrompida por ela) o que sinaliza algum tipo de incompreensão. É este um procedimento que se assemelha àquele descrito na seção 2.2.7.1.3. Em ambos, o falante que inicia o reparo, antes de fazê-lo, oferece uma resposta "prematura". A necessidade de reanálise do turno aparentemente não problemático motiva a iniciação de reparo.

A teoria aponta, ainda, para dois aspectos dessas ocorrências: i) a fala que precede a operação de reparo não inclui discordâncias ou resistência à fala do outro, mas sinais de aceitação e compreensão do que foi dito; ii) na maior parte dos casos, não se registrou nenhuma pausa entre o turno fonte de problema e o turno que contém a iniciação de reparo, o que explica a percepção da "fala inicial" como contribuição prematura do enunciado do outro, merecedor de reanálise.

Descreve-se, ainda, um outro tipo de procedimento inserido nesta mesma categoria. Este procedimento inclui-se num tipo de troca específica, envolvendo três turnos, com o procedimento de iniciação de reparo ocupando a terceira posição da seqüência: i) um turno inicial contendo uma pergunta; ii) um segundo turno com a resposta a essa pergunta; iii) um terceiro turno, ocupado pelo falante de T1, que aloca a iniciação de reparo. Este terceiro turno exhibe uma operação adiada, pois precedida por um fragmento de fala que registra a aceitação da

resposta oferecida no segundo turno da seqüência. A iniciação de reparo pode surgir após concluída a fala ou mesmo após o aborto de parte dela.

Iniciações de reparo pelo outro fora da posição natural – "próximo turno" – ou seja, distanciados da fonte de um problema de compreensão podem ser tomadas como procedimentos distintos daqueles que se realizam na posição natural. Como já foi dito, muito do poder do procedimento iniciação de reparo em apontar para a fonte de um problema de compreensão está na sua posição de adjacência em relação ao turno (ou a TCU) fonte do problema. Esse tipo de operação se vale de "unidades de construção de turno" como "hum?, o quê? , perdão! (*pardon me?*), o que você quer dizer?, é sério?". Essas são formas utilizadas para apontar o turno anterior como turno fonte de um problema de compreensão. Sendo a iniciação de reparo deslocada para outra posição, ela tomará uma forma que se utiliza de outros recursos para apontar para o turno problema: repetição da fonte do problema, repetição de palavras que emoldurem a fonte do problema, uso de uma categoria específica de palavras-pergunta, etc.

### **2.2.8. Reparos em terceiro turno ("*third turn repair*")**

A tentativa de descrição minuciosa da atividade de ajustamento da intersubjetividade sustentada nas operações de reparo permite distinguir ainda um outro tipo de reparo dentre aqueles que se posicionam depois da **posição de próximo turno**. A designação "**reparo em terceiro turno**" distingue um novo tipo de operação que apenas superficialmente assemelha-se ao já descrito "reparo em terceira posição" (ver seção 2.2.5).

Podemos dizer, num primeiro momento que os dois procedimentos assemelham-se por serem, ambos, auto-reparos interturnos. As duas operações abrangem três turnos de uma seqüência: i) um primeiro turno (T1), que virá a se apresentar como um turno problemático; ii) um segundo turno (T2), correspondente a uma contribuição do ouvinte de T1; iii) um terceiro turno (T3), o qual realiza um auto-reparo após alguma contribuição do outro.

No entanto, há que se distinguir as duas operações considerando-se a **natureza da contribuição do outro**, ou seja, a ação (do ouvinte de T1) que precede a operação de reparo realizada em T3. Ao contrário do que ocorre em

"reparos em terceira posição", o fenômeno que agora descrevemos inclui uma contribuição do ouvinte de T1 (turno problema) que **não inclui nenhuma sinalização** de que haja turbulências envolvendo o processo de construção da compreensão. Mesmo assim, T3 acomoda uma operação de auto-reparo interturno.

Schegloff (1997) descreve três contextos seqüenciais nos quais a contribuição do outro caracteriza-se por ser bastante curta - sinais de *assessment*, sinais de "mudança de estado" ou "*receipt*" (Heritage 1984) ou ainda respostas curtas a uma pergunta - constituindo turnos não completos. Na verdade, parece haver certa desconfiança quanto ao status de turno dessas pequenas enunciações que se interpolam entre os turnos que iniciam e realizam o reparo. O autor designa-os "quase-turnos".

O fragmento (18) expõe um exemplo do procedimento. Nele, o atendente Marcos oferece explicações à cliente sobre onde poderá pagar suas contas em atraso<sup>11</sup>.

(18) At 25, p.274

- 10 Marcos      exato. essas contas a senhora pode comparecer a qualquer  
 11                    agência da X-gás.  
 12 Célia         **ahn,**  
 13 Marcos      qualquer agência do centro, o valor seria o valor delas mesmo. o valor  
 14                    venal, porque a=

Regularidades envolvendo o fenômeno podem ser observadas no exemplo acima: i) a fonte do problema (em grifo) localiza-se em posição terminal nos turnos, ou seja, localiza-se em posição que antecede o espaço de transição de turno; ii) há uma fala breve intermediando o componente alvo de reparo e o reparo (em negrito), iii) o reparo (em grifo) realiza-se logo no início do terceiro turno.

Se, de um lado, um olhar para a posição do reparo na seqüência de turnos leva-nos a aproximar o fenômeno de "reparos em terceira posição", de outro, o tipo de ação do ouvinte com relação à fala do outro aproxima a operação dos também já mencionados auto-reparos em espaço de transição de turno.

---

<sup>11</sup> Excepcionalmente neste caso, tomamos a liberdade de fazer alterações na transcrição exposta na página indicada, ou então o fenômeno mencionado ficaria sem nenhuma exemplificação. Esta operação, o reparo em terceiro turno, como algumas outras mencionadas, não foi encontrada em nossa *corpus*.

Mas aqui há também uma diferença a ser feita. Não obstante as breves contribuições, em "reparos em terceiro turno" o ouvinte age em relação à fala do outro antes que este efetive um auto-reparo. As ocorrências analisadas em Schegloff (2000) apontam para o deslocamento de uma ação de reparo, de auto-reparo, que certamente ocorreria no espaço de transição de turnos, caso o ouvinte da fala reparável não se manifestasse com relação a ela. Nesse sentido, a posição de terceiro turno é uma posição "acidental", não implicada seqüencialmente, pois o "reparo no terceiro turno" não se fez a partir da contribuição do turno anterior.

Neste capítulo, procuramos recuperar o trabalho de descrição, realizado pela Análise da Conversação, das operações de reparo em suas diferentes manifestações, considerando: **que fala é alvo de reparo** (eu ou outro), **quem o inicia ou realiza** e **em que posição** ocorre. Procuramos focar, na análise de um fenômeno tão complexo e múltiplo, alguns aspectos de sua realização. Passamos a considerar, agora, outras dimensões do fenômeno, abordadas superficialmente nos trabalhos mencionados, os quais, por sua natureza, privilegiam a forma de organização do reparo. No capítulo seguinte, procuramos discutir a funcionalidade de alguns tipos específicos de operação de reparo a partir dos estudos sobre a organização textual interativa vinculados ao projeto da *Gramática do Português Falado*.