



**Carlos Gustavo Camillo Pereira**

**Voluntários que atuam com refugiados:  
emergências e construções de sentidos  
através de narrativas**

**Tese de Doutorado**

Tese apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Doutor em Letras/Estudos da Linguagem pelo Programa de Pós-graduação em Estudos da Linguagem da PUC-Rio.

Orientadora: Liliana Cabral Bastos

Coorientadora: Liana de Andrade Biar

Rio de Janeiro

Fevereiro 2024



**Carlos Gustavo Camillo Pereira**

**Voluntários que atuam com refugiados:  
emergências e construções de sentidos  
através de narrativas**

Tese apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Doutor pelo Programa de Pós-graduação em Estudos da Linguagem da PUC-Rio. Aprovada pela Comissão Examinadora abaixo:

**Liliana Cabral Bastos**

Orientadora  
Departamento de Letras – PUC-Rio

**Liana de Andrade Biar**

Coorientadora  
Departamento de Letras – PUC-Rio

**William Soares dos Santos**

Faculdade de Letras – UFRJ

**Poliana Coeli Costa Arantes**

Instituto de Letras – UERJ

**Maria do Carmo Leite de Oliveira**

Departamento de Letras – PUC-Rio

**Ariane Rego de Paiva**

Departamento de Serviço Social – PUC-Rio

Rio de Janeiro, 01 de fevereiro de 2024.

Todos os direitos reservados. É proibida a reprodução total ou parcial deste trabalho sem a autorização da universidade, do autor e da orientadora.

### **Carlos Gustavo Camillo Pereira**

Especialista em Língua Portuguesa pelo Liceu Literário Português (LLP/UERJ) [2020] e em Língua Latina pela Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ) [2020]. Além disso, sob orientação de Margarida Basílio, tornou-se Mestre em Letras/Estudos da Linguagem pela Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio) [2020], mesma instituição em que obteve o título de Doutor em Letras/Estudos da Linguagem (PUC-Rio) [2024]. Profissionalmente, é professor de Língua Inglesa na Prefeitura do Rio de Janeiro e de Língua Portuguesa pertencente ao Departamento de Língua Portuguesa, Literatura Portuguesa e Filologia da Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ).

#### Ficha Catalográfica

Pereira, Carlos Gustavo Camillo

Voluntários que atuam com refugiados: emergências e construções de sentidos através de narrativas / Carlos Gustavo Camillo Pereira; orientadora: Liliana Cabral Bastos; coorientadora: Liana de Andrade Biar. – 2024.

214 f.: il. color.; 30 cm

Tese (doutorado)–Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Departamento de Letras, 2024.

Inclui bibliografia

1. Letras – Teses. 2. Voluntariado. 3. Refúgio. 4. Entrevista qualitativa. 5. Análise da narrativa. 6. Prática identitária. I. Bastos, Liliana Cabral. II. Biar, Liana de Andrade. III. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Departamento de Letras. IV. Título.

CDD: 400

Dedico esta tese...

...ao meu querido e amado pai, que sempre estará presente em minha vida (In memoriam).

...aos voluntários de todo o mundo, que se engajam na luta por aliviar a dor do próximo.

## **AGRADECIMENTOS**

Meu primeiro e principal agradecimento é, sem dúvida alguma, para o meu pai Carlos Alberto Faria Pereira. Ele foi, é e sempre será o meu maior exemplo de dedicação e comprometimento com tudo quanto fazia. Lembro-me de sua pontualidade extrema que era de fazer inveja a qualquer britânico, além de sua disposição para ajudar o próximo. Mesmo que estivesse cansado, nunca negou auxílio a quem quer que lhe pedisse por assistência. Muito obrigado, pai, por ter sido tão importante na minha vida e por ter cuidado de mim, sempre estará vivo e presente em meu coração e nos meus pensamentos.

Agradeço a minha companheira de vida, Larissa Carmen Domingues de Freitas, por sempre confiar em mim e saber que eu conseguiria alcançar meus objetivos. Em adição, não posso deixar de ser grato pelo fato de ter sido a minha leitora crítica, sempre disponível para ouvir os meus “achados” acadêmicos, bem como me auxiliar no desenvolvimento de novos entendimentos por meio de nossas conversas tão profundas e instigantes. Para além disso, sou grato pelo amor e pelo carinho que tenho recebido ao longo desses quase 10 anos entre o tempo de namoro e de casamento. Compartilhar a vida e ser feliz com você é o meu maior título!

... a minha mãe, Nilsa Camillo Pereira, pelo carinho, amor, afeto e confiança ao longo de toda a trajetória de minha vida. Sua lealdade e dedicação a família são valores que me formaram e constituem quem sou.

... o meu irmão, Leonardo Camillo Pereira, pela amizade e pela certeza de que sempre terei alguém em que posso contar.

... os meus queridos amigos Felipe de Andrade Constancio e Taís Turaça Arantes. Nossa amizade se firmou quando ainda estudávamos na especialização de língua latina na UERJ em 2020. De lá para cá não nos separamos mais e continuamos sempre encorajando um ao outro nessa caminhada no mundo acadêmico. É uma grande alegria poder produzir ciência juntos. Vocês são preciosidades que recebi e estarão sempre comigo.

... a professora Maria das Graças Dias Pereira por ter acreditado no meu projeto e ter me orientado nos dois primeiros anos do doutorado. Sem suas contribuições, este trabalho não existiria.

... a Associação São Vicente de Paulo, que me recebeu com toda a solicitude e acreditou na minha pesquisa, cedendo acesso aos espaços da instituição, bem como aos entrevistados com que tive o privilégio de produzir inteligibilidades.

... os voluntários entrevistados que se interessaram nesta pesquisa e gentilmente aceitaram participar desta pesquisa, além de terem me proporcionado a possibilidade de conhecer as suas histórias de vida e coconstruir conhecimentos sobre a vida social.

... as orientadoras Liliana Cabral Bastos e Liana de Andrade Biar por terem aceitado continuar um trabalho que já havia sido iniciado e terem conduzido o processo com tranquilidade e profissionalismo.

... as professoras Elizabeth Sara Lewis e Talita de Oliveira pelas contribuições valiosíssimas que compartilharam comigo na qualificação desta tese.

... os membros da banca avaliadora: William Santos, Ariane Paiva, Maria do Carmo Oliveira e, por fim, Poliana Arantes, a quem faço um agradecimento especial por ter aceitado compor a banca pouco tempo antes da defesa se realizar. Além disso, Poliana é uma profissional e pesquisadora em cuja postura ética e acadêmica são inspiradoras e servem de exemplo para mim.

... os meus queridos amigos da Escola Municipal Jornalista e Escritor Daniel Piza, entre os quais destaco Ygor, Carlos Augusto, Pablo, Dennis, Ronald, Suellen e Elaine, pelas risadas e pelo companheirismo.

... os amigos Bruno Sérgio Scarpa e Claudio Gama por serem inspirações acadêmicas e por sempre confiarem no meu potencial e pelas palavras de carinho. Sei que o futuro reserva grandes alegrias em nossa amizade.

... o Wagner dos Santos, um amigo que se tornou um irmão! Sou muito grato por todas as piadas (que quase sempre me matam de rir) e as conversas ora sérias ora divertidas. Para além disso, sempre presente em momentos importantes na minha vida. Muito obrigado, irmão!

... os meus queridos amigos da UERJ que estão lotados em diferentes departamentos. No ILE, Thais Araújo e Michelle Alonso, minha chefe; no IFCH, Suellen e os professores Vladimir Luft e Paulo Seda; por fim, no IME, os servidores Leonardo e Fernanda.

... o Carlos Alexandre Victorio Gonçalves, orientador do meu segundo doutorado em conclusão pela UFRJ. Além de ser a minha maior inspiração acadêmica por ser tão humilde, acessível, humano, cordial e ético, entendeu que eu precisava de tempo para me dedicar a tese da PUC-Rio e, em todo momento, me deixou a vontade, além de me conceder total autonomia e confiar no meu comprometimento. É uma grande honra ser seu orientando!

... os amigos do Núcleo de Estudos Morfossemânticos do Português (NEMP) com destaque para João Carlos Tavares e Vitor Vivas.

... a PUC-Rio, pela estrutura concedida.

... o CNPq pelo financiamento sem o qual esta pesquisa não teria se desenvolvido.

... por fim, agradeço a mim, por nunca ter desistido apesar de muitas palavras de desincentivo e de torcidas desfavoráveis ao longo de minha trajetória. Também sou grato por ter me mantido forte em momentos em que pensei que iria abandonar tudo. Eu tenho orgulho de olhar para mim e dizer: “parabéns, apesar de tudo, você sempre continua vencendo, superando os seus limites e passando por todos os obstáculos por mais imponentes que eles sejam! Agora vá e permaneça gentil, solícito ajudando os outros a vencerem suas lutas também”.

O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES) - Código de Financiamento 001.

## RESUMO

Pereira, Carlos Gustavo Camillo; Bastos, Liliana Cabral (Orientadora); Biar, Liana de Andrade (Coorientadora). **Voluntários que atuam com refugiados: emergências e construções de sentidos através de narrativas**. Rio de Janeiro, 2024, 214p. Tese de Doutorado – Departamento de Letras, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

O objetivo desta tese de doutorado é investigar as produções de sentidos que são (des)construídos por voluntários que atuam no atendimento às pessoas em situação de refúgio no Centro de Atendimento ao Refugiado, mantido pela Associação São Vicente de Paulo (ASVP) e localizado no bairro de Botafogo, zona Sul da cidade do Rio de Janeiro. Uma vez que intentamos compreender os sentidos promovidos por voluntários em diferentes perspectivas, os dados foram gerados, por meio da entrevista qualitativa, com um psicólogo, uma recreadora infantil e um professor de português como língua estrangeira, todos ofertantes de assistência voluntária a refugiados. A fim de alcançarmos nossos objetivos, lançamos mão dos postulados teórico-metodológicos do arcabouço da Análise da Narrativa, uma vez que, por meio deste ferramental, podemos promover a investigação sobre como os voluntários avaliam os refugiados a que atendem; as motivações para (des)continuidade da oferta da prática assistencial que desempenham; bem como analisar a maneira como os voluntários desenvolvem suas práticas identitárias, que, neste trabalho, são entendidas como performáticas, fluidas e emergentes durante o fluxo interacional. Os dados aqui observados apontam para o trabalho voluntário como uma arena sociointeracional em que são operacionalizados sentidos e sistemas de coerência díspares, que perpassam pelo domínio discursivo religioso, educacional, jurídico e clínico.

### **Palavras-Chave:**

Voluntariado, Refúgio, Entrevista Qualitativa, Análise da Narrativa, Prática Identitária.

## **ABSTRACT**

Pereira, Carlos Gustavo Camillo; Bastos, Liliansa Cabral (Advisor); Biar, Liana de Andrade (Co-advisor). **Volunteers who work with refugees: emergencies and construction of meaning through narratives**. Rio de Janeiro, 2024, 214p. Doctoral Thesis – Department of Letters, Pontifical Catholic University of Rio de Janeiro.

The objective of this doctoral thesis is to investigate the productions of meanings that are (de)constructed by volunteers who work in order to assist people in refugee situations at the Refugee Service Center, maintained by the Associação São Vicente de Paulo (ASVP) and located in neighborhood of Botafogo, south zone of the city of Rio de Janeiro. Since we tried to understand the meanings promoted by volunteers from different perspectives, the data was generated, through qualitative interviews, with a psychologist, a children's entertainer and a Portuguese teacher as foreign language, all offering voluntary assistance to refugees. In order to achieve our objectives, we made use of the theoretical-methodological postulates of the Narrative Analysis framework, since, through this tool, we can promote investigation into how volunteers evaluate the refugees they serve; the motivations for (dis)continuity in offering the care practice they perform; as well as analyzing the way in which volunteers develop their identity practices, which, in this work, are understood as performative, fluid and emerging during the interactional flow. The data observed here point to voluntary work as a socio-interactional arena in which disparate meanings and systems of coherence are operationalized, which permeate the religious, educational, legal and clinical discursive domain.

### **Keywords:**

Volunteer, Refugee, Qualitative Interview, Narrative Analysis, Identity Practice.

## RESUMEN

Pereira, Carlos Gustavo Camillo; Bastos, Liliana Cabral (Asesora); Biar, Liana de Andrade (Coasesora). **Voluntarios que trabajan con refugiados: emergencias y construcción de significado a través de narrativas**. Río de Janeiro, 2024, 214p. Tesis de Doctorado – Departamento de Letras, Pontificia Universidad Católica de Rio de Janeiro.

El objetivo de esta tesis doctoral es investigar las producciones de significados que son (de)construidos por voluntarios que trabajan para ayudar a personas en situación de refugiados en el Centro de Atención a Refugiados, mantenido por la Associação São Vicente de Paulo (ASVP) y ubicado en el barrio de Botafogo, zona sur de la ciudad de Río de Janeiro. Como intentamos comprender los significados promovidos por los voluntarios desde diferentes perspectivas, se generaron datos, a través de entrevistas cualitativas, con un psicólogo, un animador infantil y un profesor de portugués como lengua extranjera, todos ofreciendo asistencia voluntaria a los refugiados. Para lograr nuestros objetivos, hicimos uso de los postulados teórico-metodológicos del marco del Análisis Narrativo, ya que, a través de esta herramienta, podemos promover la investigación sobre cómo los voluntarios evalúan a los refugiados a los que sirven; las motivaciones para la (dis)continuidad en la oferta de la práctica de cuidado que realizan; así como analizar la forma en que los voluntarios desarrollan sus prácticas identitarias, las cuales, en este trabajo, se entienden como performativas, fluidas y emergentes durante el flujo interaccional. Los datos observados aquí apuntan al trabajo voluntario como un ámbito sociointeraccional en el que se operacionalizan significados y sistemas de coherencia dispares, que permean el dominio discursivo religioso, educativo, jurídico y clínico.

### **Palabras clave:**

Voluntariado, Refugiado, Entrevista Cualitativa, Análisis Narrativo, Práctica Identitaria.

## ZUSAMMENFASSUNG

Pereira, Carlos Gustavo Camillo; Bastos, Liliana Cabral (Betreuerin); Biar, Liana de Andrade (Ko-Betreuerin). **Freiwillige, die mit Flüchtlingen arbeiten: Notfälle und Sinnkonstruktionen durch Erzählungen.** Rio de Janeiro, 2024, 214 S. Doktorarbeit - Abteilung für Sprachen, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

Das Ziel dieser Doktorarbeit ist es, die Sinnproduktionen zu untersuchen, die von Freiwilligen, die im Flüchtlingszentrum des São Vicente de Paulo Vereins (ASVP) arbeiten und im Stadtviertel Botafogo im Süden von Rio de Janeiro ansässig sind, (des)konstruiert werden. Da wir die von Freiwilligen in verschiedenen Perspektiven geförderten Bedeutungen verstehen möchten, wurden die Daten durch qualitative Interviews mit einem Psychologen, einem Kinderbetreuer und einem Portugiesischlehrer als Fremdsprache, die alle freiwillige Unterstützung für Flüchtlinge anbieten, generiert. Um unsere Ziele zu erreichen, greifen wir auf die theoretisch-methodologischen Postulate des narrativen Analyserahmens zurück, da wir mithilfe dieser Instrumente die Untersuchung darüber fördern können, wie Freiwillige die Flüchtlinge bewerten, die sie betreuen; die Motivationen für (Dis)Kontinuität des Angebots der unterstützenden Praxis, die sie ausüben; sowie die Analyse, wie Freiwillige ihre identitären Praktiken entwickeln, die in dieser Arbeit als performativ, flüssig und emergent während des interaktiven Flusses verstanden werden. Die hier beobachteten Daten deuten darauf hin, dass Freiwilligenarbeit als soziointeraktionale Arena fungiert, in der unterschiedliche Sinn- und Kohärenzsysteme operativ sind, die durch religiöse, Bildungs-, rechtliche und klinische Diskursdomänen durchdrungen sind.

### **Stichwörter:**

Freiwilliger, Flüchtling, qualitative Interview, Narrative Analyse, Identitätspraxis.

## SUMÁRIO

<b>1.</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>19</b>
1.1.	Relevância e objetivos da pesquisa	25
1.2.	Contribuições do trabalho	26
1.3.	Estrutura da Tese de Doutorado	27
<b>2.</b>	<b>O SERVIÇO SOCIAL, O VOLUNTARIADO E O “TERCEIRO SETOR”</b>	<b>29</b>
2.1.	O Serviço Social no Brasil	29
2.2.	O Voluntariado	37
2.3.	A (des)legitimação do Terceiro Setor	41
<b>3.</b>	<b>PRESSUPOSTOS TEÓRICO-ANALÍTICOS</b>	<b>47</b>
<b>3.1.</b>	<b>Análise da Narrativa</b>	<b>47</b>
3.1.1.	O modelo analítico laboviano para análise de narrativas orais	47
3.1.2.	Críticas ao modelo laboviano	53
3.1.3.	Análise da Narrativa – perspectivas além do cânone	55
3.1.3.1.	Análise de pequenas histórias	58
3.1.3.2.	Histórias de vida e os Sistemas de Coerência	60
<b>3.2.</b>	<b>Análise da Interação</b>	<b>65</b>
3.2.1.	A construção da fachada e a sua proteção na interação	65
3.2.2.	Interação em enquadres	68
<b>3.3.</b>	<b>Identidade – abordagem socioconstrucionista</b>	<b>72</b>
3.3.1.	Identidades sociais	72
3.3.2.	Táticas de intersubjetividade	76
<b>4.</b>	<b>METODOLOGIA</b>	<b>81</b>
4.1.	O posicionamento na pesquisa qualitativa interpretativista	81

<b>4.2. Procedimentos de geração dos dados</b>	<b>83</b>
4.2.1. A entrevista qualitativa	83
4.2.2. Interesse na temática e descrição do campo de pesquisa	85
4.2.2.1. Processo de tornar-se um pesquisador na instituição	85
4.2.2.2. Compreendendo a instituição	88
4.2.3. Contextualização dos dados da pesquisa	91
4.2.4. Aspectos éticos da pesquisa	92
<b>4.3. Processo de análise dos dados</b>	<b>94</b>
4.3.1. O procedimento de transcrição dos dados	94
4.3.2. O procedimento de análise dos dados	96
4.3.3. Quem são os voluntários entrevistados?	97
4.3.3.1. O entrevistado psicólogo	97
4.3.3.2. A entrevistada recriadora infantil	98
4.3.3.3. O entrevistado professor	99
<b>5. A PERSPECTIVA DO PSICÓLOGO VOLUNTÁRIO</b>	<b>100</b>
<b>5.1. EXCERTO 1 - Como é o trabalho voluntário em sua vida?</b>	<b>100</b>
5.1.1. Excerto 1.1. – O significado do trabalho voluntário com os refugiados	100
<b>5.2. EXCERTO 2 - Como você começou a ser voluntário no centro de atendimento ao refugiado?</b>	<b>104</b>
5.2.1. Excerto 2.1. - O interesse no centro de atendimento ao refugiado	104
5.2.2. Excerto 2.2. – A experiência prévia com voluntariado	107
5.2.3. Excerto 2.3. – O retorno ao trabalho voluntário	110
<b>5.3. EXCERTO 3 - Quem é o refugiado para você?</b>	<b>113</b>
5.3.1. Excerto 3.1. – Talvez vem daí o meu interesse pelos refugiados, né?	113
5.3.2. Excerto 3.2. – Eu senti na pele essa experiência de ser estrangeiro.	117

5.3.3.	Excerto 3.3. – o refugiado é como essa pessoa que fica um pouco numa espécie de limbo.	120
<b>5.4.</b>	<b>EXCERTO 4 - o que te motiva a continuar sendo voluntário?</b>	<b>123</b>
5.4.1.	Excerto 4.1. – A gente não é remunerado, mas tem outro tipo de ganho	123
<b>5.5.</b>	<b>A construção interacional do sentido acerca do serviço voluntário/assistencial e seus efeitos</b>	<b>125</b>
<b>5.6.</b>	<b>Encaminhamentos</b>	<b>127</b>
<b>6.</b>	<b>A PERSPECTIVA DA RECREADORA INFANTIL VOLUNTÁRIA</b>	<b>130</b>
<b>6.1.</b>	<b>EXCERTO 1 – como é o trabalho voluntário em sua vida?</b>	<b>130</b>
6.1.1.	Excerto 1.1. – o trabalho voluntário como um gatilho para a “maternidade a florada”	130
6.1.2.	Excerto 1.2. – “Imagina você ser despatriado e não ter o pai e a mãe do lado e viver naquelas condições ali”	134
<b>6.2.</b>	<b>EXCERTO 2 – Quem é o refugiado para você?</b>	<b>139</b>
6.2.1.	Excerto 2.1. – Pra mim, são como qualquer outro filho de Deus, que precisa de ajuda	139
6.2.2.	Excerto 2.2. – Talvez você não aborde esse assunto, mas é algo que me fez trabalhar com refugiados também	144
<b>6.3.</b>	<b>EXCERTO 3 – Quais são as experiências que mais te marcaram?</b>	<b>151</b>
6.3.1.	Excerto 3.1. – o resgate do natal das crianças em situação de refúgio	151
6.3.2.	Excerto 3.2. – Imagina você com um bebezinho no colo, sem um lugar pra ficar.	154

<b>6.4.</b>	<b>EXCERTO 4 – Por que você continua sendo voluntária?</b>	<b>158</b>
6.4.1.	Excerto 4.1. – Imagina a descarga de ocitocina que Jesus teve na vida dele!	158
<b>6.5.</b>	<b>A construção interacional do sentido acerca do serviço voluntário/assistencial e seus efeitos</b>	<b>163</b>
<b>6.6.</b>	<b>Encaminhamentos</b>	<b>165</b>
<b>7.</b>	<b>A PERSPECTIVA DO PROFESSOR VOLUNTÁRIO</b>	<b>167</b>
7.1.	EXCERTO 1 – Como foi a entrada no serviço voluntário?	167
7.2.	EXCERTO 2 – Como é dar aulas para refugiados?	169
7.3.	EXCERTO 3 – Como você vê a chegada dos refugiados ao Brasil?	175
7.4.	EXCERTO 4 – O que te motiva a continuar sendo voluntário?	182
7.5.	A construção interacional do sentido acerca do serviço voluntário/assistencial e seus efeitos	184
7.6.	Encaminhamentos	185
<b>8.</b>	<b>CONSIDERAÇÕES, POR ENQUANTO, FINAIS</b>	<b>188</b>
<b>9.</b>	<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>194</b>
<b>10.</b>	<b>ANEXOS</b>	<b>210</b>
10.1.	Anexo I – Carta de Anuência da instituição	210
10.2.	Anexo II – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido	211
10.3.	Anexo III – Parecer Ético da Câmara de Ética	214

## LISTA DE QUADROS E FIGURAS

Tabela 1 – Instituições de Assistência Social	33
Figura 1 – Roda dos Expostos	35
Figura 2 – Modelo de espalhamento da avaliação	51
Figura 3 – Fachada do Centro de Atendimento ao Refugiado	87
Figura 4 – Família refugiada venezuelana recebendo alimentos	89
Figura 5 – Estande de produtos artesanais na Feira da União	90
Quadro 1 – Convenções de transcrição dos dados	96
Quadro 2 – Elementos constitutivos da prática identitária “voluntário genuíno” – Marcos	112
Quadro 3 – Elementos constitutivos da prática identitária “pessoa informada genuína”	122
Quadro 4 – Elementos constitutivos da prática identitária “voluntária genuína” – Roberta	150
Quadro 5 – Elementos constitutivos da prática identitária “voluntário genuíno” – Yago	169
Figura 6 – Filho Bastardo II – Cena Interior	180
Quadro 6 – Elementos constitutivos da prática identitária “Brasil acolhedor”	182

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

ACNUR – Alto Comissariado das Nações Unidas para os Refugiados

ALUMAR – Consórcio de Alumínios do Maranhão

ASVP – Associação São Vicente de Paulo

COS – Charity Organization Society

EU – União Europeia

SUS – Sistema Único de Saúde

NVI – Nova Versão Internacional

ONG – Organização Não Governamental

PARES – Programa de Atendimento a Refugiados e Solicitantes de Refúgio

RSE – Responsabilidade Social Empresarial

TCLE – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

UZN – Universidade Zona Norte

Histórias não caem do céu (ou emergem do recôndito do self): elas são construídas e recebidas em contextos – interacionais, históricos, institucionais e discursivos, para nomear alguns. Histórias são artefatos sociais que nos dizem muito sobre a sociedade e a cultura, bem como sobre uma pessoa ou grupo. (RIESSMEN, 2008, p. 105)

Duas suposições importantes fundamentam tal pressuposto [...] primeiro, seja lá o que for que a história trate, ela também é uma forma de autoapresentação, ou seja, uma identidade pessoal-social específica está sendo reivindicada; segundo, tudo o que é dito funciona para expressar, confirmar e validar essa identidade reivindicada. (MISHLER, 1986, p. 243)

## 1.

### INTRODUÇÃO

Everybody can be great...because anybody can serve. You don't have to have a college degree to serve. You don't have to make your subject and verb agree to serve. You only need a heart full of grace. A soul generated by love<sup>1</sup> (Martin Luther King Jr, 1994).

Luther King Jr. (1994) estabelece que todos podem atuar como voluntário independentemente do seu grau de instrução, visto que os únicos critérios para o desempenho do referido afazer são “um coração cheio de graça” e “uma alma gerada pelo amor”. Tais fatos enobrecem o trabalho voluntário, uma vez que, por meio dele, mitigam-se as diferenças sociais, as faltas de assistências básicas ou, conforme menciona Dal Rio (2004), a estratégica omissão da inclusão de determinados grupos da sociedade.

Entendemos e nos alinhamos ao posicionamento de Luther King; porém, de maneira parcial, uma vez que partimos da compreensão de que, embora o trabalho voluntário seja uma prática social que, muitas das vezes, é um dos primeiros suportes disponíveis para providenciar dignidade e auxílio aos que estão (sendo) mantidos fora do alcance das Políticas Públicas que deveriam minorar as injustiças sociais; entendendo que este trabalho não se dá em um “vácuo social” (MOITA LOPES, 1996).

Dessa forma, apontamos para a existência de uma dimensão ideológica, que é pouco debatida, contudo igualmente importante, durante o desenvolvimento do trabalho voluntário, dado que tal prática é realizada por meio de indivíduos que são socialmente constituídos e, como tais, possuem visões de mundo, formas de trabalhar e de enxergar e significar o outro a que atende. Todas essas questões e afazeres, como é de se esperar, ainda que de maneira inconsciente, são ideologicamente comprometidas e implicadas.

Mais especificamente, uma vez que é comum que serviços voluntários assistencialistas sejam ofertados por instituições religiosas, por exemplo, é provável

---

<sup>1</sup> Tradução dos autores: “Todos podem ser memoráveis... porque qualquer um pode servir. Você não precisa de um diploma de nível superior para servir. Você não precisa saber a concordância verbal para servir. Você só precisa de um coração cheio de graça. Uma alma gerada pelo amor”.

que os assistidos sejam obrigados a atender a um certo tipo de comportamento para que, então, sejam elegíveis para receber tal ajuda; caso contrário, não poderão receber a assistência necessária ou, em alguns casos, a oferta do auxílio é condicionada à participação assídua em cultos e reuniões que ocorrem nos templos religiosos. Então, aqui se aponta para a possibilidade do estatuto regulatório de corpos por meio do auxílio assistencial (FOUCAULT, 1987).

Outra questão ideológica envolvida na oferta do serviço voluntário é o ideal de indivíduos “adequados” e os “inadequados”. É normal que os trabalhos voluntários tentem “converter” estes naqueles; em outras palavras, o esforço é para transformar a pessoa em situação de rua em um indivíduo que possui moradia fixa; um dependente químico em um não viciado ou, de acordo com algumas metáforas, em uma “pessoa limpa”<sup>2</sup>, entre outros. Durante esse processo de “metamorfose”, podem entrar em jogo perspectivas de ordem moralizante. Ou seja, a preocupação não está necessariamente em melhorar a qualidade de vida do indivíduo; mas, de, em primeiro lugar, conformá-lo a um padrão de ideal a partir da adoção de conjunto de convenções morais.

Dessa maneira, em se tratando do trabalho voluntário, propomos, com base na reflexão dos dados que ora serão analisados aqui nesta tese, que ele pode tanto ser estabelecido por meio de uma perspectiva emancipatória, que irá auxiliar os assistidos em suas necessidades e prepará-los para o exercício de sua cidadania ou a partir de um viés moralizante, cuja preocupação é conformar os indivíduos assistidos a um certo tipo de padrão comportamental.

Ressaltamos que tal categorização aqui postulada não deve ser encarada com muitas rigidezes; pelo contrário, ela é mais adequadamente compreendida se adotarmos a visão de um contínuo (GONÇALVES, 2011). Assim, embora haja práticas voluntárias evidentemente emancipatórias e outras de cunho moralizante, há um sem-fim de outras ações que se encontram entre esses dois polos. Como consequência, não é de se surpreender que um mesmo indivíduo voluntário ora aproxime-se de uma prática emancipatória, ora empreenda sentidos e significados moralizantes durante o desenvolvimento de sua oferta voluntária.

---

<sup>2</sup> O uso da referida metáfora pode ser observada nas seguintes situações <<https://www.saude.ce.gov.br/2023/02/15/pacientes-relatam-o-percurso-do-tratamento-contra-a-dependencia-de-alcool-e-outras-drogas/>> e <<https://noticias.uol.com.br/cotidiano/ultimas-noticias/2017/06/23/sob-12-passos-dependente-quimico-em-recuperacao-diz-vivo-um-dia-por-vez.htm>> Acesso em 17 de Dezembro de 2023.

É nesse contexto que se faz necessário investigar e analisar se as práticas assistencialistas de voluntários que atuam junto a refugiados estão se pautando em uma perspectiva emancipatória ou moralizante. Entendemos que podemos lançar luz sobre essa compreensão por meio da observação de suas narrativas, uma vez que, por meio do ato de contar histórias, construímos inteligibilidade a respeito do mundo social que nos cerca. Dessa forma, ao empreendermos histórias, avaliamos e justificamos formas de (re)existências; maneiras como determinadas práticas se desenrolam e o nosso envolvimento nesses construtos sociais.

Além disso, o trabalho voluntário junto aos refugiados é particularmente desafiador uma vez que, segundo é informado pelos voluntários aqui entrevistados, há pressão para que as Políticas Públicas sejam direcionadas primária e exclusivamente aos nativos do Brasil, de forma que a pessoa nessa situação é concebida como alguém que irá aumentar a concorrência pelo acesso aos direitos e ações sociais que deveriam proporcionar as garantias básicas de seus utentes.

Em adição, nota-se uma sistêmica falta de compreensão a respeito de quem é a pessoa refugiada, as motivações que as levaram a migrar, além dos direitos que elas possuem inerentemente. A questão aqui colocada é que o não conhecimento a respeito das particularidades da pessoa em situação de refúgio acaba por acirrar o sentimento de competição para ser o centro das Políticas Públicas brasileiras. Somado a isso, destacamos também a difícil tarefa de, “simplesmente”, categorizar e descrever quem é a pessoa refugiada.

Para fins de exemplificação, a Lei 9.474/97, também conhecida como a “Lei do Refugiado” dispõe, em seu primeiro parágrafo, que a pessoa refugiada é aquela que “devido a fundados temores de perseguição por motivos de raça, religião, nacionalidade, grupo social ou opiniões políticas encontre-se fora de seu país de nacionalidade e não possa ou não queira acolher-se à proteção de tal país”, além de “devido à grave e generalizada violação de direitos humanos, é obrigado a deixar seu país de nacionalidade para buscar refúgio em outro país”.

A categorização da referida lei brasileira é mais abrangente, por exemplo, que a própria definição estabelecida pelo Alto-comissariado das Nações Unidas para os Refugiados (ACNUR), uma vez que a referida instituição ressalta que o refugiado é a pessoa que

em consequência dos acontecimentos ocorridos antes de 1º de janeiro de 1951 e temendo ser perseguida por motivos de raça, religião, nacionalidade, grupo social ou opiniões políticas, [se] encontra fora do país de sua nacionalidade e que não pode ou, em virtude desse temor, não quer valer-se da proteção desse país, ou que, se não tem nacionalidade e se encontrava fora do país no qual tinha sua residência habitual em consequência de tais acontecimentos, não pode ou, devido ao referido temor, não quer voltar a ele (ACNUR, 2011, p. 49).

Ao investigarmos pormenorizadamente a definição do ACNUR, podemos desenvolver uma série de questionamentos, entre os quais: como fica a questão dos refugiados ambientais (CLARO, 2015)? Ou, ainda, e quanto aos indivíduos que migram devido a questões sanitárias e de saúde (VENTURA, 2016)? Como não o bastante, poder-se-ia questionar a respeito do quão adequado seria o termo “migrantes econômicos”, afinal, se os indivíduos migram em busca de melhores condições de subsistir, uma vez que passam por privações que dificultam sua qualidade de vida em sua terra natal, não seria isso, também, uma forma de refúgio?

Como pode ser observado, a definição de refúgio não é objetiva e transparente, pelo contrário, caso fundamente-se no princípio do “bem fundado temor”, ela é carregada de nuances que podem viabilizar diferentes compreensões. Todavia, notamos que há questões que parecem estar muito presentes independentemente do tipo de refúgio abordado. Para fins didáticos, mencionamos os seguintes: o sofrimento pelo qual as pessoas nessa situação de desassistência passam; a dificuldade para acessar as Políticas Públicas, o que as direcionam para o recebimento de assistência voluntária; sistêmicos ataques discursivos, evocação de sentidos e construções de significados negativos, quer seja por parte da mídia especializada, que seja por nativos de determinado país.

Mais especificamente, Gomarasca (2017, p. 18) expõe que “é fácil notar a prevalência de conceitos-chave como ‘crise’ e ‘emergência’, justamente para sugerir que a defesa frente a um perigo iminente seja natural e necessária”. Dessa maneira, cria-se o imaginário social de que os países estão impotentes diante de “ondas” de refugiados que estão “invadindo” determinado país, o que certamente tem contribuído para a ascensão de discursos xenófobos e de antirrecebimento da

pessoa em situação de refúgio; como consequência, os refugiados “são vistos como ameaças para a segurança nacional”<sup>3</sup> ODUTAYO, 2016, p. 370).

É digno de nota que, em edição especial da renomada revista *NATURE*, cuja temática foi sobre migração, Butler (2017) demonstrou que os números estatísticos a respeito da população refugiada costumeiramente são divulgados de maneira politicamente conveniente a fim de propiciar um alarme de uma suposta “invasão” de pessoas refugiadas no mundo e, em especial, no continente europeu. No entanto, segundo a referida pesquisadora, essa é uma interpretação sensacionalista e não uma leitura correta e adequada para o que os dados realmente apontam.

Butler (2017) explica que, no ano de 2015, o ACNUR divulgou que o número de pessoas em situação de refúgio é de 21,3 milhões de pessoas. Sem dúvidas, trata-se de um número preocupante, porém apenas um pouco maior que os 20,6 milhões registrado no ano de 1992, momento em que a população mundial era dois terços do número estimado em 2015. Ou seja, proporcionalmente, não se trata de uma “grande onda” ou uma “crise de refugiados como nunca visto antes na história”, conforme os grandes veículos de imprensa fazem querer parecer (ODUTAYO, 2016).

Outro importante mito desmentido pelos dados apresentados por Butler (2017) é o de que o continente europeu recebe a maioria dos refugiados. Mais especificamente, Butler (2017) expôs que, no período em que realizou sua pesquisa, havia 1.260.674 refugiados na Europa, ao passo que, no Oeste Asiático, havia 4.879.010; na África, 4.771.855 e no Sul da Ásia, 3.261.844. Assim, conclui-se que o continente europeu não está sequer entre os três principais destinos da população refugiada, além de não possuir nem metade do número de refugiados registrado nas três regiões mencionadas. Portanto, reforça-se o caráter adverso, segregador e preconceituoso de parte dos veículos midiáticos que se empreendem no esforço de desenvolver um pânico moral e aterrorizar cidadãos de uma determinada Nação-Estado para uma suposta “ameaça” advinda dos deslocamentos humanos.

Em adição, é válido destacar que Gomasca (2017, p. 18) precisamente pontua que “tende-se a esconder, em geral, que estamos diante de pessoas que migram. Prefere-se falar em ‘massas’ ou, melhor ainda, em ‘fluxos’, sugerindo, assim a existência de uma força, de uma pressão sobre as fronteiras externas que deve ser controlada”.

---

<sup>3</sup> Traduzido pelo autor. Excerto original: were seen as threats to national security.

Apesar do acerto da exposição de Gomasca (2017), ela não contempla o caráter mais perverso na escolha da utilização de itens lexicais como “massas” e “fluxos”, que seria a desumanização do refugiado. Mais especificamente, “massas” e “fluxos” não passam por fome; sede; violências físicas, emocionais, psicológicas; torturas; perseguições; intolerância religiosa, racial e de gênero, entre outros. Mais especificamente, “as massas não existem de fato, o que existem são modos de ver pessoas como massas” (WILLIAMS, 2015 [1958], p. 16).

Com base nessa sistêmica apresentação negativa da pessoa em situação de refúgio e entendendo que o ofício do voluntário “é um trabalho não mensurável, invisível, cotidiano: um trabalho de reparação física e moral” (FERREIRA, 2017, p. 146), realizamos os seguintes questionamentos: (i) como voluntários que atuam junto aos refugiados apresentam justificativas para entrar no trabalho voluntário? (ii) de que maneira os voluntários entendem e significam o trabalho assistencial que desempenham? (iii) como os voluntários constroem significados a respeito dos refugiados a que assistem? e (iv) como os significados a respeito do refugiado e do trabalho voluntário se relacionam e apontam para a assistência como um direito do refugiado ou como uma questão de bem-feitoria?

A fim de sistematizar o nosso entendimento a respeito da pessoa em situação de refúgio aqui aplicada neste trabalho, apesar das críticas realizadas, vamos nos basear na descrição proposta pelo ACNUR (2011) e pela lei brasileira 9.474/97. Além disso, em se tratando de migrantes não refugiados, vamos utilizar uma terminologia baseada no verbete “migrações” disponibilizado no Dicionário de Relações Internacionais (SOUSA, 2005).

Mais especificamente, aplicaremos a nomenclatura “migrantes internos” para se referir aos deslocados que migram dentro do seu próprio país e “migrantes internacionais”<sup>4</sup> para aqueles que se empreenderam em um processo de migração para outro país. Passemos, agora, para a discussão da relevância e dos objetivos da nossa pesquisa.

---

<sup>4</sup> Segue, aqui, na íntegra, a conceituação proposta por Sousa (2005, p. 118): “deslocações com caráter temporário ou permanente de pessoas, devido a factores de natureza económica, política ou ecológica, que podem desenvolver-se dentro do mesmo país – migrações internas – ou dentro de um país para outro – migrações internacionais”.

## 1.1.

### Relevância e objetivos da pesquisa

A partir do que fora exposto anteriormente, a relevância desta pesquisa fundamenta-se na questão social. Mais especificamente, os deslocamentos forçados são processos altamente precários, dramáticos e podem, até mesmo, resultar na morte daqueles que se arriscam participar desses processos de travessia, visto que, em linhas gerais, tal procedimento é realizado de maneira insalubre, com pouca ou nenhuma segurança<sup>5</sup>.

Como consequência, a pessoa em situação de refúgio, depois de vivenciar essa experiência traumática, que consiste na perda de posses de tudo quanto possuía em seu país de origem e, possivelmente, até mesmo de alguns ou todos os membros de sua família, sente-se “sozinha no mundo, você luta cada dia pra conseguir o dia seguinte”, conforme explica uma refugiada que sobreviveu ao processo de migração (PEREIRA, 2020a, p. 396). Sendo assim, o trabalho voluntário, em geral, costuma ser o primeiro ponto de apoio para auxiliar essas pessoas a exercerem os seus direitos fundamentais.

Dessa maneira, expõe-se o protagonismo do voluntário no acolhimento e na efetivação de políticas públicas. Portanto, torna-se relevante promover entendimentos a respeito de como esses voluntários compreendem o trabalho que desempenham e de que maneira eles alinham-se ou desalinham-se aos refugiados que atendem.

O objetivo desta pesquisa é oportunizar inteligibilidades a respeito do trabalho voluntário com refugiados a partir de diferentes perspectivas e vieses, uma vez que foram entrevistados voluntários da Associação São Vicente de Paulo (ASVP) que atuam em ofícios díspares tais como psicólogos, recreadores infantis e professores. Dessa forma, espera-se compreender as especificidades do trabalho voluntário com refugiados em cada uma dessas abordagens.

Além disso, é importante destacar que esse objetivo é almejado a partir da aplicação da perspectiva da análise da narrativa para o tratamento dos dados, uma vez que “contando histórias, os indivíduos organizam suas experiências de vida e

---

<sup>5</sup> Em 2021, morreram mais de 3000 mil refugiados no Mar do Mediterrâneo. A embarcação utilizada era um bote inflável e o destino era a Europa, cabe destacar que essa rota marítima pode durar 10 dias. Para mais informações, acessar o seguinte link: <<https://news.un.org/pt/story/2022/04/1787722>> . Acesso em 20 de Abril de 2023.

constroem sentidos sobre si mesmos; analisando histórias, podemos alcançar e aprofundar inteligibilidades sobre o que acontece na vida social” (BASTOS; BIAR, 2015, p. 98).

Para o desenvolvimento da pesquisa, e com a finalidade de compreender a prática voluntária com refugiados, fomos guiados pelas seguintes perguntas norteadoras: (i) como os voluntários entrelaçam as histórias de vida deles com as suas ações no voluntariado? (ii) quais sentidos, nas narrativas dos voluntários, emergem a respeito do trabalho assistencial voluntário? (iii) quais sentidos sobre a pessoa em situação de refúgio emergem dessas narrativas? e (iv) como esses sentidos emergentes, a respeito do refugiado e da prática assistencial, se articulam entre si e quais embates discursivos evocam?

## **1.2.**

### **Contribuições do trabalho**

Este trabalho intenta proporcionar contribuições teóricas no campo dos estudos da narrativa, da interação e, principalmente, sociais. Em se tratando da primeira, acreditamos que, ao entrevistarmos voluntários de diferentes atuações, podemos apontar para um padrão nas narrativas prototípicas de voluntariado. Isso seria interessante do ponto de vista teórico, dado que, neste trabalho, entendemos que a vida social é relatada por meio de histórias. Mais especificamente, a partir delas, há formas específicas para narrar a adesão ao movimento de lutas sociais (ARAÚJO, 2021), ao sacerdócio católico (PEREIRA, 2018), ao tráfico (BIAR, 2012), à necessidade de migrar (DE FINA, 2011), entre muitos outros.

Já a contribuição social para aprofundar o entendimento da questão social envolvida pode ser viabilizada uma vez que, durante as suas narrativas, os entrevistados têm a possibilidade de refletir sobre suas práticas voluntárias, as quais podem ser acolhedoras ou, até mesmo, reforçar preconceitos e estigmas contra os quais tentam lutar. Nessa perspectiva, este trabalho possui o potencial de auxiliar na promoção um conjunto de princípios humanistas que podem direcionar o tratamento dos voluntários com as pessoas em situação de refúgio, visando a diminuição de preconceitos e proporcionar maior acolhimento.

Ainda em relação à possibilidade de contribuir socialmente, entre as narrativas dos voluntários entrevistados, são apontadas debilidades em nossas

políticas públicas que, embora sejam muito avançadas nos aspectos judiciais e legais, em algumas situações, acabam por desassistir a pessoa refugiada, dificultando-lhe a sua existência.

Como consequência, esperamos que esses entendimentos possam apontar para possibilidades da melhoria da qualidade de vida dos refugiados, tanto por meio de um tratamento mais humanizado e não estigmatizante, como também a partir de políticas públicas de acolhimento que sejam ainda mais efetivas.

### **1.3.**

#### **Estrutura da Tese de Doutorado**

Após essa introdução, cuja finalidade é localizar a temática e apresentar o objetivo do trabalho além das perguntas de pesquisa que o nortearam, segue-se o capítulo de revisão de literatura que intenta traçar uma breve localização temporal do Serviço Social a fim de apontar continuidades e rupturas de perspectivas durante a prestação de auxílio a pessoas em situação de vulnerabilidade. Dessa maneira, iniciamos do contexto mais amplo e geral do Trabalho Social no mundo até chegarmos ao voluntariado no Brasil.

O próximo capítulo é referente aos pressupostos teóricos-analíticos que guiarão nosso olhar para a investigação dos dados. Nele, apresentaremos a noção de narrativa, de identidade, de enquadres e de sistemas de coerência que fundamentam nossas bases teóricas e que utilizaremos como perspectiva analítica durante o tratamento dos dados, conforme mencionado.

Posteriormente, sucede-se o capítulo de metodologia, em que detalhamos a natureza da pesquisa, os procedimentos de geração de dados e os comprometimentos éticos assumidos. Em adição, explicamos, mais pormenorizadamente, nosso posicionamento quanto à transcrição dos dados e como será realizado o processo de análise deles, além de darmos detalhes sobre a instituição que acolheu nossa pesquisa e de disponibilizarmos informações detalhadas dos participantes da pesquisa.

Subsequentemente, seguem-se três capítulos de análises de dados. O primeiro trata de uma entrevista ocorrida com um voluntário que atua como psicólogo; o segundo, com uma voluntária recriadora infantil e o terceiro, porém

não menos importante, analisamos a entrevista com um voluntário que atua como um professor de língua portuguesa para refugiados cuja língua nativa é a espanhola.

Por fim, encerramos nossa tese com as considerações finais. Nela, retomamos tudo o que fora tratado nesta pesquisa, além de propormos ideias práticas sobre como este trabalho pode auxiliar na condução do trabalho voluntário junto a refugiados. Por fim, seguem-se os anexos da carta de anuência, do modelo de Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) utilizado para explicar aos participantes da pesquisa o objetivo deste trabalho e do parecer ético da Câmara de Ética da PUC-Rio.

## 2.

### **O SERVIÇO SOCIAL, O VOLUNTARIADO E O “TERCEIRO SETOR”**

A fim de aprimorar a compreensão das nuances do trabalho voluntário junto aos refugiados, este capítulo realiza uma brevíssima localização temporal a respeito do Serviço Social no Brasil e do voluntariado, além de, ao fim do capítulo, promover entendimentos a respeito das problemáticas que subjazem no conceito de “terceiro setor”. Mais especificamente, descrevemos as principais instituições sociais brasileiras responsáveis pelo cuidado de pessoas em situação de vulnerabilidade ao longo do tempo a fim de tentar compreender como essa realidade se reflete ou é evocada no tratamento dispensado ao refugiado no Brasil a partir dos dados que serão analisados a posteriori. Subsequentemente, problematizamos o conceito de voluntário, bem como sua atuação que, por vezes, pode ser um paliativo ante a falta de aplicação adequada das políticas públicas. Por fim, lançamos mãos de alguns teóricos que desestabilizam a noção hegemônica de “terceiro setor” e trazem, consigo, críticas que proporcionam reflexões a respeito da ontologia do próprio conceito do “terceiro setor”.

#### 2.1.

##### **O Serviço Social no Brasil**

Antes de darmos início a este capítulo, precisamos destacar que há um grande e fecundo debate em torno da nomenclatura e da definição do Serviço Social como sendo uma forma de trabalho social ou não. Tais posicionamentos, de certa maneira, demarcam posicionamentos políticos e epistemológicos de seus utentes.

Nesse sentido, há quem argumente contra ou a favor de uma terminologia ou de outra. O fato é que, por exemplo, Lessa (2000, p. 52) argumenta que o Serviço Social não pode ser considerado trabalho, uma vez que ele não mudaria, empiricamente, os “bens materiais necessários à reprodução social. [...] pelo contrário, atua nas relações puramente sociais, nas relações entre os homens”.

Em oposição ao posicionamento de Lessa (2000), Pola e Colmán (2005, p. 9) explicam que o referido pesquisador possui um pensamento equivocado ao conceber o trabalho “apenas a atividade que resulta num produto, num valor de uso, num bem palpável”. Assim, há um postulado de ordem utilitarista que não entende

o aviso de Marx (1985) de que o trabalho é tudo aquilo que, além de gerar um produto, também gera um valor ou, até mesmo, um resultado.

Como um ponto de contato, Pola e Colmán (2005) explicam que a Associação Brasileira de Ensino em Serviço Social (ABESS), no ano de 1996, nas Diretrizes Curriculares para os Cursos de Graduação, entende que o Serviço Social é definido como “uma especialização do trabalho e sua prática [uma] concretização de um processo de trabalho”

Os assistentes sociais supracitados entendem que “a definição acima não resolve todos os problemas teóricos que o Serviço Social enfrenta, mas, certamente é um caminho fecundo para resolvê-los” (POLA; COLMÁN, 2005, p. 10). Eles procedem e enfatizam que renunciar a essa conceituação “pode significar um retrocesso que reforçaria a subalternidade desta profissão na divisão social do trabalho”.

Como consequência, embora haja teóricos como Kisnerman (1983) que utilize a nomenclatura “Trabalho Social”, a mesma que acabou sendo adotada por alguns países sulamericano como um posicionamento crítico, no Brasil, apesar das críticas, a terminologia adotada é “Serviço Social” e nós a empregaremos nesta pesquisa, em conformidade com as resoluções da ABESS.

Antes de observar como se deu a entrada do Serviço Social no Brasil, faz-se necessário compreender o período sócio-histórico do país, uma vez que, de acordo com Faleiros (2011, p. 203), sem dúvidas, “a escravidão negra, da qual lançaram mão os portugueses, formou e modelou as relações econômicas e sociais neste período”. Dessa maneira, com base na exploração e no abuso de corpos negros, o Brasil construiu e fundamentou suas instituições e políticas públicas, inclusive as assistencialistas.

Também se ressalta que o Brasil, quando sob o domínio de Portugal, importou a religião, os costumes, além das dinâmicas sociais do colonizador. Sendo assim, durante a colonização, os jesuítas empreendiam esforços para “catequizar, converter, cristianizar e ‘humanizar’ os índios brasileiros, e tentaram isolar os filhos destes de sua ‘má influência’” (FALEIROS, 2011, p. 203). Nesse contexto, é evidenciado que o país se constituiu a partir de dicotomias eurocêntricas embebidas de etnocentrismos nomeadas por Boaventura (2007) como “linhas abissais”, sendo algumas delas “brancos x não-branco”, “avançado x atrasado”, “humano x exótico”, “civilizado” x “bárbaro” e, talvez a pior de todas, o “dominador x dominado”.

A religião cristã apregoada pelos jesuítas foi de grande importância no processo de dominação em, pelo menos, dois fatores. O primeiro é a sistemática ordenação, ao longo de toda a Bíblia, de que os indivíduos devam se submeter completamente aos seus líderes, governantes e dominadores, conforme mencionado pelo apóstolo Paulo em sua epístola aos cristãos em Roma:

Todos devem sujeitar-se às autoridades governamentais, pois não há autoridade que não venha de Deus; as autoridades que existem foram por ele estabelecidas. Portanto, aquele que se rebela contra a autoridade está se colocando contra o que Deus instituiu. Aqueles que assim procedem trazem condenação sobre si mesmos [...] Portanto, é necessário que sejamos submissos às autoridades, não apenas por causa da possibilidade de uma punição, mas também por questão de consciência. É por isso também que vocês pagam imposto, pois as autoridades estão a serviço de Deus, sempre dedicadas a esse trabalho. Deem a cada um o que lhe é devido: se imposto, imposto; se tributo, tributo; se temor, temor; se honra, honra (ROMANOS, cap. 13, v. 1-2, 5-7)<sup>6</sup>.

Na primeira epístola do apóstolo Pedro (cap. 2, v. 18-19) também são encontradas ordenações específicas para que haja sujeição, mesmo quando o governante ou líder agir de maneira injusta e truculenta, conforme pode ser atestado a seguir: “escravos, sujeitem-se a seus senhores com todo o respeito, não apenas aos bons e amáveis, mas também aos maus. Por que é louvável que, por motivo de consciência para com Deus, alguém suporte aflições sofrendo injustamente”<sup>78</sup>.

Como consequência, o cristianismo atuou como um importante dispositivo ideológico, para usar termos foucaultianos (FOUCAULT, 1999, 2006, 2007, 2012) para justificar a submissão irrestrita dos dominados a seus dominadores / dominantes que, por serem eleitos por Deus, teriam, intrinsecamente, o direito de

---

<sup>6</sup> A tradução utilizada neste excerto é a Nova Versão Internacional (NVI).

<sup>7</sup> A tradução utilizada neste excerto é a Nova Versão Internacional (NVI).

<sup>8</sup> A maior parte do segundo capítulo da primeira carta do apóstolo Pedro lida sobre questões de submissão e respeito às autoridades governamentais, mesmo que estas sejam abusivas. Devido a essas questões que, por exemplo, o pastor batista Ed René Kivitz propôs que a Bíblia passasse por um processo de releitura que reinterpretasse o texto bíblico para a sociedade atual, uma vez que o referido livro data de séculos atrás e a essência de suas passagens podem não ser plenamente compreendidas, pois elas foram escritas idealizando um modelo de sociedade totalmente diferente do vigente. Tal posicionamento resultou em sua expulsão da Ordem dos Pastores da Convenção Batista do Estado de São Paulo. Para mais informação, acesse o link: <<https://www.ihu.unisinos.br/categorias/615225-batistas-desligam-pastor-que-defende-releitura-da-biblia>> Acesso em 20 de Julho de 2023.

deliberar a respeito das formas de se portar, em sociedade, de seus servos e, até mesmo, se eles deveriam ou não viver, por exemplo.

O segundo e relevante aspecto do cristianismo na colonização, por meio da catequização dos indígenas, se encontra no processo de apagamento da ancestralidade (NEVES, 2022; MILANEZ ET AL, 2019), uma vez que, ao longo do tempo, as crianças indígenas nascidas durante o período de cristianização não teriam como referência principal a sua própria cultura, mas, sim, a do dominador, resultando, dessa forma, na desidentificação com o seu próprio povo e no estabelecimento da hegemonia do colonizador por meio da cultura<sup>9</sup>.

Em se tratando especificamente do Serviço Social, Faleiros (2011, p. 209) entende que essa questão “consistia num território de indefinições, acordos e desacordos entre o público e o privado” e que, embora esse ofício fosse de responsabilidade das Câmaras Municipais, essa ação foi assumida, em grande parte, pela Irmandade de Santa Casa de Misericórdia, demarcando, assim o campo da assistência social como uma jurisprudência da Igreja Católica.

Como consequência, a assistência que deveria ser ofertada pelo Estado, mas que, na verdade, era materializada por ações da Igreja, possuía um grande viés ideológico cristão, que estabelecia o branco como salvador e o evangelho de Jesus como a verdade universal e única que, inclusive, deveria moldar o comportamento dos indivíduos. Essa prática é bastante explicitada nos objetivos das instituições assistenciais desenvolvidas ao longo dos séculos 18 ao 20, conforme Arantes (2011, p. 182-183) demonstra:

---

<sup>9</sup> O projeto eurocristão embebido de consequências político-sociais e de sistêmico apagamento de ancestralidade foi detalhado com primor na Tese Doutoral de Renan Piedade (2023), homem negro e homossexual. Em seu trabalho, Piedade (2023) destaca que o modus-operandi de práticas discursivas eurocristocêntricas se baseiam no processo de demonização e na desvalorização de todas as manifestações culturais e religiosas que não a cristã. Assim, na perspectiva de Piedade (2023, p. 71) o projeto eurocristão “em muitos casos inferiorizam a diversidade étnico-cultural que me/nos constitui, ao passo que reiteram e reproduzem discursos opressores [...]. Sobretudo no contexto político-religioso atual [...], marcado por retrocessos, por acirramento das desigualdades sociais e por violência física e simbólica”.

Tabela 1 – Instituições de Assistência Social

<b>Nome da Instituição</b>	<b>Objetivo da Instituição</b>	<b>Ano de fundação</b>
<b>Recolhimento das Órfãs</b>	Recolher e educar órfãs filhas de legítimo matrimônio – não só amparar meninas pobres, mas também <u>criar</u> para a sociedade <u>mulheres estimáveis por suas virtudes domésticas</u> .	<b>1740</b>
<b>Órfãs Brancas do Colégio Imaculada Conceição</b>	Formação religiosa, moral e prática de boas empregadas domésticas e donas de casa – para “ <u>órfãs brancas</u> ”.	<b>1854</b>
<b>Orfanato Santa Maria</b>	Formação de empregadas domésticas e semelhantes – para “ <u>meninas de cor</u> ”.	<b>1872</b>
<b>Asilo Bom Pastor</b>	Promover a regeneração das mulheres que se desviaram do caminho do bem e da virtude.	<b>1891</b>
<b>Asilo de São Cornélio</b>	Às internas são ministrados cursos de lavagem, engomagem e trabalhos manuais.	<b>1900</b>
<b>Orfanato Santo Antônio</b>	Asilar e dar instrução primária e ensino doméstico às meninas órfãs, desvalidas, visando formar futuras criadas e esposas de operários.	<b>1905</b>
<b>Casa de Preservação</b>	O serviço profissional é dado nas oficinas de carpinteiro, vassoureiro e ferreiro.	<b>1907</b>
<b>Asilo Nossa Senhora do Amparo</b>	Educar as meninas em misteres domésticos, preparando mães de famílias cristãs.	<b>1914</b>

Fonte – Desenvolvido por Arantes (2011)

Como pode ser observado, as instituições de assistência social, no Brasil, são direcionadas para uma finalidade moralizante tal como “formar esposas adequadas”, “regenerar mulheres desviadas do caminho do bem” e semelhantes. Observamos, portanto, um evidente processo institucional de “docilização dos corpos” (FOUCAULT, 1987), ou seja, os indivíduos eram doutrinados a adotarem determinada conduta comportamental sob pena de sofrerem sanções sociais ao

serem rotulados (BECKER, 2008) como “desviados”, “vagabundos”, “ímpios”, “mulheres da vida”, “vadios”, entre outros.

Além do processo de docilização corporal a partir de uma vertente baseada nos dogmas da moral judaico-cristã, destacamos a existência de um claro ordenamento social. Mais especificamente, observa-se que as instituições de assistência social arroladas eram fundamentadas em um ordenamento social preconceituoso, visto que, além de haver, até mesmo, por exemplo, instituições que tratavam especificamente de meninas brancas e outra de “meninas de cor”, em todas elas havia uma característica em comum: a manutenção de seus assistidos em estratos sociais menos prestigiados. Ou seja, todos os seus atendidos eram educados para serem “empregados”, “vassouzeiros”, “donas de casa sem ofício”, “trabalhadores manuais”, não havia uma educação para a emancipação; pelo contrário, o objetivo era a manutenção dos indivíduos pobres em camadas sociais sem acesso à educação e a um ofício de prestígio.

Em relação à motivação da existência do Serviço Social no Brasil colônia, Marcílio (1993) destaca que sua razão de ser era, sobretudo, religiosa e cita como exemplo a “Roda dos Expostos”, que se trata de um dispositivo cilíndrico com uma abertura para a parte externa da Casa de Misericórdia; assim, aqueles que desejassem poderiam depositar as crianças naquela abertura e, então, girar o recipiente para que ele rodasse e virasse para dentro da Casa de Misericórdia. Dessa maneira, a criança era recebida na Instituição e o anonimato do indivíduo que enjeitou a criança era mantido.

Figura 1 – Roda dos Expostos



Fonte – Museu da Casa de Misericórdia

Especificamente em se tratando do dispositivo mencionado, ele fora desenvolvido devido ao grande índice de abandono infantil nas ruas “e muitas vezes em partes, donde a voracidade dos animais as consome; para evitar este dano, que certamente ofende a religião católica [chamou-se] [...] o provedor da Misericórdia [...] para persuadir que se erigisse uma Roda” (MARCÍLIO, 1993, p. 153). Essas crianças ficavam sob os cuidados da Casa de Misericórdia e, então, eram encaminhadas para outras famílias, que as manteriam até os 7 anos de idade. Após esse período, essas crianças não possuíam garantias de como se daria a continuidade de sua vida, visto que “o alvará, documento real, portanto legal e oficial, não menciona quaisquer obrigações financeiras da Corte, nem das Câmaras Municipais com a criação dos expostos na Roda” (FALEIROS, 2011, p. 217). Assim, o provável futuro delas consistia em sua entrega para outra instituição de assistência social de cunho religioso.

Destaca-se que, embora houvesse legislação de proteção aos indivíduos em situação de vulnerabilidade, que se traduzia nas várias instituições de recolhimento e assistência, aponta-se o caráter não emancipatório dessas instituições, além da

ausência de um compromisso financeiro efetivo por parte do Estado, conforme apontou Faleiros (2011).

Em adição, devido ao ordenamento social segregacionista neste período da história do Brasil, até mesmo as leis desenvolvidas para providenciar liberdade e autonomia possuíam brechas que mantinham os beneficiados em uma situação de controle. Talvez um dos casos mais emblemáticos seja a própria lei do Ventre-Livre que, sancionada em 1871, previa que os filhos das escravas nascidos a partir daquele ano estariam livres e deveriam ser criados pelos senhores de suas mães até que completassem a idade de 8 anos. Porém, o Estado não havia se preparado como deveria para o acolhimento dessas crianças e, na prática, elas continuaram trabalhando como se fossem escravas até que completassem os 21 anos de idade, momento em que seriam mais “autônomas” e procurariam outros ofícios sem qualquer tipo de apoio ou garantia.

O mesmo pode ser aplicado, em determinados níveis, ao refugiado. Embora Pacífico e Mendonça (2010) destaquem que a pessoa refugiada, no Brasil, conte com uma ampla cobertura jurídica, muitos desses direitos acabam não sendo efetivados, o que, segundo Araújo (2003, p. 43) faz com que o refugiado seja “presa fácil para integrar alguma forma de sub-cidadania e aumentar o contingente de desempregados e sub-empregados” e, adicionalmente, como destacam Silva e Teixeira (2020), a falta de acesso à efetivação de uma rede de assistência eficiente resulta até mesmo na continuidade do trabalho escravo<sup>10</sup>, que, agora, é desempenhado por pessoas em situação de refúgio, retirando-lhes sua dignidade humana (DRUMMOND, 2019).

Embora o Serviço Social tenha se profissionalizado no Brasil com o surgimento de cursos especializados para formar profissionais para esta finalidade, além das Organizações do Terceiro Setor (HUDSON, 1999), o trabalho assistencialista, sobretudo com os refugiados, ainda continua a ser desempenhado, pelo menos uma parte significativa, pela Igreja Católica. Exemplo disso é o

---

<sup>10</sup> Frequentemente, são expostos diversos casos de trabalho escravos a que as pessoas em situação de refúgio são submetidas, seguem-se alguns exemplos:

< <https://www.correiobraziliense.com.br/brasil/2022/06/5018233-doze-imigrantes-venezuelanos-fogem-de-trabalho-escravo-em-sao-paulo.html>>, <<https://www.camara.leg.br/noticias/547543-migrantes-venezuelanos-podem-estar-sendo-aliciados-para-trabalho-escravo-e-exploracao-sexual/>>, <<https://www.brasildefato.com.br/2023/03/27/por-que-dobrou-o-numero-de-trabalhadores-imigrantes-resgatados-do-trabalho-escravo-no-brasil>> Acessos em 21 de Julho de 2023.

Programa de Atendimento a Refugiados e Solicitantes de Refúgio (PARES/CARITAS), que foi o primeiro plano de atendimento ao refugiado, criado no ano de 1976, sob o comando do Arcebispo Dom Eugênio Sales<sup>11</sup>.

Cabe destacar que o trabalho desenvolvido pela PARES/CARITAS é bem diferente dos desenvolvidos pelas instituições católicas dos séculos passados, uma vez que a PARES não adota uma postura catequizante dos refugiados atendidos, além de proporcionar-lhes cursos de idiomas e encaminhamento para o mercado de trabalho. Dessa maneira, embora o auxílio a pessoa refugiada seja, em parte, realizado por instituições católicas, é necessário destacar a mudança no perfil assistencial dessas instituições na atualidade, sem deixar de apontar, todavia, a falta de participação do Poder Público de maneira efetiva no processo de integralização dessas pessoas. Como consequência, as demais instituições de caridade ou do Terceiro Setor acabam tendo de recorrer ao voluntário como o indivíduo para auxiliar a efetivação dos direitos das pessoas assistidas. Vejamos, na próxima seção, o conceito de voluntariado e sua atuação no Trabalho Social.

## 2.2.

### O Voluntariado

De acordo com a lei 9608, de Fevereiro de 1998, a legislação brasileira estabelece, em seu primeiro artigo, que o trabalho voluntário consiste em “atividade não remunerada prestada por pessoa física a entidade pública de qualquer natureza ou a instituição privada de fins não lucrativos que tenha objetivos cívicos, culturais, educacionais, científicos, recreativos ou de assistência à pessoa”. Adicionalmente, em parágrafo único, também é estabelecido que “o serviço voluntário não gera vínculo empregatício, nem obrigação de natureza trabalhista previdenciárias ou afim”.

Em adição, na perspectiva de Hudson (1999, p. 19), “o voluntário é um ingrediente essencial”, uma vez que, segundo o referido autor, grande parte das organizações beneficentes dispõem de recursos financeiros limitados, de maneira que “muitas dependem de mão-de-obra voluntária e o comprometimento ‘voluntário’ de funcionário que dão horas de trabalho sem qualquer recompensa”.

---

<sup>11</sup> Demais informações podem ser checadas diretamente no site da PARES/CARITAS do Rio de Janeiro. Link de Acesso <<http://www.caritas-rj.org.br/quem-somos.html>> Acesso em 21 de Julho de 2023.

financeira<sup>12</sup>”. Além disso, Hudson (1999) entende que “praticamente todos os que contribuem com tempo e esforço nessas organizações possuem motivações altruísticas e filantrópicas bem fundamentadas. De fato, sem esses valores o setor não existiria”.

Com base no que fora exposto, entendemos que o voluntário é um indivíduo relevante não apenas para a prestação de serviços assistenciais, mas também de efetivação de direitos que, muitas vezes, não são plenamente concedidos aos indivíduos, quer seja devido a alguma ineficiência de ordem burocrática da estrutura público-privada, quer seja por políticas de desmonte aos programas de assistência e de inclusão<sup>13</sup> que acabam por dificultar ou, até mesmo, inviabilizar o exercício de direitos sociais.

Adicionalmente, também destaca-se que, na conceituação de Hudson (1999), há menção de que o voluntário é direcionado por **motivações** altruísticas e filantrópicas **bem fundamentadas**, ou seja, espera-se que todo indivíduo engajado em uma atividade voluntária consiga explicar o porquê de ele ou ela estarem envolvidos nessa ação, visto que esse tipo de atitude demanda a existência de uma razão prévia para justificar sua entrada no trabalho voluntário, sob pena de ser reconhecido como uma pessoa de motivação fraca ou, até mesmo, de apenas estar em busca de uma mera autopromoção.

Outro ponto muito importante no trabalho voluntário mencionado por Hudson (1999) é a gratuidade do seu trabalho, o que vai de encontro com a ótica capitalista, uma vez que “para sobreviver, viver e se reproduzir, o homem necessita produzir as condições de sua existência e ele o faz pelo trabalho, que, na condição de mediação, é a atividade desenvolvida para atingir determinado objetivo” (SOUZA, 2009, p. 1).

Nesse sentido, em um período sócio-histórico marcado pelo acúmulo do capital (MARX, 1848 [2005]), Cunha (2007) destaca que, certamente, continuará a haver um acentuado grau de desigualdade resultante do próprio modelo econômico vigente, dado que ele se fundamenta na exploração da força de trabalho dos

---

<sup>12</sup> Grifo dos autores

<sup>13</sup> Como um exemplo material dessa prática, menciona-se o Projeto de Lei 6.159/2019, cuja autoria era da base aliada de Jair Messias Bolsonaro, à época, Presidente do Brasil. O projeto tinha como objetivo viabilizar a desobrigação de contratação de trabalhadores PCD's em empresas cujo porte ultrapasse os 100 funcionários. Em lugar da contratação, o projeto previa apenas o pagamento mensal de uma multa afixada no valor de dois salários-mínimos.

trabalhadores em favor da abundância de recursos a poucos indivíduos. Todavia, em lugar da mudança da forma sócio-econômica de fundamentar as relações de trabalho e de consumo, “a ideologia dominante propõe [...] a formação de uma ‘sociedade solidária’, em que empresas, Estado e Trabalhadores devam unir-se na construção de respostas para os problemas e que os indivíduos valorizarem o ‘tempo livre’ como um momento para a ação solidária local e voluntária” (CUNHA, 2007, p. 22).

Por essa razão, ao tratar de voluntário, é necessário certo cuidado, visto que, conforme destaca Cunha (2007), o voluntariado, a partir de uma ótica neo-liberal, tem sido encarado como uma forma de resolução de problemas sociais que deveriam estar sendo conduzidos pela esfera pública ou por determinadas empresas da iniciativa privada como uma forma de reparação devido aos danos decorrentes de suas atividades.

Mais especificamente, ocorre o processo de práticas discursivas que apontam para a individualização da construção da solução, em que cada indivíduo é responsável por reparar questões socioambientais, mas que as empresas causadoras dessas problemáticas não são responsabilizadas.

Todavia, a fim de melhorarem sua imagem e aceitabilidade, Souza (2009, p. 5) destaca um movimento atual de as empresas se alinharem a questões sociais, no âmbito da Responsabilidade Social Empresarial (RSE), uma vez que os “executivos e empresários passaram a perceber que vincular a imagem da empresa ao desenvolvimento de uma ação que se caracterize como sendo de responsabilidade social aumenta os lucros”.

Assim, algumas empresas privadas têm-se empenhado na realização de atividades voluntárias; no entanto, a partir Grayson e Hodges (2002, p. 7), é possível compreender que esses empreendedores realizam tais ações não por que eles estejam interessados em promover alguma mudança, mas sim por que estão “preocupados com o valor do seu patrimônio”. Em outras palavras, “o desenvolvimento de ações sociais não ocorre por serem elas um valor em si para a empresa, mas por se constituir em uma nova exigência do mercado, assim como uma nova vantagem no mercado (SOUZA, 2009, p. 6).

Da maneira como é realizada em algumas situações, “a filantropia e o trabalho voluntário são recolocados em novas bases frente ao acirramento das desigualdades sociais, sob a condução neoliberal, ganhando novas configurações,

com destaque para a inserção da filantropia em estratégias de marketing ou de relações públicas das empresas” (CUNHA, 2007, p. 20). Por essa razão, é imprescindível separar o que é o trabalho voluntário das práticas de marketing social das grandes empresas privadas.

Como vimos, no início desta seção, o trabalho voluntário pode ser classificado, objetivamente, como: (i) atividade não remunerada, (ii) fortemente motivada e (iii) espontânea. De forma completamente oposta, a dita “Responsabilidade Social Empresarial”, conforme apontado por Cunha (2007) gaba-se por auxiliar na busca por soluções para problemas sociais, geralmente, às custas do bem-estar e do direito ao descanso de seus funcionários, mais especificamente, “a grande expressão desse protótipo neoliberal é o denominado voluntário empresarial, caracterizado como o voluntário da empresa que consagra sua força de trabalho no tempo livre para o trabalho voluntário como indicativo de responsabilidade com o patronato e comprometimento com a mudança social” (CUNHA, 2007, p. 23).

Em outras palavras, no contexto da RSE, o “voluntário empresarial” é o indivíduo que se torna obrigado, por sua empresa, a atuar voluntariamente em pautas sociais. Cunha (2007) expõe, em sua pesquisa, a existência desse modelo predatório e violador de “trabalho voluntário” exemplificando o caso da ALCOA Foundation que instituiu o Consórcio de Alumínios do Maranhão (ALUMAR), o qual, em seu manual de compromissos dos funcionários com a empresa, estabelece que:

(i) Os empregados devem doar seu tempo, trabalho e talento para apoiar indivíduos, comunidades e causas, sem interesse de receber benefícios materiais ou financeiros; (ii) É obrigatória a assinatura do termo de adesão indicando o compromisso de participar das ações solidárias; (iii) Trabalho Voluntário é compromisso. Assim, o empregado deve cumprir com bastante assiduidade; (iv) Cada funcionário da ALCOA deve fazer sua parte enquanto colaborador e voluntário da empresa em busca da excelência da qualidade. Portanto você é quem vai e faz, quem forma um pequeno grupo e começa a trabalhar, quem responde à necessidade de uma instituição, quem participa de momentos e campanhas (RELAÇÕES COMUNITÁRIAS DA ALUMAR, 2005, p. 20).

Como consequência dessa prática, “os funcionários não têm alternativas face às determinações da gerência: ou cooperam com a corporação na condução da política de voluntariado ou estão sujeitos a sofrer punições” (CUNHA, 2007, p.

116). Ao observar esse modelo de voluntarismo praticado em algumas empresas, há desrespeito a todos os critérios do trabalho voluntário conforme observado em Hudson (1999), visto que (i) o trabalho realizado não é apenas gratuito, como também fruto de uma exploração dada, que essas ações ocorrem em período em que os funcionários deveriam estar exercendo o seu direito ao descanso e repouso, (ii) não há a existência de uma forte motivação altruística, visto que o trabalho “voluntário” ocorre sob pressão de desligamento da empresa e (iii) não há espontaneidade, visto que a participação no “projeto voluntário” trata-se de uma política coerciva da empresa.

O trabalho voluntário é um importante e precioso recurso, mas que não deve ser confundido com práticas de abusivas e coercivas fundamentadas nas RSE de determinadas empresas que acabam por se traduzirem como um dos “métodos de dominação societal atual do capital consignado para reciclar a superexploração da força de trabalho – traço constitutivo e marcante do capitalismo implantado em nosso país” (CUNHA, 2007, p. 25), além de apenas proporcionar maior visibilidade marqueteira para essas instituições.

Também não se deve compreender a atuação voluntária como um substitutivo de políticas públicas efetivas que deveriam ser exercidas pelo Poder Público, pois tal posicionamento incorreria na desresponsabilização do Estado na promoção da melhoria da qualidade de vida. De qualquer maneira, não negamos nem subestimamos o potencial de militância e de transformação do trabalho voluntário e, assim como Dal Rio (2004, p. 71), entendemos que “o voluntário é a pessoa que ‘preencheu as lacunas’ deixadas pelo Estado e se esforçou por diminuir as necessidades daqueles que ficaram à margem do sistema – ou perversamente inseridos”.

### **2.3.**

#### **A (des)legitimação do Terceiro Setor**

Ao postular a perspectiva de um “terceiro setor” destacamos que há, subjacente a esse entendimento, uma assunção de realidade particionada e fragmentada. Posicionamento semelhante, por exemplo, a uma compreensão de linguagem modular (LEVELT, 1999; TRAXLER, 2012; FERNÁNDEZ; CAIRNS, 2020) que se fundamenta em uma abordagem investigativa dos fenômenos

linguísticos como um fim em si mesmos, em oposição a uma visão de linguagem que se desenvolve a partir de uma visão conexionista (LANGACKER, 1987, 1991, 2008, 2009). No entanto, especificamente em se tratando do terceiro setor, “o termo é construído a partir de um recorte do social em esferas: o Estado (primeiro setor), o mercado (segundo setor) e a ‘sociedade civil’ (terceiro setor)” (MONTAÑO, 2003, p. 53).

Em adição, de acordo com Montaña (2003) a visão hegemônica costuma elencar as Organizações Não Governamentais (ONGs), fundações, centros de assistências, movimentos sociais e afins como instituições que compõem o dito terceiro setor, porém em tal perspectiva fracionada de postular a constituição das relações das instituições sociais “desconsideram-se processos tais como a reestruturação produtiva, a reforma do Estado, enfim, descartam-se as transformações do capital promovidas segundo os postulados neoliberais” (MONTAÑO, 2003, p. 50).

Dito de outra maneira, a própria nomenclatura “terceiro setor” e a caracterização das instituições que, em teoria, se enquadram no referido rótulo é profundamente ideológica, visto que, conforme destaca Landim (1999, p. 63), “o terceiro setor não é um termo neutro [...] tem nacionalidade clara. É de procedência norte-americana, contexto onde associativismo e voluntariado fazem parte de uma cultura política e cívica baseada no individualismo liberal”, além de que o terceiro setor “segue como conceito cunhado, nos EUA, em 1978, por John D. Rockefeller III. Ao Brasil chega por intermédio de um funcionário da Fundação Roberto Marinho” (MONTAÑO, 2003, p. 53).

Nesse contexto é preciso observar também que a reforma neoliberal do Estado brasileiro implantada no governo FHC trouxe com ela intensa campanha ideológica de desconstrução do Estado e de “tudo que é estatal”, acompanhada da satanização do Estado e supervalorização do mercado e de “tudo que é privado” nos âmbitos federal, estadual e municipal, atingindo duramente as condições e relações de trabalho nos espaços governamentais. (RAICHELIS, 2010, p. 763)

Assim, para teóricos críticos como Montaña (2003) a conceptualização de terceiro setor deve ser escrutinada a fim de demonstrar que ela, diferentemente do que se pode pensar, é ideologicamente implicada e, sobretudo, contraditória. Mais especificamente, o referido autor menciona as inconsistências no âmbito das

características da “não governabilidade”, “autogovernabilidade” e “não lucratividade”.

Em se tratando das duas primeiras características mencionadas a priori, Montañó (2003, p. 57) destaca que muitas organizações do terceiro setor “passam a ser financiadas por entidades, muitas destas de caráter governamental, por meio de parcerias, ou quando são contratadas pelo Estado (federal, estadual ou municipal), para desempenhar, de forma terceirizada, as funções a ele atribuídas”.

Nesse sentido, as instituições do terceiro setor estariam agindo, em diversos contextos, no lugar do Estado, além de se sustentarem, em alguma medida, com recursos públicos. Aqui destaca-se que há um forte contraponto ao discurso de uma dita “filantropia” aventado por instituições.

Além disso, as referidas instituições, segundo Montañó (2003), podem estar alinhadas aos interesses ideológicos do Governo, uma vez que é o Estado que seleciona a quais instituições irá direcionar recursos. Dessa maneira, a escolha por fortalecer financeiramente determinadas ONGs pode funcionar como um dispositivo político para fortalecer a atuação de pares com o mesmo compromisso ideológico<sup>14</sup>. É neste contexto que Montañó (2003, p. 57) questiona “Por que os governos não financiam (não estabelecem termos de parceria com) organizações como o MST ou o Green Peace? O mesmo ocorre quando certas ONGs são encarregadas de atividades terceirizadas pelo Estado, desde que sem licitação pública”.

Consequentemente, podemos concluir que os critérios de “não governabilidade” e a ‘autogovernabilidade’ dessas organizações encobre o fato de estarem integradas tendencialmente à política de governo” (MONTAÑO, 2003, p. 57-58).

Especificamente em relação ao critério da “não lucratividade”, Montañó (2003, p. 58) menciona que tais organizações e empresas “não podem esconder seu claro interesse econômico por meio da isenção de impostos, ou da melhora de imagem de seus produtos (aumentando a venda ou o preço) ou até na função propagandística que estas atividades exercem”.

---

<sup>14</sup> A fim de proporcionar uma exemplificação material e atual, destacamos o repasse financeiro, realizado, com recursos públicos federais, por Michelle Bolsonaro, ex-primeira dama, a uma ONG que se identifica com pautas ideológicas conservadoras semelhantes às do governo vigente outrora. Para mais informações, veja a seguinte matéria:

<<https://oglobo.globo.com/brasil/educacao/programa-de-michelle-bolsonaro-repassou-dinheiro-ong-contra-aborto-que-atuou-no-caso-de-crianca-estuprada-no-es-24672486>>

Acesso em 09 de Fevereiro de 2024.

Nesta tese, na seção anterior deste capítulo, apresentamos o caso do consórcio ALUMAR, que obrigava os seus funcionários a trabalharem “voluntariamente” em ações sociais voltadas para a sociedade a fim de melhorar a imagem da empresa e o seu “impacto social”. Assim, sob o rótulo laudatório de “Responsabilidade Social Empresarial”, há uma série de instituições do que se utilizam de práticas predatórias. Como consequência, não há como negar a existência de um “claro fim lucrativo, ainda que indireto”<sup>15</sup> (MONTAÑO, 2003, p. 58).

Com base nessa falta de consenso entre as ditas características e o que, de fato, ocorre na realidade material, há de se hipotetizar que “tal dissenso é clara expressão de um conceito ideológico que não dimana da realidade social, mas tem como ponto de partida elementos formais e uma apreensão da realidade apenas no nível fenomênico” (MONTAÑO, 2003, p. 58-9).

A questão da (des)legitimidade do terceiro setor é motivo de discussões acaloradas e Montañó (2003) defende que tanto a direita liberal como a nova esquerda progressista acabam por viabilizarem práticas discursivas que coadunam com a legitimização das instituições do terceiro setor.

Em se tratando da direita liberal, Montañó explica que, neste espectro político, normalmente se fundamenta nos pensamentos de Tocqueville, pensador que estabeleceu a democracia estadunidense como um modelo político a ser admirado e aplicado pelas demais nações por ser o mais próximo do ideal ao, supostamente, possibilitar maior liberdade aos indivíduos.

Em adição, simpatizantes da direita também costumam afirmar que o terceiro setor seria uma ótima alternativa a um Estado leniente e ineficaz, o qual

---

<sup>15</sup> Pode-se mencionar o caso da empresa Vale que realizou o projeto social “Valorizar Brumadinho” a fim de recuperar parte da boa imagem que fora perdido após a negligência que resultou na tragédia do rompimento da barragem em Brumadinho no ano de 2019. A referida empresa investiu apenas o valor de 1 milhão de reais no mencionado projeto social, valor irrisório se comparado aos males causados ao povo de Mariana e ao valor de 5,75 bilhões de reais em lucro líquido alcançado no ano anterior à tragédia. Para mais informações, acesse as seguintes matérias: Denúncia de negligência:

<<https://g1.globo.com/mg/minas-gerais/noticia/2023/01/26/indigenas-denunciam-negligencia-da-vale-para-acordo-de-reparacao-apos-rompimento-de-barragem.ghtml>> e histórico de lucros e violações cometidas pela empresa <<https://www.brasildefato.com.br/2019/01/29/historico-de-violacoes-da-vale-vai-muito-alem-de-mariana-e-brumadinho>> Matérias acessadas em 09 de Fevereiro de 2024.

deveria ser substituído, então, por instituições privadas com ou sem fins lucrativos que, em teoria, prestariam melhores serviços e com menor potencial de corrupção<sup>16</sup>.

Em relação à esquerda, Montañó (2003, p. 87) explica que parte dela, apesar de possuir uma postura progressista, “acaba por ser funcional ao neoliberalismo”. Mais especificamente, a sua crítica se dirige ao que ele chama de “nova esquerda” e/ou “esquerda neoliberal”, ou, de acordo com as palavras de Petras (2004 [1996]), a esquerda “pós-marxista”.

De acordo com Petras (2004 [1996], p. 2), a esquerda pós-marxista define a partir de dez critérios, entre os quais “O Estado é o inimigo da democracia e da liberdade, um corrupto e ineficiente distribuidor de bem-estar social. Por sua vez, a ‘sociedade civil’ é a protagonista da democracia e dos melhoramentos sociais”. Nesse sentido, parte de indivíduos progressistas acabam por endossar críticas de natureza neoliberal que resultam no enfraquecimento e no desmonte das instituições públicas de direito.

Em vista da profundidade dos debates que cercam a questão do “terceiro setor”, acima de tudo, queremos enfatizar que não temos a intenção de resolvermos essa problemática e reconhecemos que, sequer, dispomos de envergadura teórica e experiência na área para tal feito.

Adicionalmente, apesar da interdisciplinaridade comum às pesquisas que são conduzidas no âmbito dos estudos da linguagem em uma abordagem discursiva (MARQUES, 2015; CRISTÓVÃO, 2016; SOUZA, 2022), uma vez que partimos

---

<sup>16</sup> não podemos deixar de apontar as inconsistências do posicionamento da direita ao acusar o Estado de corrupto e ineficiente e construir discursivamente as empresas privadas como incorruptíveis e eficientes. Partindo do pressuposto de que desenvolvemos uma pesquisa social em que o nosso posicionamento é demarcado, apontamos para alguns contraexemplos às premissas liberais de que empresas privadas seriam mais eficientes e menos corruptas que as instituições públicas. Em relação à questão da eficiência, destacamos aqui a debilidade da empresa “Enel” na prestação do abastecimento de energia elétrica na Grande São Paulo, resultando em grandes prejuízos a moradores e comerciantes da cidade, além das sistêmicas queixas resultantes das falhas da concessionária “Águas do Rio” no que tange ao fornecimento de água, após a privatização da CEDAE, nas Zonas Oeste e Norte da cidade do Rio de Janeiro e na Baixada Fluminense, região metropolitana do Estado do Rio de Janeiro. Em se tratando da corrupção, há de se mencionar o escândalo de corrupção da JBS, que ocorreu durante o governo Temer, no ano de 2017. Seguem as matérias para maior aprofundamento: <<https://www.cnnbrasil.com.br/nacional/sp-cerca-de-500-mil-pessoas-continuam-sem-luz-3-dias-apos-chuva-diz-enel/>>; <<https://odia.ig.com.br/rio-de-janeiro/2023/12/6762100-moradores-voltam-a-reclamar-da-falta-de-agua-em-bairros-das-zonas-norte-oeste-e-baixada-fluminense.html>>; <<https://g1.globo.com/economia/negocios/noticia/veja-8-situacoes-em-que-os-donos-da-jbs-usaram-a-corrupcao-para-obter-vantagens.ghtml>>.

da assunção de que, apenas por meio dos encontros sociais, é que podemos promover entendimentos a respeito de como os fenômenos linguísticos atuam na vida cotidiana, esta não é uma tese realizada no âmbito do serviço social, embora possua uma clara interseccionalidade com a referida área.

Dessa forma, não temos o dever, muito menos a obrigação, de tomar um partido. Porém, deixamos evidente o nosso compromisso pela defesa das instituições públicas de direito, uma vez que, a despeito das debilidades e falhas, atuam como um importante dispositivo para a promoção da cidadania por meio da saúde e da educação pública, apenas para citar alguns exemplos.

Assim, embora esta pesquisa tenha tido os seus dados gerados em uma instituição que pode ser categorizada como pertencente ao rótulo do “terceiro setor”, reafirmamos o nosso compromisso fundamentado na compreensão da importância, do protagonismo e da legitimidade das instituições públicas. Sigamos, agora, para o capítulo em que detalharemos os postulados teóricos-analíticos que conduziram nossa maneira de investigar os dados deste trabalho.

### **3.**

## **PRESSUPOSTOS TEÓRICO-ANALÍTICOS**

Este capítulo é dedicado à descrição dos pressupostos teóricos que fundamentarão as análises dos dados gerados. Inicialmente, explicaremos o conceito de narrativa e a sua aplicação analítica. Posteriormente, apresentaremos as propostas de Goffman para a investigação da interação. Assim, serão descritos os conceitos de face e de enquadre, bem como as suas aplicações para a análise das situações de fala-em-interação. Por fim, a última parte deste capítulo promoverá uma exposição do conceito de identidade como um construto emergente na interação, bem como formas para analisar a sua (des)construção durante o fluxo interacional.

### **3.1.**

#### **Análise da Narrativa**

Nesta seção, será descrito o conceito de narrativa utilizado neste trabalho. Além disso, também serão expostas as bases teóricas propostas inicialmente em Labov e Waletzky (1967) e em Labov (1972). Subsequentemente, de igual modo, serão elencadas as principais críticas ao modelo laboviano para a análise da narrativa. Por fim, serão pontuadas algumas alterações nos modos de conduzir os estudos em narrativa na atualidade, além de apresentarmos a conceituação de sistemas de coerência.

#### **3.1.1.**

##### **O modelo analítico laboviano para análise de narrativas orais**

Não é exagero afirmar que “narrar é atividade das mais centrais e mais comuns na vida cotidiana” (GARCEZ, 2001, 190). As narrativas estão presentes no dia a dia de todos os indivíduos, não importando a sua raça, sua condição social e seu gênero.

Dessa forma, os indivíduos narram por motivos variados que vão desde a contação de folclores, a fim de manter viva a história de um povo, até ao relato de

um crime ocorrido, por exemplo. Além disso, destaca-se que, de acordo com Labov (1972, p. 354), ao narrar, “o falante torna-se profundamente envolvido em relembrar ou mesmo reviver eventos de seu passado”<sup>17</sup>.

Gee (1985, p. 11) ressalta que contar histórias pode ser entendido da seguinte maneira: “uma das principais formas – provavelmente a principal – de os seres humanos darem sentido à sua experiência é moldá-la numa forma narrativa”<sup>18</sup>. O referido linguista vai adiante e estabelece que “essa é uma habilidade que se desenvolve cedo e rapidamente em crianças sem um treinamento explícito ou instrução”<sup>19</sup> (GEE, 1985, p. 11).

É curioso o fato de que, mais adiante, Gee toma como base o postulado chomskiano sobre o inatismo linguístico para explicar como a capacidade de narrar se desenvolveria nos humanos. Mais especificamente, ele “sugeriria que o mesmo modelo [de aquisição da linguagem] poderia ser aplicado à habilidade de os humanos [aprenderem] a narrar experiências”<sup>20</sup> (GEE, 1985, p. 11).

Salientamos que não nos alinhamos com a perspectiva essencialista biologizante, apresentada por Gee (1985), a respeito de como os falantes apreendem os modelos narrativos. Pelo contrário, entendemos que a difusão da capacidade de narrar se dê pela necessidade que os indivíduos possuem de se ajustarem socialmente; em outras palavras, de apenas serem pessoas “comuns” na sociedade (SACKS, 2007 [1984]). Ou seja, “uma parte do trabalho é que temos de saber o que qualquer um/todo mundo está fazendo, fazendo de forma comum” (SACKS, 2007 [1984], 167).

Tendo em vista a alta recorrência do ato de narrar, Riessman (1993, p. 2), cuidadosamente, estabelece que as narrativas não devem ser encaradas como meros recursos de armazenamento de histórias passadas. Pelo contrário, ao narrar, os indivíduos determinam “como os eventos são traçados e o que eles significam”<sup>21</sup>. Dessa maneira, durante o ato de narrar, há uma dimensão sociointeracional

---

<sup>17</sup> Traduzido pelo autor. Excerto original: The speaker becomes deeply involved in rehearsing or even reliving events of his past.

<sup>18</sup> Traduzido pelo autor. Excerto original: One of the primary ways – probably the primary way – human beings make sense of their experience is by casting it in a narrative form.

<sup>19</sup> Traduzido pelo autor. Excerto original: This is an ability that develops early and rapidly in children, without explicit training or instruction.

<sup>20</sup> Traduzido pelo autor. Excerto original: I would suggest that the same model can be applied to the human ability to narrativize experience.

<sup>21</sup> Traduzido pelo autor. Excerto original: how events are plotted, and how they are supposed to mean.

responsável por viabilizar provas e justificativas a respeito de uma determinada identidade que está sendo reivindicada durante a interação (MISHLER, 1986).

Conforme visto até aqui, é possível compreender o porquê de Labov e Waletzky (1967) entenderem que narrar não é uma prática reservada a *experts*, ou a escritores e contadores de história profissionais. No entanto, faz-se necessário entender o que seria, de fato, “narrativas” na literatura especializada. De acordo com os referidos sociolinguistas, a “narrativa será considerada como uma técnica verbal de recapitulação da experiência – em particular, uma técnica de construção de narrativa que combina a sequência temporal de uma determinada experiência”<sup>22</sup> (LABOV; WALETZKY, 1967, p. 4).

A conceituação supracitada é interessante por, pelo menos, dois motivos. O primeiro é a ênfase de que a narrativa é uma técnica “verbal”, ou seja, busca-se compreender as narrativas orais que se desenrolam durante o fluxo de uma determinada situação de fala. Como resultado, o modelo formalizado por Labov e Waletzky não está interessado, pelo menos não primariamente, nas produções escritas. Além disso, cabe destacar que o próprio modelo de geração de dados utilizado por Labov (1972) consistia-se na gravação de entrevistas orais, em que, geralmente, se perguntavam questões que envolvessem o seu ouvinte e o estimulassem a falar de suas experiências de vida.

Um segundo aspecto que merece atenção na conceituação proposta no texto de Labov e Waletzky é o postulado de que a narrativa possui “sequência temporal de uma determinada experiência”. Em teoria, uma narrativa não pode ser contada sem que seus eventos sigam uma determinada sequência sob pena de que o sentido mude. Por exemplo, caso um falante afirme que “ele me bateu e então eu bati”, estaremos diante de um indivíduo que está construindo uma história de autodefesa. Todavia, se ele alterar a sequência temporal da narrativa e declarar que “eu bati nele e ele me bateu”, subverte-se completamente todo o sentido da experiência pessoal narrada anteriormente.

No trabalho desenvolvido por Labov e Waletzky (1967) formaliza-se o primeiro modelo de análise de narrativas a partir do entendimento de que elas possuem cinco módulos, a saber: (i) orientação, (ii) ação complicadora, (iii)

---

<sup>22</sup> Traduzido pelo autor. Excerto original: Narrative will be considered as one verbal technique for recapitulating experience – in particular, a technique of constructing narrative that match the *temporal sequence* of that experience.

avaliação, (iv) resolução e (v) coda<sup>23</sup>. Em Labov (1972), o modelo apresentado basicamente não sofre alterações, com a exceção de que, na segunda formalização, propôs-se a adição de um novo componente, o “resumo”.

A partir deste novo entendimento, em vez de cinco, uma narrativa completa apresentaria esses seis componentes. É importante destacar que Labov (1972) enfatiza que uma narrativa não precisa, obrigatoriamente, apresentar todos os componentes, sendo apenas a “ação complicadora” o único segmento indispensável. Salientamos que a característica da sequencialidade temporal, mencionada anteriormente, bem como da estrutura da narrativa serão pontos de embate e possuirão uma reformulação em seus entendimentos, conforme demonstraremos mais a seguir em nossa exposição teórica. Passemos, agora, para a descrição dos componentes de uma narrativa de acordo com a perspectiva laboviana.

O resumo, apresentado apenas em Labov (1972), conforme exposto anteriormente, exprime, no início da narrativa, o ponto da narrativa, ou seja, o porquê de essa experiência estar sendo contada. A ocorrência do resumo pode ser vista em variadas interações cotidianas. Mais especificamente, caso alguém pergunte o que aconteceu a uma testemunha que acabou de presenciar um acidente, é provável que ela inicie a narração sintetizando a situação declarando que “foi horrível”, ou algo semelhante.

A orientação é a parte da narrativa responsável por situar o ouvinte a respeito das especificidades presentes no evento narrado. É na orientação que se informam o local, o horário e os indivíduos participantes de uma determinada situação e todas as demais informações de cunho direcionador.

Segundo Labov e Waletzky (1967, p. 27), “o principal corpo das orações narrativas geralmente compreendem uma série de eventos que podem ser nomeados como complicação ou ação complicadora”<sup>24</sup>. Ainda segundo Labov (1972), esta é a única parte obrigatória em todas as narrativas, pois é nela que ocorre o desencadeamento da razão de ser dessa narrativa.

---

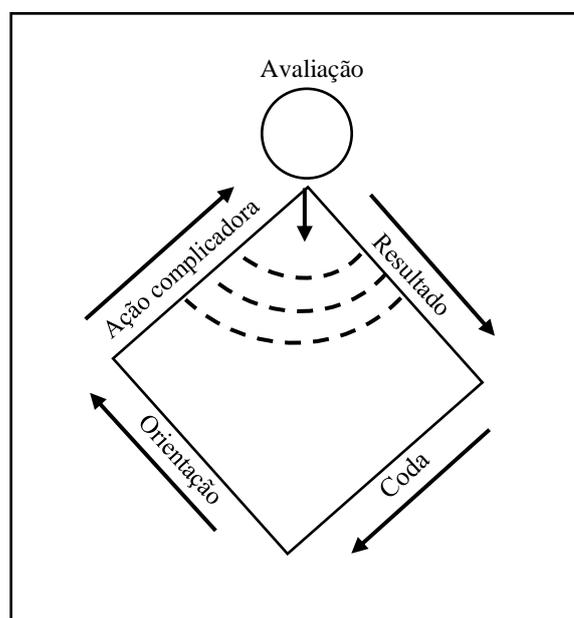
<sup>23</sup> Os termos foram traduzidos para a língua portuguesa pelo autor, no original eles são nomeados da seguinte maneira: (i) orientation, (ii) complicating action, (iii) evaluation, (iv) resolution e (v) coda.

<sup>24</sup> Traduzido pelo autor. Excerto original: The main body of narrative clauses usually comprises a series of events that may be termed the complication or complicating action.

Mais especificamente, as narrativas contadas precisam possuir alguma relevância, algo de extraordinário, que seja uma situação fora do comum; ou seja, elas devem ser “relatáveis”, nos termos de Labov (1972). A ação complicadora cumpre essa tarefa. Em relação a sua estrutura, toda ação complicadora é construída, necessariamente, por meio de duas ou mais orações narrativas no passado relacionadas temporalmente.

Em se tratando da avaliação, Labov e Waletzky (1967, p 35) explicam que ela é “o último elemento” da narrativa, excetuando-se o resultado. Assim, ela só estaria presente após a orientação e a ação complicadora. No entanto, esse postulado muda em Labov (1972) que, agora, não mais estabelece um local rígido para a aparição da avaliação. Dessa forma, ela pode estar presente no final, no meio ou, até mesmo, no início das narrativas. Como consequência, Labov (1972, p. 369) explica que “nós devemos, portanto, modificar o esquema de Labov e Waletzky (1967) e indicar E [avaliação] como o foco de ondas de avaliação que penetram a narrativa”<sup>25</sup>.

Figura 2 – Modelo de espalhamento da avaliação



Fonte – Labov (1972), com adaptação dos autores

<sup>25</sup> Traduzido pelo autor. Excerto original: We must therefore modify the scheme of Labov and Walezky 1967 by indicating E as the focus of waves of evaluations that penetrate the narrative.

Mais especificamente em relação à função da avaliação nas narrativas, elas exprimem o ponto de vista do narrador durante o ato de narrar. Desse modo, ele pode, ao longo de sua produção oral, afirmar que determinada situação foi “correta” ou um “desrespeito”, por exemplo. Nesse sentido, são estabelecidos quatro tipos de avaliação: (i) avaliação externa, (ii) avaliação encaixada, (iii) ação avaliadora, e (iv) avaliação pela suspensão da ação<sup>26</sup>, que serão detalhadas subsequentemente.

Na primeira, o narrador interrompe o fluxo narrativo e, então, informa ao ouvinte a parte em que ele deve focar a sua atenção. A segunda avaliação, de acordo com Labov (1972), preserva a dimensão dramática da narrativa, uma vez que, diferente da primeira, não há um corte brusco no fluxo interacional e o falante cita diretamente os seus sentimentos ou algo que pronunciou no momento dos eventos narrados. Nesse tipo de avaliação, é muito comum encontrar recursos avaliativos de natureza prosódica, tal como alongamentos das palavras, sobretudo em sílabas tônicas, além do aumento no tom da fala e a repetição de determinado item lexical ou sintagma.

No terceiro tipo de avaliação, Labov (1972, p. 373) explica que ela tem o foco para “contar o que as pessoas fizeram em vez do que elas disseram”<sup>27</sup>. Assim, nesse tipo avaliativo, há uma maior carga de dramaticidade. Consequentemente, nessa maneira de construir a avaliação, é muito comum que se utilizem adjetivos valorativos para descrever o praticante enquanto este desempenha determinada ação.

Por fim, no quarto tipo de avaliação, há uma suspensão total da ação de modo que a narrativa, agora, possui um apelo dramático ainda maior e os sentimentos do narrador são focalizados. De acordo com Labov (1972, p. 374), “suspender a ação chama a atenção para a parte da narrativa e indica ao ouvinte que isso tem a ver com um ponto de avaliação”<sup>28</sup>.

O resultado e a coda são os últimos elementos da narrativa. Mais especificamente em relação ao resultado, ele informa a resolução dos eventos

---

<sup>26</sup> Os termos foram traduzidos para a língua portuguesa pelo autor, no original eles são nomeados da seguinte maneira: (i) external evaluation, (ii) embedding of evaluation, (iii) evaluative action e (iv) evaluation by suspension of the action.

<sup>27</sup> Traduzido pelo autor. Excerto original: To tell what people did rather than what they said.

<sup>28</sup> Traduzido pelo autor. Excerto original: Stopping the action calls attention to that part of the narrative and indicates to the listener that this has some connection with the evaluative point.

narrados. Além disso, a coda tem como função “retornar a perspectiva verbal para o presente”<sup>29</sup> (LABOV; WALETZKY, 1967, p. 35). Nesse sentido, ela é o encerramento pleno da experiência narrada e a abertura do turno de fala para o ouvinte. Exemplos de coda, geralmente são as estruturas como “e, então, foi isso que aconteceu”, “isso é tudo” e semelhantes.

### 3.1.2.

#### **Críticas ao modelo laboviano**

O trabalho de Labov e Waletzky foi pioneiro e, de acordo com De Fina (2009, p. 235), “praticamente inaugurou o campo de estudo das narrativas”<sup>30</sup>. Dessa forma, é impossível não fazer menção a sua obra, nem mesmo negar sua importância durante o desenvolvimento e a condução de qualquer tipo de trabalho que se preste a realizar pesquisas em narrativas. Todavia, ainda segundo a referida linguista (2009, p. 235), a proposta de Labov e Waletzky para o tratamento das narrativas “também gerou grande oposição entre os pesquisadores que trabalhavam dentro perspectiva da análise da conversa ou da etnometodologia”<sup>31</sup>.

As principais críticas às propostas de Labov baseiam-se na implícita ideia laboviana de que “a narrativa é uma relação entre orações em vez de uma interação entre os participantes”<sup>32</sup> (LANGALLIER, 1989, p. 248). Mais especificamente, tanto em Labov e Waletzky (1967) como em Labov (1972) há uma extensa formalização sobre o que são orações narrativas, as quais podem ser coordenadas e subordinadas, além do papel dos comparadores e das mais variadas regras sobre onde deve, ou não, ocorrer uma avaliação.

Todo o robusto conjunto de descrição a respeito da estrutura da narrativa, de acordo com os críticos mais acintosos, deixou de lado a relação entre os participantes de tal evento social. Além disso, também se destaca que não há qualquer menção ao contexto de situação em que as narrativas são desenvolvidas.

---

<sup>29</sup> Traduzido pelo autor. Excerto original: [The coda is a functional device] for returning the verbal perspective to the present moment.

<sup>30</sup> Traduzido pelo autor. Excerto original: [Labov and Waletzky’s model was tremendously influential as] it practically inaugurated the field of narrative studies.

<sup>31</sup> Traduzido pelo autor. Excerto original: But it also generated a great deal of opposition among scholars working within a conversation analytic or ethnomethodological frame.

<sup>32</sup> Traduzido pelo autor. Excerto original: Narrative is a relation among clauses rather than an interaction among participants.

Nesse ponto, todavia, cabe evidenciarmos o caráter, por vezes, exagerado das críticas direcionadas ao Labov, sobretudo ao seu texto de 1972. Mais especificamente, em Labov (1972), tratou-se da descrição do inglês vernacular falado por negros estadunidenses. Tal recorte foi inovador, socialmente impactante e contra-hegemônico se pensarmos no período em que esse texto fora desenvolvido. Nesse sentido, entendemos serem descabidas as afirmações taxativas de que o trabalho laboviano não fosse imbuído de preocupação social, embora seu modelo de narrativa estivesse mais direcionado às questões estruturais do que observar a relação dos sujeitos sociais durante a emergência das narrativas.

Outro problema destacado por De Fina (2009), consiste no fato de que, em decorrência da falta de informação sistemática a respeito de como eram geradas as narrativas nas entrevistas conduzidas por Labov, endossaram-se algumas equivocadas proposições difundidas por analistas da conversa, os quais afirmavam que a entrevista é uma abordagem metodológica que gera dados artificiais, pois elas não eram resultado de uma interação corriqueira, cotidiana e que ocorreria no mundo social espontaneamente, como é o caso de atendimentos médicos, por exemplo. O mesmo não pode ser dito das entrevistas, uma vez que elas só existem pela vontade do entrevistador, o qual seleciona o entrevistado, além do local e o horário em que ocorrerá essa interação. No âmbito dos analistas da conversa, criou-se esse estigma com os dados advindos desse método.

Na esteira das afirmações de que o modelo laboviano era excessivamente formal, há também o inconveniente de que, em Labov (1972), há um entendimento subjacente de que a narrativa produzida se refere a um acontecimento no mundo social, quase que como uma ligação biunívoca. Ou seja, se algo foi narrado é por que, de fato, tal evento ocorreu da maneira como foi contado. Tal postulado resultou no último conjunto de críticas que se deve ao fato de que Labov não considerou a finalidade pragmática das narrativas.

Mais especificamente, Schegloff (1997, p. 97) explica que, geralmente, os indivíduos engajam-se em narrativas para realizar alguma ação, tal como reclamar, alertar, explicar, animar, encorajar, entre outros. Dessa forma, “os ouvintes estão orientados para a história não apenas como uma unidade discursiva, mas sim para o que está sendo feito por ela, com ela e através dela”<sup>33</sup>.

---

<sup>33</sup> Traduzido pelo autor. Excerto original: Recipients are oriented not only to the story as a discursive unit, but to what is being done by it, with it, through it.

Nesse sentido, uma narrativa não é contada simplesmente para expor um evento social que realmente aconteceu; pelo contrário, embora não neguemos essa possibilidade, as narrativas são desempenhadas, majoritariamente, para a construção de identidades, para justificar a adesão ou desalinhamento a determinada causa social ou ideologia, ou até mesmo, para se desvincular de rótulos sociais imbuídos de estigmas e preconceitos. Enfim, as finalidades das narrativas são múltiplas e não necessariamente estarão fazendo uma referência literal e “transparente” a um acontecimento. Como consequência, compreendemos que não basta apenas afirmar que uma narrativa deve ser “relatável”, é necessário ir adiante e compreender quais ações estão sendo desempenhadas por meio da realização de uma determinada narrativa.

O fato é que as críticas feitas à análise da narrativa laboviana surtiram efeitos e resultaram no fomento de novos fazeres em pesquisas que se propõem a investigar a vida social a partir das narrativas. Uma das principais formas de analisar narrativas em uma perspectiva complementar, porém diferente da laboviana, é a análise de histórias pequenas. Esse novo paradigma será apresentado com maiores detalhes em subseções posteriores.

### **3.1.3.**

#### **Análise da Narrativa – perspectivas além do cânone**

Atualmente, ao observar as últimas obras específicas a respeito da prática de análise de narrativas, como o “Handbook of Narrative Analysis”, organizado por De Fina e Georgakopoulou (2015), é possível notar que os trabalhos se têm voltado para a compreensão a respeito do o que fazemos com a narrativa na vida social, em vez de para a tentativa de descrever formalmente de que maneira se constituem as orações narrativas como um fim em si mesmas.

Em adição, também é preciso destacar que, diferentemente de Labov e Waletzky (1967) e Labov (1972), desenvolveu-se o entendimento de que há variados tipos de narrativas e cada um deles possuirá uma configuração formal e tentará cumprir objetivos distintos. Assim, uma narrativa de imigração, conforme proposto em De Fina (2011), é substancialmente diferente de uma narrativa de uma mulher que venceu o câncer de mama e posiciona-se contra os entendimentos de

que ela fora “marcada” pela referida enfermidade, conforme nos expõe Langellier (2001).

Nesse sentido, a análise da narrativa constitui-se como um método para compreender a complexidade e a construção das relações sociais (BASTOS; BIAR, 2015). Dessa forma, de acordo com Biar, Orton e Bastos (2021, p. 233), a partir da investigação das narrativas, é possível observar como os indivíduos “(re)criam ou sustentam, naturalizam ou desafiam crenças, valores, identidades, rótulos, categorias sociais e as experiências a elas atreladas, ordens econômicas e políticas”, entre outros.

Ainda segundo Biar, Orton e Bastos (2021), as pesquisas em narrativas têm se alinhado com uma perspectiva da microsociologia. Mais especificamente, a microsociologia lida com a configuração das interações entre os indivíduos. Assim, o objetivo é complementar os trabalhos em macrosociologia, que postula a tentativa de compreender a constituição de grandes grupos sociais, como a teoria marxista, cuja uma das finalidades é promover entendimento a respeito de como se dão as lutas de classes que tem como objetivo a subversão do *status quo* e promover igualdade por meio da ascensão do proletariado, visto que ele é o produtor de riquezas a partir da sua, até então, explorada “mais valia” (MARX; ENGELS, 2005[1848]).

É importante esclarecer que, a partir da focalização dos encontros microsociais, ou seja, das interações um a um ou de pequenos grupos, está sendo reforçada a importância de categorias presentes na macroestrutura social, tais como “gênero”, “raça”, “sexualidade”, “classe social”, uma vez que elas se fazem presentes nos encontros microsociais e, como consequência, são evocadas durante as produções das narrativas. Essas narrações, como se viu anteriormente, podem ser empreendidas para promover manutenção ou ruptura de hegemonias constituídas no âmago da sociedade.

Destaca-se que, ao trabalhar com narrativas, não recorreremos ao construto cognitivo dos participantes da pesquisa objetivando “desvendar” as intenções dos indivíduos ao contar determinada história. Dito de outra maneira, não há interesse em fundamentar análises tentando considerar o arcabouço cognitivo dos indivíduos, pois o analista da narrativa, e nenhum outro pesquisador, possui acesso à cognição dos participantes que entrevista ou observa. Sendo assim, as pesquisas em narrativa

mantêm-se atentas à materialidade discursiva e aos seus efeitos na criação de identidades.

Adicionalmente, observa-se que, nos estudos em análise da narrativa contemporânea, há “esforços no sentido de privilegiar reflexões que deem visibilidade a grupos minoritários” (BIAR; NORTON; BASTOS, 2021, p. 234). Enfatiza-se o comprometimento político-social nessas pesquisas acadêmicas, uma vez que elas, segundo Van Dijk (2017), têm o potencial de promover a exposição das desigualdades e a sua conseqüente diminuição. Além disso, ouvir as vozes e, principalmente, as histórias de pessoas pertencentes aos grupos marginalizados e excluídos é um fazer necessário para promover a emancipação.

Destaca-se que, durante a construção de narrativas, os indivíduos constroem significações a respeito de suas experiências sociais. Por exemplo, durante a contação de histórias, um indivíduo pode explicar os motivos que levaram a uma trajetória de vida desviante (BIAR, 2012), as razões pelas quais se engaja em um sistema de luta anti-hegemônico (ARAÚJO, 2021, 2022), além de possibilitar compreensões a respeito de sua sexualidade (COSTA, 2022), entre outros.

O fato é que, por meio de narrativas, os indivíduos constroem suas identidades. Riessman (1993) explica que toda narrativa é um processo de desenvolvimento identitário. Nesse sentido, as histórias contadas servem de insumos para sustentar uma determinada identidade que está sendo evocada no contexto interacional. Observar não só a estrutura da narrativa, mas também a sua finalidade é uma tentativa de promover inteligibilidade acerca das identidades que (sub)emergem no decorrer das situações de fala-em-interação.

Em adição, como formas de analisar narrativas orais em perspectivas alternativas à proposta pelo modelo laboviano, vejamos, nas próximas duas subseções, respectivamente, a análise de pequenas histórias e o sistema de coerência e as histórias de vida.

### 3.1.3.1.

#### *Análise de pequenas histórias*

Com base nessas novas compreensões a respeito do que é narrativa, bem como a sua aplicação para promoção de entendimentos na vida social, não há um apego rígido à estrutura canônica da narrativa, tal como proposto em Labov e Waletzky (1967) e Labov (1972), embora se reconheça a importância desses modelos para o estabelecimento dessa abordagem analítica, conforme já mencionamos.

A ênfase recai, também, sobre as “pequenas histórias”. Mais especificamente, essa nomenclatura é empregada “como um termo guarda-chuva que captura uma gama de ações narrativas sub-representadas, tais como falar sobre eventos em andamento, futuro ou eventos hipotéticos, e eventos (conhecidos) compartilhados”<sup>34</sup> (BAMBERG; GEORGAKOPOULOU, 2008, p. 381).

Ou seja, ao trabalhar com pequenas histórias, não há preocupações excessivas com postulados clássicos da estrutura da narrativa canônica. Assim, “pôr ênfase em histórias pequenas permite a inclusão, na análise, de uma gama de dados mais ou menos conectados com a narrativa canônica. Algumas delas cumprem os critérios de definição textual mínima [...] ao passo que outras não se encaixam bem nos critérios canônicos [...] e outras podem falhar em ambos os critérios” (BAMBERG; GEORGAKOPOULOU, 2008, p. 382).

Dessa maneira, abre-se espaço para explorar novas narrativas, cuja estrutura temporal, de forma contrária ao que está previsto no cânone laboviano (1967, 1972), foi feita no presente, por exemplo, ou, até mesmo, histórias que, aparentemente, não são relatáveis.

O fato é que se torna importante observar o que essa pequena narrativa está realizando na interação: ela está retomando uma ação que foi feita? Estabelecendo um novo tópico na conversa? Justificando uma escolha feita? Enfim, “nosso ponto de partida é mais fundamentado na perspectiva funcional da narrativa e da língua em usos gerais”<sup>35</sup> (BAMBERG; GEORGAKOPOULOU, 2008, p. 378). Portanto,

---

<sup>34</sup> Traduzido pelo autor. Excerto original: [we have been employing ‘small stories’] as na umbrella term that captures a gamut of underrepresented narrative activities, such as tellings of ongoing events, future or hypothetical events, and shared (known) events.

<sup>35</sup> Traduzido pelo autor. Excerto original: Our point of departure is more grounded in a functional perspective on narrative and language use in general.

nessa abordagem, a maior preocupação é com as atividades que estão sendo desempenhadas durante a construção da experiência a partir de pequenas narrativas do que com a sua estrutura formal em si.

As pequenas narrativas estão intimamente ligadas com a construção da identidade durante o fluxo interacional, uma vez que as pessoas “usam as histórias no dia a dia em situações cotidianas a fim de criar (e perpetuar) o sentido de quem elas são”<sup>36</sup> (BAMBERG; GEORGAKOPOULOU, 2008, p. 378-9).

Destacamos que as narrativas curtas são ferramentas úteis para observar “empiricamente” como os indivíduos negociam suas identidades ao “navegarem entre dois extremos”<sup>37</sup> (GEORGAKOPOULOU, 2008, p. 380) de uma forma bem-sucedida. Mais especificamente, é possível observar os recursos das pequenas históricas para observar como as práticas de identidades são sobrepostas em uma análise micro e como elas são ancoradas em práticas discursivas presentes na macroestrutura social.

Ao adentrarmos no trabalho com identidades em narrativas de uma perspectiva em que os *selves* estão constantemente mudando, nós podemos olhar em lugares materializados de engajamentos em que as pequenas histórias são negociadas e empiricamente examinar os processos (repertórios) usados pelos narradores em suas falas a fim de estabelecer uma acepção particular de sentido do *self*<sup>38</sup> (BAMBERG; GEORGAKOPOULOU, 2008, p. 380-1).

Assim, pode-se estabelecer que as pequenas históricas se mostram como um dos resultados das críticas ao modelo laboviano (1967; 1972) que era muito apegado à estrutura formal da narrativa, além de não considerar a sua função social nem a configuração interacional em que as histórias eram elicitadas.

---

<sup>36</sup> Traduzido pelo autor. Excerto original: [how people actually] use stories in everyday, mundane situations in order to create (and perpetuate) a sense of who they are.

<sup>37</sup> Traduzido pelo autor. Excerto original: [that succeeds in] navigating between the two extreme ends.

<sup>38</sup> Traduzido pelo autor. Excerto original: by entering narrative identity work from the perspective that selves are constantly changing, we can look into concrete sites of engagement in which small stories are negotiated and empirically scrutinize the procedures (repertoires) used by tellers in their talk in order to establish a particular sense of self.

### 3.1.3.2.

#### *Histórias de vida e os sistemas de coerência*

As histórias de vida serão tratadas aqui na perspectiva da linguista Charlotte Linde (1993) que estabelece que elas “expressam nosso senso de identidade: quem nós somos e a maneira pela qual nos tornamos quem somos”<sup>39</sup> (LINDE, 1993, p. 3). Nesse sentido, podemos demarcar duas características importantes: “a primeira é que uma história de vida é uma unidade social. Ela é intercambiável entre as pessoas em vez de ser um tesouro soterrado solitariamente em nossos cérebros. Segundo, a história de vida é uma unidade oral”<sup>40</sup> (LINDE, 1993, p. 4).

Com base na propriedade dupla das histórias de vida mencionada a priori, destacamos a sua função social de formação identitária. Os indivíduos oriundos de uma determinada cultura ou grupo devem viabilizar formas de justificar o seu pertencimento sob pena de não parecerem ajustados socialmente e incorrerem em uma possível perda da face, termo goffmaniano que será explorado em subseções posteriores neste capítulo.

Dada a importância desse recurso para a vida social, “nós precisamos assumir que a história de vida é algo que a maioria das pessoas possui. Algo criado por elas que, tanto para conforto pessoal quanto social, precisa ser criado de maneira coerente”<sup>41</sup> (LINDE, 1993, p. 3-4). Dessa maneira, elas possuem uma estrutura comum e reconhecida intuitivamente pelos indivíduos de uma determinada sociedade devido ao seu frequente uso. Assim, não há dificuldade em perceber quando uma pessoa empreende-se em um relato autobiográfico, o qual, em geral, tem a função de proporcionar coerências às escolhas realizadas pelos indivíduos durante o curso de sua vida.

Em adição, é importante salientar que as histórias de vida trata-se de um empreendimento a longo prazo. Por conseguinte, estamos diante de uma “unidade descontínua, dita em pedaços [...] ela está necessariamente sujeita à revisão e à

---

<sup>39</sup> Traduzido pelo autor. Excerto original: [Life stories] express our sense of self: who we are and how we got that way.

<sup>40</sup> Traduzido pelo autor. Excerto original: First, a life story is a social unit. It is exchanged between people, rather than being trasuerd in solitude in the caverns of the brain. Second, a lige istory is an oral unit.

<sup>41</sup> Traduzido pelo autor. Excerto original: we must assume that a life story is something most people have, something they have crated, and something that, for both personal and social comfort, must be crated in a coherent fashion.

mudança”<sup>42</sup> (LINDE, 1993, p. 4), visto que alguns acontecimentos podem se tornar menos relevantes e outros ganharem maior importância no decorrer da existência de determinada pessoa. Como consequência, o indivíduo estará, com maior ou menor frequência, reformulando a compreensão de sua vida ao deixar de “lado alguns sentidos antigos e adicionar novos entendimentos”<sup>43</sup> (LINDE, 1993, p. 4).

As histórias de vida, por normalmente serem contadas muitas vezes, possuem, em sua estrutura, alguns marcos comumente compartilhados como “escolhas de profissão, casamento, divórcio e conversão religiosa ou ideológica”<sup>44</sup> (LINDE, 1993, 11), entre outros. Podemos adicionar a essa breve lista a decisão de iniciar o trabalho em um serviço voluntário, dada que essa escolha provavelmente possui atravessamentos de ordens morais e éticas, por exemplo. Assim, torna-se relevante observar como as histórias de vidas dos indivíduos são construídas até a entrada no voluntariado. Mais especificamente, quais acontecimentos durante a existência de um indivíduo foram postos como relevantes durante esse processo decisório.

É preciso deixar evidente que, ao investigarmos as histórias de vida, não estamos preocupados se elas são verdadeiras ou não. Nosso interesse é observar como essas histórias são utilizadas para a criação e afirmação de identidades durante o fluxo interacional. Além disso, “seria difícil ou impossível avaliar a veracidade das histórias contadas e tal avaliação adicionaria pouco ou nada para o nosso entendimento”<sup>45</sup> (LINDE, 1993, p. 16). Dito isso, apresentaremos o que são os sistemas de coerência, alguns de seus arquétipos e como eles atuam em sociedade.

A princípio, o que seria coerência? Linde (1993, p. 12) destaca que, tradicionalmente, se trata de “uma propriedade textual; ela deriva de relações que as partes do texto demandam uma da outra”<sup>46</sup>. Mais especificamente, Koch e Travaglia (1997, p. 21) postulam que “a coerência está diretamente ligada à

---

<sup>42</sup> Traduzido pelo autor. Excerto original: [A life story is also a] discontinuous unit, told in separate pieces [...] it is necessarily subject to revision and change.

<sup>43</sup> Traduzido pelo autor. Excerto original: [as the speaker] drops some old meanings and adds new meanings.

<sup>44</sup> Traduzido pelo autor. Excerto original: [it includes some landmark events, such as] choice of profession, marriage, divorce, and religious and ideological conversion.

<sup>45</sup> Traduzido pelo autor. Excerto original: it would be difficult or impossible to evaluate the factuality of the stories told, and the evaluation would add little or nothing to our understanding.

<sup>46</sup> Traduzido pelo autor. Excerto original: [Coherence is] a property of texts; it derives from the relations that the parts of a text bear to one another.

possibilidade de estabelecer sentido para o texto, ou seja, ela é o que faz com que o texto faça sentido para os usuários, devendo, portanto, ser entendida como um princípio de interpretabilidade, ligada à inteligibilidade”.

Em outras palavras, a coerência é o que confere sentido ao texto, de forma que um texto incoerente<sup>47</sup> seria de difícil ou impossível compreensão. Porém, essa característica que, a princípio, é própria ao texto escrito, também pode ser aplicada à interação, visto que, ao interagirmos, é desejável que haja compreensão entre as partes envolvidas no fluxo interacional. Assim, o indivíduo que enuncia e aquele a que se endereça a mensagem devem estar em sintonia para que a comunicação seja efetiva. Consequentemente, a “coerência deve ser entendida como uma conquista cooperativa do falante com o destinatário; ela não é uma propriedade incorpórea e não situada”<sup>48</sup> (LINDE, 1993, p. 12).

Ainda sobre a coerência, ela é importante, uma vez que ela dá sentido às escolhas que os indivíduos tomam ao longo de sua vida. Mais especificamente, é normal que as pessoas saibam justificar o porquê de terem escolhido determinado emprego, casamento, estilo de vida a fim de “proteger-se contra a desagradável possibilidade de que a vida desse indivíduo seja [entendida como] aleatória, acidental, desmotivada”<sup>49</sup> (LINDE, 1993, p. 6).

Nesse sentido, providenciar histórias de vida coerentes é indispensável para a proteção e o gerenciamento da própria imagem. Assim sendo, “a coerência não é uma propriedade absoluta dos textos; pelo contrário, ela é criada entre o falante e o destinatário. O processo de criação de coerência não é uma questão simples; ela é uma questão de demanda social que deve ser cumprida a fim de que os participantes pareçam membros competentes de sua cultura”<sup>50</sup> (LINDE, 1993, 16). Caso essa

---

<sup>47</sup> Um exemplo célebre, na linguística, de texto incoerente é o enunciado proposto por Chomsky (1955) objetivando demonstrar que o módulo sintático e o semântico são independentes, visto que, segundo sua proposta, é possível criar frases sintaticamente perfeitas, porém semanticamente incoerentes, como no segmento: “ideias verdes incolores dormem furiosamente”. A incoerência do enunciado se dá por alguns motivos, entre os quais: se as ideias são verdes, como podem ser incolores? Além disso, se as ideias dormem, como podem estar furiosas? Quanto ao postulado da separabilidade da sintaxe e da semântica, ele foi aceito por algumas abordagens linguísticas (LEVELT, 1989) e rechaçado por outras (BYBEE, 2010; TRAUGOTT, TROUSDALE, 2013).

<sup>48</sup> Traduzido pelo autor. Excerto original: Coherence must also be understood as a cooperative achievement of the speaker and the addressee; it is not an absolute property of a disembodied, unsituated text.

<sup>49</sup> Traduzido pelo autor. Excerto original: [it helps] guard against the chilling possibility that one’s life is random, accidental, unmotivated.

<sup>50</sup> Traduzido pelo autor. Excerto original: coherence is not an absolute property of texts, but rather is created by speaker and addressee. The process of creating coherence is not a

demanda não seja cumprida, o enunciador é passível de ser mal avaliado e, até mesmo, criticado pelo interlocutor, resultando, assim, no processo da perda da face moral do enunciador.

É relevante destacar que a coerência não é alcançada de maneira aleatória; pelo contrário, tal processo é realizado de forma coordenada, sistematizada e estruturada de uma forma relativamente comum aos participantes de uma determinada cultura, daí a expressão “sistemas de coerência”. De forma mais clara, “um sistema de coerência é uma prática discursiva que representa um sistema de crenças e relações entre essas crenças; ela providencia o ambiente no qual uma proposição pode ser tomada ou não como a causa de outra proposição”<sup>51</sup> (LINDE, 1993, p. 163).

Os sistemas de coerência são formados a partir da fusão do senso comum e dos sistemas de especialistas. Para fins de conceituação, “senso comum [seriam] as crenças e as relações entre crenças que pressupõem serem conhecidas por qualquer pessoa pertencente a uma cultura [...] e que qualquer indivíduo pode usá-las”<sup>52</sup> (LINDE, 1993, p. 163). Já os sistemas de especialistas “são crenças e relações entre crenças tomadas, entendidas e propriamente utilizadas por experts em um domínio particular”<sup>53</sup> (LINDE, 1993, p. 163).

Ou seja, um sistema de coerência é formado por meio do conhecimento especializado difundido no senso comum e utilizado para dar sentido à determinada questão da vida social de um indivíduo. Como exemplo de sistema de coerência, destacam-se a psicologia freudiana e a astrologia.

No primeiro caso, segundo Linde (1993), o componente especializado desse sistema de coerência estabelece a fragmentação da identidade em componentes que são discrepantes, além de estabelecer a noção de que a raiz de determinados problemas são encontrados na infância ou em experiências vivenciadas nesse período da vida. No componente do senso comum, entende-se que a infância é uma

---

light matter; it is in fact a social obligation that must be gulgilled in order for the participants to appear as competent members of their culture.

<sup>51</sup> Traduzido pelo autor. Excerto original: A coherence system is a discursive practice that represents a system of beliefs and relations between beliefs; it provides the environment in which one statement may or may not be taken as a cause of another statement.

<sup>52</sup> Traduzido pelo autor. Excerto original: common sense – the beliefs and relations between beliefs that any person in the culture may be assumed to know (if not to shared) and that anyone may use.

<sup>53</sup> Traduzido pelo autor. Excerto original: [expert systems which] are beliefs and relations between beliefs held, understood, and properly used by experts in a particular domain.

importante fase da vida de uma pessoa e que, portanto, os acontecimentos desencadeados nesse momento terão fortes consequências no resto da vida de uma pessoa. Assim, tem-se o sistema de coerência baseado na psicologia freudiana. Para fins de exemplificação, não é raro encontrar pessoas que justificam a escolha da sua profissão devido a uma afinidade que se perdura desde a infância.

No caso do sistema de coerência baseado na astrologia, o componente especializado explica que “o caráter de uma pessoa e as diferenças de personalidades causadas por configurações específicas dos planetas nos nascimentos dessas pessoas”<sup>54</sup> (LINDE, 1993, p. 176). O componente do senso comum utiliza-se do pressuposto especializado para explicar e justificar (in)compatibilidade entre os indivíduos baseados nos signos dos zodíacos.

Como exemplo da aplicação do sistema de coerência baseada na astrologia, destacamos o trabalho de Costa (2018) que se baseou na entrevista com jovens a fim de investigar como era construída a relevância da astrologia na vida social dos indivíduos. Os dados apontaram para a utilização da astrologia para justificar traços de personalidades, hábitos alimentares, relacionamentos amorosos, entre outros. Como consequência “um sistema de coerência é um sistema que afirma providenciar uma forma de compreender, avaliar e construir justificativas de experiência”<sup>55</sup> (LINDE, 1993, p. 164).

Linde (1993) destaca que há, além da “psicologia freudiana” e da “astrologia”, outros sistemas de coerência, como o “marxismo”, o “behaviorismo”, o “feminismo” e a “confissão de fé católica”. A enumeração dos sistemas de coerência suscita algumas questões: “essa lista é exaustiva? Quantos mais sistemas de coerências serão descobertos ao conduzir mais entrevistas ou ao realizar entrevistas de outros assuntos? Quantos sistemas de coerência podem estar presentes em uma cultura em um dado tempo?”<sup>56</sup> (LINDE, 1993, p. 165).

Em relação a esses questionamentos, Linde (1993) expõe que, possivelmente, essa lista não é exaustiva e que outros tipos de entrevistas podem

---

<sup>54</sup> Traduzido pelo autor. Excerto original: [astrology is to] explain people’s character and character differences as caused by specific configurations of planets at their birth.

<sup>55</sup> Traduzido pelo autor. Excerto original: a coherence system is a system that claims to provide a means for understanding, evaluating and constructing account of experience.

<sup>56</sup> Traduzido pelo autor. Excerto original: Is this list exhaustive? How many more coherence systems would be discovered by doing more interviews, or by doing interviews on another topic? How many such coherence systems can be present in a culture at a given time?

propiciar a emergência de outros sistemas de coerências, uma vez que eles são social e culturalmente localizados. Assim, cada tópico irá favorecer o aparecimento de um ou de outro tipo de sistema de coerência.

Linde (1993, p. 165) destaca que o número de sistemas de coerência existentes não pode ser muito grande, uma vez que existe, necessariamente, “um limite para o número de sistemas de coerência que podem estar presentes em uma dada cultura em um dado tempo, uma vez que a pessoa com quem se interage precisa, ao menos, reconhecer e compartilhar, no mínimo um sistema de coerência que seu interlocutor escolhe utilizar”<sup>57</sup>.

Nesse sentido, torna-se relevante analisar entrevistas com voluntários que atuam junto aos refugiados objetivando investigar quais sistemas de coerências emergem nesse tópico, bem como a aplicação desses sistemas nas construções identitárias dos indivíduos envolvidos no trabalho voluntário.

## **3.2.**

### **Análise da Interação**

Observaremos, nas seções subsequentes, algumas propostas de Goffman para a análise interacional. Sendo assim, haverá duas subseções. Na primeira, abordaremos a noção de face e as práticas para a manutenção da autoimagem dos indivíduos na interação. Na segunda, serão detalhados, pormenorizadamente, os conceitos de enquadre e footing.

#### **3.2.1.**

##### **A Construção da face e a sua proteção na interação**

Para Goffman, a interação entre os indivíduos trata-se de um evento social em que há esforço para apresentar-se de maneira adequada durante a conversa, uma vez que ninguém quer ser interpretado como uma pessoa que está fora dos padrões

---

<sup>57</sup> Traduzido pelo autor. Excerto original: There is a necessary limit on the number of coherence systems that can be present in a given culture at a given time, since one's addressee must at least recognize if not share any coherence system one chooses to use.

de adequação, ou seja, ao longo de uma dada comunicação, os indivíduos não desejam soar como rudes, antiquados ou desagradáveis.

Não sem motivo, Goffman (1959, 2010 [1963], 2011 [1967], 1974) desenvolveu esquemas para a compreensão da interação social. Localizado na detalhada arquitetura mencionada anteriormente, tem-se o importante conceito “face”, que é descrito pelo referido sociólogo da seguinte maneira “O termo fachada/[face] pode ser definido como o valor social positivo que uma pessoa efetivamente reivindica para si mesma” (GOFFMAN, 2011 [1967], p. 13).

Mais especificamente, a face tem a ver como a pessoa se apresenta em uma dada interação. Dessa forma, ela sempre tentará lançar mão de atributos positivos a fim de que ela gerencie uma impressão positiva de si; assim, “a face é uma imagem do eu delineada em termos de atributos sociais aprovados [...] uma boa demonstração de sua profissão ou religião ao fazer uma boa demonstração de si mesma”. (GOFFMAN, 2011 [1967], p. 14).

Segundo Goffman, por se tratar de um construto que coloca em xeque questões relacionadas à honra, o processo de gerenciamento da face acaba por tangenciar os sentimentos dos indivíduos em uma determinada conversa. Portanto, se a face for mantida, a pessoa “provavelmente se ‘sentirá bem’”. Porém, caso haja falha nesse processo de manutenção, “espera-se que ela se ‘sinta mal’ ou ‘sinta-se ofendida’” (GOFFMAN, 2011 [1967], p. 14).

É importante destacar a característica interacional no processo de construção da face no pensamento goffmaniano. Dito de outra maneira, o empreendimento da face é um fato socialmente construído e não uma realidade psíquica. Em outras palavras, “a face da pessoa claramente é algo que não está alojado dentro ou sobre seu corpo, mas sim algo localizado difusamente no fluxo de eventos no encontro” (GOFFMAN, 2011 [1967], p. 15).

Ao observar como os indivíduos empenham-se no gerenciamento de sua autoimagem, devemos analisar a interação em que essa prática ocorreu ou ainda está ocorrendo, visto que “a face é uma imagem do eu delineada em termos de atributos sociais aprovados” (GOFFMAN, 2011 [1967], p. 14). Assim, os atributos aprovados irão mudar de acordo com o grupo social em que determinada interação está se desenvolvendo. Goffman se desalinha de uma abordagem essencialista ao não listar quais atributos são aprovados ou não como fins em si mesmos.

Para fins de exemplificação, em um trabalho que desenvolvi anteriormente (PEREIRA, 2020) analisei o (des)alinhamento a uma produção discursiva desempenhada por um ex-presidente da República do Brasil, cujo mandato foi de 2019 a 2022. Os dados obtidos demonstram que, em indivíduos posicionados na perspectiva da extrema-direita, os atributos socialmente aprovados nesse determinado grupo cultural apontam para o licenciamento e enaltecimento de práticas discursivas homofóbicas e intolerantes, conforme apontado e materializado nas seguintes postagens a seguir: “esses manifestantes da sem educação são vermes parasitas da sociedade, que devem ser exterminados” e “PODIA TER CHAMADO DE MOSTRADORES DE BUNDAS E VAGINAS OU ENTÃO VIADOS E LÉSBICAS” (PEREIRA, 2020, p. 9). Ainda em relação ao referido artigo, o mesmo não foi observado em indivíduos que se alinham a um posicionamento político da esquerda; nestes, os atributos aprovados eram práticas discursivas anti-homofóbicas e não intolerantes. Reforça-se, dessa forma, o caráter altamente sócio-localizado do que se considera como atributos positivos e negativos.

Goffman também estabelece que a proteção da face é uma prática colaborativa. Nesse sentido, os indivíduos participantes de uma interação estarão sempre empenhados em atuar para que não haja uma ofensa à face das pessoas presentes na comunicação, a menos que o enquadre da referida interação mude e deixe de ser uma conversa amistosa para tornar-se uma discussão. Questões relativas à alteração do enquadre serão abordadas na subseção posterior.

Que a manutenção da face é um empreendimento colaborativo já está claro; no entanto, Goffman (2011 [1967], p. 20) menciona a possibilidade de que a face possa ser perdida e, então, o falante precisa empreender-se no processo conceituado como “preservação da face”. Mais especificamente, “com a *preservação da face* eu quero designar as ações tomadas por uma pessoa para tornar o que quer que esteja fazendo consistente com a face. A preservação da face serve para neutralizar “incidentes” – quer dizer, eventos cujas implicações simbólicas efetivas ameaçam a face” (GOFFMAN, 2011 [1967], p. 20).

Ainda em se tratando da prática de preservação de face, ela pode se dar por meio de dois processos. O primeiro é denominado como “processo de evitação” que consiste em “evitar contatos em que seria provável que essas ameaças ocorressem” (GOFFMAN, 2011 [1967], p. 22). Como exemplo, destaca-se a pesquisa desenvolvida na dissertação de Alves (2020). No referido trabalho, analisou-se a

entrevista de um candidato à eleição presidencial de 2018 no programa Roda-Viva. As perguntas que tratavam de temas polêmicos, tais como a corrupção, a redução da maioria penal e o racismo, eram evitadas pelo candidato por meio da utilização de prefácios, uma vez que determinadas ações responsivas “podiam comprometer os objetivos políticos do candidato” (ALVES, 2020, p. 6).

O segundo procedimento é intitulado “processo corretivo” e ocorre quando “os participantes de uma ocasião ou encontro não conseguem evitar a ocorrência de um evento que é expressamente incompatível com os juízos de valor social que estão sendo mantidos [...] e procederão de forma a tentar corrigir os seus efeitos” (GOFFMAN, 2011 [1967], p. 26). Como se pode observar, esse processo é empreendido quando há um claro descompasso entre a face que se propõe manter e determinada situação na interação. Sendo assim, é necessário corrigir tal “incidente” para evitar críticas, entre outras sanções durante a comunicação.

### **3.2.2.**

#### **Interação em enquadres**

As situações de fala em interação sempre encontraram, no início da ciência linguística, certa resistência para a sua análise. Mais especificamente, na obra póstuma de Ferdinand Saussure, intitulada “Curso de Linguística Geral” (CLG), apresenta-se um conjunto de dicotomias, sendo uma delas a diferença entre “Língua e Parole”, que é responsável pela capacidade de linguagem do humano. Em se tratando da primeira parte da dicotomia, Saussure (2006 [1916], p. 17) explica que a “Língua” seria “um produto social da faculdade linguagem e um conjunto de convenções necessárias”. A “Parole”, por outro lado, constituir-se-ia como a prática de linguagem individual de cada falante. Por esse motivo, Saussure (2006 [1916], p. 17) estabelece que “tomada em seu todo, a linguagem é multiforme e heteróclita”.

De acordo com os postulados Saussurianos, a linguagem humana é composta por uma parte regular, estável, geral e, portanto, analisável; a contraparte é irregular, instável, individual e, por conseguinte, não analisável. Saussure, então, elencou a “Língua” enquanto sistema para ser seu objeto de dissecação e investigação. Conseqüentemente, a “Parole” foi relegada e posta de lado.

Essa tendência de focalizar apenas o sistema linguístico manteve-se ao longo dos anos e reforçou-se por meio dos trabalhos desenvolvidos por Chomsky

(1957, 1975). Basicamente, uma das principais premissas de suas obras postula que a língua deve ser separada em “competência e desempenho”. Assim, a competência seria a capacidade biológica que o humano possui de desenvolver linguagem em sua totalidade, sem as interferências externas do ambiente em que foi criado, doenças que afetam o trato vocálico, entre outros. O desempenho é entendido como a utilização da linguagem considerando todas as interferências possíveis.

Chomsky estabelece a competência como o objeto de investigação de seu projeto e não demonstra qualquer preocupação com o desempenho, de maneira que ele postula uma abstração intitulada “falante ideal”. Mais especificamente, trata-se de um conceito que propõe a utilização de um sujeito imaginário que dominaria todas as operações linguísticas em sua plenitude. Dessa forma, não há necessidade de olhar para o uso efetivo da linguagem em situação de interação real, basta recorrer a essa abstração para realizar seus experimentos.

É nesse contexto em que Goffman vai de encontro com as, até então, hegemônicas teorias linguísticas e inicia o processo de uma verdadeira revolução científica nos termos de Kuhn (1970). Inicialmente, conforme visto na subseção anterior, Goffman (1959, 2011 [1967]) propõe que nossas interações promovem a proteção de nossa “face”. Embora não seja possível prever quais serão as estruturas linguísticas utilizadas durante as interações, podem-se compreender as suas funções durante o fluxo discursivo. Dessa maneira, ocorre um sistemático gerenciamento da imagem que pode ser observado ao analisar a dita desorganizada materialidade linguística.

Posteriormente, Goffman (2002 [1966], p. 13-14) reforça suas críticas à tradição de investigar e analisar a linguagem como um “objeto in vitro” e expõe uma “situação negligenciada” que se configura no silêncio em relação aos aspectos interacionais da linguagem. Assim, ele inicia a sua defesa a respeito da necessidade de aprofundar os estudos da materialidade linguística, considerando aspectos como “idade, sexo, classe, casta, país de origem, geração, região, escolaridade, pressuposições cognitivo-culturais, bilinguismo, e assim por diante”.

Goffman (2002 [1979], p. 115) propõe que a organização da atividade de interação entre os indivíduos seja explicada a partir de uma metáfora teatral. Inicialmente, ele salienta que a terminologia empregada pelas ciências linguísticas, até aquele momento, era reducionista e, portanto, rudimentar, visto que ela apenas elencava as categorias de falante e ouvinte. O referido sociólogo ressalta que manter

essas conceituações pouco aprofundadas seria um equívoco, pois elas implicam que “o que está em questão é somente o som, quando, na verdade, a visão é organizacionalmente muito significativa também, às vezes até o tato”. Dessa maneira, muito mais do que só a fala, há recursos interacionais de ordem paralinguística e suprasegmental que são importantes para compreender adequadamente uma determinada situação de fala.

Um dos conceitos mais importantes para a compreensão da proposta de Goffman (1974, p. 9) para a interação é a concepção de enquadres. Mais especificamente, os enquadres podem ser entendidos como uma gama de conhecimentos experienciais de mundo que nos viabilizam compreender “o que é isso está acontecendo aqui?”<sup>58</sup>.

Os enquadres nos permitem definir situações. Além disso, destaca-se que eles “são construídos de acordo com os princípios de organização que governam os eventos – pelo menos os sociais – e nosso envolvimento subjetivo com eles”<sup>59</sup> (GOFFMAN, 1974, p. 10-11). Por exemplo, em uma sala de aula, todos os participantes desse evento social sabem as regras interacionais que regem essa determinada situação. Dessa maneira, espera-se que haja um professor mediando o aprendizado de uma disciplina e que os alunos estejam engajados no referido empreendimento; todavia, podem haver rupturas nesse enquadre que irão redefinir a situação e estabelecer um novo enquadre. Por exemplo, quando um aluno entra em conflito com um colega de classe, o enquadre inicial é alterado e inicia-se um novo, o qual demanda a reformulação dos papéis interacionais dos outros envolvidos, de maneira que o professor, agora, assume a tarefa de apaziguador nesse novo enquadre de conflito que se estabeleceu.

Goffman (1974, p. 21) também se preocupa em explicar que os indivíduos possuem uma série de saberes culturais prévios que providenciam conhecimentos a respeito das regras interacionais de diversas situações cotidianas. Esse referido saber é categorizado como “enquadres primários”; assim, eles permitem “que seu

---

<sup>58</sup> Traduzido pelo autor. Excerto original: “What is it that’s going on here?”.

<sup>59</sup> Traduzido pelo autor. Excerto original: “[I assume that definitions of situation] are built up in accordance with principles of organization which govern events – at least social ones – and our subjective involvement in them”.

usuário localize, perceba, identifique e rotule um número aparentemente infinito de ocorrências concretas definidas em seus termos”<sup>60</sup>.

Os enquadres, de acordo com Goffman (1974), podem ser primários ou sociais. Em relação aos primeiros, Goffman estabelece que eles são atividades “não-direcionadas, não-animadas, não-orientadas, não-guiadas, ‘puramente físicas”<sup>61</sup> (GOFFMAN, 1974, p. 22). Ou seja, os enquadres primários são situações “naturais”. Em outras palavras, eles são o que são sem a necessidade de nenhum tipo de interferência humana. Por outro lado, os enquadres sociais “fornecem compreensão para eventos que incorporam a vontade, o objetivo e o esforço de uma inteligência, uma agência viva, sendo a principal o ser humano”<sup>62</sup> (GOFFMAN, 1974, p. 22). Desse modo, os enquadres sociais são resultados de práticas discursivas intencionais que resultam em efeitos na sociedade.

A fim de explicitar, de maneira mais detalhada, as nuances de diferenças entre os tipos de enquadres, arrolaremos, apenas para fins de exemplificações, algumas aplicações desses conceitos goffmanianos em um de nossos artigos publicado anteriormente (PEREIRA, 2021a). No referido trabalho, foi tomado como pano de fundo o avanço da pandemia de Coronavírus no Brasil e fora explicado que o alto potencial de contágio do covid-19, o qual resultou, no momento da escrita do artigo, em 187.000 óbitos no Brasil e 7 milhões de casos confirmados, “seria um enquadre natural, uma vez que esse evento se dá unicamente por meio de determinantes naturais” (PEREIRA, 2021a, p. 105).

Contudo, se observarmos os sistemáticos ataques do então Chefe da República à vacinação, a partir de difusão de *fake News*, afirmando que a vacina imunizante desenvolve doenças autoimunes, como o HIV, e, até mesmo, o financiamento de tratamentos alternativos sem qualquer fundamentação científica, que resultaram na morte de cidadãos utilizados como cobaias<sup>63</sup>, “configuram-se

---

<sup>60</sup> Traduzido pelo autor. Excerto original: [each primary framework allows its] users to locate, perceive, identify, and label a seemingly infinite number of concrete occurrences defined in its terms”.

<sup>61</sup> Traduzido pelo autor. Excerto original: [Natural frameworks identify occurrences seen as] undirected, unoriented, unanimated, unguided, ‘purely physical”.

<sup>62</sup> Traduzido pelo autor. Excerto original: “[Social frameworks, on the other hand,] provide background understanding effort of an intelligence, a live agency, the chief one being the human being”.

<sup>63</sup> Para mais informação, acessar as matérias nos seguintes links: <<https://g1.globo.com/sp/sao-paulo/noticia/2021/10/15/trataram-minha-mae-como-cobaia-o-relato-de-filha-de-paciente-da-prevent-senior.ghtml>> e

como um enquadre social, visto que há uma intencionalidade, por parte do presidente, em minimizar o período pandêmico de dimensão social e de ideologizar o uso da vacina de imunização” (PEREIRA, 2021a, p. 105).

Não se deve pensar que os indivíduos são agentes passivos diante do reconhecimento e da alteração de enquadres. Dessa maneira, Goffman (1979 [2002], p. 113) apresenta o conceito de *footing* que pode ser entendido como “o alinhamento, ou porte, ou posicionamento, ou postura, ou projeção pessoal do participante”. Assim, os interagentes sempre assumem alguma ação diante de um determinado evento social.

Dessa forma, em uma situação de entrevista, os indivíduos podem escolher ser mais ou menos cooperativos, além de, até mesmo, se recusarem completamente a participarem do referido enquadre interacional. Em adição, “uma mudança de *footing* implica no alinhamento que assumimos para nós mesmos e para os outros presentes, expressa na maneira como conduzimos a produção ou a recepção de uma elocução” (1979 [2002], p. 113).

### **3.3.**

#### **Identidade – abordagem socioconstrucionista**

Nesta seção, serão apresentados os conceitos de práticas de identidades, baseados em uma perspectiva socioconstrucionista, em oposição à maneira tradicional de investigar as identidades. Posteriormente, serão expostas as táticas de intersubjetividade e as suas aplicações para a análise das identidades emergentes durante o fluxo interacional.

#### **3.3.1.**

##### **Identidades sociais**

Inicialmente, em uma perspectiva tradicional, as identidades eram entendidas como uma construção “essencialista e fixa” (HALL, 2006 [1992], p. 10). Dessa maneira, a identidade seria um “núcleo interior, que emerge pela primeira

---

<<https://www.brasildefato.com.br/2021/09/22/ao-vivo-diretor-da-prevent-senior-acusada-de-usar-cobaias-humanas-em-kit-covid-fala-a-cpi>> Acesso em 20 de Abril de 2022.

vez quando o sujeito nascia e com ele se desenvolvia, ainda que permanecendo essencialmente o mesmo – contínuo ou ‘idêntico’ a ele – ao longo da existência do indivíduo”.

Destaca-se que, embora um pesquisador ou estudioso possa, deliberadamente, não se filiar a uma perspectiva essencialista de abordar a identidade, é possível que ele incorra a uma postura essencialista. Esse caso pode ser exemplificado em um artigo desenvolvido por nós anteriormente (PEREIRA, 2021b), no qual explicamos que uma leitura detida apenas no início da obra de Erving Goffman (2019 [1963]) pode causar tal impressão equivocada da obra do referido autor.

Mais especificamente, Goffman (2019 [1963]), no início do seu livro “Estigma – Notas sobre a Manipulação de uma Identidade Deteriorada”, estabelece que uma pessoa possui duas identidades: a virtual e a social real. Em se tratando da primeira, ela é construída por meio dos esforços dos indivíduos em empregar variadas táticas de gerenciamento de impressões (GOFFMAN, 1959) que resultem em expectativas positivas a respeito do seu caráter.

A identidade social real, com destaque para o adjetivo “real” que, por si só, já pressupõe, necessariamente, a crença em um construto verdadeiro e genuíno em oposição a um falso, seria “a categoria e os atributos que [um indivíduo], na realidade, prova possuir” (GOFFMAN, 2019 [1963], p. 12). Observa-se, então, que se materializa, no entendimento de Goffman (2019 [1963]), uma aparente afiliação a uma noção de identidade essencialista.

Todavia, mais adiante em seu livro, Goffman (2019 [1963, p. 139) explica que o estigma é uma construção social e que, portanto, há julgamentos sobre quais são as características “adequadas” e “desejáveis”. Em outras palavras, é entendido que o indivíduo que “não tem nada do que se envergonhar: é o homem jovem, casado, pai de família, branco, urbano, do Norte, heterossexual, protestante, de educação universitária, bem empregado, de bom aspecto, bom peso, boa altura e com sucesso recente em esportes”. Essa observação de Goffman (2019 [1963]) é importante por, pelo menos, dois motivos.

O primeiro é a compreensão de que há, na sociedade, forças reguladoras (FOULCAUT, 1977, 1987, 2006) que irão postular a existência de modelo de corpo superior, ou seja, mais valoroso que os outros. Dessa forma, por exemplo, um homem branco heterossexual gozaria de maior estima social do que um homem

branco homossexual e este, por sua vez, possuiria maior privilégio quando comparado com um homem negro homossexual. Assim, há uma ordenação social em que certos tipos de corpos e de existências são subalternizados e deslegitimados.

Em segundo lugar, a observação de Goffman (2019 [1963]) é perspicaz ao entender que os indivíduos não possuem uma identidade estanque e ligada meramente ao seu sexo biológico; pelo contrário, a identidade de gênero, a atuação profissional, a origem social, a religião, o peso, a estatura, entre outros aspectos atuam durante a emergência das práticas identitárias. Nesse sentido, compreendemos que Goffman, apesar do início de sua obra, se desalinha com uma noção estática e tradicional dos estudos identitários e dialoga com uma perspectiva de identidade que se apresenta como socialmente construída, performática e em constante (res)significações. Como consequência, a identidade é “formada e transformada continuamente em relação às formas pelas quais somos representados ou interpelados nos sistemas culturais que nos rodeiam” (HALL, 2006 [1992], p. 13).

Entende-se que os indivíduos assumem identidades diferentes em variados momentos. Dessa forma, “dentro de nós há identidades contraditórias, empurrando em diferentes direções, de tal modo que nossas identificações estão sendo continuamente deslocadas” (HALL, 2006 [1992], p. 13), o que resulta o postulado de que “a identidade plenamente unificada, completa, segura e coerente é uma fantasia” (HALL, 2006 [1992], p. 13).

Apesar da importância de Hall (2006 [1992]) em estabelecer uma perspectiva de identidade não essencialista, em nosso entendimento ele comete um equívoco ao entender que, dentro dos indivíduos, há várias identidades autônomas. É como se essa postura, de certa maneira, remontasse ao essencialismo que entendia as identidades como fixas, visto que essas várias identidades não dialogariam entre si, como fica evidente no fato de elas se “empurrarem” em diferentes direções.

Em relação ao nosso posicionamento quanto à compreensão da identidade, aderimos ao postulado de Lewis (2016) que se fundamenta na concepção de “performance identitária” e entende a identidade como um construto complexo, que não é um aparato unitário e fixo nem um apanhado de identificações autônomas e com fim em si mesmas.

A perspectiva da performance estabelece a compreensão de que nossas identificações podem complementarem-se ou sobreporem-se uma a outra a

depender do que desejamos enfatizar em determinada situação. Porém, a diferença é que essas identificações não são compreendidas como construtos independentes e descontextualizados, o que poderia apontar para a compreensão de que estamos postulando uma performance de identidade própria dos indivíduos que sofrem de transtornos dissociativos de identidade.

Mais especificamente, entendemos que a identidade é mais adequadamente compreendida quando concebida como “constituída na interação linguística”<sup>64</sup> (BUCHOLTZ; HALL, 2005, p. 585). Consequentemente, as identidades são (des)construídas a partir de práticas discursivas promovidas durante os encontros interacionais entre os indivíduos.

É importante salientar que, nesse contexto, entendemos prática discursiva como a evocação de um determinado discurso, o qual é compreendido como um modo de operação social que é historicamente localizado. Sendo assim, trata-se de esforços coletivos que “contribuem para a produção, a reprodução, ou a transformação das relações de dominação” (FAIRCLOUGH, 2001, p. 117).

Dessa maneira, “quando usamos a linguagem não o fazemos como um interlocutor ou usuário simplesmente, mas como, por exemplo, um homem mulato<sup>65</sup>, bissexual, jovem, de classe trabalhadora, brasileiro, enfermeiro etc” (MOITA LOPES, 2003, p. 20). Dessa forma, as identidades sociais podem atuar como formas de resistência conforme evidencia o trabalho de Araújo (2021) ao investigar as narrativas de mães que atuam contra a violência policial, ou podem ser mitigadas, como apontou Teixeira (2018), ao observar, em sua dissertação de mestrado, o sistêmico esforço de indivíduos da comunidade indígena caixara em desalinhar-se dessa identidade. Como consequência, “as identidades sociais podem ser entendidas como projetos nos quais podemos nos engajar ou dos quais podemos nos desvencilhar” (MOITA LOPES, 2003, p. 28).

---

<sup>64</sup> Traduzido pelo autor. Excerto original: [we propose a framework for the analysis of identity as] constituted in linguistic interaction”.

<sup>65</sup> Destacamos que o item lexical “mulato” não é de utilização adequada visto que, datado em 1526, e, enquanto substantivo ou adjetivo, o dicionário eletrônico Houaiss (2009) lista algumas acepções para esse vocábulo: (1) Jumento; (2) burro pequeno, ainda novo; (3) indivíduo cheio de manhas; inzoneiro, sonso; (4) aquele que não apresenta traços raciais definidos; mestiço de negro, índio ou branco, de pele morena clara ou escura. Quanto a sua etimologia, ela se deu por comparação direta com o produto gerado a partir do cruzamento entre a égua e o jumento que resulta no animal híbrido intitulado “mula”, que não é nem cavalo nem jumento tal qual o mulato não seria nem “branco” nem “negro” nem “índio”. Sendo assim, entendemos que o apropriado seria o emprego da palavra “negro”.

Reforça-se que, ao apresentar uma perspectiva da identidade que vai se construindo ao longo da interação e dos encontros sociais, não é negada a existência de forças que operam no plano da macroestrutura que estão presentes e influenciam as operações de construções identitárias locais dos indivíduos, uma vez que “aquilo que uma pessoa é, ou sua identidade social, é exatamente o que é definido nos e pelos discursos que a envolvem ou nos quais ela circula” (MOITA LOPES, 2003, p. 20).

### **3.3.2. Táticas de intersubjetividade**

A fim de compreender o que são e como operam as táticas de intersubjetividade, Bucholtz e Hall (2005, p. 587) postulam que a “identidade é um construto discursivo que emerge na interação”<sup>66</sup>. Dessa maneira, somente a partir de situações de fala-em-interação que é possível observar adequadamente de que forma variados processos, tais como “a qualidade da vogal, a forma do turno, a escolha do código ou estruturas ideológicas”<sup>67</sup> (Bucholtz e Hall, 2005, p. 586) são desempenhados durante a exteriorização e a submersão de determinadas identidades.

As autoras postulam que as identidades podem ser analisadas a partir de cinco princípios. Adicionalmente, as táticas de intersubjetividade estão inclusas no quarto princípio. Porém, para fins de uma escrita mais fluida, inverteremos a ordem do quarto e do quinto princípio durante o desenvolvimento do texto. É oportuno proceder a uma breve descrição de cada princípio para compreender de que forma eles estão presentes nas práticas discursivas constituidoras de identidades.

O primeiro princípio é o da “emergência”<sup>68</sup> que estabelece identidade “como um produto emergente em vez de um construto pré-existente da prática linguística ou semiótica e portanto como fundamentalmente um fenômeno social e cultural”<sup>69</sup>

---

<sup>66</sup> Traduzido pelo autor. Excerto original: “Identity is a discursive constructo that emerges in interaction”.

<sup>67</sup> Traduzido pelo autor. Excerto original: “[identitu does not emerge at a single analytic level – whether] vowel quality, turn shape, code choice, or ideological structure”.

<sup>68</sup> Traduzido pelo autor. Excerto original: The emergence principle.

<sup>69</sup> Traduzido pelo autor. Excerto original: “[Identity is best viewed as the] emergent product rather than pre-existing source of linguistic and other semiotic practices and therefore as fundamentally a social and cultural phenomenon”.

(BUCHOLTZ; HALL, 2005, p. 588). Entende-se que as identidades não são inalteradas, nem estão estocadas unicamente na cognição dos indivíduos. Pelo contrário, elas emergem durante o discurso dos indivíduos, os quais fazem referência e fundamentam-se em uma prática discursiva mais ampla e socialmente difundida, ou em Discurso com “D” maiúsculo, segundo a proposta de Gee (1990).

O segundo princípio é referente à “posicionalidade”<sup>70</sup>. Mais especificamente, durante o discurso, os falantes assumem determinados papéis sociais temporários e consideram as funções de seus interlocutores, também efêmeras, durante a escolha das identidades que se empenharão em construir. Dessa maneira, uma pessoa pode posicionar-se como professor e, logo depois, passar a posicionar-se como um homem negro heterossexual da classe trabalhadora e, então retornar ao seu posicionamento de outrora. Em outras palavras, “os posicionamentos interacionais que os participantes sociais brevemente ocupam e então abandonam para que possam responder às contingências do discurso que se desencadeia podem acumular associações ideológicas tanto em larga escala ou em uma categoria local de identidade”<sup>71</sup> (BUCHOLTZ; HALL, 2005, p. 591).

O terceiro princípio é o da “indexicalidade”<sup>72</sup>. Tradicionalmente, a indexicalidade pode ser entendida como a capacidade que a linguagem humana possui de fazer referências e criar associações semióticas entre a forma linguística e os significados sociais (SILVERSTEIN, 1976). Uma determinada estrutura linguística pode remeter a um grupo social em específico e, até mesmo, cores podem desempenhar essa prática. Dessa maneira, no Brasil, atualmente, por exemplo, um indivíduo que se veste de verde e amarelo provavelmente será interpretado como uma pessoa aliada a movimentos de extrema direita<sup>73</sup>.

Em se tratando mais detalhadamente em relação às identidades, a “indexicalidade recai fortemente sobre estruturas ideológicas, portanto associações

---

<sup>70</sup> Traduzido pelo autor. Excerto original: The positionality principle.

<sup>71</sup> Traduzido pelo autor. Excerto original: “The interactional positions that social actors briefly occupy and then abandon as they respond to the contingencies of unfolding discourse may accumulate ideological associations with both large-scale and local categories of identity.”

<sup>72</sup> Traduzido pelo autor. Excerto original: The indexicality principle.

<sup>73</sup> Para mais informações, acesse as matérias: <<https://www1.folha.uol.com.br/ilustrada/2020/05/entenda-como-a-bandeira-do-brasil-virou-simbolo-dos-apoiadores-de-bolsonaro.shtml>> e <<https://tvjornal.ne10.uol.com.br/noticias/2021/07/03/manifestantes-contra-bolsonaro-usam-bandeira-do-brasil-e-querem-acabar-com-ideia-de-que-verde-e-amarelo-e- apenas-de-bolsonaristas-212461/index.html>> Acesso em 01 de maio de 2022.

entre linguagem e identidade estão enraizadas em crenças e valores culturais – isso é, ideologias – a respeito sobre como um tipo de falante (pode ou deveria) produzir um tipo particular de linguagem”<sup>74</sup> (BUCHOLTZ; HALL, 2005, p. 594). Assim, há trabalhos como o de Alonso (2010), que investiga as gírias utilizadas por homossexuais paulistas, e, até mesmo, o de Labov (1972), o qual se debruça sobre como é estruturado o inglês, sobretudo fonética e sintaticamente, falado por negros norte-americanos. Portanto, quando os indivíduos constroem determinadas identidades, eles trazem consigo as expectativas de falarem e de performarem (BAUMAN; BRIGGS, 1990) segundo as crenças sociais difundidas sobre essas identidades.

O quarto princípio é o da “parcialidade”<sup>75</sup>, o qual explica que as identidades “sempre serão parciais, produzidas por meio de variáveis contextualmente situadas e ideologicamente informadas a respeito de si e do outro”<sup>76</sup> (BUCHOLTZ; HALL, 2005, p. 605). Dessa forma, como foi estabelecido anteriormente, as identidades devem ser entendidas como construtos inacabados e que vão se (des)construindo. Dessa maneira, não há identidades completas e essenciais.

O quinto e último princípio é o da “relação” e é nele em que se encontram as táticas de intersubjetividade. Antes de descrever essas táticas, as autoras explicam que as identidades emergem quando está ocorrendo algum tipo de interação e relacionamento, que pode ou não ser amistoso, entre os indivíduos. Nesse sentido, as identidades não ocorrem em um vácuo social (MOITA LOPES, 2002). Em se tratando das táticas de intersubjetividade, elas são constituídas a partir de três pares, a saber: (i) adequação/distinção<sup>77</sup>, (ii) autenticação/desnaturalização<sup>78</sup>, (iii) autorização/deslegitimação<sup>79</sup>. Para a melhor compreensão desses pares, utilizaremos exemplos de natureza discursiva. Essas exemplificações são resultadas de um encontro interacional xenófobo analisado em

---

<sup>74</sup> Traduzido pelo autor. Excerto original: [In identity formation], indexicality relies heavily on ideological structures, for associations between language and identity are rooted in cultural beliefs and values – that is, ideologies – about the sorts of speakers who (can or should) produce particular sorts of language”.

<sup>75</sup> Traduzido pelo autor. Excerto original: The partialness principle

<sup>76</sup> Traduzido pelo autor. Excerto original: “[Because identity is inherently relational,] it will always be partial, produced through contextually situated and ideologically informed configurations of self and other”.

<sup>77</sup> Traduzido pelo autor. Excerto original: Adequation/Distinction.

<sup>78</sup> Traduzido pelo autor. Excerto original: Authentication/Denaturalization.

<sup>79</sup> Traduzido pelo autor. Excerto original: Authorization/Illegitimation.

um artigo produzido anteriormente por mim (PEREIRA, 2021c). Passemos, agora, à descrição e ao uso desses construtos.

De acordo com Bucholtz e Hall (2003, p. 383), a “adequação” é construída quando os indivíduos se esforçam colaborativamente, durante a interação, para mitigar as diferenças e, assim, “as diferenças são postas de lado em favor de uma percebida ou imposta similaridade que é tomada como mais relevante situacionalmente”<sup>80</sup>. Para fins de exemplificação, em Pereira (2021c), quando Mohamed, vítima de ataques xenófobos, é acusado de não fazer parte da comunidade de cidadãos brasileiros, ele tenta construir, discursivamente, a sua semelhança afirmando que também é brasileiro. Ao fazer isso, o refugiado engaja-se em mitigar as diferenças entre ele e seus agressores. Todavia, sua empreitada não é bem-sucedida e ocorre o efeito adverso, que é a construção da diferença, a qual é justamente a segunda parte do par que será descrita subseqüentemente.

A “distinção” é o movimento contrário do descrito anteriormente. Dessa forma, a “diferença é salientada em vez de apagada”<sup>81</sup> (BUCHOLTZ; HALL, 2003, p. 384). Dessa maneira, os indivíduos engajam-se em uma atividade para reforçar as diferenças e é comum observar a evocação de pares que evidenciem uma relação de “nós e os outros”, como descrito em Duszak (2002). Retomando o exemplo anterior, a diferença entre Mohamed e seus agressores é reforçada por meio de materialidades discursivas como “essa terra aqui é nossa”, “[você] não vai tomar o nosso lugar não” (p. 11). Reforça-se, então, interacionalmente, o *status* de migrante internacional e, portanto, de “invasor” e diferente dos então “nativos” e não invasores.

Em se tratando do segundo par, a autenticação é compreendida como a tentativa de confirmar a genuinidade de determinada pessoa, grupo, intenção, ação ou situação. Dessa forma, para fins de exemplificação, objetivando reforçar a sua genuinidade enquanto trabalhador, nos dados aqui observados, Mohamed explica que possui licença para trabalhar no local em que se encontra, “não vou embora, eu vou trabalhar, eu tenho a licença aqui comigo” (PEREIRA, 2021b, p. 11). Sendo assim, ele não é um invasor ou algo tipo. Pelo contrário, ele é um cidadão que contribui para o crescimento econômico do país.

---

<sup>80</sup> Traduzido pelo autor. Excerto original: “Differences are set aside in favor of perceived or asserted similarities that are taken to be more situationally relevant”.

<sup>81</sup> Traduzido pelo autor. Excerto original: Difference is underscored rather than erased.

A desnaturalização, “muito menos frequentemente discutida, mas não menos frequente em ocorrência” (BUCHOLTZ; HALL, 2003, p. 386), pode ser entendida como a construção discursiva a respeito da “artificialidade” de determinada pessoa, prática, entre outros. Ainda tomando como base os dados em Pereira (2021c), observa-se que a genuinidade da documentação do refugiado é colocada em xeque, justamente para construir, na interação, a artificialidade do trabalho de Mohamed. Dessa forma, os atores sociais afirmam “que licença? Licença comprada?” Como resultado desse empreendimento, o refugiado é posto em uma posição de ilegalidade.

Em relação à descrição do último par, a autorização “envolve uma tentativa de legitimar uma identidade por meio de uma autoridade institucional ou outra autoridade”<sup>82</sup> (BUCHOLTZ; HALL, 2003, p. 386). Portanto, há identidades que são estimuladas e legitimadas pelas estruturas de poder hegemônicas. Como forma de exemplificação, toma-se como base a própria identidade nacionalista utilizada para suplantar a entrada de migrantes. Em Pereira (2021c), observa-se que o nacionalismo é evocado a partir da performance de um indivíduo que entoia o cântico como “eu sou brasileiro, com muito orgulho, com muito amor” e logo outros alinham-se a ele neste gesto em uma tentativa de legitimar suas práticas discursivas xenófobas (PEREIRA, 2021b, p. 12).

A deslegitimação é o movimento contrário e baseia-se na utilização das estruturas de poderes institucionais e hegemônicos para desenvolver práticas discursivas que desmotivem, desencorajem, desacreditem, desonrem e destruam determinada identidade social. Por fim, como exemplo dessa prática, mencionam-se os gritos de “saí do meu país”, que ecoam ao longo de toda a interação entre o refugiado e seus agressores (PEREIRA, 2021b, p. 11-12).

Nesse sentido, evidencia-se uma latente tentativa de deslegitimar até mesmo a existência do refugiado. Tal prática discursiva mostrou-se possuir um caráter infeccioso (BRIGGS, 2007), uma vez que outros indivíduos engajaram-se coletivamente para, por meio de ofensas e, até mesmo, depredação do objeto de trabalho do refugiado, destruir a identidade social da pessoa em situação de refúgio.

---

<sup>82</sup> Traduzido pelo autor. Excerto original: *envolve the attempt to legitimate an identity through an institutional or other authority*”.

## 4. METODOLOGIA

Neste capítulo, será detalhado o meu posicionamento para com a pesquisa que tenho desenvolvido. Além disso, explicarei a metodologia utilizada para a geração dos dados, bem como os procedimentos éticos adotados. Por fim, também exponho de que maneira os dados serão transcritos e, por fim, como será realizada a sua análise.

### 4.1. O posicionamento na pesquisa qualitativa interpretativista

A pesquisa qualitativa difere-se de outras abordagens do fazer científico, uma vez que ela se baseia no postulado de que “a realidade objetiva nunca pode ser captada. Podemos conhecer algo apenas por meio de suas representações” (DENZIN; LINCOLN, 2006, p. 19). Como consequência, o investigador que empreende o seu trabalho a partir do viés qualitativo reconhece que a produção de entendimentos sobre os fatos sociais não é objetiva, inquestionável, invariável, única e estanque.

Como resultado dessa compreensão de que o pesquisador lida, acima de tudo, com “uma ampla variedade de práticas interpretativas interligadas, na esperança de sempre conseguir compreender melhor o assunto que está no seu alcance” (DENZIN; LINCOLN, 2006, p. 17), a pesquisa qualitativa, por vezes, de acordo com Denzin e Lincoln (2006), é acusada de ser uma “*Soft Science*”, ou seja, uma ciência de menor valor ou, até mesmo, uma falsa ciência.

Richards (2003) defende a pesquisa qualitativa dessas acusações ao explicar que as mencionadas alegações são infundadas, uma vez que, usualmente, confunde-se “experimento” com “pesquisa”. No primeiro, há uma busca por objetividade e a tentativa de controlar, ao máximo, todas as variáveis possíveis. Já a pesquisa é uma prática científica mais ampla, multifacetada e não necessariamente deve pressupor a necessidade de uma neutralidade. Como consequência, imputar o rótulo de “*Soft Science*” às pesquisas qualitativas é uma prática que possui a sua gênese em motivações de ordens político-ideológicas para alcançar a hegemonia, conforme propõe Van Dijk (2017).

Adotamos a pesquisa qualitativa interpretativista para a construção dessa pesquisa, pois filiamos-nos à noção crítica de que é inviável manter uma postura neutra e apática “frente às perplexidades sociais que nos assombram” (MOITA LOPES; FABRÍCIO, 2019, p. 713). Elas precisam e devem ser temas de nossas reflexões e, conseqüentemente, de nossas pesquisas.

Mais especificamente, ao observar os constantes fluxos migratórios resultantes de profundos desrespeitos aos direitos humanos e às garantias básicas; ao questionarmos qual é o primeiro ponto de apoio das pessoas em situação de refúgio ao chegarem ao Brasil; ao indagarmos acerca de como o poder público e as instituições voluntárias atuam para o acolhimento e a inserção plena dessas pessoas na sociedade entendemos que essas perplexidades não poderiam ser ignoradas e, como consequência, passam a atuar como objeto de nossa investigação e reflexão.

A partir da “preocupação de entender o outro” (DENZIN; LINCOLN, 2006, p. 16) e de promover inteligibilidades sobre questões de ordens sociais que nos atravessam durante o dia a dia de nosso cotidiano (VELHO, 1997), este trabalho posiciona-se “no sentido de relacionar a pesquisa qualitativa às esperanças, às necessidades, aos objetivos e às promessas de uma sociedade democrática livre” (DENZIN; LINCOLN, 2006, p. 17).

Dessa forma, é impossível negar a existência de meu envolvimento, enquanto pesquisador, com o objeto de pesquisa que não somente analisei, como também vivenciei, dado que “o pesquisador tem corpo, raça, desejo, classe social, gênero etc., enfim, tem história” (MOITA LOPES, 2004, 166). Dito de outra maneira, “estou consciente de que se trata [...] de uma interpretação e que por mais que tenha procurado reunir dados ‘verdadeiros’ e ‘objetivos’ [...] minha subjetividade está presente em todo o trabalho” (VELHO, 1997, 43).

Por fim, ressalto que o objetivo não é somente analisar entrevistas como um fim em si mesmas “porque são coisas ‘interessantes’”. Pelo contrário, a intenção deste trabalho é “contribuir para uma mudança social específica em favor dos grupos dominados” (VAN DIJK, 2017, p. 16), uma vez que “é conhecida a manipulação de ideologias nacionalistas de oposição simbólica e material ao que vem de fora, como estranho, intruso, fora do contexto, alienado” (VELHO, 1997, p. 39).

## **4.2.**

### **Procedimentos de geração dos dados**

Nesta subseção detalharei os principais postulados do método de geração de dados utilizado nesta pesquisa, que é a entrevista qualitativa em comparação com outras formas de realizar entrevistas. Posteriormente, explicamos como se deu a entrada no campo de pesquisa, bem como o interesse em pesquisar determinada temática. Subsequentemente, seguem-se a contextualização dos dados e os aspectos éticos que foram utilizados a fim de garantir a proteção da dignidade dos participantes envolvidos na pesquisa, conforme exigido pelas resoluções do Conselho Nacional da Ética da Pesquisa no Brasil.

#### **4.2.1.**

##### **A entrevista qualitativa**

De acordo com Lazarfeld (1935), fazer perguntas é uma prática cotidiana. Dessa forma, sempre estamos respondendo entrevistas acerca de nossa “sexualidade, posicionamento político, preferências de desodorantes, de cervejas, visões sobre casamento e divórcio, motivos para ter ou não crianças, medos sobre guerras nucleares, bem como experiências pessoais de estresses e doenças”<sup>83</sup> (MISHLER, 1986, p. 233).

O fato é que a entrevista, para além de ser uma prática recorrente na sociedade (SILVERMAN, 2001; GUBRIUM, HOLSTEIN, 2003), é também um método de geração de dados consagrado nas pesquisas que são desenvolvidas nas ciências sociais (MISHLER, 1999).

Mishler (1986) propõe uma nova abordagem de lidar com a entrevista, uma vez que, segundo ele, nas abordagens sociológicas e antropológicas tradicionais, a entrevista é um mero recurso utilizado para extrair “respostas objetivas”

---

<sup>83</sup> Traduzido pelo autor. Excerto original: [Respondents are routinely asked about their] sexual and political preferences as well as their preferred detergents, deodorants, and beers; about their views of marriage and divorce and their reasons for having or not having children; about their fears of a nuclear war and their experiences of personal stress and illness.

(MISHLER, 1986, p. 235)<sup>84</sup>. Ou seja, nessas abordagens, não há preocupação com o contexto em que a entrevista está ocorrendo, muito menos com o entrevistado.

Como consequência, entrevistadores tradicionais “cortam fora todos os indícios de narrativas que poderiam se desenvolver em histórias, eles não os gravam quando eles aparecem [...] ou selecionam pequenos pedaços que caberão em seus sistemas de codificação”<sup>85</sup> (MISHLER, 1986, p. 235). Os dados gerados nessa abordagem tradicional são “higienizados” e deixam de fazer referência a toda a complexidade presente na interação em que a entrevista ocorreu.

Afirmando que “o sentido é contextualmente fundamentado”<sup>86</sup>, Mishler (1991, p. 3) argumenta que não há lógica nem cabimento descontextualizar as respostas dos participantes da situação de fala e, por isso, ele propõe que a entrevista seja encarada como “um discurso entre os falantes”<sup>87</sup> (MISHLER, 1986, p. 234). Nessa perspectiva “o entrevistado não é mais visto como a fonte de informações a serem objetivamente coletadas e analisadas, mas, antes, como alguém que coconstrói, com o entrevistador, o discurso produzido na situação de entrevista” (BASTOS, SANTOS, 2013, p. 10).

Adicionalmente, destaca-se que, durante as entrevistas, é comum que as narrativas emergjam (RIESSMAN, 1993) e, de acordo com Mishler (1986), elas possuem uma função dupla. A primeira é a autoapresentação de alguma identidade social que está sendo requerida. A segunda é uma forma de confirmar e validar a identidade que fora demandada outrora.

São nas narrativas que os indivíduos constroem justificativas para as ações que fizeram, para as escolhas realizadas, entre outros. Portanto, toda história é contada para construir a coerência e a viabilidade da identidade a que se está sendo aderida na prática interacional da entrevista (LINDE, 1993).

Fundamentados nessa perspectiva, privilegamos perguntas abertas objetivando fomentar maior engajamento do entrevistado. Em adição, também houve estímulos para que as narrativas fossem desenvolvidas e esforçamo-nos muito a fim de que elas não fossem interrompidas. Além disso, como a entrevista é um evento discursivo entre os participantes dessa interação, conforme visto nesta

---

<sup>84</sup> Tradução do autor: Firm answer.

<sup>85</sup> Traduzido pelo autor. Excerto original: [interviewrs] cut off accounts that might develop into stories, they do not record them when they appear [...] or select pieces that will fit their coding systems.

<sup>86</sup> Traduzido pelo autor. Excerto original: meaning is contextually grounded.

<sup>87</sup> Traduzido pelo autor. Excerto original: interviews as a discourse between speakers.

seção, houve liberdade para que o entrevistado respondesse às perguntas da maneira que desejasse.

Por fim, nas entrevistas geradas nesta pesquisa, houve presença de histórias extensas e elas desempenharam funções de criar identidades, reafirmar ou desafiar crenças sociais a respeito dos refugiados durante a ocorrência do trabalho voluntário. Ou seja, nos termos de Mishler (1986, 1991, 1999), ocorreram frequentes construções de entendimentos e significações a respeito da pessoa em situação de refúgio, do papel do voluntário e, até mesmo, do (des)acolhimento do brasileiro em relação ao tratamento com o refugiado.

#### **4.2.2.**

##### **Interesse na temática e descrição do campo de pesquisa**

Esta subseção é dividida em duas partes, na primeira apresento meu interesse na temática do voluntariado e como ocorreu minha entrada do campo como um pesquisador. Na segunda, explico pormenorizadamente como é o campo de pesquisa a fim de familiarizar o leitor com as atividades desempenhadas no local e com a rotina da instituição.

##### **4.2.2.1.**

###### *Processo de tornar-se um pesquisador na instituição*

A vontade de desenvolver uma tese doutoral a respeito da temática do voluntário se deu pelo fato de o voluntariado estar presente desde muito cedo ao longo de minha trajetória. Inicialmente, pelo fato de meu pai ser assistente de enfermagem e minha mãe uma dona de casa sem vencimentos era comum que recebêssemos algum tipo de assistência voluntária.

Além disso, devido a educação religiosa na infância, durante a adolescência, eu aderi a religião cristã e participava assiduamente de um trabalho voluntário chamado “a turma do sopão” desenvolvido por uma igreja evangélica de vertente protestante. Como o próprio nome sugere, o trabalho realizado consistia no

fornecimento de sopas e de água para pessoas em situação de rua toda quinta-feira das 21:30 às 00:00.

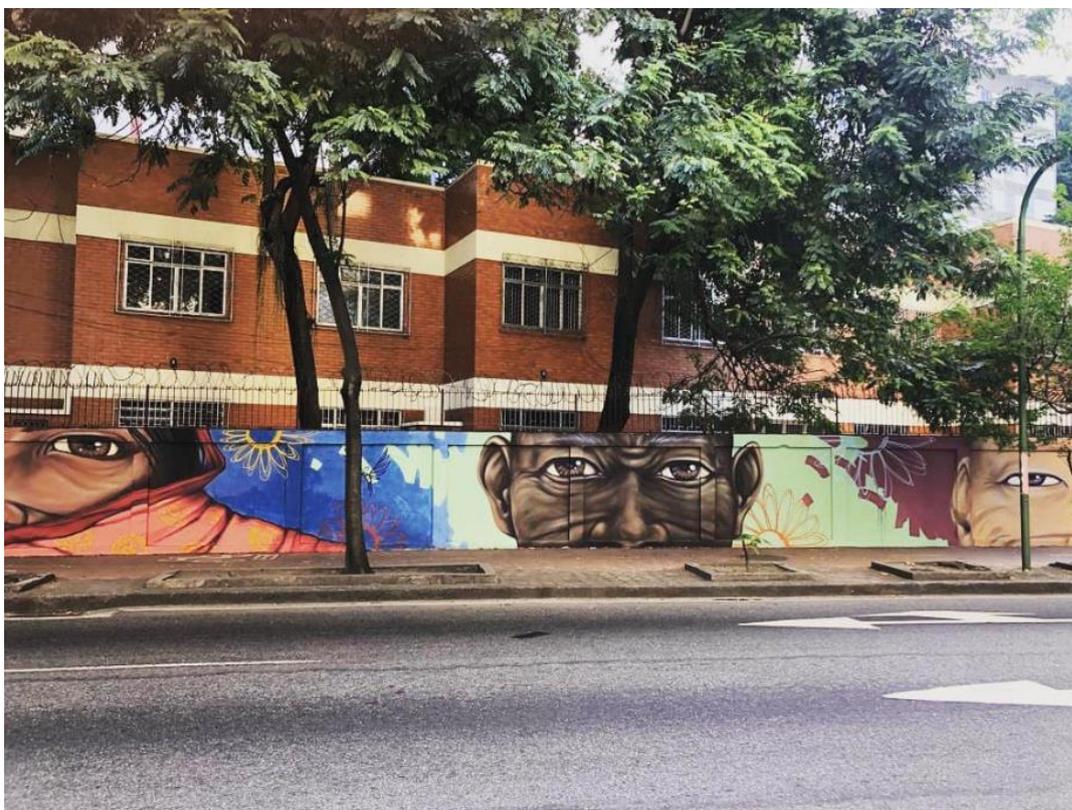
O trabalho era articulado com outras igrejas vizinhas de maneira que, a cada dia semana, uma igreja era responsável por fornecer alimentação e água para o público alvo mencionado anteriormente. Dessa forma, não havia um dia da semana em que eles ficavam sem alimentação no turno da noite.

Como é possível perceber, a minha afinidade com o voluntariado era de ordem religiosa, visto que, ao desempenhar essas atividades, de certa forma, eu acreditava estar cuidando e servindo a uma divindade, pois, de acordo com o relato bíblico registrado no Evangelho de Mateus (cap. 25, ver. 45-46), é estabelecido que toda vez em que não alimentamos, acolhemos, visitamos e protegemos o necessitado estamos deixando de prestar essas ações ao próprio Deus da religião cristã. Em outras palavras, “o que deixaram de fazer a alguns destes mais pequeninos, também a Mim deixaram de fazê-lo e estes irão para o castigo eterno, mas os justos para a vida eterna”.

Todavia, a partir de outras vivências e questionamentos de ordem ético-moral, minha compreensão sobre assistência social alterou-se e decidi não mais continuar prestando assistência apenas por estar fazendo bem a uma Divindade imaterial ou a fim de receber algum tipo de benefício em um hipotético pós-vida. Afinal, que mérito ou que justiça há naqueles em que fazem o bem-motivados por recompensas ou por medo de condenações? Precisamos de algo externo para nos mover a exercer atitudes que aliviem o sofrimento alheio?

A partir de uma nova perspectiva, me mantive realizando trabalhos voluntários de maneira autônoma ao doar vestimentas e providenciar alimentação às pessoas em situação de rua nas redondezas do bairro em que resido. No entanto, me senti interessado em prestar auxílio de forma mais padronizada e regular. Dessa forma, no final do ano de 2019, após passar em frente à fachada do Centro de Atendimento ao Refugiado por algumas vezes, decidi entrar em contato para saber como poderia prestar assistência no local.

Figura 3 – Fachada do Centro de Atendimento ao Refugiado



Fonte – Instagram do Centro de Atendimento ao Refugiado

Durante o meu primeiro atendimento no Centro de Atendimento ao Refugiado, fui atendido por uma assistente social. Essa funcionária me explicou a dinâmica do local e me informou que eles estavam necessitando de pessoas que auxiliassem em tarefas operacionais. Eu aceitei desempenhar as tarefas e, em poucos dias, percebi que gostaria de desenvolver uma pesquisa no local. Então, me reuni novamente com a assistente social e compartilhei com ela a minha intenção de gerar dados com refugiados e voluntários presentes na instituição.

Durante a reunião, disse à assistente social que gostaria de desenvolver um projeto de doutorado e, nele, mencionar a instituição como um possível local para a geração de dados e, caso fosse aprovado na seleção, conversaríamos mais detalhadamente sobre cronograma e demais questões éticas envolvidas na geração de dados e assim foi feito.

Após a aprovação na seleção no nível de doutorado no Programa de Pós-Graduação em Estudos da Linguagem (PPGEL) da PUC-Rio, em março de 2020,

reuni-me novamente com a assistente social para a apresentação do projeto de pesquisa que fora submetido na referida seleção. Além dessa reunião, houve ainda outras 4 reuniões em um espaço de três meses a fim de apresentar todas as alterações no projeto, bem como a versão final do “Termo de Consentimento Livre e Esclarecido”. Somente após essas cinco reuniões a recebi anuência formal da Irmã Ecônoma Rizomar Bonfim Figueiredo para a entrada na instituição não apenas como voluntário, mas também como pesquisador.

#### 4.2.2.2.

##### *Compreendendo a instituição*

O Centro de Atendimento ao Refugiado é uma instituição de caridade ligada à igreja católica. Mais especificamente, o referido centro é dirigido pela Companhia das Filhas da Caridade de São Vicente de Paulo que foi fundada em 1633, conforme visto anteriormente no capítulo em que apresentamos um panorama histórico do trabalho voluntário.

Em relação a sua inauguração, o Centro de Atendimento iniciou suas operações em 2019 e atende não apenas refugiados, mas também pessoas em contextos de adversidades em geral, tais como pessoas em situação de rua ou de vulnerabilidade alimentar. A referida instituição funciona de segunda a sexta das 10h da manhã às 16h da tarde.

Mais especificamente em relação aos serviços prestados, estão: a emissão dos documentos de registro geral (identidade), CPF, Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), o Número de Inscrição Social, que é utilizado para a aquisição de direitos como o Bolsa Família, o Minha Casa Minha Vida, a cota social na conta de energia, entre outros; a assistência jurídica; a assistência psicológica individual ou em grupo; o curso de língua portuguesa para pessoas oriundas de países francófonos e hispanófonos; entrega de cestas básicas e a Feira da União.

Figura 4 – Família refugiada venezuelana recebendo alimentos



Fonte – Instagram do Centro de Atendimento ao Refugiado

A Feira da União é um evento que ocorre quinzenalmente aos sábados e é sediado no espaço interno do Centro de Atendimento ao Refugiado. Na Feira, os refugiados têm a oportunidade de vender os trabalhos que produzem artesanalmente bem como as comidas típicas de seus países de origem. Além disso, também há apresentações artísticas como performances dançarinas e músicas. O evento é de caráter festivo e aberto ao público geral que comparece para apreciar o trabalho dos refugiados além de adquirir suas produções.

Figura 5 – Estande de produtos artesanais na Feira da União



Fonte – Instagram do Centro de Atendimento ao Refugiado

Em conversa com a assistente social do Centro de Atendimento ao Refugiado, no período de 2020, foi-me explicado que o centro atendia regularmente um número em torno de 500 famílias, o que representaria, aproximadamente, 2000 mil pessoas, considerando que as famílias, em sua maioria, eram compostas pelos progenitores e duas crianças.

Em termos de nacionalidade, os maiores grupos representativos eram compostos por venezuelanos, cubanos, colombianos, sírios e congoleses, nessa ordem. Destaco também que o Centro sempre se mostrou aberto a me receber enquanto pesquisador e não houve nenhum tipo de entrave para a minha aceitação ou qualquer tipo de proibição de contato com os funcionários e as pessoas atendidas no local.

### **4.2.3.**

#### **Contextualização dos dados da pesquisa**

Inicialmente, minha rotina no Centro de Atendimento ao Refugiado consistia em auxiliar algum voluntário em determinada atividade que ele estivesse desempenhando, tal como distribuindo alimentos ou roupas a algum refugiado. No entanto, eu ficava ajudando mais frequentemente um dos voluntários que ensinava língua portuguesa para um grupo de refugiados falantes de língua espanhola.

O meu auxílio a esse professor consistia na montagem da sala e dos demais periféricos próprios para a aula, tal como a colocação da caixa de som, a conexão dos cabos de imagem e som do computador nos lugares exatos e demais atividades semelhantes. Nesse período, pude acompanhar algumas aulas desse professor e observar suas interações com os refugiados que assistia.

A partir dessa interação entre voluntário-refugiado, meu interesse em investigar as compreensões sobre a relevância do voluntariado na perspectiva do refugiado e do voluntário afluíram. Sendo assim, iniciei algumas conversas com alguns refugiados que conheci no Centro e perguntava-lhes a respeito do quão importante esse auxílio foi para a efetivação dos seus direitos e de sua manutenção no Rio de Janeiro. Todavia, embora alguns respondessem, era notório o desconforto que sentiam ao falar sobre isso. Outros nem mesmo gostavam de tocar em assuntos que pudessem remontar a experiência de saída do seu país de origem.

O medo, a aversão e a resistência dos refugiados em falar sobre esse tópico era completamente justificável, uma vez que essas conversas ocorreram ainda em 2019, período em que eles eram recém-chegados ao Brasil e tinham acabado de passar por toda a experiência traumatizante da busca pelo refúgio. Como consequência, decidi não insistir nessa abordagem e não desenvolver dados com eles, visto que eu estaria expondo-os a memórias de sofrimentos que nem tiveram tempo de serem mitigadas. Entendo que a insistência com eles não seria ética, visto que as entrevistas poderiam possibilitar a emergência de sentimentos relacionados à tristeza, ao tormento, à ansiedade e semelhantes em um contexto de violência muito recente.

Essa pesquisa, então, teve o seu escopo limitado a entrevistar somente os voluntários. Adicionalmente, o meu contato mais próximo era com dois professores de português para os refugiados. Eu não tinha acesso aos demais voluntários que atuavam como psicólogos e como recreadores infantis, por exemplo, pois eles

atuavam em áreas diferentes e mais restritas do Centro de Atendimento. No caso dos psicólogos, os refugiados tinham a liberdade de irem aos consultórios particulares caso não quisessem realizar a terapia no Centro de Atendimento.

As entrevistas foram agendadas com o intermédio da assistente social que primeiramente me recebeu no Centro. Vale ressaltar que, a essa altura, estávamos vivendo o período pandêmico e o contato presencial foi muito limitado. Assim, como a assistente possuía o meu projeto de pesquisa, ela o apresentava aos voluntários e, caso eles demonstrassem interesse, os contatos deles eram passados para mim. Uma vez tendo o contato dos voluntários, eu iniciava a comunicação via aplicativo “*WhatsApp*” me apresentando e reconfirmando o interesse em participar da entrevista.

Nesta tese, constam a análise de três entrevistas. Todas foram realizadas virtualmente por meio do serviço de videochamadas intitulado “*Google Meet*” e conduzida com voluntários com diferentes ofícios no Centro de Atendimento. Mais especificamente, a fim de privilegiar uma abordagem de “diferentes perspectivas” a respeito do saber-fazer o trabalho voluntário junto a refugiados, entrevistei um psicólogo, uma recreadora infantil e um professor. A duração total, juntando as três entrevistas, foi de 2 horas e 45 minutos.

Adicionalmente, as entrevistas ficaram salvas em uma pasta no meu computador pessoal. Além disso, criei três pastas em um drive online e compartilhei os seus acessos com os respectivos participantes. Assim, cada um obteve acesso apenas a sua entrevista. Em subseção posterior, serão apresentados pormenorizadamente os participantes da entrevista.

#### **4.2.4.**

#### **Aspectos éticos da pesquisa**

Durante todas as etapas desta pesquisa, fundamentei-me nas Resoluções 466/12 e 510/16 do Conselho Nacional em Ética da Pesquisa (CONEP) e adotei todas precauções e cuidados necessários para manter uma postura ética a fim de evitar o estigma e a estereotipação dos participantes voluntários, bem como da população refugiada.

Em se tratando pormenorizadamente das atitudes éticas da pesquisa (GARCIA, 2013), desenvolvi um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

(TCLE) em que expliquei, com linguagem simples e objetiva as finalidades da pesquisa, seus benefícios, bem como possíveis riscos mínimos relacionadas à participação do entrevistado, tais como prováveis fortes emoções.

Dessa maneira, todos os participantes da entrevista sabiam do que se tratava a pesquisa e, mesmo após o consentimento assinado por escrito no TCLE, em nenhum momento gravei dados sem prévio aviso de que a gravação seria iniciada. Consequentemente, entendemos que

É indispensável o consentimento informado, esclarecido, na forma de diálogo contínuo e reafirmação de consentimento ao longo da pesquisa. Esse diálogo possibilitará ao pesquisador certificar-se de que os participantes entenderam os objetivos da pesquisa, seu papel como participantes, ao mesmo tempo em que deixa clara a esses a liberdade que têm de desistir de sua participação a qualquer momento. A preocupação do pesquisador deve ser sempre a de evitar danos e prejuízos a todos os participantes a todo custo, salvaguardando direitos, interesses e suscetibilidades (CELANI, 2005, p.110).

Todos os participantes obtiveram acesso a uma versão assinada do TCLE, bem como às gravações resultantes de sua entrevista. Em adição, nenhum nome verdadeiro, com exceção do meu, foi utilizado, visto que objetivou-se preservar a identidade dos participantes para mitigar as possibilidades de quaisquer constrangimentos relacionados à sua participação na entrevista.

Adicionalmente, cabe ressaltar que, antes do desenvolvimento desta presente tese, redigi o projeto de pesquisa e o submeti para a Câmara de Ética da PUC-Rio e, apenas após o parecer que aprovou os procedimentos éticos desta pesquisa é que iniciei o processo de geração de dados juntamente aos voluntários. Sendo assim, entendo que respeitei e tenho respeitado todos os critérios éticos para a realização de pesquisas em ciências sociais e humanas, conforme disposto especificamente na Resolução 510/16.

A carta de anuência da instituição encontra-se no “ANEXO I” e o TCLE, entregue aos participantes da pesquisa, no “ANEXO II”. Destaco que os referidos documentos estão em meu nome e no da professora “Maria das Graças Dias Pereira”, uma vez que os dois primeiros anos da orientação desta pesquisa iniciou-se com a referida professora e depois passou, em comum acordo, para a orientação pesquisadora Liliana Cabral Bastos e coorientação da professora Liana de Andrade Biar devido ao fato de os dados serem todos de natureza narrativa.

### **4.3.**

#### **Processo de análise de dados**

Esta seção divide-se em duas sub-seções. Na primeira, exponho minhas decisões para os procedimentos de transcrição de dados. Posteriormente, na segunda, explico os procedimentos de análise de dados aplicados à entrevista selecionada.

#### **4.3.1.**

##### **O procedimento de transcrição dos dados**

Conforme ressalta Riessman (1993), a transcrição dos dados é uma das seções metodológicas do trabalho de maior importância, uma vez que ela é permeada de decisões que um pesquisador deve escolher para melhor apresentar os seus dados, bem como analisá-los.

Ainda de acordo com a referida socióloga, as pesquisas em narrativas, geralmente, possuem dados de gravações muito extensas para dar conta, por isso é necessário que uma parte de todos esses dados seja escolhida para ser transcrita. Pode-se dizer que isso se aplica a esta pesquisa, uma vez que, conforme exposto em seções anteriores, foram geradas quase 3 horas de entrevistas. Além disso, há alguns momentos, nesse período de horas, que não tratam da temática abordada nesta pesquisa.

Assim, foi necessário selecionar, cuidadosamente, excertos em que os voluntários estivessem relatando histórias e desenvolvendo entendimentos que estivessem relacionados direta ou indiretamente ao voluntariado. Dessa forma, questões que não estavam nem um pouco relacionadas não foram contempladas neste trabalho.

O meu posicionamento para a transcrição foi o de disponibilizar o máximo possível de contexto da resposta desenvolvida pelo entrevistado. Para termos de exemplificação, deliberei por não cortar nenhuma inserção de histórias que surgiram durante os turnos de fala dos participantes, pois acredito que essas histórias estão sendo utilizadas para realizar alguma ação na interação, além de ser um dos processos utilizados para a (des)construção de performance identitárias.

Outro ponto nevrálgico dos procedimentos de transcrição de dados é a questão das convenções de transcrições que serão adotadas para tornar os dados visíveis. Em se tratando de procedimentos de transcrição, os postulados da Análise da Conversa e, principalmente, as convenções de Jefferson (2004) são muito relevantes para esse processo.

Mais especificamente, as convenções de Jefferson (2004) auxiliam o pesquisador a registrar muitas ações (para)linguísticas, tais como a pausa, a sobreposição da fala, a respiração profunda, a fala mais acelerada ou mais lenta, o reparo, entre outros.

Certamente, esses recursos supracitados são importantes para a compreensão do que está ocorrendo na interação, visto que, por exemplo, comparar o número de vezes em que um homem e uma mulher são interrompidos durante alguma situação de fala pode revelar bastante a respeito da configuração do contexto social em que essa interação se desencadeou.

Apesar da riqueza de informação viabilizada pelas convenções de transcrição de Jefferson (2004) entre outros pesquisadores da Análise da Conversa, Biar, Orton e Bastos (2021) destacam que, devido aos muitos códigos utilizados, ela tende a ser muito complexa e de compreensão mais desafiadora para pesquisadores de outras áreas ou pouco familiarizados com essas convenções.

Dessa maneira, interpretamos que adotar convenções puramente pautadas nas propostas de Jefferson (2004) é, de certa forma, limitar o alcance das análises a um grupo mais especializado. Por esse motivo, nesta pesquisa, adotaremos uma convenção que entendemos ser a mais adequada para os nossos objetivos com os dados, porém sem abrir mão de registrar as especificidades comuns às interações na modalidade oral.

O objetivo deste posicionamento é ampliar o acesso aos dados, bem como a sua análise. Assim, acreditamos que os leitores que não sejam especialistas poderão ter maior possibilidade de compreender o que está ocorrendo na entrevista descrita e analisada. Dessa maneira, seguem-se as convenções que utilizaremos para a transcrição dos dados gerados.

Quadro 1 – Convenções de transcrições adotadas na Tese

<b>Convenções de transcrições</b>		
<b>PALAVRA</b>	(Maiúscula)	(Intensidade/volume maior)
-	(Traço)	(Corte abrupto da fala)
?	(Interrogação)	(Entonação interrogativa)
!	(Exclamação)	(Entonação exclamativa)
,	(Vírgula)	(Pausa menor que 1 segundo)
<b>(1.0)</b>	(Número entre parênteses)	Medida de silêncio em segundos
<b>Pala:::vra</b>	(Dois pontos)	(Prolongamento do som)
<b>((riso))</b>	(Parênteses duplos)	(Descrição de atividade não vocal)
<b>“Palavra”</b>	(Entre aspas)	(Discurso relatado)

Fonte: desenvolvido pelos autores, baseado em Jefferson (2004).

#### 4.3.2.

#### O procedimento de análise dos dados

Irei observar a interação a partir de uma perspectiva dupla. A primeira é investigar de que maneira o entrevistado constrói sua identidade localmente a partir do empreendimento de narrativas, de táticas de intersubjetividade, dos enquadres e dos sistemas de coerências. Na segunda, observaremos os discursos convocados para se referir ao refugiado, ao trabalho voluntário e à responsabilidade social das instituições brasileiras para com a pessoa refugiada.

Para fins de melhor organização, a análise de dados será seccionada em subseções, cujos títulos farão referência à temática central da pergunta realizada naquele momento da entrevista. Nessas subseções, haverá uma breve descrição da temática principal do excerto e, então, procede-se para a transcrição de uma determinada parte da entrevista. Após isso, ocorrerá a análise desse excerto. Dessa

maneira, haverá, em geral, quatro principais subseções de análise com as seguintes ideias: (i) como é o trabalho voluntário em sua vida? (ii) como você começou a ser voluntário no centro de atendimento ao refugiado? (iii) Quem é o refugiado para você? (iv) o que te motiva a continuar sendo voluntário?

### **4.3.3.**

#### **Quem são os voluntários entrevistados?**

Nesta seção, proporcionaremos informações a respeito de quem são os voluntários que participaram da entrevista qualitativa. Mais especificamente, serão elencadas informações a respeito de sua idade, identidade de gênero, religião, formação acadêmica, entre outras; visto que, por compreendermos que as práticas identitárias se formam a partir de atravessamentos de diferentes ordens, essas questões podem emergir durante a interação analisada. Por fim, também disponibilizaremos informações quanto ao dia em que a entrevista foi realizada, bem como sua duração.

#### **4.3.3.1.**

##### *O entrevistado psicólogo*

O participante da primeira entrevista aqui analisada é intitulado como “Marcos”. Ele é formado em Psicologia e mestre em Teoria Psicanalítica por uma universidade pública federal e atua profissionalmente em um consultório particular no bairro de Botafogo, que é localizado na Zona Sul da cidade do Rio de Janeiro. Em adição, ele também é docente em uma universidade privada localizada na Zona Norte da cidade do Rio, local em que supervisiona uma equipe de psicólogos em formação ou recém-formados, oferecendo-lhes treinamento.

Enquanto voluntário, não tive a oportunidade de ter contato com ele, então o convite para que ele participasse da entrevista fora feito pela assistente social do Centro de Atendimento e, após o seu primeiro aceite, a assistente, então, passou-me o seu contato. Dessa maneira, nossa entrevista foi o primeiro contato que tive

com ele. Além disso, a entrevista ocorreu no dia 22 de outubro de 2021, sexta-feira, às 09:30 da manhã e teve uma duração de 1 hora.

Destaco, também, que o Marcos tinha 46 anos na época da referida interação social. Por fim, é válido salientar que o Marcos é biologicamente homem, branco e se identifica como heterossexual, além de ser casado também com uma psicóloga de formação e ambos residem juntos no bairro de Santa Teresa.

#### 4.3.3.2.

##### *A entrevistada recreadora infantil*

A segunda voluntária é chamada pelo nome de “Roberta” em nossas análises. Ela é graduada em Turismo e em Fonoaudiologia. Porém, ela exerce com mais frequência o primeiro ofício, uma vez que ela se identifica mais com essa profissão por ser a mesma de seus pais. À época da entrevista, ela não estava atuando profissionalmente, visto que, devido ao período pandêmico, houve diversas orientações que restringiam, por motivos de preservação da vida, a ocorrência de viagens.

Assim como no caso do Marcos, eu também não tinha contato direto com ela, uma vez que ela atuava como recreadora infantil e meu ofício no Centro era no operacional e não possuía qualquer tipo de contato com as crianças refugiadas. Como consequência, nosso contato foi intermediado pela assistente social da instituição.

Ainda sobre a Roberta, ela é uma mulher biológica e heterossexual quanto a sexualidade e não quis revelar a sua idade. Ela é mãe de um casal de crianças e, até o momento da entrevista, já não era mais casada e estava apenas namorando; adicionalmente, ela reside no bairro de Ipanema, além de ser católica praticante. Quanto à entrevista, ela ocorreu no dia 13 de outubro de 2021, quarta-feira, às 15:00h e teve a duração de 1:10h.

#### 4.3.3.3.

##### *O entrevistado professor*

O terceiro e último participante da pesquisa é, aqui, chamado de “Yago”. O referido voluntário é formado em Letras Português/Hebraico por uma universidade pública e atuou como professor de língua portuguesa em escolas privadas e em cursos preparatórios. Todavia, à época da entrevista, ele não estava mais atuando em sala de aula, mas sim em uma empresa privada ocupando o cargo de assistente administrativo.

Em relação ao nosso convívio no Centro de Atendimento, ele era amistoso. Normalmente, eu ligava os aparelhos de som, bem como os demais equipamentos que ele utilizaria na aula. Além disso, ele atuava lecionando língua portuguesa para refugiados nativos de língua espanhola. A participação dele, assim como de todos os outros voluntários, também se deu pela intervenção da assistente social do Centro, com o diferencial de que ele já me conhecia e sabia que eu estava desenvolvendo uma pesquisa doutoral.

Cronologicamente, essa entrevista foi a primeira que eu realizei. Ela ocorreu no dia 27 de setembro de 2021, segunda-feira, às 11 da manhã e teve a duração de 50 minutos. Em adição, Yago é biologicamente homem e bissexual quanto a sua sexualidade. Além disso, ele reside no bairro da Glória junto de seus pais e tinha 32 anos no momento em que realizou a entrevista. Adicionalmente, ele é adepto do Judaísmo. Por fim, ele se identifica como pardo, porém eu o leio como um homem negro, devido ao fato de a sua pele ser muito retinta e de ele possuir muitos traços negroides.

## 5.

### A PERSPECTIVA DO PSICÓLOGO VOLUNTÁRIO

Neste capítulo, analisaremos os dados de uma entrevista gerada com um dos psicólogos que atua voluntariamente com os refugiados atendidos pelo centro. Assim, será observado de que maneira ele significa as suas práticas voluntárias, como ele constrói suas identidades em suas narrativas, além de observar como o refugiado é significado e como a assistência social é compreendida em suas práticas narrativas.

#### 5.1.

##### EXCERTO 1 – como é o trabalho voluntário em sua vida?

Esta seção tem como objetivo compreender como o trabalho voluntário, de modo geral, se insere na vida de Marcos. Assim, observaremos a sua primeira entrada no voluntariado e de que maneira ele significa o trabalho voluntário em suas práticas profissionais.

##### 5.1.1.

##### Excerto 1.1. – O significado do trabalho voluntário com os refugiados

Neste excerto, analisaremos como se deu o momento em que Marcos narra e constrói entendimentos a respeito de sua entrada no trabalho voluntário; assim, observaremos o se trabalho voluntário é uma prática constantemente presente em sua história de vida ou se, na verdade, trata-se de um caso isolado.

001 **Gus.** como que é a sua vida com a questão do trabalho  
002 voluntário é-  
003 como- se esse é seu primeiro trabalho voluntário, se  
004 você já...  
005 fez outro... como é o trabalho voluntário na vida do  
006 Marcos Reis?  
007 **Mar.** o trabalho voluntário na minha vida de maneira geral?  
008 **Gus.** isso, isso. Inicialmente sim.  
009 **Mar.** É... deixa eu ver do ponto de vista profissional (1.0)  
010 com a psicologia, com a psicanálise, né, Gustavo, eu-  
011 eu vou falar um pouco da minha trajetória e então eu  
012 toco nesse ponto, tá bom?  
013 **Gus.** sim sim.  
014 **Mar.** É... eu trabalhei muito tempo no, no SUS  
015 aqui no Rio de Janeiro,

016 na Secretaria Municipal de Saúde...  
017 é... na área da Saúde, né,  
018 em ambulatórios da- da rede de saúde.  
019 E... é- quando eu saí, eu não tô mais, né, lá no SUS  
020 eu já saí tem alguns anos, eu- eu senti falta né,  
021 de ter algum trabalho vinculado à saúde  
022 pública e foi aí que o trabalho voluntário entrou, né  
023 eu acho que foi com psicologia, com a psicanálise  
024 na minha área de de atuação profissional  
025 é- tá sendo a primeira vez, que eu trabalho  
026 com voluntariado... essa experiência inclusive  
027 com refugiados está sendo a minha primeira experiência  
028 na área com refugiados, eu ainda não havia trabalhado  
029 foi uma ideia que eu tive há um tempo atrás porque  
030 eu sentia falta de trabalhar com a saúde pública,  
031 como eu trabalhei por mais de quinze anos, né, no SUS  
032 como eu disse. e aí eu saí, né.  
033 e fiquei só no consultório particular e... na...  
034 universidade, que eu sou professor também  
035 na universidade zona norte.  
036 então eu tinha essa atuação no consultório particular  
037 e na universidade e fiquei alguns anos assim  
038 e senti falta de trabalhar  
039 já que trabalhei muitos anos com a saúde pública.  
040 então o voluntariado foi uma maneira  
041 de voltar a atuar, digamos assim, com a saúde pública  
042 porque o trabalho com refugiados tem essa face aí  
043 com a saúde pública.

A entrevista inicia-se com uma pergunta a fim de saber como é o trabalho voluntário na vida de Marcos, se ele já havia atuado como voluntário anteriormente ou se essa é a primeira vez que ele trabalha voluntariamente. Nesse sentido, Marcos utiliza-se da prática de reformulação (RON-REN JR, 2022) a fim de checar se ele compreendeu adequadamente a questão que fora realizada e então a questão é reconstruída pelo entrevistado, reforçando o postulado de que, na entrevista qualitativa, o entrevistador não detém todo controle do andamento da entrevista, pelo contrário, nesse evento discursivo, o poder é compartilhado entre os participantes dessa atividade interacional.

Nas linhas 11 e 12, Marcos realiza a prática do prefácio que consiste em “uma elocução mediante a qual o participante sinaliza seu propósito de produzir uma fala extensa, estabelecendo a expectativa de que o que virá vai ser relevante” (GARCEZ, 2001, p. 193-194). Na fala do voluntário, o prefácio é construído por meio da negociação “eu vou falar um pouco da minha trajetória **e então** eu toco nesse ponto, tá bom?” e logo depois, na linha 13, se segue o aceite do entrevistador, demarcando o caráter coconstruído desse tipo de evento discursivo.

Aproveitamos para destacar a utilização da locução adjetiva “e então” a fim de explicitar uma sequência tempo, além de demarcar que a referida história que

será contada, de alguma forma, estará relacionada ou será importante para compreender a sua entrada no serviço voluntário. Em outras palavras, aqui podemos apontar para o ato de contar histórias como um artefato utilizado para criar coerência (LINDE, 1993).

A partir da linha 14, Marcos inicia a exposição de sua experiência profissional a fim de orientar o entrevistador, assim é informado pelo voluntário que ele trabalhou “**muito tempo [...] no SUS aqui no Rio de Janeiro, na Secretaria Municipal de Saúde [...] em ambulatórios da rede de saúde**”.

Após essa orientação, o voluntário dá início a oração complicadora, com duas orações no passado relacionadas temporalmente, “**quando eu saí [...] eu senti falta [...] de ter um trabalho vinculado à saúde pública**” e, então, temos o resultado da ação complicadora na linha 22 “**foi aí que o trabalho voluntário entrou**”.

Até o momento, Marcos explicou que a falta de atuação no âmbito da saúde pública teve, como consequência, sentimento de tristeza e o trabalho voluntário com refugiados seria uma forma de ele mitigar isso. A tentativa de diminuir essa sensação saudosista o fez atuar, pela primeira vez, como o trabalho voluntário, conforme exposto entre as linhas 25 a 28 e não apenas isso, na linha 19, Marcos também menciona que essa também é a sua “primeira experiência na área com refugiados”.

Dessa maneira, o ponto da narrativa de Marcos, parece-nos, é demarcar o quanto o trabalho na saúde pública foi marcante em sua vida a ponto de ele iniciar trabalho voluntário pela primeira vez e em uma área em que ele não possuía qualquer experiência prévia.

Marcos mostra-se quase que em uma crise de abstinência profissional, uma vez que ele nos orienta, na linha 30 e 31, que “**sentia falta de trabalhar com a saúde pública, como eu trabalhei por mais de quinze anos, né, no SUS, como eu disse**”. Destaca-se a escolha da forma verbal “sentia”, conjugada no pretérito imperfeito do indicativo, que denota a existência de um sentimento que se arrasta ao longo de um período indeterminado de tempo, além da oração com função recapituladora “como eu disse”, uma vez que o próprio entrevistado sabe que já mencionara, na narrativa, seu ofício na saúde pública e o vazio que sentiu ao não trabalhar mais nessa área; porém, mesmo assim, Marcos sente a necessidade de repetir essa informação, visto que, para ele, isso é constrói-se como uma questão

relevante e, portanto, enfatiza isso em sua narrativa. Entendemos que essa insistência na falta de atuação na área pública possa apontar para a construção de sua prática identitária (BUCHOLTZ; HALL, 2003, 2005), visto que, na saúde pública, as pessoas atendidas geralmente possuem uma condição financeira menos favorável. Dessa maneira, aqui o entrevistado está performando a identidade de um indivíduo socialmente aplicado, que cuida dos menos favorecidos, o que, conseqüentemente, fortalece a sua fachada moral (GOFFMAN, 2011 [1967]).

Marcos elenca algumas possíveis causas para a sua abstinência de trabalhar no SUS as quais são especificadas nas linhas 33 e 34 “**fiquei só no consultório particular e [...] na [...] universidade**”. Dessa forma, ele justifica a saudade que sentia de atuar na saúde pública, dado que a sua vida profissional se orientou completamente para o mercado de trabalho privado, contrariando, assim, a performance identitária de indivíduo socialmente aplicado que empreendeu durante a interação; porém, tal sentimento de tristeza reforça a coerência e a genuinidade da sua performance identitária (BUCHOLTZ; HALL, 2003, 2005).

Sendo assim, o trabalho voluntário é significado como uma maneira de resgatá-lo dessa abstinência, visto que, para Marcos, nas linhas 40 a 41, “**o voluntariado foi uma maneira de voltar a atuar [...] a saúde pública**” e, no seu entendimento, “**o trabalho com voluntários tem essa face aí com a saúde pública**”, linhas 42 a 43.

Aproveitamos para destacar aqui a nossa interpretação de que Marcos estabelece dois elos de semelhança entre o trabalho com a saúde pública e o voluntariado: a gratuidade. Assim, o trabalho voluntário, aqui, é significado como uma atividade de caráter gratuito e filantrópico, uma vez que Marcos não menciona que o seu trabalho privado possui uma “interface” com o voluntariado, diferentemente do ofício que desempenhara no SUS.

O segundo elo que compreendemos seria a própria questão do público-alvo atendido pela saúde pública e pelo trabalho voluntariado em si. Justificamos essa interpretação, pois Marcos avalia que o “trabalho com refugiados possuiria uma interface com a saúde pública”. Essa avaliação traz em seu bojo o conhecimento de mundo (LINDE, 1993) que os refugiados, normalmente, estão em situações adversas, financeiramente desfavorável, entre outras dificuldades, exatamente a mesma situação socio-econômica da maioria dos indivíduos que utilizam os serviços públicos de saúde e necessitam da assistência voluntária. Ou seja, novamente Marcos consegue reforçar a coerência de sua atuação voluntária por meio de sua prática profissional (BUCHOLTZ; HALL, 2003, 2005).

## 5.2.

### **EXCERTO 2 - como você começou a ser voluntário no centro de atendimento ao refugiado?**

Esta seção tem por objetivo analisar como Marcos constrói, discursivamente, por meio de narrativas, sua aderência ao trabalho voluntário. Além disso, haverá 3 subseções para essa finalidade. Na primeira, observaremos a gênese do seu interesse pelo trabalho com refugiados. Na subseção seguinte, analisaremos de que maneira ele se apresenta como voluntário ao longo de sua trajetória profissional. Por último, observaremos de que forma ele narra o seu retorno ao trabalho voluntário após um período de hiato das práticas voluntárias.

#### 5.2.1.

##### **Excerto 2.1. - O interesse no centro de atendimento ao refugiado**

Este excerto trata especificamente do momento em que, durante a narrativa, Marcos explica o seu interesse em atuar voluntariamente no Centro de Atendimento ao Refugiado de Botafogo. Assim, investigar-se-ão as construções das justificativas para a entrada nessa instituição.

044 **Gus.** Eu queria saber como que começou né, o seu trabalho  
045 voluntário lá no centro de atendimento, como é que  
046 você começou a ser voluntário lá?  
047 **Mar.** Certo, Gustavo, é::: o meu consultório, né, ele é na  
048 Zona Sul, ele é próximo do centro de atendimento aos  
049 refugiados, de modo que quando eu vinha  
050 pro consultório, várias vezes eu via o centro.  
051 eu via o centro, eu via aquela placa, eu via aquela  
052 propaganda daquela feira que eles faziam, via o muro  
053 pintado, enfim, repetidas vezes eu olhava, eu parava,  
054 eu olhava e::: essa temática do refúgio era uma coisa  
055 que me interessava já, né, eu via essa questão  
056 internacional do refúgio, cada vez crescendo  
057 mais e um dia eu estava no  
058 consultório e, né, enfim, tive um horário livre  
059 e resolvi mandar um email para o centro,  
060 eu entrei aqui na internet, encontrei o centro  
061 e mandei um email pra eles, que demoraram  
062 a me responder na época, isso tem um ano e meio,  
063 dois anos atrás, e acho que tempos depois eu mandei  
064 um outro email, pra tu ver como eu estava interessado  
065 e aí eles me responderam não sei se o primeiro foi  
066 perdido, né foi pro spam, não sei.  
067 eles gostaram muito da proposta, fiz a proposta, né,  
068 de que a gente- eu tinha interesse em oferecer, né,  
069 uma rede de psicólogos que poderiam oferecer  
070 atendimento nos seus consultórios e hospitais públicos.

Marcos inicia sua narração sobre como tornou-se voluntário com refugiados realizando uma série de orientações entre as linhas 47 e 50 ao mencionar que o seu consultório particular se localiza próximo ao centro de atendimento. Essa informação torna-se relevante para estabelecer que a sua rota diária perpassa pelo centro de atendimento e que, portanto, de certa maneira, essa instituição faz parte do seu cotidiano “de modo que **quando eu vinha** pro consultório **várias vezes eu via o centro**”.

O fato de o centro estar localizado próximo ao seu trabalho fez com que o Marcos se deparasse com o centro “repetidas vezes” e o seu interesse em trabalhar voluntariamente no local foi intensificando-se gradativamente, de modo que ele realiza avaliações por meio das estruturas oracionais na seguinte ordem: “eu via”, “eu olhava” e “eu parava”, entre as linhas 51 e 53, demonstrando o escalonamento das ações desempenhadas. Além disso, ele também menciona o fato de a discussão sobre o refúgio estar “cada vez crescendo mais” como um dos motivos para o aumento do seu interesse, nas linhas 54 e 55.

Ressaltamos que as orientações realizadas por Marcos, até esse momento, servem para evidenciar ao entrevistador a presença do centro de atendimento ao refugiado em seu dia a dia, o que torna coerente o surgimento do seu gradual interesse. Além disso, em se tratando da estrutura de sua narração, todos os verbos da estrutura gradativa estão no imperfeito, o que denotaria, também uma avaliação de sua própria ação, como previsto em Labov (1972).

Nas linhas 58-59, Marcos faz o resumo da narrativa “enfim, tive um horário livre e resolvi mandar um email para o centro” e, então, procede, entre as linhas 60 a 62, para a ação complicadora com quatro orações com verbos no passado e sequencialmente relacionadas “eu **entrei** aqui na internet, **encontrei** o centro e **mandei** um email pra eles, que **demoraram** a me responder na época”. Note que a sequencialidade dessas orações é rígida e a alteração de suas ordens resultaria em incompreensão da história do Marcos, como resultado, não faria sentido narrar “mandei um email pra eles, eu entrei na internet”, caso isso ocorresse, provavelmente, seria necessário recorrer a um reparo.

Para além de questões de ordens estruturais da narrativa, observamos que Marcos realiza o contato com o centro de refugiado durante o seu trabalho, quando ele finalmente “teve um tempo livre”. Dessa forma, ele continua a proporcionar, discursivamente, meios para fortalecer a genuinidade (BUCHOLTZ; HALL, 2005)

de sua vontade de prestar auxílio, uma vez que, quando ainda estava em sua rotina de trabalho, ou seja, mesmo atarefado Marcos apresenta-se em uma luz favorável (GOFFMAN, 1959) ao demonstrar o seu interesse por uma causa humanitária. Assim, Marcos continua a providenciar informações para apresentar-se (GOFFMAN, 1959) como um indivíduo voluntário e socialmente implicado.

O primeiro contato foi frustrado, visto que ele, mesmo após bastante tempo, não recebeu uma resposta. Desse modo, a ação complicadora continua na linha 63 com a orientação “tempos depois” e mais outras três orações com verbos no passado “**eu mandei** um outro email, pra tu ver como eu estava interessado e aí **eles me responderam** não **sei** se o primeiro **foi perdido**, né, **foi** pro spam, não sei. **eles gostaram** muito da proposta”.

Destacamos também que, na linha 66, Marcos supõe que seu primeiro pedido pode não ter sido respondido devido ao fato de sua mensagem ter sido direcionada para o spam. Ao fazer isso, Marcos protege a face (GOFFMAN, 2011 [1967]) do Centro, uma vez que a não resposta a uma oferta voluntária poderia ser entendida como uma atitude desrespeitosa e reprovável, pois demonstraria desinteresse e despreparo da instituição para captar proponentes que se interessam em ofertar trabalho voluntário que poderiam auxiliar, ainda que singelamente, na melhoria da qualidade de vida da pessoa refugiada assistida pelo Centro.

Ressalta-se que, durante a ação complicadora, na linha 64, Marcos realiza o que Labov (1972) categoriza como “avaliação externa”, em outras palavras, Marcos interrompe o fluxo narrativo e avalia a si mesmo para o entrevistador “pra tu ver como eu estava interessado”, o que acaba por reforçar o seu protagonismo, visto que, apesar da falta de retorno, o voluntário não desistiu de ofertar sua possibilidade de prestar auxílio às pessoas em situação de refúgio atendidas pelo Centro. Essa continuação da ação complicadora, bem como a avaliação externa, mais uma vez, apontam para o fato de ele querer construir discursivamente o seu desejo de ser voluntário como genuíno (BUCHOLTZ; HALL, 2003, 2005), o que mantém o seu empreendimento de performance identitária de apresentar-se como um indivíduo sensível às necessidades sociais.

Subsequentemente, após receber a resposta ao seu segundo email, Marcos aponta para o fato de o Centro ter gostado de sua proposta. É interessante observar que, em um primeiro momento, ele dá a entender que o interesse de se voluntariar ao centro não era só dele e sim de um coletivo, visto que Marcos, na linha 68, utiliza

o item lexical “a gente-” e, logo depois, faz um reparo abrupto (SACKS, 1984) para “eu tinha interesse em oferecer”.

Mais especificamente, a construção discursiva da agentividade de Marcos se desenvolve ao pôr ênfase nas ações realizadas por ele a fim de estabelecer contato com o Centro de Atendimento, como em “entrei na internet, encontrei o Centro e mandei um email”. Todas as ações potencializam, não só o desejo autêntico de Marcos ao oferecer assistência psicológica, como também o constitui como um protagonista nesse processo de oferta de assistência voluntária.

Como consequência, Marcos centraliza a oferta do auxílio psicológico apenas na sua pessoa, o que contribui para o fortalecimento da construção interacional de sua identidade voluntária, visto que ele, sozinho, durante a sua rotina de trabalho, por mais de uma vez, pensou no bem-estar dos demais refugiados sem nenhum tipo de incentivo externo.

Essa informação é interessante, pois ele, novamente, de forma bem-sucedida, demonstra a genuinidade da sua identidade social voluntária e a construção do seu protagonismo, os quais poderiam ser não tão evidenciados, caso a ideia da assistência psicológica fosse um empreendimento de todo o ambulatório em que ele está inserido; visto que, nessa situação, ele seria apenas mais um entre muitos dispostos a oferecer ajuda.

### 5.2.2.

#### **Excerto 2.2. – A experiência prévia com voluntariado**

Observaremos de que maneira Marcos empreende a construção de entendimentos a respeito do primeiro trabalho voluntário realizado por ele ainda no início de sua carreira profissional e de que forma essa reformulação aponta para a proteção de sua face, além de outras funções no fluxo interacional, tal como reafirmar e reforçar para si o estatuto de voluntário genuíno.

071 **Mar.** e eu me lembrei de uma outra coisa agora, Gustavo,  
072 de um outro trabalho como voluntário que eu já tinha  
073 feito na área da psicologia.  
074 Logo que eu me formei, né, é::: eu fi::z residên-  
075 eu me formei em psicologia, né- eu fiz residência  
076 em saúde mental, fiz dois anos de residência  
077 e aí logo depois eu entrei pra uma ong,  
078 que talvez ainda tenha aqui no Rio,  
079 qual é o nome dela (3.0)  
080 BANCO DE HORAS! Se chamava! Banco de horas!

081 Ela trabalhav- eram psicólogos, né, que trabalhavam-  
082 psiquiatras também, mas isso era mais específico, que  
083 ofereciam, a::: um trabalho voluntário com pessoas  
084 que tinha::m alguma problemática ligada a aids, né.  
085 seja por serem soro positivo ou por conhecerem alguém  
086 nessa condição. isso foi no começo da década de  
087 noventa, né, quando essa questão da aids era  
088 uma questão importante ainda, né, a gente não tinha a  
089 as nossas políticas públicas de enfrentamento a aids.  
090 então naquela época, respondendo agora a sua primeira  
091 pergunta, complementando, eu fiz esse trabalho  
092 voluntário, durante alguns anos, já atendi algumas  
093 pessoas no meu consultório, era também um atendimento  
094 gratuito, né, eu oferecia terapia- psicoterapia  
095 para essas pessoas né, já atendi várias pessoas  
096 durante alguns anos, que hoje não faço mais parte  
097 dessa- dessa rede, eu nem sei se ela existe, eu  
098 nunca mais fui contatado, imagino que não exista.

No início da linha 71, Marcos proporciona um resumo (LABOV, 1972) que iniciará uma nova narrativa ao informar que “eu me lembrei de uma outra coisa”. Nesse sentido, em seu novo empreendimento narrativo, ele informa que já havia feito um trabalho voluntário logo que concluiu a graduação.

O fato de Marcos ter se envolvido com o voluntariado logo após finalizar a sua formação também é uma informação relevante para a construção de sua identidade como um indivíduo sensível às causas humanitárias, uma vez que ele subverte a lógica capitalista de “ganhar dinheiro”, que consistiria na utilização do consultório particular para cobrar consultas com altos valores assim que se formou. Essa atitude era esperada pelo senso comum no sistema de coerência capitalista (LINDE, 1993), o qual propõe que seu trabalho deve ser aplicado para o fomento do lucro, além de formas criativas para o desenvolvimento de renda extra.

Mais especificamente, prestar auxílio às pessoas em situação de vulnerabilidade sem receber nenhum tipo de remuneração ou auxílio governamental, em vez de utilizar todo o seu tempo, equipamentos e recursos somente em consultas particulares atua como uma informação que acaba por reforçar o estatuto genuíno (BUCHOLTZ; HALL, 2003, 2005) de suas práticas voluntárias, bem como, é claro, reforçar sua performance identitária como uma pessoa de índole voluntária (BUCHOLTZ; HALL, 2003, 2005).

Outra questão relevante para a construção interacional de sua identidade é a ênfase dada ao “pioneirismo” de seu trabalho voluntário com pessoas que possuíam alguma problemática ligada a AIDS, uma vez que ele nos orienta não só para o tempo cronológico, na linha 86 “isso foi no começo da década de 90”, mas também para o contexto social dessa doença naquele período, nas linhas 87 a 89

“essa questão da aids **era uma questão importante ainda, né, a gente não tinha aí as nossas políticas públicas de enfrentamento a aids**”.

Essa dupla orientação mencionada acima serve para ressaltar a importância do seu trabalho realizado, ante a escassez de recursos humanos e governamentais para lidar com essa questão. O ponto dessa narrativa é enquadrar Marcos como um voluntário que está sempre atuante em temas atravessados por preconceitos de ordens sociais, quer seja nos anos de 1990 com o trabalho assistencial com a AIDS ou quer seja nos anos finais da década de 2010 com o trabalho assistencial com refugiados.

Nas linhas 90 a 91, Marcos explicita que a razão para ele narrar essa história é para responder “a sua primeira pergunta” ou, ainda, “complementá-la”. Salientamos que Marcos, anteriormente, informou que apenas havia trabalhado durante muitos anos no Sistema Único de Saúde (SUS), mas que não havia realizado nenhum trabalho voluntário e que, atuar com os refugiados, era uma forma de ele se sentir, de alguma maneira, próximo do trabalho que ele desempenhava com saúde social no SUS.

Já na resposta para a segunda pergunta, Marcos retroage e explica que, na verdade, ele já fez trabalho voluntário. Assim, ele consegue demonstrar que sua atuação voluntária é genuína e começou no início de sua carreira e mantém-se até os dias atuais. Dessa maneira, seu interesse pelos refugiados é uma consequência natural de seu envolvimento com causas humanitárias e não devido ao fato de ser uma temática que tem crescido, conforme ele mesmo salientou nas linhas 56 e 57 do segundo excerto.

Em outras palavras, a atuação voluntária de Marcos junto aos refugiados é coerente (LINDE, 1993), visto que ela não é simplesmente desmotivada e carente de fundamentação em sua história de vida. Ao reformular sua experiência, Marcos consegue evitar ser interpretado como um indivíduo desmotivado e incoerente (LINDE, 1993), ou que apenas estaria atrás de uma autopromoção. Afinal, poder-se-ia questionar: “se ele nunca tinha trabalhado voluntariamente antes, então, por que fazer isso agora e justamente com um tema tão midiático?”, o que seria uma séria ameaça a sua face (GOFFMAN, 2011 [1967]).

Em adição, durante a entrevista, Marcos salienta que trabalhar com refugiados já foi, até mesmo, causa de constrangimento, uma vez que algumas

peças já lhe disseram que “a gente não consegue nem atender o brasileiro e vai atender quem vem de fora? Já ouvi muito isso”.

Como consequência, Marcos explica que, frequentemente, precisa justificar-se por prestar auxílio aos refugiados, uma vez que determinados colegas de trabalhos, além de outros indivíduos questionarem-no a respeito do porquê de ele auxiliar refugiados em vez de empregar todos os seus esforços para ajudar primeiramente os brasileiros em situação de vulnerabilidade.

Dessa forma, ao destacar que sempre foi voluntário, Marcos consegue mitigar essas críticas, uma vez que ele auxilia os refugiados devido ao seu interesse em causas humanitárias em geral e não apenas porque se trata de uma temática que está em voga. Como consequência, Marcos, muitas vezes, realiza um árduo trabalho de face (GOFFMAN, 1959) para justificar a genuinidade de suas práticas profissionais voluntárias.

Nesse sentido, a sua narrativa serviu para reformular a sua primeira resposta, mantendo a sua coerência global (AGAR; HOBBS, 1982) como uma pessoa voluntária, o que é reforçado pelas orientações e avaliações entre as linhas 91 a 94 “eu fiz esse trabalho voluntário durante alguns anos já atendi algumas pessoas no meu consultório, era também um atendimento gratuito, né”, com destaque para as construções frasais locativa “no meu consultório” e avaliativa “era também um atendimento gratuito”, remarcando, mais uma vez, a utilização do seu espaço privado em prol de um bem social de grande amplitude, além da alteração da construção avaliativa “já atendi algumas pessoas”, entre as linhas 92 a 93, para “atendi várias pessoas durante alguns anos”, nas linhas 95 a 96.

### 5.2.3.

#### Excerto 2.3. – O retorno ao trabalho voluntário

Nesta seção, analisaremos o momento em que Marcos narra o seu retorno ao trabalho voluntário após um longo período de inatividade das práticas voluntárias. Dessa forma, observaremos de que maneira esse retorno é construído e quais são as finalidades interacionais da narrativa aqui desenvolvida

099 **Mar.** Mas, pensando agora, eu acho que eu me inspirei nesse  
100 trabalho voluntário lá na década de noventa para oferecer  
101 agora, acho que::: quase que TRINTA ANOS DEPOIS, né

102 ((risos)), quase vinte anos depois, sem perceber  
103 estou percebendo agora falando com você, né,  
104 eu acho que eu me inspirei nessa primeira experiência  
105 pra oferecer essa REDE de psicólogos que oferecem  
106 um trabalho voluntário.  
107 então foi assim o meu contato com o centro né.

Nas linhas 99 a 101, Marcos informa que se inspirou em um trabalho voluntário que fez anteriormente, para, aproximadamente, trinta anos depois oferecer o trabalho voluntário com refugados. Dessa maneira, ele mantém a coerência global de sua narrativa e de sua identidade voluntária, uma vez que é traçada, a partir de orientações construídas por meio de orações temporalmente relacionadas (LABOV, 1972), um encadeamento de eventos em que o trabalho voluntário é uma prática que sempre esteve e continua presente em sua atuação profissional.

Além disso, na linha 103, é interessante observar que, até este momento de sua história de vida, Marcos não tinha percebido a forma íntima como o trabalho voluntário esteve e continua presente ao longo de sua existência e apenas no momento em que ele constrói essa experiência por meio da estrutura narrativa é que ele cria um nexo de coerência entre o ofício do voluntariado e sua história de vida. Aqui, vemos claramente a narrativa desempenhando um papel como criadora de coerência, tal como fora proposto em Wortham (2001), por exemplo.

No entanto, em se tratando particularmente da narrativa de Marcos, é bem verdade que um hiato de vinte a trinta anos poderia ser entendido como um abandono do trabalho voluntário, o que, mais uma vez, poderia ameaçar a sua face e pôr em risco o empreendimento interacional de construir-se enquanto genuinamente voluntário (BUCHOLTZ; HALL, 2003, 2005); porém, ao longo da sua narrativa, Marcos incessantemente frisou que realizava atendimentos gratuitos e voluntários a clientes em situação financeira adversa. Ou seja, dessa forma, apesar do hiato temporal, a prática voluntária ainda esteve presente na maneira como Marcos conduzia seu trabalho no âmbito privado.

Mais especificamente quanto à evolução temporal da prestação do serviço assistencial, Marcos atuou como voluntário quando ainda era um inexperiente recém-egresso da universidade e continuou nessa prática mesmo após ter se tornado um profissional bem-sucedido, tendo em vista que, agora, ele, na linha 105, afirma ter a possibilidade de oferecer uma “rede de psicólogos”, além de possuir o seu próprio consultório particular em uma prestigiada área da cidade do Rio de Janeiro,

conforme explicitado nas linhas 34 e 35 do segundo excerto, “o meu consultório [...] é a Zona Sul”.

Posteriormente, nas linhas 102 a 103, Marcos ressalta a propriedade de reviver experiências a partir da prática de relatar narrativas (RIESSMEN, 1993), uma vez que, ao contar histórias de sua atuação voluntária, ele a significa como sempre sendo espontânea. O ponto de sua narrativa é afastá-lo da possibilidade de que seu auxílio voluntário seja significado como artificial e dotado de interesse de autopromoção.

Ao declarar “eu estou percebendo agora falando com você”, ele reforça o ponto de sua narrativa e, conseqüentemente, a genuinidade de seu empreendimento voluntário, bem como da identidade social (MOITA LOPES, 2003) voluntária que ele vem construindo discursivamente para si. Por fim, ele finaliza sua história com uma coda “**então foi assim** o meu contato com o centro”, na linha 107.

Com base no que fora exposto interacionalmente, nessa narrativa, observamos a construção do enquadre de “voluntário genuíno” desenvolvido a partir das seguintes informações viabilizadas:

Quadro 2 – Elementos constitutivos da prática identitária “voluntário genuíno” – Marcos

<b>PRÁTICA IDENTITÁRIA DO VOLUNTÁRIO GENUÍNO – MARCOS</b>	
1.	Já fez trabalho voluntário anteriormente, ao longo de sua história de vida. (Ou seja, trabalhar com os refugiados não é mero modismo).
2.	Subverte a lógica capitalista oferecendo serviços assistenciais gratuitos. (Em vez de utilizar sua estrutura para obter lucro, prefere a caridade).
3.	Protagonismo na oferta do trabalho voluntário. (Oferece seu auxílio espontânea e individualmente, além de insistir na oferta do serviço).
4.	Acostumado a trabalhar em serviços voluntários de alta complexidade social e com público com potencial estigmatizante. (Serviço realizado com soropositivos e com refugiados).
5.	Sempre realizou serviço voluntário ao longo de sua vida. (Mesmo durante um hiato de duas a três décadas, continuou ofertando serviços gratuitos à população em sua estrutura privada).

Fonte – Desenvolvido pelos autores

### 5.3.

#### EXCERTO 3 - Quem é o refugiado para você?

Nesta parte dos dados, analisamos de que maneira Marcos significa os refugiados com que trabalha e a si mesmo. Além disso, também observamos como Marcos enquadra a sua experiência de vida e se (des)assemelha aos refugiados.

#### 5.3.1.

##### Excerto 3.1. – Talvez vem daí o meu interesse pelos refugiados, né?

Neste excerto, observaremos de que maneira Marcos constrói sua narrativa de modo a explicar as mudanças de Estados pelas quais passou durante a infância até a sua vida adulta e de que maneira ele utiliza essa peculiaridade para construir e justificar seu interesse pela temática do refugiado.

- 108 **Gus.** Como você vê o refugiado que faz atendimento com você?  
109 Quem é o refugiado para o Marcos?  
110 A partir não só dos seus atendimentos, mas também  
111 das suas experiências de vida, do que você lê,  
112 do que você ouve e do que você convive, né.  
113 **Mar.** sim sim "quem é o refugiado pra mim?" essa é uma boa  
114 pergunta, Gustavo ((risos)) (3.0)  
115 **Gus.** ((risos))  
116 **Mar.** Essa é uma boa questão:: o que é o refugiado pra mim  
117 (5.0)  
118 eu- talvez eu tenha que falar de uma história  
119 um pouco pessoal, tudo bem?  
120 **Gus.** pode ir em frente!  
121 **Mar.** Tá é::: como eu disse, eu sou GAUCHO, né, eu sou gaúcho  
122 quando eu tinha sete anos eu saí do Rio Grande do Sul  
123 e fui morar em PERNAMBUCO, Recife, né,  
124 com sete anos de idade, Fui com a minha família, né,  
125 meu pai era bancário e fomos todos pra lá  
126 foi uma diferença muito grande né, um CHOQUE, né, com  
127 sete anos e tal escola diferente, SOTAQUE diferente, né,  
128 aquelas brincadeiras que as crianças fazem e tal,  
129 mas ok.  
130 passei dois anos lá e digamos que me adaptei à cultura  
131 pernambucana aí ficamos dois, três anos e a gente VOLTOU,  
132 voltou pro Rio Grande do Sul.  
133 A gente não voltou pra minha cidade, a gente voltou pro-  
134 eu sou do interior do Rio Grande  
135 do Sul, numa região, Gustavo, FRONTEIRIÇA,  
136 a minha cidade- talvez vem daí o meu interesse pelos  
137 refugiados, né, acho que tem um ponto importante aí.

Nesta parte da entrevista, questiono ao psicólogo Marcos sobre o quem é o refugiado para ele a fim de compreender de que maneira ele significa os refugiados com que trabalha. Nas linhas 113 a 114, Marcos repete parte do questionamento e o avalia como “uma boa pergunta”, seguido de risos e um silêncio de três segundos, além de repetir novamente a pergunta e suceder mais um longo silêncio de cinco segundos, o que pode sinalizar uma falta de reflexão prévia a respeito desse tópico.

Para iniciar sua resposta, Marcos informa que será necessário “falar de uma história um pouco pessoal” e então me pergunta se está “tudo bem?”. Esse questionamento é importante, pois ele está atuando como um prefácio, o qual constitui-se como um pedido de permissão para que Marcos possa realizar um longo turno de fala sem interrupções. Como o objetivo é estimular a emergência de narrativas, confirmo a solicitação e coloco-me a disposição para que Marcos comece a contar sua história.

Na linha 121, o entrevistado, neste momento, emerge a sua identidade gentílica e identifica-se como gaúcho. Essa emergência desse construto identitário é relevante, pois os dramas pelos quais passou são potencializados em virtude dessa singularidade identitária.

Assim, nas linhas 122 e 123, ele me orienta para o fato de que ele possuía sete anos quando se mudou, com sua família, para a cidade de Recife, no estado de Pernambuco. Posteriormente, nas linhas 123 a 126 Marcos constrói a ação complicadora “**fui** com a minha família, né [...] **fomos** todos pra lá e **foi** uma diferença muito grande né, um CHOQUE”. Na ação complicadora, Marcos elenca realiza uma avaliação encaixada para destacar as dificuldades pelas quais passou, ainda na infância, devido ao que ele significa como “uma diferença muito grande” e, inclusive, utiliza o item lexical “CHOQUE” em um aumento de tom para marcar a experiência difícil e, até certo ponto, traumática que vivenciou. Assim, ele inicia a construção de seu sofrimento como o ponto de sua narrativa.

Mais especificamente em relação ao sofrimento construído na narrativa, Marcos destaca, nas linhas 127 e 128, o sotaque e “aquelas brincadeiras que crianças fazem” como as dificuldades de sua infância. Entendemos que, aqui, há alguns indícios que poderiam apontar para a possibilidade da existência de uma experiência de ter sofrido homofobia.

Ancoramos nossa hipótese de inferência nos seguintes elementos contextuais. O primeiro é o fato da menção as “brincadeiras que crianças fazem” sem mencionar que tipo de brincadeiras são essas. A omissão desse complemento pode apontar para o fato de se tratar de uma brincadeira com potencial de estabelecer um desconformo ou vergonha. Além disso, conforme menciona Ferrari (2017), é uma estratégia de falantes de diversas línguas manter o objeto “interdito” quando estes podem exprimir algum tipo de estigma social, tal como na pergunta “você bebe”? Em relação ao questionamento anterior, certamente refere-se ao consumo de bebida alcoólica; no entanto, como se trata de uma prática que pode sofrer alguma sanção social, o objeto fica interdito a fim de proteger a face de quem responde ao questionamento (GOFFMAN, 1959).

Adicionalmente, não pensamos que essas brincadeiras tenham a ver com o sotaque, pois isso já fora mencionado sem nenhum problema pelo entrevistado. Além disso, é importante destacar que há uma difundida homofobia recreativa a respeito da sexualidade de pessoas originárias do Rio Grande do Sul conforme Conde (2005) destaca em sua dissertação sob a orientação de Sirio Possenti. No referido trabalho, Conde (2005) analisa programas humorísticos utilizam-se de preconceitos e estereótipos acerca da sexualidade de gaúchos para gerar “humor”; além de que, no ambiente escolar, ainda há presença sistemática de práticas homofóbicas, de acordo com Dinis (2011).

Assim, o fato de ele possuir um construto identitário que tem, com alguns dos seus “fragmentos” sendo o fato de ele se identificar como um homem branco, hétero, casado, professor, de meia idade e bem-sucedido profissionalmente, pode ter feito com que ele sentisse vergonha e evitasse mencionar ter sido alvo de homofobia durante a sua infância.

Nesse sentido, ser gaúcho seria uma espécie de estigma que reforçaria ainda mais o seu status de não pertencente àquele lugar, situação muito semelhante, claro que, guardada as devidas proporções, a dos refugiados, que normalmente advém de países estigmatizados. Assim, o fato de ser gaúcho e de essa prática identitária ser desacreditada, para utilizar o termo de Goffman (2019 [1963]), Marcos começa a construir, interacionalmente, a sua semelhança com pessoas em situação de refúgio, ou seja, há o desempenho de um footing (GOFFMAN, 1979 [2002]) que alinhará o entrevistado com o refugiado a que assiste.

Depois de adaptado à cultura pernambucana, conforme orientado nas linhas 130 e 131, Marcos passa por mais um momento de desestabilização em sua vida e desenvolve a ação complicadora que se deu pelo regresso ao seu Estado de origem, mas não à cidade em que nascera “a gente **VOLTOU, voltou** pro Rio Grande do Sul. A gente não **voltou** pra minha cidade”, linhas 132 a 133.

Conforme estabelecido, novamente, Marcos se mudou com a sua família, retornando para o estado do Rio Grande do Sul, todavia, o regresso foi para a capital, Porto Alegre, e não para a sua cidade natal, que se localiza no interior do estado. Dessa maneira, mais uma vez ele estava passando pelo sofrimento de migrar, reforçando o ponto de sua narrativa, que é reforçar a sua semelhança com os refugiados (GOFFMAN, 1979 [2002]).

Após contar a história do fluxo migratório que vivenciara quando ainda era uma criança, Marcos detalha que a cidade em que cresceu é localizada em uma região “FRONTEIRIÇA”, ou seja, desde a infância, ele esteve em contato com um multiculturalismo e diferentes povos. Como consequência, ele compreende que “talvez vem daí meu interesse pelos refugiados” e avalia que “tem um ponto importante aí”. Assim, ele aponta para a relatabilidade de sua história (LABOV, 1972), já que estabelece mais um vínculo entre ele e os refugiados.

Dessa forma, Marcos, nesse momento, de sua narrativa, empreendeu a tática da adequação (BUCHOLTZ; HALL, 2003, 2005), visto que ele não se apresenta apenas como um indivíduo voluntário, que é essencialmente ligado a causas humanitárias, como vem fazendo ao longo da entrevista até este momento; mas também como alguém que, de certa maneira, também consegue compreender as dificuldades de ser um migrante internacional, visto que ele migrou internamente algumas vezes em tenra idade e, até mesmo, sua cidade natal era em uma região de fronteira.

Mais especificamente, assim como um refugiado, Marcos migrou contra a sua vontade; enfrentou preconceitos nos locais pelos quais passou; sentiu dificuldade para adequar-se à cultura do local em que se estabeleceu; por fim, em suas devidas proporções, estava longe de sua Terra Natal e, até hoje, não retornou para ela, todos esses elementos emergem para explicar e justificar o alinhamento de Marcos com os refugiados (GOFFMAN, 1979 [2002]).

### 5.3.2.

#### Excerto 3.2. – Eu senti na pele essa experiência de ser estrangeiro

Neste excerto, investigaremos de que maneira o psicólogo Marcos apresenta seus relatos das dificuldades emocionais enfrentadas durante a infância em virtude das mudanças de Estados e de que maneira elas se relacionam com a construção de sua identidade.

138 **Mar.** Eu sou de uma cidade que ela é da beira do rio Uruguai  
139 e do outro lado é a Argentina, então a minha cidade  
140 é uma região fronteira, né.  
141 aquela região é chamada como "Fronteira Gaúcha",  
142 justamente porque dum lado é a Argentina e um pouco  
143 mais abaixo é o Uruguai, então é uma região ali  
144 que era uma uma região de FRONTEIRA.  
145 Enfim, eu nasci lá e depois a gente foi pra Recife  
146 e depois de Recife a gente voltou para o  
147 Rio Grande do Sul, mas para o o Porto Alegre, aí,  
148 eu, que já estava adaptado à cultura pernambucana,  
149 até com um certo SOTAQUE pernambucano, fui para  
150 Porto Alegre e DE NOVO aquele choque cultural, né.  
151 Levei um tempo até me adaptar e tal é:::  
152 e aí fiquei muitos anos em Porto Alegre  
153 só saí de Porto Alegre pra::: pra vir morar no  
154 Rio de Janeiro, sendo que morei um tempo em Brasília  
155 e aí tô no Rio, no Rio de Janeiro já há bastante tempo.  
156 É a cidade que eu moro há mais tempo.  
157 Mas, por que que eu tô falando isso pra você,  
158 né, Gustavo?  
159 Porque::: é::: talvez a maneira como eu trabalho  
160 com refugiado, né, tenha a ver com esse percurso  
161 que tive na minha vida- claro eu nunca fui refugiado,  
162 né, nunca tive a experiência do refúgio,  
163 que é muito mais intensa, mas eu senti na pele, eu  
164 acho, essa experiência de- de- de ser ESTRANGEIRO  
165 num lugar, de vir de fora, né.  
166 eu senti isso em Recife, né, aos sete anos,  
167 uma idade DIFÍCIL, assim, sensível e também aos nove,  
168 dez anos, no início da adolescência,  
169 que é uma idade sensível, DIFÍCIL, né.  
170 eu senti DE NOVO, só que eu senti a experiência  
171 de ser estrangeiro no MEU PRÓPRIO ESTADO,  
172 isso que foi mais interessante, né?  
173 isso que foi interessante, né ((risos))

No excerto que trago acima de sua narrativa, Marcos, dessa vez, me orienta detalhadamente para a cidade em que nasceu e descreve que “**ela é da beira do rio Uruguai e do outro lado é a Argentina, então a minha cidade é uma região fronteira** né aquela região é chamada como “**Fronteira Gaúcha**”. Assim, ele inicia o processo de detalhamento de construção de entendimentos sobre o que significa a região fronteira para ele e de que maneira

ela o tornou apto a entender melhor os refugiados, reforçando, assim, sua tática de adequação (BULCHOTZ; HALL, 2003, 2005).

Posteriormente, ele conta, mais uma vez, a sua experiência de migração dentro do Brasil, com o diferencial de que, agora, ele informa que, quando adulto, mudou-se para o Rio de Janeiro, com uma breve passagem por Brasília. Dessa maneira, há o desenvolvimento da identidade de um indivíduo itinerante, que não está fixado em nenhum local.

Marcos justifica a relevância de narrar, mais uma vez, a sua história já relatada desempenhando uma pergunta retórica “por que que eu tô falando isso pra você, né, Gustavo?”, nas linhas 157 a 158. A partir desse momento, após ter providenciado evidências da genuinidade de sua vida nômade, ele enquadra a sua experiência como possuidora de algumas características semelhantes a do refúgio (GOFFMAN, 1974) e, então ele aponta que “talvez a maneira como eu trabalho com refugiado, né, tenha a ver com esse percurso que tive na minha vida”.

Marcos evidencia que nunca foi refugiado, dado que essa experiência é “muito mais intensa”, porém, nas linhas 163 a 165, ele enfatiza que “**senti na pele** [...] essa experiência de ser ESTRANGEIRO num lugar, de vir de fora”. Dessa maneira, ele se constrói, interacionalmente, como um indivíduo que entende o refugiado até mesmo em suas dores. Assim, sua narrativa centra-se na compreensão e no compartilhamento do sofrimento (BASTOS, 2008), visto que, tanto Marcos, como um refugiado vivenciaram a experiência de não pertencimento a um determinado local.

Além disso, Marcos reconhece que a sua experiência de migração não é tão sofrida como a de um refugiado e que, portanto, ele poderia estar empreendendo uma falsa equivalência. Aqui, estamos diante de uma tática de diferenciação (BULCHOTZ; HALL, 2003, 2005), pois são reforçadas as diferenças entre o sofrimento de Marcos e dos refugiados.

O interessante a se notar é que a diferenciação aqui desenvolvida por Marcos não é um desalinhamento negativo na tentativa de construir um binômio “nós” contra “eles” (DUSZAK, 2001). Tradicionalmente, a diferenciação, conforme pode ser visto em diversos exemplos nos textos seminais a respeito das táticas de intersubjetividade (BULCHOTZ; HALL, 2003, 2005), sempre providenciam uma diferença que consiste na tentativa de deslegitimar e desmoralizar o grupo com que se desalinha. Aqui, vemos um uso inédito da tática de diferenciação, que consiste

apenas na prática de apresentar diferenças; porém, sem apresentar o outro em uma luz negativa ou como um mal a ser combatido, destruindo-lhe a face (GOFFMAN, 2011 [1967]).

No entanto, não podemos ignorar o sofrimento de Marcos enquanto um indivíduo que também passou por movimentos migratórios e o próprio voluntário faz questão de reforçar a autenticidade de sua dor. Por esse motivo, ele, novamente, narra a sua trajetória migratória; entretanto, dessa vez, orientando o entrevistador para a idade que ele possuía a cada etapa da migração.

Na linha 167, Marcos orienta que ele tinha sete anos e avalia essa faixa etária com um sintagma nominal “idade DIFÍCIL”, com elevação no tom no adjetivo. Posteriormente, nas linhas 167 a 169, ele passa por mais uma migração, agora aos “nove, dez anos” e avalia esse ciclo como uma “idade sensível, DIFÍCIL” e afirma que sentiu “DE NOVO”, na linha 170, as dificuldades inerentes aos deslocamentos, com diferencial de que, agora, ele era estrangeiro em seu “PRÓPRIO ESTADO”, linha 171, e ressalta que “isso que foi mais interessante”, reforçando, nas linhas 172 a 173, a dimensão dramática de sua experiência.

Marcos, baseando-se em sua identidade profissional de psicólogo, desconstrói possíveis acusações de que seu sofrimento fora artificial ao demarcar, discursivamente, sua idade durante todo o processo de migração e avaliá-la, em seus turnos de fala, como uma espécie de “fase mais sensível” do ser humano, o que encontra respaldo em Davim et al (2009, p. 132), o qual entende a adolescência “como sendo uma fase crítica” ou, ainda, de acordo com Berni e Roso (2014, p. 134) que estabelecem que a adolescência seria um “‘vir-a-ser’, ‘tornar-se’, ‘transformar-se’, ‘metamorfosar-se’”. Ou seja, Marcos passou por uma experiência de vida complexa em um período delicado de desenvolvimento do ser humano, o que reforça a sua apresentação em uma luz favorável e protege a sua face (GOFFMAN, 1959).

### 5.3.3.

#### **Excerto 3.3. – o refugiado é como essa pessoa que fica um pouco numa espécie de limbo.**

Observamos nesta seção o momento da narrativa de Marcos em que ele produz inteligibilidades acerca de como sua experiência de mudanças durante a infância e a vida adulta contribuíram para o desenvolvimento de sua compreensão de quem é a pessoa em situação de refúgio.

174 **Mar.** Eu não me considero carioca, não sou completamente  
175 adaptado à cultura carioca e quando volto pro Sul,  
176 também não sou completamente adaptado à cultura gaúcha  
177 mais, então eu fico aí numa espécie de::  
178 REGIÃO FRONTEIRIÇA, Gustavo.  
179 E aí, por que eu tô dizendo isso, porque o refugiado,  
180 pensando um pouco na pessoa que eu atendo, e aí-  
181 é interessante a gente conversar, porque as coisas  
182 vem aparecendo, né, ele tem também essa questão né,  
183 que ele nasceu numa região na Venezuela é::  
184 que::: é uma região FRONTEIRIÇA com a Colômbia, olha só!  
185 ele tem essa questão aí também de onde ele é, né?  
186 ((risos))  
187 Então eu diria, pelo menos, como eu vejo o refugiado,  
188 assim, né, de uma maneira pessoal-  
189 eu acho que foi assim que você perguntou,  
190 que o refugiado é como essa pessoa que fica um  
191 pouco numa espécie de LIMBO, né, numa espécie de limbo,  
191 numa, numa espécie de região fronteira  
192 nem lá nem cá e talvez isso MARQUE, né, o seu percurso,  
193 talvez isso marque o seu percurso, tá bom?  
194 E o engraçado é que quando eu fui fazer o meu  
195 mestrado, eu escolhi uma temática fronteira ali na  
196 psicanálise, pra tu ver como as coisas vão indo,  
197 vão perpetuando, né? ((risos)).

Embora Marcos tenha relatado anteriormente que já está no Rio há muito tempo, na linha 174, ele me informa de que não se considera carioca e que, quando ele volta para o Sul, também não é “completamente adaptado à cultura gaúcha mais”, linhas 176 e 177. Nesse sentido, ele começa a produzir sentidos sobre o que significa estar localizado “numa espécie de::< REGIÃO FRONTEIRIÇA”, linha 177.

Posteriormente, nas linhas 181 a 182, ele inicia uma fala a respeito do refugiado com que trabalha, mas logo a corta com uma avaliação encaixada “é interessante a gente conversar, porque as coisas vem aparecendo” e, então, Marcos menciona que o refugiado que ele atende é originário de uma região da Venezuela que faz fronteira com a Colômbia e avalia essa informação como relevante, por meio da entonação de exclamativa e do sintagma verbal “olha só!”.

na linha 184, o que seria uma semelhança com o próprio Marcos que, anteriormente, havia mencionado ser originário de uma região fronteiriça; ou seja, tal ocasionalidade acaba por reforçar a adequação (BUCHOLTZ, HALL, 2003, 2005) do psicólogo aos refugiados que atende. Como consequência, linhas seguintes, Marcos destaca que a temática do pertencimento é mais um ponto em comum entre ele e o refugiado que atende, “então ele tem essa questão aí também de onde ele é, né?”.

Mais especificamente, neste momento de sua narrativa, Marcos agora, além dos sofrimentos causados pelas migrações, apresenta-se como semelhante aos refugiados por também ser natural de uma região de fronteira e possuir essa característica de estar localizado em uma espécie de “entrelugar”, sem saber a qual lugar pertence. Assim, Marcos avalia o refugiado como “essa pessoa que fica um pouco numa espécie de LIMBO [...] numa espécie de região fronteiriça nem lá nem cá”.

Marcos, por conseguinte, avalia que essa característica talvez marque o percurso de vida do refugiado, porém não detalha o que ele entende por essa marca. No entanto, nas linhas 195 a 196, o Marcos menciona que, quando foi realizar o seu mestrado, ele escolheu uma “temática fronteiriça ali na psicanálise”<sup>88</sup>, ou seja, de certa maneira, ele demonstra que essa característica de estar localizado em uma região fronteiriça também o marcou até mesmo no seu percurso acadêmico. Desse modo, a narrativa de Marcos tem como ponto a sua construção identitária como um indivíduo que passou e ainda passa por experiências semelhantes a de refugiados, demonstrando assim o sistemático empreendimento da tática de adequação (BUCHOLTZ, HALL, 2003, 2005).

Adicionalmente, notamos, aqui, a construção da prática identitária de pessoa informada (GOFFMAN, 2019 [1963]). Assim, Marcos se apresenta como um indivíduo que não apenas conhece a realidade do refugiado, como também, ainda que por um pouco, a vivenciou. Dessa maneira, formalizamos a seguinte performance identitária:

---

<sup>88</sup> Decidimos não mencionar o tema da pesquisa de dissertação de mestrado do Marcos, uma vez que tal informação poderia comprometer o anonimato do participante da pesquisa, visto que sua produção acadêmica também se tornou um livro que pode ser encontrado facilmente nas principais lojas de varejo *online*. Consequentemente, por respeitarmos a todos os princípios da Ética da Pesquisa, sempre preferiremos omitir dados que possam, ainda que minimamente, possibilitar o reconhecimento dos entrevistados.

Quadro 3 – Elementos constitutivos da prática identitária “pessoa informada genuína”

<b>PRÁTICA IDENTITÁRIA DA PESSOA INFORMADA GENUÍNA (GOFFMAN 2019 [1963])</b>	
1.	Possui uma identidade social com potencial estigmatizante, assim como os refugiados. (Prática identitária estigmatizada – “Gaúcha”).
2.	Passou por traumas decorrentes justamente por ele ser quem é (Muitas de suas perseguições podem ter a ver com o fato de ele ser gaúcho, assim como muitos refugiados normalmente são perseguidos pelo fato de apenas serem refugiados).
3.	Constantes experiências de migração desde a infância. (Ele não tinha a escolha de não migrar, tal processo foi uma necessidade imposta pelos seus responsáveis.).
4.	Mudança completa de vida quando já estava adaptado a determinada realidade. (Necessidade de migrar para outro espaço quando já estava inserido socialmente à semelhança do que ocorre com refugiados que migram deixando seus “laços” sociais e demais posses).
5.	Dificuldade de adaptar-se à nova cultura (A cultura do novo local para o qual migrou era muito diferente da que se possuía, o mesmo pode ocorrer com os refugiados).
6.	Sentimento de não pertencer a um lugar nem a outro (A sensação de estar em um “entrelugar”, no qual não há mais uma identificação plena com o local de origem, nem estabelecimento de uma identificação plena com o novo local em que se encontra, à semelhança do que pode ocorrer com os refugiados).

Fonte – Desenvolvido pelos autores

## 5.4.

### EXCERTO 4 – o que te motiva a continuar sendo voluntário?

Nesta seção, compreenderemos como Marcos justifica a manutenção do seu trabalho voluntário. Dessa forma, observaremos de que maneira ele produz sentidos a respeito do voluntariado com a construção de sua própria identidade.

#### 5.4.1.

##### Excerto 4.1. – A gente não é remunerado, mas tem outro tipo de ganho

Investigaremos, nesta seção, a forma pela qual Marcos gerencia a produção de entendimentos a respeito dos benefícios que são alcançados ao desempenhar o trabalho como voluntário junto aos refugiados.

- 198 **Gus.** o que te motiva a continuar sendo voluntário, né?  
199 porque voluntário é aquela coisa, né, é voluntário  
200 mesmo, a gente não recebe na..da, entre aspas,  
201 em troca a gente vende gratuitamente a nossa força de  
202 trabalho, a nossa expertise e, as vezes, até sendo  
203 atacados pelo trabalho que a gente fez, né, como a  
204 a gente mencionou anteriormente, então, é...  
205 o que motiva o Marcos Reis a continuar sendo um  
206 voluntário?
- 207 **Mar.** é, eu acho que tem um outro tipo de ganho, né, Gustavo?  
208 Claro, a gente não recebe, a gente não é remunerado,  
209 mas tem um outro tipo de ganho, que é entrar em contato  
210 com outras dimensão do humano, por exemplo da vida né  
211 eu to atendendo essa pessoa e ele me fala do que ele...  
212 VIVIA na Venezuela, eu não me deixo de enriquecer  
213 com isso, quer dizer, eu tenho acesso a algo ali  
214 que eu não teria de outra maneira, né.  
215 ele me conta o que ele passou, de como foi o DESASTRE  
216 o que que aconteceu na Venezuela, situação que- que-  
217 é Caracas MERGULHOU, né, sobre como era difícil  
218 pegar um ônibus e ir de um lugar pro outro.  
219 quer dizer, eu acho que tem um outro tipo de ganho  
220 que passa por um enriquecimento do humano,  
221 da experiência humana MAIOR, né, não só no Rio  
222 de Janeiro, mas enfim somos uma coisa só no mundo, né  
223 independente das questões culturais, eu gosto muito-  
224 sempre gostei muito das diferentes culturas- talvez  
225 por conta da minha história, né, Gustavo?  
226 Mas eu gosto dessa diferença.  
227 Então, eu acho que tem um ganho num primeiro nível  
228 que é isso, quer dizer, eu ter acesso a essas coisas  
229 que eu não teria, né, ali pela troca, que ele me fala-  
230 a análise não deixa de ter uma troca num certo nível,  
231 isso é um ponto.  
232 e eu acho que tem um outro tipo de ganho também né,

233 que é... o ganho com os outros profissionais,  
234 com o pessoal do centro, a troca que a gente tem, né,  
235 a troca profissional que a gente tem, é, ah...  
236 eu acho que esse trabalho como voluntário  
237 me possibilita que eu possa, né, supervisionar uma  
238 turma agora lá na universidade com essa temática  
239 e pra isso eu tenho que ler outras coisas, entrar  
240 em contato com- com outras leituras que talvez eu não  
241 entrasse CASO eu não fizesse esse trabalho voluntário  
242 então eu acho que tem um lado eu não recebo por isso,  
243 mas eu recebo de outras maneiras, né.  
244 eu acho que quando a gente faz uma coisa implicado,  
245 de uma maneira ética, desejante, tem uma troca que  
246 nos enriquece de uma outra maneira.  
247 é por isso que eu mantenho e pretendo- enfim,  
248 pretendo manter esse trabalho.

A pergunta realizada pelo entrevistador presta-se a entender o porquê Marcos continua sendo voluntário, uma vez que não há um retorno de ordem financeira. Sendo assim, quais seriam as justificativas para permanecer atuando como voluntário junto aos refugiados, visto que essa atitude subverte a lógica capitalista em que a força de trabalho deva ser utilizada para a obtenção do lucro?

Na narrativa de Marcos, existe o entendimento de que há outros tipos de ganhos. Mais especificamente, ele reconhece que não há retorno financeiro; mas, a partir das experiências aprendidas junto ao refugiado atendido, é possível aprender mais sobre acontecimentos políticos, bem como entra em contato com “outras dimensões do humano”. Nesse sentido, Marcos compreende que trabalhar como voluntário é um a oportunidade de continuar um aprendizado.

Em adição, Marcos estabelece uma coerência entre a construção de sua identidade e o labor voluntário que desempenha, uma vez que ele se avalia “eu gosto muito- sempre gostei muito das diferentes culturas- talvez por conta da minha história”. Dessa forma, Marcos retoma toda a sua história de vida, que foi construída por migrações e contatos com culturas diferentes desde a infância como um fator que explica e justifica a manutenção do seu trabalho voluntário, reforçando não só a genuinidade da sua prática identitária, como também a coerência global de sua narrativa.

A partir da linha 226, Marcos especifica mais detalhadamente quais são os níveis de recompensa ao trabalhar como voluntário. Primeiramente, ele explica que sua retribuição se dá pelo “acesso a essas coisas que eu não teria, [...] ali na troca” e se coloca como um indivíduo que também está aprendendo sobre a vida mesmo durante a prática de sua profissão junta ao refugiado, uma vez que “a análise não deixa de ter uma troca, num certo nível”, então, ao realizar

o atendimento psicológico, Marcos entende que há a ocorrência de uma construção de entendimentos sobre a vida social.

Subsequentemente, Marcos detalha que o trabalho voluntário também o auxilia o seu aprimoramento profissional e nos orienta que “esse trabalho voluntário **me possibilita que eu possa [...] supervisionar uma turma** agora lá na universidade com essa temática”; assim, ressalta-se o potencial positivo da sua atuação voluntária, visto que ela o habilitou a desempenhar novas práticas profissionais, além do próprio enriquecimento acadêmico, uma vez que, como Marcos acentua “eu tenho que ler outras coisas, **entrar em contato [...] com outras leituras** que talvez eu não entrasse **CASO não fizesse esse trabalho voluntário**”.

A atuação voluntária, portanto, é enquadrada (GOFFMAN, 1974) por Marcos como uma possibilidade de melhorias das práticas profissionais, de conhecimento de outras leituras e de contato com outras visões de mundo. Após essa produção de entendimentos, Marcos encerra sua longa narrativa com uma coda, nas linhas 246 e 248, “**enfim**, pretendo manter esse trabalho”.

## 5.5.

### **A construção interacional do sentido acerca do serviço voluntário/assistencial e seus efeitos**

Ao longo de sua narrativa, sobretudo na parte inicial dela, é possível notar que Marcos constrói o sentido de “trabalho voluntário” por meio de sua experiência com o serviço público no SUS; mais especificamente, em ambulatórios de saúde pública, para, então, elencar dois pontos de igualdade entre o voluntariado e o serviço público: a gratuidade e a semelhança do público atendido.

Ancoramos essa interpretação, visto que Marcos, mais adiante, menciona que também foi voluntário que prestava assistência a pessoas soropositivo nos anos de 1990 em uma Organização Não Governamental (ONG). Além disso, Marcos também faz questão de marcar, interacionalmente, que não havia políticas públicas de enfrentamento à AIDS, ou seja, o serviço assistencial, naquele período, era desempenhado, acima de tudo, por voluntários.

Após 20 ou 30 anos, de acordo com Marcos, ele retorna ao trabalho voluntário, porém, dessa vez, com os refugiados. O que é interessante de se notar é

que, após todo esse período, ainda não houve uma implementação apropriada de formas de efetivação de políticas públicas para pessoas em situação de vulnerabilidade; afinal, conforme destacam Pacífico e Mendonça (2010), o Brasil dispõe de uma legislação muito acurada para promover o exercício dos direitos das pessoas em situação de refúgio; contudo, parece-nos que o problema se encontra na efetivação de tais direitos.

Chamamos atenção para o fato de que Marcos, apesar de ser um indivíduo que tem provado a genuinidade (BUCHOLTZ; HALL, 2003, 2005) de seu ímpeto voluntário por meio de suas narrativas, não há, ao longo de sua entrevista, qualquer crítica ou problematização à sistêmica falta de aplicação de políticas sociais por parte do Poder Público.

Assim, sua narrativa evoca a perspectiva do trabalho assistencial enquanto uma atividade baseada na caridade dos indivíduos para com os desafortunados; ou seja, trata-se de uma ação que se faz no tempo livre, em vez de um direito essencial do indivíduo em situação de vulnerabilidade, que, neste caso, é a pessoa em contextos de refúgio.

Há alguns efeitos práticos, na sociedade, resultantes da compreensão do trabalho assistencial enquanto um ato de caridade e destacaremos três. O primeiro é o esvaziamento da presença de agentes públicos na atuação assistencial. O segundo é a manutenção da prática da assistência social no campo da caridade e da beneficência, que se desenvolve, majoritariamente, através de instituições privadas sem fins lucrativos, entre as quais destacam-se as religiosas. Dessa maneira, o atendimento à pessoa em situação de vulnerabilidade pode desencadear-se embebido de vieses ideológicos estigmatizantes, por exemplo, situação muito comum ao longo da história do Brasil, conforme vimos em capítulos anteriores.

Por fim, porém não menos importante, a compreensão da assistência social esvaziada da presença de agentes públicos e do Poder Público encontra no voluntariado uma espécie de “tapa buraco”. Em outras palavras, como não se materializa todo o conjunto de leis assistenciais a partir de ações concretas e efetivas, recorre-se ao trabalho voluntário objetivando mitigar a ausência do direito à efetivação dessas garantias.

## 5.6.

### Encaminhamentos

Durante suas narrativas, Marcos apresentou-se como um indivíduo que está acostumado a desempenhar práticas voluntárias. Nesse contexto, ele constrói os trabalhos voluntários realizados como acontecimentos importantes na sua vida profissional. A primeira atuação voluntária ocorreu quando ele era recém-egresso da universidade e ofereceu assistência psicológica a pessoas soropositivo, bem como a seus familiares.

A segunda atuação voluntária relevante deu-se no Centro de Atendimento ao Refugiado, auxiliando a pessoa refugiada a superar os seus traumas por meio de consultas psicológicas. Nesse momento, Marcos já é um profissional bem estabelecido, dono de um consultório particular em uma privilegiada área da cidade do Rio de Janeiro, além de ser professor em uma universidade privada localizada na Zona Norte da referida cidade.

Em adição, é interessante observar que, em ambos os trabalhos voluntários, as pessoas atendidas são potenciais alvos de estigma. Mais especificamente, no caso dos refugiados, comumente são apontados como pessoas que saem do seu país para roubar direitos sociais de nativos de outros países.

Em vista de seu trabalho voluntário junto a pessoas potencialmente estigmatizadas, Marcos coloca-se como uma “pessoa informada”, que, nos termos de Goffman (2019 [1963], p. 37), trata-se de profissionais “diante dos quais o indivíduo que tem um defeito não precisa se envergonhar nem se autocontrolar, porque sabe que será considerado uma pessoa normal”. Ou seja, Marcos entende os desafios dos refugiados e os acolhe.

Também se destaca que, durante a entrevista, Marcos apresenta-se como semelhante aos refugiados a que presta auxílio, visto que sua infância foi marcada por experiências de deslocamentos relativamente forçados, pois uma criança não o poder de escolher onde deseja morar, além de que o próprio Marcos possui uma prática identitária com potencial estigmatizante, que é o fato de ser gaúcho. Dessa maneira, por meio de táticas de adequação, ele reforça suas semelhanças com os refugiados.

Dessa maneira, Marcos acompanhou seus pais para outros Estados e foi vítima de preconceitos e bullying, que consiste na ofensa sistemática e sem nenhum

motivo, praticada por indivíduos que possuem algum tipo de poder sobre a vítima, conforme pontua Neto (2005).

Assim, em sua infância, Marcos pode ter sido alvo de ataques referentes sua sexualidade, seu sotaque, entre outros. Tal sofrimento e os deslocamentos em sua vida o fizeram identificar-se mais com os refugiados a ponto de Marcos compreender que também “sentiu na pele” a experiência de ser um estrangeiro, de “vir de fora”, o que possui consequências diretas em relação as identidades que ele assume para si.

Embora Marcos seja semelhante aos refugiados, ele também demarca a sua diferença com eles a partir da tática da diferenciação. Todavia, a forma como a tática fora desenvolvida por Marcos é um tanto quanto curiosa, uma vez que ele não cria uma cisão de ordem negativa com os refugiados. Assim, o emprego da diferenciação utilizada pelo voluntário possui um caráter inédito e diferente dos empregos sistemáticos observados na literatura especializada até o momento.

Mais especificamente referentes às identidades construídas por Marcos, observa-se que ele se entende como uma pessoa genuinamente sensível às causas sociais. Além disso, sua história de vida estabelece um forte elo coerente com os refugiados, visto que Marcos constrói-se como uma pessoa cuja trajetória de vida está sempre em uma espécie de “entrelugar”, dado que sua terra-natal é uma “região de fronteira” entre Brasil, Argentina e Uruguai.

Além disso, conforme já mencionado, seus deslocamentos na infância também contribuíram para uma compreensão empírica dos sofrimentos envolvidos durante o processo migratório; por fim, Marcos destaca que, até mesmo, a escolha do seu campo de estudo é uma área “fronteiriça” entre a psicologia e a psicanálise. Ou seja, a coerência de Marcos é construída pela semelhança do seu sofrimento com os das pessoas refugiadas, que ele atende.

Destacamos que, em relação à sua compreensão a respeito do trabalho voluntário, não houve qualquer menção, durante toda a entrevista, a uma motivação de ordem religiosa. Ou seja, a prática voluntária de Marcos não está fundamentada em uma perspectiva de “salvação” do refugiado a partir de obras de caridade realizadas pelo voluntário. Adicionalmente, nem mesmo há, por parte de Marcos, um entendimento de que ele fora comissionado por alguma entidade divina que demanda boas ações em troca de alguma recompensa no decorrer de sua existência

humana ou em um hipotético pós-vida. Apesar disso, problematizamos seu silêncio a respeito do esvaziamento do Poder Público no processo assistencial

Conforme construído ao longo de sua narrativa, o trabalho voluntário realizado por Marcos é desempenhado tão somente com o objetivo de aliviar o sofrimento da pessoa refugiada, visto que, apesar de diferentes, Marcos se identifica com elas. Assim, o trabalho assistencial é fruto de uma obra de caridade individual, em vez de uma ação sistemática desempenhada com auxílio e amparo do Estado.

Também não podemos deixar de destacar que toda a história de vida de Marcos, quanto ao seu trabalho voluntário, foi construída coerentemente a partir do arquétipo da psicologia freudiana, ou seja, todos os acontecimentos que ocorreram desde a sua infância foram de grande impacto para a profissão que ele exerce atualmente e na maneira como ele trabalha com os refugiados. Além disso, Marcos evidencia que o trabalho voluntário realizado na atualidade tem a ver com o trabalho assistencial que fora realizado há vinte ou trinta anos.

Por fim, o voluntário também menciona que sua infância fora marcada por constantes migrações, o que acabou por não apenas por fazê-lo entender os refugiados como também escolher sua área de estudo; pois, já que desde a infância ele vivia em uma área fronteiriça e estava em constante mudança, até mesmo a sua escolha por uma área de estudo teve influência em decorrência dos acontecimentos desencadeados na referida fase da vida. Sendo assim, seu campo de pesquisa é “fronteiriço” entre duas áreas, a saber: a psicologia e a psicanálise.

## 6.

### A PERSPECTIVA DA RECREADORA INFANTIL VOLUNTÁRIA

Neste capítulo, analisaremos os dados de uma entrevista gerada com uma recreadora infantil que atua voluntariamente com os refugiados atendidos pelo centro. Nossa intenção é compreender suas práticas voluntárias, como ela significa o refugiado que atende e quais são as identidades que emergem durante suas histórias.

#### 6.1.

##### EXCERTO 1 – como é o trabalho voluntário em sua vida?

Esta seção tem como finalidade produzir entendimentos a respeito de como o trabalho voluntário, de forma ampla, insere-se ao longo da história de vida da Roberta. Dessa maneira, compreenderemos como se deu a sua entrada no centro de apoio aos refugiados, além de observarmos como o trabalho voluntário é significado em sua vida.

##### 6.1.1.

##### Excerto 1.1. – O trabalho voluntário como um gatilho para a “maternidade aflorada”.

Neste excerto observaremos de que maneira Roberta constrói sua relação com o trabalho voluntário e como a questão da maternidade é convocada como uma informação relevante para justificar a desenvoltura de sua prática identitária voluntária.

001 **Gus.** como que é a questão do trabalho voluntário na sua  
002 vida? esse é o seu primeiro trabalho voluntário?  
003 onde foi? como foi? Como é essa questão de ser  
004 voluntário para a Roberta Lopes?  
005 **Rob.** Ah, então, na verdade: eu não me lembro quando foi  
006 a primeira vez que- que eu me VOLUNTARIEI pra um  
007 serviço, mas não é o primeiro não. É: eu: (1.0)  
008 se a gente for conta né, o momento, eu sempre gostei  
009 quando eu era pequena, quando eu ia ao clube com os  
010 meus pais, de ficar no parquinho tomando conta das  
011 criancinhas ((risos)) e: aí eu não sei se a questão  
012 da maternidade AFLORADA né, mas eu gostava de ajudar

013 os pais que estavam ali:: a cuidar dos menoreszinhos.  
014 e aí depois que eu:: fui fazer crisma lá na Paróquia  
015 Nossa Senhora da Paz em Ipanema, é- é a- eu fui  
016 introduzida ao encontro de jovens que tem ali na  
017 Paróquia e eles fazem vários trabalhos de:: de-  
018 solidários, né, não voluntariados, especificamente,  
019 mas eles tinham grupos que iam em orfanatos- começou  
020 na verdade fazendo um Auto de Natal, eu entrei em  
021 outubro lá de dois mil e dezenove- não de dois mil:::-  
022 MIL NOVECENTOS E NOVENTA E NOVE! ((risos))  
023 **Gus.** isso revela idade, ein! ((risos))  
024 **Rob.** É! E:: EU FUI MARIA! OLHA QUE ESPECIAL! ((risos))  
025 e até depois o pessoal ficou me chamando de "mary"  
026 mas enfim- a partir dali é que a gente entrou em  
027 orfanato é::: e aí a gente começou a fazer atividades  
028 relacionadas ao encontro de jovens, que era  
029 especialmente de orfanato e asilo e a gente subia ali  
030 o::: o morro do Cantagalo também e::: pra fazer  
031 as Missas de domingo e::: um grupinho específico  
032 ali de criança que a gente ajuda::va em alguns  
033 momentos nas atividades deles.

A primeira pergunta dessa interação visa produzir entendimentos a respeito de como o trabalho voluntário está presente na vida da entrevistada. Inicialmente, Roberta faz o resumo da sua experiência informando que não se lembra quando foi a primeira vez em que se voluntariou, mas protege a sua face (GOFFMAN, 1959) ao afirmar que o seu trabalho com refugiados “não é o primeiro não”, linha 7.

Roberta utiliza-se de histórias de sua infância para, de alguma forma, iniciar o processo de criação da coerência de sua identidade voluntária que está em xeque, pois ela não proporcionou histórias de trabalhos voluntários realizados ao longo de sua vida que serviriam para construir indícios de genuinidade da referida identidade (BUCHOLTZ, HALL, 2005), bem como estabelecer o porquê de ela atuar voluntariamente junto aos refugiados.

Mais especificamente, Roberta inicia, na linha 8, sua narrativa, cujo resultado será apresentado na linha 11, com uma avaliação encaixada “eu **sempre gostei** [...]de ficar no parquinho tomando conta das criancinhas”. Em adição, entre as linhas 8 e 11, há duas orientações. A primeira é “**quando** eu era pequena” e a segunda, na linha 9, “**quando** eu ia ao clube com os meus pais”.

Essas orientações são importantes, pois elas servem para nos informar que a amabilidade de Roberta com as crianças é um sentimento que existe desde sua tenra idade. Dessa maneira, mesmo quando ela era apenas uma criança e em seus momentos de diversão, que, no caso, eram as idas ao parquinho, Roberta sempre se sentiu responsável por cuidar dos outros pequeninos. A partir desse momento, é possível perceber o empreendimento para a criação de identidade de uma mulher

preocupada e, de certa forma, vocacionada à proteção infantil desde o início de sua vida.

Nas linhas 11 a 12, Roberta fala que esse instinto de cuidar de crianças pode estar relacionado com a sua “maternidade AFLORADA”, o que, por si só, trata-se de uma avaliação interna (LABOV, 1972) que ela realiza de si mesma para enfatizar sua aptidão para a maternidade, o que é reforçado com mais uma orientação nas linhas 12 a 13 “eu gostava de ajudar os pais que estavam ali:: a cuidar dos menoreszinhos”.

Além disso, destacamos, aqui, a aderência à discursos patriarcais, de maneira que, por ser mulher, é como se houvesse um impulso natural para a maternidade. Como consequência, reforça-se a retórica patriarcal de que ofício da mulher seria “procriar e obedecer” (SAMARA, 1986, p. 201).

Adicionalmente, destacamos a “maternidade a florada” como uma performance identitária desempenhada por Roberta que irá servir como uma ferramenta discursiva para se apresentar como uma pessoa que é naturalmente propensa ao cuidado de outras pessoas, corroborando com o esquema de conhecimento (TANNEN; WALLAT, 1987 [2002]) de que a figura materna é responsável por zelar pelo bem-estar dos outros indivíduos, tal como já havíamos mencionado anteriormente.

Em adição, ao convocar a performance identitária de uma “mãe preocupada”, Roberta consegue iniciar a coerência do seu trato com os refugiados (LINDE, 1993), já que, na sua história de vida, até este momento, não havia uma ligação efetiva e coerente entre ela, o voluntariado e a causa do refugiado. Em outras palavras, o cuidado com a pessoa em situação de refúgio e a sua atuação em um trabalho voluntário seriam consequências mais que esperadas, uma vez que se trata de uma mulher que, desde a infância, age como uma mãe cuidadora e preocupada com o outrem.

A partir da linha 14, Roberta orienta-nos que foi realizar a Crisma na Paróquia Nossa Senhora da Paz. De acordo com o Catecismo Jovem da Igreja Católica – YOUCAT, fazer a Crisma, que também pode ser nomeado como “ser confirmado”,

significa fazer um acordo com Deus. O confirmando diz: sim, creio em Ti, meu Deus; dá-me o Teu Espírito Santo, para que eu Te pertença totalmente, nunca me separe de Ti e Te testemunhe com o corpo e com a alma, durante toda a minha vida, em obras e palavras, em bons e maus dias! E Deus diz: sim, Eu também creio em ti, Meu filho, e te darei o Meu Espírito e até a Mim mesmo; pertencer-te-ei totalmente; nunca Me separarei de ti, nesta e na vida eterna; estarei no teu corpo e na tua alma, nas tuas obras e nas tuas palavras; mesmo que Me esqueças, estarei sempre aqui, em bons e maus dias. (YOUCAT, 2011, p. 122).

Assim, Roberta expõe, na linha 14, a profundidade e o seu compromisso com a Igreja Católica, o que pode ser ratificado nas orientações posteriores, uma vez que ela foi “introduzida ao encontro de jovens que tem ali na Paróquia”, linhas 16 e 17, além de sua participação em atividades solidárias promovidas pela Igreja Católica, como a visita a orfanatos e realizações de Autos de Natal. Em adição, Roberta, na linha 22, realiza uma orientação temporal e enfatiza, por meio do tom elevado da voz, o seu longo relacionamento com a igreja, que data desde “MIL NOVECIENTOS E NOVENTA E NOVE”.

Como consequência, observa-se que Roberta projeta a sua face (GOFFMAN, 2011 [1967]) como uma mulher católica praticamente, visto que ela está presente assiduamente nas atividades de caridade da igreja. Esse fato é importante devido à existência da categoria dos “católicos não praticantes”, também chamados de “católicos nominais”, os quais se constituem de indivíduos que têm “uma ligação muito superficial com a igreja [...] A sua ligação está, sobretudo, na tradição: em festas e celebrações, ritos que marcam passagens importantes da vida como o batismo, o casamento e o funeral” (MAIA, 2020, p. 13). Assim, realizar “vários trabalhos [...] solidários”, somado ao tempo em que se iniciou o seu compromisso com a igreja, serve para testificar a genuinidade (BUCHOLTZ; HALL, 2003, 2005) de sua prática identitária católica a partir da diferenciação com os “católicos nominais”.

Na linha 24, Roberta destaca a sua participação como “Maria”, a mãe de Jesus, segundo a religião cristã, e realiza uma avaliação externa “OLHA QUE ESPECIAL!”. É interessante observar o entusiasmo de Roberta com a sua atuação da personagem bíblica Maria, uma vez que ambas são compromissadas com os ditames da divindade cristã, além de serem mães, que tiveram de lidar com as adversidades que se impuseram contra o exercício de suas maternidades. No caso

de Maria, foi a tentativa de abandono de seu marido José e, no de Roberta, foi o divórcio de seu marido, o que a obrigou a criar duas crianças sozinha.

Entre as linhas 26 e 33, Roberta narra que, a partir do Auto de Natal, a juventude de sua paróquia iniciou atividades caridosas “especialmente de orfanato e asilo”, na região do Morro do Cantagalo. No entanto, na linha 31 a 32, é relatada a condução de atividades com “um grupinho específico ali de criança”, enfatizando a sua prioridade pelo trabalho social com crianças, o que serve como “testificação” de seu “chamado” para a maternidade.

### 6.1.2.

#### **Excerto 1.2. – “Imagina você ser despatriado e não ter o pai e a mãe do lado e viver naquelas condições ali”.**

Neste excerto observaremos, na narrativa de Roberta, a construção de sua entrada no Centro de Atendimento ao Refugiado com base em suas histórias de vida e quais episódios foram relevantes para fazê-la atuar com pessoas em situação de refúgio.

034 **Rob.** e::: um::: mas o voluntariado assim, em si, eu  
035 procurar a instituição, foi em orfanato e a questão  
036 dos refugiados eu não sei quando me estalou, mas eu  
037 lembro que::: eu acho que (2.0) não sei se eu fiquei  
038 sabendo- uma amiga minha, eu acho que trabalhou na  
039 ONG, e eu fiquei sabendo de um concurso da ACNUR,  
040 não sei se era da ACNUR- eu acho que era e aí eu  
041 tentei correr atrás, mas não sei se era em São Pa:::ulo  
042 eu não me lembro, eu sei que eu tentei fazer esse  
043 concurso e depois me estalou, começou a ter aquelas  
044 questões da Venezue:::la e- e- dos próprios REFUGIADOS  
045 na verdade é- meus pais trabalham com turismo e::  
046 a::: eu tive a GRAÇA de:: HERDAR o grupo de:::  
047 adolescentes que era de um amigo meu, que era guia de  
048 turismo que levava pro Peru e ele foi morar na  
049 Alema::nha e me passou esse trabalho, então em julho  
050 ou em janeiro todo ano eu levava, antes da pandemia,  
051 pra::: europa um grupo de crianças de 15 a 16 anos-  
052 aqueles que de repente já conheceram a Disney e  
053 não sei o quê e aí em vez de escolher, né, vou viajar  
054 pra DISNEY, eles iam pra EUROPA e::: a::: eu não sei  
055 se foi no primeiro ou no segundo, acho que foi na vez  
056 vez que eu fui, foi quando é- é- teve aquela- aquela-  
057 aquela:: hum::: é::: (3.0) MIGRAÇÃO em massa né de  
058 REFUGIADOS fugindo pra França pra tudo quanto era  
059 lugar e a gente passou da França pra Inglaterra e  
060 a gente pegou vários acampamentos no meio do caminho,  
061 a gente indo de- de- não sei se foi de trem, ou se  
062 foi de ônibus pra Inglaterra e a gente viu em (( ))

063 que é um porto na França e::: isso mexeu MUITO comigo  
064 comigo assim, a gente VÊ as- as- as- IMAGENS aqui,  
065 né, mas você VIVENCIAR a história DO SEU LADO, você  
066 vê o acampamento deles, ali e sabendo que tinha- que  
067 tem CRIANÇAS ali no meio, né, enfim, é:::  
068 eu trabalhando com isso, minha mãe trabalhando com  
069 isso há muito tempo e aí eu ficava pensando "caramba  
070 imagina se- SER uma pessoa ali, do refugiado, que já  
071 já não tem pai, não tem mãe imagina você ser  
072 DESPATRIADO e não ter o pai e a mãe do lado e viver  
073 naquelas condições ali!" e::: aí::: eu comecei a  
074 procurar e fiquei sabendo que aqui no Rio, ali na  
075 Paróquia São João Batista tava tendo um trabalho de  
076 acolhimento de Refugiados e::: quando eu joguei no  
077 google é::: sem querer- na verdade eu não lembro  
078 como, eu achei ali o voluntariado de Botafogo, eles  
079 estavam começando, não tinha muita coisa ainda, eles  
080 estavam abrindo, as coisas estavam meio  
081 fechadas e::: eu marquei com a assistente social  
082 e ela estava recebendo outros voluntários e ela foi  
083 muito atenciosa comigo e foi quando começou!

No início da entrevista, Roberta narra que a sua primeira busca por uma instituição que necessitava de serviço voluntário foi em um orfanato, o que estabelece vínculo com parte da história contada anteriormente entre as linhas 16 e 33. Sendo assim, Roberta constrói-se como uma voluntária experiente no que diz respeito ao serviço social com crianças. No entanto, quanto a sua entrada no trabalho voluntário com refugiados, a entrevistada não consegue lembrar de que maneira esse vínculo se construiu e explica realizando as orientações “não sei quando me estalou, [...] eu **fiquei sabendo** de um concurso da ACNUR, não sei se era da ACNUR”.

De forma mais clara, a entrevistada não sabe se seu interesse pelos refugiados se deu por uma autoconscientização, se pelo contato de uma amiga, se pelo desejo de prestar um concurso ou se foi a questão midiática referente ao drama vivido pelos refugiados venezuelanos a partir do ano de 2016. Assim, é evidenciado que não havia uma explicação de ordem humanitária e social para fundamentar o seu trabalho com voluntários.

Essa falta de justificativa pode se constituir como uma séria ameaça à face (GOFFMAN, 1959) e à prática identitária que a entrevistada tem tentado criar para si por meio de sua história de vida, uma vez que haveria indícios para apontar a artificialidade (BUCHOLTZ; HALL, 2003, 2005) do seu interesse ao trabalhar voluntariamente com refugiados, dado que ela sequer saberia apontar de onde veio o seu interesse para começar a atuação. Assim, Roberta não consegue, pelo menos

por enquanto, proporcionar uma explicação coerente (LINDE, 1993) do porquê se empreendeu nesse ofício.

A fim de tentar se afastar de uma interpretação negativa de suas ações; afinal, conforme já mencionamos anteriormente, a entrevista sequer sabe como se deu a sua entrada no centro de atendimento ao Refugiado, Roberta precisa, enfim, contar uma história que consiga demonstrar uma ligação efetiva com os refugiados e ela começa esse empreendimento interacional narrando o contexto do seu trabalho para, então, estabelecer um vínculo com sua entrada no trabalho voluntário junto aos refugiados.

Inicialmente, Roberta realiza uma série de orientações com o objetivo de explicar o que e como se desenvolve seu trabalho. Dessa maneira, destacamos a primeira seção de orientações “meus pais **trabalham** com turismo e:: a::: eu **tive** a GRAÇA de:: HERDAR o grupo de::: adolescentes **que era de um amigo** meu **que era** guia de turismo”, linhas 45 a 48. Nessa sessão de orientações, entendemos que Roberta atua como guia de turismo, profissão essa que lhe foi passada por seus pais, demarcando, dessa forma, a ancestralidade do referido ofício em sua vida.

A menção a essa passagem de ofício é relevante, pois ela mantém a coerência com a identidade católico-cristã que ela vem empreendendo, pois, nesse contexto religioso, é muito comum que os filhos se mantivessem no mesmo ofício desempenhado por seus pais. Além disso, havia casos em que a própria entidade divina dessa religião estabelecia a função de toda uma linhagem, como foi no caso da “Tribo de Levi”, os quais foram perpetuamente elegidos para o ofício sacerdotal, segundo a religião cristã<sup>89</sup>.

Em adição, na linha 46, a entrevistada não só nos orienta para a questão de ela ter herdado um grupo de adolescente de seu amigo, como também realiza uma avaliação encaixada afirmando que ela teve a “graça” de receber esse grupo. A escolha lexical do vocábulo “graça” é relevante, pois trata-se de uma palavra muito utilizada por cristãos católicos e protestantes para indicar um benefício advindo da providência divina. Dessa maneira, o referido item lexical atua como mais um indexador (BUCHOLTZ; HALL 2003, 2005) do pertencimento genuíno da entrevistada com a religião católica.

---

<sup>89</sup> Segue a informação do texto religioso “apenas Aarão e seus filhos poderão desempenhar as funções de sacerdote. Outra pessoa, seja quem for, que tentar executar essas funções deverá morrer” (NÚMEROS, 3: 9-10)

Na segunda sessão de orientações, Roberta informa que “ele foi morar na Alemanha e me passou esse trabalho, então em julho ou em janeiro todo ano eu levava, antes da pandemia, pra: europa um grupo de crianças de 15 a 16 anos”, linhas 48 a 51. É interessante observar que o trabalho da entrevistada se dá por meio do turismo, especificamente, com crianças. Isso é relevante, uma vez que se relaciona, de certa forma, com sua identidade que ela avaliou, externamente, como “maternidade AFLORADA”, na linha 12. Assim, o cuidado com crianças é um ofício que está presente desde a sua infância, quando ela desempenhava essa função ao brincar no parquinho e perdura até a sua vida adulta, momento em que ela atua como guia de turismo específica para viagens com crianças.

Na terceira e última seção antes da ação complicadora, a entrevistada detalha “eu **fui, foi** quando é- é- **teve** aquela- aquela- aquela:: hum::: é::: (3.0) MIGRAÇÃO em massa né de REFUGIADOS fugindo pra França pra tudo quanto era lugar”, linhas 56 a 59. Nessas orientações, Roberta enfatiza o grande fluxo migratório com o qual se deparou na França; no entanto, dentro dessa sequência de orientações, há também uma avaliação encaixada na linha 58 a 59, cuja utilização enquadra (GOFFMAN, 1974) os esforços de deslocamento dos refugiados como “desordenado”, “massivo” e, de certa forma, “assustador”, visto que os refugiados estavam fugindo “pra tudo quanto era lugar”. Essa afirmação, a princípio despretensiosa, pode configurar-se como uma prática discursiva ilegítima (VAN DIJK, 2017) e resultar em efeitos adversos na sociedade.

A partir da linha 59, inicia-se a ação complicadora “a gente passou da França pra Inglaterra e a gente pegou vários acampamentos no meio do caminho, [...]e a gente viu em (( )) que é um porto na França”. Em sua narração do momento mais crítico, é destacada a sua passagem pelos diversos acampamentos encontrados ao longo do caminho. Essa experiência de se deparar com um grande número de pessoas em situação de refúgio resultou em um forte abalo emocional na entrevistada, de modo que, na linha 63, ela declara que “isso mexeu MUITO comigo”.

Nesse momento, toda a história sobre o seu trabalho, lá no início, conseguiu estabelecer um elo coerente entre Roberta e os refugiados, visto que ela observou presencialmente o sofrimento dessa população, bem como a sua migração. Dessa forma, o ponto de sua narrativa era fazer com que um possível *status* de

artificialidade de sua identidade voluntária fosse consideravelmente mitigado devido a sua experiência de vida.

Da linha 64 até a 78, Roberta desenvolve o seu ponto de virada, mais especificamente, depois da experiência marcante de encontrar pessoas em situação de refúgio precisando de ajuda, a entrevistada inicia um processo de reflexão que culmina em sua entrada no centro de apoio ao refugiado.

Mais detalhadamente, há dois momentos de reflexão, o primeiro é referente a própria questão entre a diferença de apenas ver o sofrimento dos refugiados e de presenciar esse drama “comigo assim, **a gente VÊ as- as- as- IMAGENS aqui, né, mas você VIVENCIAR a história DO SEU LADO**, você vê o acampamento deles, ali e sabendo que tinha- que tem CRIANÇAS ali no meio, né, enfim”. O segundo momento é quando a própria entrevistada se coloca no lugar dos refugiados e, sobretudo, das crianças refugiadas e considera as dimensões mais profundas de seu sofrimento, que é a própria desassistência e ausência dos pais “e aí eu ficava pensando “caramba imagina se- SER uma pessoa ali, do refugiado, que já já não tem pai, não tem mãe **imagina você ser DESPATRIADO e não ter o pai e a mãe do lado** e viver naquelas condições ali!”. Novamente, Roberta focaliza a questão do sofrimento especificamente infantil, o que remonta, mais uma vez, sua construção identitária enquanto mãe, que se preocupa com o bem-estar da criança. Assim, a performance identitária de Roberta como uma pessoa altamente ligada à maternidade é reforçado, o que mantém a coerência das práticas identitárias em que ela veio empreendendo-se até o momento.

Em adição, há mais uma ação complicadora da narrativa de Roberta que, dessa vez, proporciona entendimentos a respeito de sua entrada no centro de apoio ao refugiado, linhas 73 a 78 “e::: aí:: eu **comecei** a procurar e **fiquei sabendo** que aqui no Rio, ali na Paróquia São João Batista **tava tendo um trabalho de acolhimento de Refugia::dos** e::: quando eu **joguei no google** é::: [...] eu **achei** ali o voluntariado de Botafogo”.

Por fim, ainda em sua narrativa, Roberta faz questão de deixar claro que o centro de atendimento ainda estava “começando, não tinha muita coisa ainda, eles estavam abrindo, as coisas estavam meio fechadas”, linhas 78 a 81. Essa orientação a respeito do pouco tempo de funcionamento do centro, bem como as poucas atividades ofertadas auxiliam a construir entendimentos de que Roberta não foi apenas voluntária do centro de atendimento ao refugiado, como

também uma das, se não a primeira, voluntária do referido local. Assim, reforça-se, novamente, o seu *status* de voluntária que, anteriormente, estava ameaçado devido à inicial falta de justificativas que fundamentassem sua coerência ao trabalhar com os refugiados.

## 6.2.

### EXCERTO 2 – Quem é o refugiado para você?

Esta seção tem por objetivo analisar a maneira como Roberta constrói, em suas narrativas, inteligibilidades a respeito dos refugiados a que presta auxílio voluntário, bem como o desenvolvimento da coerência de sua identidade materna e voluntária por meio dos entendimentos que ela produz acerca das pessoas em situação de refúgio.

#### 6.2.1.

##### Excerto 2.1. – Pra mim, são como qualquer outro filho de Deus, que precisa de ajuda

No excerto abaixo observaremos de que maneira Roberta mobiliza significados para construir sentidos a respeito da pessoa em situação de refúgio e de que maneira essas construções estão ancoradas em suas crenças religiosas.

- 084 **Gus.** eu queria saber é::: o que a Roberta Lopes vê- COMO a  
085 Roberta Lopes vê os refugiados que estão vindo pra cá?  
086 **Rob.** É::: em que sentido? Assim:: em que âmbito?  
087 **Gus.** É::: no âmbito é::, é:: SEU, pessoal, social, político,  
088 voluntária, a partir das suas experiência com  
089 tratamentos, né, com essas crianças, com esses  
090 refugiados adultos, né, é::: a partir DISSO né, é:::  
091 você::: entende que- quem eles são, é::: o que- como  
092 você é:: (4.0) CONCEITUARIA, né essas pessoas- é claro  
093 que não tem como conceituar alguém, né, fulano é isso  
094 e aquilo, né, mas eu quero saber o que essas pessoas  
095 significam, o que são essas pessoas, se alguém fosse  
096 te perguntar hoje "pô, Roberta, QUEM SÃO esses  
097 refugiados pra você?" Eu gostaria de saber o que você  
098 diria.  
099 **Rob.** Você é católico ou não?  
100 **Gus.** Sou um homem religioso  
101 **Rob.** Tá! ((sorri))  
102 **Gus.** eu não sou católico, mas sou um homem religioso  
103 **Rob.** Tá! É::: a gente aprende- no caso você como religioso,  
104 é::: eu acredito que você::: dentro da sua religião  
105 sabe que a BASE da igreja católica é o amor ao próximo  
106 né, então eu acho que esses valores eu trouxe

107 obviamente da minha família, que são- que é uma  
108 família também católica e::: em cima do encontro de  
109 jo::vens eu acho que o amor é a prática né, a gente  
110 aprende muito isso, então eu acho que a gente tem que  
111 criar obras em cima daquele amor e:: eu acho que a  
112 minha base para os refugiados é como qualquer outro ser  
113 humano, né, é o amor ao próximo daquele ali que está  
114 vindo de uma outra pátria, é óbvio que politicamente  
115 falando é:: tem todo aquela questão de que as outras  
116 pessoas podem achar “pô estão tirando trabalho de  
117 brasileiro”, mas eu nunca enxergaria dessa forma! eles  
118 estão vindo despatriados- ex-patriados de outro país,  
119 talvez sem uma origem definida, sem::- com TRAUMAS  
120 obviamente, por que ninguém sai da sua pátria porque  
121 quer, então eles, né, assim, né, então provavelmente,  
122 de uma certa maneira, estão buscando uma vida melhor  
123 em um OUTRO PAÍS, e, e, não tem uma família aqui, não  
124 tem uma base pra poder contar, então já entram com  
125 menos um, menos dois, menos três e se for comparar com  
126 um brasileiro, eles já tem todos aqueles problemas- tem  
127 todos aqueles problemas AGRAVADOS por serem  
128 ex-patriados então:::: talvez o acolhimento seja até  
129 MAIOR do que::: esse outro que já está aqui no Brasil,  
130 né, justamente, é- talvez eles tenham problemas que são  
131 potencializados pe- por estarem em outros países, então  
132 na verdade, assim, eu não vejo eles de uma forma ruim,  
133 na verdade, eu acho que eles precisam ser, ser mais  
134 acolhidos ainda, né, assim, é, eu acho que eles tem,  
135 como ser humano, o maior direito ainda de serem  
136 acolhidos pelos brasileiros e serem respeitados.

Neste momento da entrevista, tentamos entender como Roberta significa os refugiados a que presta auxílio. Todavia, na linha 99, a voluntária questiona o entrevistador a respeito de sua religião com uma pergunta fechada “você é católico ou não?”. Esse questionamento é interessante sob duas perspectivas. A primeira é a respeito da própria estrutura da entrevista qualitativa em si, visto que, conforme observado, os papéis assumidos pelos participantes desse tipo de interação não são totalmente determinados. Assim, o entrevistado pode passar a ser o entrevistador e vice-versa. Essa propriedade fluida e não rígida da entrevista qualitativa pode apontar como um dos argumentos para ir de encontro com postulados de que os dados gerados a partir desse método sejam artificiais.

A segunda questão levantada nessa subversão dos papéis “entrevistador-entrevistado” deve-se uma vez que Roberta tem se construído não apenas como uma mãe, mas também como uma católica praticante, cuja fé nos dogmas de sua religião faz com que ela pratique boas ações, conforme também observamos anteriormente. Dessa forma, uma pessoa religiosa ou, principalmente, católica poderia compreender o que a leva a desempenhar tais boas ações.

Após a minha confirmação de que, embora eu não fosse católico, eu seria “um homem religioso”, linha 100, Roberta parte para o senso comum (LINDE 1993) de que as pessoas, em geral, mesmo que professem religiões diferentes, em teoria, sabem que “a BASE da igreja católica é o amor ao próximo”. Ao fazer isso, a entrevistada evoca, para a interação, uma série de pressupostos bíblicos para fundamentar sua afirmação, entre os quais destacam-se “Marcos 12:31” e “Mateus 22:39”, que estabelecem a ordenança “amarás o seu próximo como a ti mesmo”. Assim, apresenta-se o catolicismo em uma luz favorável (GOFFMAN, 1959), visto que essa religião seria pautada em ações que, em tese, se propõem a promover o bem-estar não só dos praticantes, mas também de todas as pessoas como um todo.

Subsequentemente, entre as linhas 106 a 108, Roberta orienta-nos da seguinte forma: “que esses valores eu **trouxe** obviamente da minha família, que são- que é uma família também católica”<sup>90</sup>. Desse modo, a entrevistada continua a construção da sua identidade católica que, assim como na escolha de sua profissão, também se deu por meio de uma espécie de herança familiar, uma vez que sua catolicidade veio sendo formada desde a sua infância.

Dessa maneira, sua vocação pela maternidade, suas ações de caridade e seu compromisso humanitário são manifestações de sua genuinidade (BUCHOLTZ, HALL, 2005) da identidade cristã de vertente católica. Além disso, a entrevistada mantém a construção da sua história de vida a partir de métodos de coerência próprios da religião católico-cristã (LINDE, 1993).

O resultado da adoção dos ensinamentos católicos na vida de Roberta a auxiliou a significar os refugiados como “como qualquer outro ser humano, né, é o amor ao próximo daquele ali que está vindo de uma outra pátria”. Assim, a pessoa em situação de refúgio é humanizada. Porém, de certa

---

<sup>90</sup> É muito comum que os progenitores adeptos da religião cristã tentem passar sua religião para seus filhos. Essa prática encontra respaldo bíblico em “Provérbios 22: 6”, o qual afirma “Ensina a criança no caminho em que deve andar, e, ainda quando for velho, não se desviará dele”. Ou, ainda, conforme é estabelecido em Deuteronômio (6: 2-3, 6-9) “Desse modo vocês, seus filhos e seus netos temerão o SENHOR, o seu Deus, e obedecerão a todos os seus decretos e mandamentos, que eu lhes ordeno, todos os dias da sua vida, para que tenham vida longa [...] Que todas estas palavras que hoje lhe ordeno estejam em seu coração. Ensine-as com persistência a seus filhos. Converse sobre elas quando estiver sentado em casa, quando estiver andando pelo caminho, quando se deitar e quando se levantar. Amarre-as como um sinal nos braços e prenda-as na testa. Escreva-as nos batentes das portas de sua casa e em seus portões”. Dessa maneira, a criança é exposta a uma série de estímulos que acabam por criar um forte vínculo com essa religião.

maneira, ressalta-se que, nessa prática discursiva, as individualidades das pessoas em situação de refúgio não são contempladas, uma vez que eles são entendidos como um próximo que está vindo de outro país, mas não há menção ao seu sofrimento e necessidades específicas. Para além da falta de reconhecimento das individualidades, tendo em vista o rótulo totalizante<sup>91</sup> de “filhos de Deus” (GOFFMAN, 1987 [1961]), também não há menção ao refugiado como um indivíduo dotado de direitos sociais, o que acaba por reforçar a imagem do refugiado enquanto um desassistido dependente de bem-feitorias advindas de pessoas de “bom coração” ou “boa índole”, uma vez que esses direitos inerentes aos refugiados não são focalizados.

A partir da linha 114, Roberta destaca que as pessoas em situação de refúgio podem ser alvo de violência devido ao entendimento de que “pô estão tirando trabalho de brasileiro”. Isso também foi uma questão abordada por Marcos, ao explicar que, frequentemente, ele é desmotivado a continuar oferecendo auxílio a refugiados, visto que ele deveria, primeiro, prestar ajuda aos brasileiros nativos e, caso sobrasse tempo, então poderia assistir a uma pessoa em situação de refúgio.

Tal ocorrência está diretamente relacionada ao que expusemos anteriormente. Uma vez que os indivíduos em geral, incluindo-se até mesmo os voluntários que prestam auxílio, não conseguem reconhecer os direitos inatos dos refugiados, a pessoa em situação de refúgio passa a ser socialmente interpretada como um conjunto de pessoas que estão roubando direitos sociais em vez de pessoas que estão conseguindo ter a efetivação de suas garantias que lhes são cabidas.

Essas duas experiências supracitadas acabariam por testificar contra a crença do “homem cordial” (HOLANDA, 1936), visto que, nessas situações de sofrimento da pessoa refugiada, não ocorreu a cordialidade nem a compaixão com as necessidades de homens e mulheres que acabaram de passar por uma experiência

---

<sup>91</sup> Na obra intitulada “Asylums: Essays on the Condition of the Social Situation of Mental Patients and Other Inmates”, publicada originalmente no ano de 1961 e traduzida para o português como “Manicômios, prisões e conventos”, o sociólogo Erving Goffman apresenta o conceito de “instituições totais”, as quais, durante as suas atuações, desconstruem as individualidades das pessoas que atendem, unificando todos sob um mesmo grupo e rótulo. Esse processo pode ser dar de algumas maneiras, quer seja pela utilização de uniformes ou pela nomenclatura. No caso das prisões, por exemplo, os internos utilizam as mesmas roupas e podem ser chamados por um número. Já nos conventos, as internas utilizam hábitos e atendem pelo rótulo geral de “irmã”. Assim, Goffman demonstra que instituições com avaliação social negativa (prisões) e positiva (conventos) podem empreender os mesmos meios de apagamento da individualidade, constituindo-se, portanto, em uma “instituição total”.

de grande aflição. Além disso, por exemplo, há uma infinidade de discursos racistas estruturais presentes na cultura e no imaginário social brasileiro, tal como em Vale e Santos (2021), que tratam dessa questão no âmbito educacional e de Nascimento e Nonato (2020) no âmbito midiático, por exemplo.

O fato é que não há como negar a existência de uma sociogênese racista e estrutural no Brasil, nos termos de Fanon (2008 [1952]). Assim, o negro é marginalizado e representado como inferior no imaginário psicossocial brasileiro e, a fim de que isso mude, Fanon (1961 [1968]), na obra “Os Condenados da Terra”, propõe o conceito de “descolonização de mentes”, ou seja, apenas colocando-se contra perspectivas coloniais, reafirmando identidades, desconstruindo estereótipos, entre outras ações, é que estaremos efetivamente construindo uma “cordialidade brasileira” ou recuperando-a, se adotarmos o postulado de Buarque de Holanda (1936).

Em todo caso, o questionamento que se levanta é o seguinte: para quem é a cordialidade brasileira? A resposta para essa pergunta fica evidente se analisarmos que a cordialidade brasileira não está direcionada ao negro nem, em sua maioria, à pessoa em situação de refúgio, visto que não são poucos os casos de xenofobias e de desmotivação de ações voluntárias que visem a diminuição do sofrimento dessas populações assistidas.

Roberta desalinha-se dessas práticas ilegítimas que materializam o desacolhimento e a piora na qualidade de vida dos refugiados. Visando fundamentar a sua não aderência aos discursos infecciosos (BRIGGS, 2007) que violam os direitos de acolhimento do refugiado, a entrevistada explica, por meio de avaliações encaixadas, a diferença entre um nativo que passa dificuldades em seu país em relação a uma pessoa em situação de refúgio.

A principal diferença estabelecida entre o nativo e o refugiado, na avaliação de Roberta, é a questão de que a pessoa em situação de refúgio entra no país estrangeiro “com menos um, menos dois, menos três”. Nesse sentido, geralmente, o refugiado “não tem uma família aqui, não tem uma base pra poder contar”.

Essas avaliações servem como construto para que a voluntária subverta as práticas discursivas ilegítimas e promova uma mudança nesses discursos (FAIRCLOUGH, 2001) para defender o direito à dignidade humana. Dessa forma, Roberta, entre as linhas 133 a 136, se posiciona, por meio de avaliações, em favor

do acolhimento e da humanização do refugiado e demanda, dos cidadãos brasileiros a responsabilidade de acolher esse migrante internacional: “eu acho que eles precisam ser, ser mais acolhidos ainda, né, assim, é, eu acho que eles tem, como ser humano, o maior direito ainda de serem acolhidos pelos brasileiros e serem respeitados”.

Destacamos que, embora a Roberta afirme que os refugiados têm “o maior direito de serem acolhidos”, ela pode, mesmo que não tenha intenção, abrir margem para práticas discursivas que acabam por, na verdade, desacolher. Mais especificamente, os refugiados não têm direito, simplesmente, ao acolhimento e ao respeito, mas também a uma série de medidas que garantam e viabilizem a sua integração. Todavia, tais direitos, em alguns casos, não são efetivados justamente devido a uma interpretação de que esses direitos estão no nível da bem-feitoria, da caridade e do bom trato, e não no âmbito das Políticas Públicas.

### 6.2.2.

#### **Excerto 2.2. – Talvez você não aborde esse assunto, mas é algo que me fez trabalhar com refugiados também**

Neste excerto, analisaremos como Roberta apresenta uma nova agenda para a entrevista e de que maneira ela é relevante para a manutenção do desenvolvimento de sua identidade, além de promover novos significados de sua religião em contraste com outras práticas religiosas.

137 **Rob.** então, é::: eu tenho assim, talvez você não aborde esse  
138 assunto, mas, talvez, é algo que, que (2.0) que, que  
139 me fez levar, me fez trabalhar com, com refugiados  
140 também assim, eu via MUITO, via- ainda vejo muitos  
141 filmes relacionados à Índia que é um país superpopuloso  
142 e::: que está sofrendo uns problemas sérios atuais  
143 também de SEGREGAÇÃO, especificamente com::: é, com  
144 cristãos, não especificamente com católicos, porque  
145 eles são hinduístas, né, muitos budistas, agora  
146 mulçumanos também e eu fiquei sabendo essa semana que  
147 um menininho que era hinduista, talvez, foi convertido-  
148 se converteu ao cristianismo, não sei se ao catolicismo  
149 ele foi queimado pelos próprios amigos, assim, e::: eu  
150 acho que pela falta também de- DEUS lá mesmo, também  
151 a questão da MULHER em si:::, enfim e aí era um país  
152 que eu sempre quis visitar, que eu sempre quis conhecer  
153 e- eu tenho assim, muito AFLORADO de querer adotar  
154 alguém, eu até cheguei a pensar em adotar uma criança  
155 indiana, por que está precisando muito, eu cheguei  
156 a cogitar essa possibilidade, a procurar uma embaixada  
157 indiana, enfim, e aí ess- e, e, ah, acho que é isso  
158 que, que me- me faz pensar, acho que nos outros, porque

159 aqui a gente tem GRAÇAS A DEUS uma tolerância muito  
160 maior com a religião, né, GRAÇAS A DEUS, abertos com  
161 todas as religiões e tem que ser, mas tem outros países  
162 que não são tanto, então quando a gente pensa em  
163 ex-patriado a gente sabe que eles provavelmente estão  
164 fugindo por regimes ditatoriais, por regimes que são  
165 mais centralizados, que, que pecam no acolhimento,  
166 especialmente da MULHER, né, então::: quando eu penso  
167 em ex-patriado, ou refugiado, eu penso NO TOTAL MESMO  
168 na integralidade mesmo, eu não penso nele apenas como  
169 alguém que saiu do país, mas como um outro ser humano,  
170 mas como um outro filho de Deus que precisa de acolhida

Nesse momento da entrevista, Roberta deliberadamente rompe o fluxo da entrevista para colocar uma nova discussão em pauta. Isso é importante de ressaltar, pois tal subversão reforça que a entrevista qualitativa, em geral, embora possua uma linha temática que conduza o assunto da interação que se desenrola, explicita que o foco temático não é rígido e imutável.

Nesse sentido, entendemos que a entrevista qualitativa é um evento discursivo em que tanto o entrevistador e o entrevistado possuem poder para decidir a respeito da manutenção ou não de determinado assunto. Como consequência, a pessoa entrevistada não é um mero indivíduo do qual extraem-se respostas; pelo contrário, ela é um participante ativo dessa situação interacional e também decide os rumos do referido evento discursivo.

A mencionada mudança de agenda na entrevista estabelecida por Roberta refere-se à uma dita perseguição que o cristianismo sofre em oposição à outras religiões no território indiano. A fim de se apresentar como uma pessoa que domina o assunto, Roberta realiza orientações para demonstrar conhecer a cultura indiana e expõe que “eu **via** MUITO, **via-** ainda vejo muitos filmes relacionados à Índia”, além de proporcionar informações demográficas e sociais do país “um país superpopuloso e::: que está sofrendo uns **problemas sérios atuais** também de SEGREGAÇÃO”, o que acaba por reforçar sua imagem como uma pessoa verdadeiramente conhecedora de aspectos político-sociais da Índia, além de apontar para a genuinidade (BUCHOLTZ, HALL, 2003, 2005) do seu conhecimento de mundo, visto que informações censitárias seriam mais privilegiadas que informações advindas de produtos audiovisuais, uma vez que esses podem estar embebidos de etnocentrismo, que, inclusive, parece emergir em alguns dos seus posicionamentos mais adiante.

O ponto da narrativa de Roberta, que se constrói em torno de seu conhecimento baseado em experiências com materiais audiovisuais, é apontar a

existência de uma perseguição sistemática aos cristãos residentes na Índia. Após isso, Roberta desenvolve a ação complicadora ao contar uma história “eu **fiquei sabendo** essa semana que um menininho que era hinduísta, talvez, **foi convertido- se converteu** ao cristianismo, não sei se ao catolicismo **ele foi queimado** pelos próprios amigos, assim, e::: eu acho que pela falta também de- DEUS lá mesmo”, linhas 146 a 150.

Mais especificamente em se tratando da avaliação encaixada “falta de Deus”, ela reflete uma prática discursiva muito comum no ocidente que consiste em resumir todos os problemas sociais a suposta ausência da divindade cristã. Nesse sentido, a violência, por exemplo, não seria resultado de conjuntura sociais mais amplas, mas sim do fato de um determinado território não estar sob o domínio simbólico e, em alguns casos, material do cristianismo.

Na construção da ação complicadora, Roberta inicia esse processo com a estrutura “fiquei sabendo”, essa unidade linguística é interessante a partir do ponto de vista argumentativo, uma vez que ela indetermina a fonte de onde veio determinada informação. Assim, não sabemos se tal informação veio de um grupo de *WhatsApp*, de uma página no *Facebook*, ou de um jornal de grande circulação nacional e internacional. A questão é que essa construção também preserva a face (GOFFMAN, 2011 [1967]) de quem a utiliza, pois como não se conhece a procedência do local de onde saiu a informação, a pessoa que empregou a referida unidade linguística não pode ser taxada, por exemplo, de conspiracionista, caso tenha acessado a informação em blogs desconhecidos e de qualidade informacional duvidosa.

Em seu relato, destacamos a escolha pelo item lexical “menininho”, o que gera uma carga emotiva maior, além de que também existe a própria identidade materna construída por Roberta ao longo da entrevista; assim, ao utilizar o referido vocábulo, há, de certa forma, uma menção indireta a sua maternidade. Também é digno de nota o autorreparo da estrutura “foi convertido” para “se converteu”, indicando que o desejo pela conversão foi uma escolha individual do menino e não uma imposição de ordem familiar, cultural ou até mesmo em virtude de frequentes processos de evangelização promovida pelos cristãos, que tem como objetivo “salvar os indivíduos da condenação eterna” e “apresentar-lhes uma forma correta e adequada de viver” pautada nos princípios bíblicos.

Posteriormente, ainda na ação complicadora, há a informação de que o menino foi “queimado pelos próprios amigos”, o que também resulta no aumento

da carga dramática do evento relatado. Por fim, Roberta avalia esses acontecimentos como sendo resultado da “falta de Deus”. Essa prática discursiva é muito comum entre os cristãos que, geralmente, tendem a explicar a ocorrência de algum mal, quer seja ele de ordem social, geográfico, patológico ou emocional, como a ausência da presença da referida entidade divina em determinado local, na vida de um indivíduo ou sociedade.

Ressaltamos que o relato construído na ação complicadora de Roberta não foi divulgado por nenhum portal de notícia de grande circulação nacional ou internacional que não estivesse ligado à promoção da religião cristã<sup>92</sup>. Conseqüentemente, não há como confirmar ou negar que a entrevistada tenha sido uma vítima das chamadas “*Fake News*”, prática essa que consiste em promover notícias falsas, geralmente com algum objetivo político-ideológico.

Em todo caso, não há informações em fontes confiáveis e de grande circulação que comprovem uma perseguição ao cristianismo em solo indiano. Pelo contrário, as informações poderiam apontar para uma possível perseguição do islamismo. Ou seja, contraria-se as informações na ação complicadora outrora narrada que tem como um dos seus efeitos o empreendimento de argumentos em favor de uma “cristofobia”. Em outras palavras, Cristianismo, que, segundo a narrativa da Roberta, seria uma religião de amor e paz, estaria sendo perseguido por outras religiões malévolas e que resultam na falta de amor ao próximo.

Após o relato narrado por Roberta, ela ressalta “a questão da MULHER em si”, na linha 151, e evoca para a interação a violência sofrida pelas mulheres na Índia. Nesse sentido, Oliveira (2018, p. 14) destaca que

---

<sup>92</sup> De acordo com sites cristãos, a vítima trata-se do adolescente de 16 anos chamado “Nitish Kumar”. Ele teria sido vítima de um atentado com ácido no dia 11 de agosto de 2021. O referido adolescente teve mais de 60% do seu corpo queimado e veio a óbito no Hospital Apollo em Patna, capital de Bihar. As referidas fontes são as seguintes: <<https://www.gospelprime.com.br/morre-menino-cristao-que-teve-65-do-corpo-queimado/>>; <<https://guiame.com.br/gospel/missoes-acao-social/morre-menino-cristao-que-teve-65-do-corpo-queimado-em-ataque.html>>; <<https://comunhao.com.br/jovem-cristao-sofre-queimaduras-apos-ataque-com-acido/>>; <<https://portasabertas.org.br/noticias/cristaos-perseguidos/jovem-cristao-sofre-queimaduras-apos-ataque-com-acido-na-india>> <<https://www.eisme aqui.com.br/ultimas-noticias/adolescente-tem-60-do-corpo-queimado-com-acido-na-india-por-fazer-cultos-em-casa/>>; <<https://tonogospel.com/noticias-ler/jovem-cristao-atacado-com-acido-por-cao-de-sua-fe-morre-apos-46-dias-no-hospital-na-india/4944>>.

O patriarcalismo tradicional estruturou as visões de mundo e mentes. Moldou o universo sociocultural indiano na dominação sobre as mulheres, negando-lhes a humanidade e o direito à igualdade. Esta sociedade eivada de valores machistas reflete o tratamento hostil que as mulheres recebem em casa, nas ruas e no trabalho e tem como resultado centenas de abortos, estupros, assassinatos e agressões diárias. Além das agressões e estupros, os ataques com ácido são muito comuns no país. Geralmente é utilizado por ex-companheiros para desfigurar o rosto das mulheres.

Um dos exemplos mais emblemáticos acerca do machismo na Índia ocorreu em dezembro de 2012, que foi um estupro coletivo praticado em um transporte público. A vítima era uma jovem de 23 anos e faleceu pouco tempo depois em decorrência dos ferimentos. Em adição, somente em abril de 2013, depois dessa violência hedionda de grande repercussão nacional e internacional, a Índia endureceu as leis de punição ao estupro e estabeleceu que a falta de resistência por parte da mulher, durante a violação, não indica consentimento com o ato.

Em outras palavras, até abril de 2013, as vítimas de violência sexual precisavam ter o “corpo quebrado”, conforme ressaltam Sell e Ostermann (2015). Mais especificamente, as autoras estabelecem que, se a vítima de violência sexual não possuir marcas visíveis que indiquem, suficientemente, resistência ao ato, tais como cortes, lesões, entre outros ferimentos, ela é desacreditada e torna-se alvo de menosprezo, culpabilização e escárnio. Em adição, devido ao machismo e à cultura de estupro altamente difundidos

Não basta a constatação do ato do estupro consumado, seja lá de que forma se deu; também é feita uma apuração sobre o histórico da suposta vítima. Aqui entra o fator da reputação, ou seja, o modo como a sociedade julga o comportamento da vítima antes do estupro. Atrelado à reputação é que se concede ou não o *status* de vítima de estupro para uma mulher. Desse modo, ser vítima de estupro é um *status* condicionado à reputação e que corresponde a muito além do que apenas sofrer a violência sexual – é receber da sociedade o aval de quem realmente é inocente com relação ao ocorrido (SOUSA, 2017, p. 16).

A partir da linha 153, Roberta nos orienta para o seu desejo “muito AFLORADO” de adotar uma criança indiana, o que, novamente, reforça a genuinidade da prática identitária materna já altamente desenvolvida ao longo da interação. Posteriormente, entre as linhas 157 a 162, a entrevistada desempenha uma avaliação encaixada e retrata o Brasil como um país aberto e muito tolerante “com todas as

religiões”. Ela também, seguindo a coerência de sua identidade católica, credita à entidade divina da religião cristã o benefício de, no Brasil, haver liberdade religiosa, estabelecendo um paralelo com a “suposta falta de Deus” na Índia e sua consequente “falta de liberdade religiosa”.

A supracitada avaliação de Roberta também estabelece atenuadores na imagem do cristianismo enquanto uma religião perseguidora. Dessa maneira, a entrevistada se desalinha a esses discursos e apresenta a religião cristã em uma luz favorável e como sendo uma religião que convive em harmonia com todas as outras. Nesse sentido, por extensão, a Índia seria o contrário do que se encontra Brasil. Assim, se em terreno brasileiro haveria respeito e liberdade religiosa; na Índia, de acordo com a narrativa de Roberta, isso seria uma realidade inexistente.

Em adição, ressaltamos que essa interpretação de Roberta, materializada em suas avaliações, podem ser frutos de etnocentrismos, uma vez que, conforme ela mesma mencionou, seu conhecimento a respeito da Índia não provém de estudos e pesquisas revisadas por sistema acadêmico de avaliação, mas sim de filmes, de seriados, e afins, ou seja, todas são obras audiovisuais que podem estar carregadas de uma perspectiva negativa e subalternizadora da Índia. Dessa forma, a ideia de um país superpopuloso, pobre, intolerante e perseguidor pode ter sido construída a partir de materiais audiovisuais sensacionalistas.

A narrativa de Roberta continua a manter-se de forma a reforçar sua identidade religiosa cristã de vertente católica. Consequentemente, ela avalia os refugiados não apenas como “alguém que saiu do país, mas como um outro ser humano, mas como um outro filho de Deus que precisa de acolhida”. Dessa maneira, as pessoas em situação de refúgio são novamente significadas a partir do rótulo totalizador “filhos de Deus” e, portanto, merecedoras de cuidado e acolhimento.

Assim, observamos uma forte prevalência da religião católica nas produções de entendimentos de Roberta, aqui, estamos diante da perspectiva do trabalho voluntário enquanto uma ordem divina comissionada pelo próprio “Deus”. Como consequência, a prestação de auxílio não está baseada nos princípios norteadores da dignidade humana, mas sim na tentativa de agradar a divindade adorada na religião cristã, o que tem o efeito, conforme já mencionamos anteriormente, de não entender os refugiados enquanto indivíduos dotados de direitos e tratá-los como meros

receptores da bondade e generosidade alheia, sobretudo dos praticantes de alguma religião de matriz cristã.

A partir desse ponto da narrativa, podemos formalizar de que maneira Roberta apresenta-se interacionalmente, em sua narrativa, como uma voluntária genuína.

Quadro 4 – Elementos constitutivos da prática identitária “voluntária genuína” – Roberta

<b>PRÁTICA IDENTITÁRIA VOLUNTÁRIA GENUÍNA – ROBERTA</b>	
1.	Embora não tenha realizado trabalho voluntário anteriormente, possui um instinto materno aforado, de maneira que, mesmo quando era criança, empenhava-se aos cuidados de outros menos. (Ou seja, seu instinto maternal compensa a falta de experiência com voluntariado e protege a sua face).
2.	Sempre esteve presente em atividades de caridade da igreja católica: visitas aos orfanatos e aos asilos, por exemplo. (Reforça a sua ligação com crianças, bem como a genuinidade de sua identidade católico-cristã também).
3.	Acompanhou presencialmente o sofrimento das pessoas refugiadas na Europa. (Seu trabalho como guia de turismo possibilitou com que ela pudesse presenciar a desassistência às pessoas refugiadas).
4.	Foi uma das primeiras voluntárias do Centro de Atendimento ao Refugiado. (A falta de experiência com voluntariado é compensada, além do seu ímpeto materno, pelo fato de ela ter atuado como uma das primeiras voluntárias do Centro, evitando, assim, ameaça a sua face e afirmações de que ela poderia estar auxiliando por modismo).
5.	Todos somos iguais diante dos olhos de Deus, que é o pai de todos; portanto, todos devem cuidar um dos outros como se fossem irmãos. (O cuidado com o refugiado é justificado por meio de uma tentativa de agradar a uma divindade imaterial que ordena aos seus seguidores que amem o seu próximo como a si mesmos).

Fonte – Desenvolvido pelos autores

### 6.3.

#### EXCERTO 3 – Quais são as experiências que mais te marcaram?

O objetivo dessa seção é observar de que maneira Roberta constrói, em suas narrativas, entendimentos acerca dos momentos positivos e negativos, nesta ordem, durante seu serviço voluntário junto aos refugiados.

#### 6.3.1.

##### Excerto 3.1. – O resgate do Natal das crianças em situação de refúgio

Nesta seção observaremos como Roberta se utiliza, durante sua narrativa, de símbolos festivos cristãos para destacar a função de promover alegria e felicidade das crianças refugiadas a que assiste.

- 171 **Gus.** qual foi a experiência que você teve, no seu trabalho  
172 voluntário, com os refugiados, assim, que mais te  
173 trouxe alegria? Aquela experiência que você lembra  
174 com alegria, qual foi a experiência que mais marcou?
- 175 **Rob.** Ai, nossa foram tantas! É pra eleger uma (4.0)
- 176 **Gus.** Pode eleger duas! ((risos)) pode eleger duas!
- 177 **Rob.** ((risos))
- 178 **Gus.** Assim já ajuda! ((risos))
- 179 **Rob.** eu acho que a feira, um dia da feira, eu não  
180 saberia dizer um específico, mas um momento da  
181 feira, é talvez tenha sido um auge, porque teve  
182 a apresentação e eu fui ali como uma curiosa, né,  
183 pra ver a apresentação de uma outra cultura diferente  
184 e comi coisas diferentes! brinquei com as crianças  
185 que nem louca, jogamos futebol, cantamos, dançamos,  
186 brincamos, e a gente sente, as crianças brincam,  
187 procuram abraço ou pedem, solicitam muito carinho é  
188 e, ao mesmo tempo- assim um momento da feira né, não  
189 foi específico, mas um dos momentos do auge, assim,  
190 eles procuram muito carinho e um outro talvez essa  
191 celebração do natal, que eu NÃO ESPERAVA, né o meu  
192 voluntariado, com, o, o, meu namorado, estar ali e  
193 poder ser instrumento também pras crianças e a gente  
194 vê elas receberem PRESENTES, aquele BRILHO no olhar  
195 de quem recebe o presente do papai noel! e aque- aquela-  
196 aqueles ali que há vinte minutos atrás NÃO TINHA NEM  
197 ROUPA pra usar e viu o papai noel e RECEBEU PRESENTE,  
198 né, e eles poderem vivenciar aquilo, juntou no caso é  
199 a minha parte com a dele e talvez tenha sido um momento  
200 muito PRAZEROSO ali de, de poder estar e ver o BRILHO  
201 DAS CRIANÇAS, de receber o presente no natal, que é uma  
202 época do ano que eu gosto tanto e elas poder, é, puderam  
203 ter aquele momento ali do, do, do bom velhinho e  
204 ganhando presente ((risos)) e que crianças não gosta  
205 de presente? Mas aí foi um mim, foi um- um: (2.0)  
206 foi a feira com as crianças e, e, o do papai noel ali!

Neste momento da interação, eu desejo desenvolver entendimentos a respeito dos momentos positivos e afetivos vivenciados por Roberta durante sua prática voluntária. Inicialmente, Roberta não consegue destacar uma situação em específico, mas nos orienta para o fato de que esses momentos positivos tenham acontecido na “feira”, linha 181. O referido evento mencionado pela entrevistada trata-se da “feira da união”.

Mais especificamente, essa feira é uma atividade que ocorre quinzenalmente aos sábados no Centro de Atendimento ao Refugiado, local em que os voluntários entrevistados atuam. Na feira, os refugiados comercializam seus trabalhos artesanais, que vão desde roupas até a pequenos enfeites. Em adição, também há comidas típicas, bem como apresentações artísticas como danças e cantos referentes à cultura da qual os refugiados fazem parte, conforme é destacado pela entrevistada entre as linhas 182 a 184 “teve a apresentação e eu fui ali como uma curio::as, né, pra ver a apresentação de uma outra cultura diferente e comi coisas diferentes!”.

Durante a referida feira, os refugiados estão empenhados em venderem suas produções; dessa forma, as crianças ficam aos cuidados dos voluntários responsáveis pela recreação, como é o caso da Roberta. Entre as linhas 184 a 186, a entrevistada nos orienta para uma série de atividades que desempenhou juntos as crianças que supervisionou “brinquei com as crianças que nem louca, jogamos futebol, cantamos, dançamos, brincamos”. As orientações da Roberta em relação ao seu cuidado e atenção com as crianças reafirmam sua maternidade aflorada, uma vez que, não apenas os seus filhos biológicos, mas também todas as crianças são alvos de seu carinho e atenção independentemente de sua condição social ou nacionalidade.

A partir da linha 188, a entrevistada sinaliza que irá começar a construir, narrativamente, o momento de maior felicidade na sua prática voluntária de sua narrativa por meio da orientação temporal “mas um dos momentos da feira né, não foi específico, mas um dos momentos do auge” e informa que a tal situação se deu durante a data comemorativa do Natal.

Um dos problemas, na perspectiva da Roberta, a respeito do feriado do Natal se dá pelo fato de não haver um “Papai Noel” para presentear os refugiados. A fim de mudar isso, o namorado da entrevistada se veste da fantasia de “Papai Noel” e começa a distribuir presentes, o que pode ser evidenciado em “eu NÃO ESPERAVA, né o meu voluntariado, com, o, o, **meu namorado**, estar ali e **poder**

**ser instrumento** também pras crianças e a gente”. É interessante observar a utilização do sintagma verbal “ser instrumento”, que é uma construção muito empregada por pessoas cristãs, tanto em registros orais quanto em escritos, quando desejam evidenciar que algo ou alguém foi “utilizado” para realizar alguma benfeitoria por meio da inspiração divina<sup>93</sup>.

O resultado da ação desempenhada por Roberta e seu namorado, após terem sido “instrumentos”, é a alegria das crianças atendidas, conforme destacada nas linhas 194 a 195 “a gente vê elas receberem PRESENTES, aquele BRILHO no olhar de quem recebe o presente do papai noel!”. Para enfatizar a importância do ato que se desenvolveu, a entrevistada desempenha destaca, “há vinte minutos atrás NÃO TINHA NEM ROUPA pra usar e viu o papai noel e RECEBEU PRESENTE né, e eles poderem vivenciar aquilo”, linhas 196 a 198.

Ao observar mais minuciosamente o excerto de narrativa entre as linhas 196 a 198, é possível notar a presença da orientação temporal “há vinte minutos atrás”, o que demarca o rápido tempo em que as crianças refugiadas mudaram o status que pode ser entendido como “crianças trajando vestimentas precárias” para “crianças presenteadas pelo Papai Noel”. Dessa forma, a rápida mudança da situação reforça o caráter miraculoso do desfecho, mantendo a contação da história de vida a partir sistema de coerência católico-cristão.

Nesse contexto, também entendemos que a menção ao Natal, data que a entrevistada tanto aprecia, conforme mencionado na linha 202, é ainda mais relevante, pois esse feriado, segundo a religião cristã, é demarcado pelo nascimento do “salvador da humanidade” que presenteou o mundo, sem que houvesse qualquer merecimento, entregando sua própria vida para possibilitar o acesso dos humanos ao paraíso cristão.

Dessa forma, a narrativa de Roberta parece, de certa forma, emular o significado religioso desse feriado ao apontar para a construção de um “milagre de Natal”, em que as crianças refugiadas, em situação de vulnerabilidade social,

---

<sup>93</sup> O uso da referida expressão pode ser aferido por meio de diversas músicas cristãs e sermões expositivos, conforme nos seguintes exemplos: <<https://blog.doxabox.com.br/ser-instrumento-de-deus/>>, <<https://artigos.fabricaebd.org/erivelton-nunes/ciro-um-instrumento-de-deus-para-a-restauracao-de-israel/>>, <<https://musicaeadoracao.com.br/53416/instrumentos-de-deus/>>, <<https://www.comunidadecenaculo.com.br/somos-instrumentos/>>, Todos os acessos realizados em 01 de Fevereiro de 2023.

recebem presentes e alegram-se pelo benefício recebido pelas mãos do “bom velhinho”, linha 203, pois “que criança não gosta de receber presente?”, linha 204 a 205.

### 6.3.2.

#### **Excerto 3.2. – Imagina você com um bebezinho no colo, sem um lugar pra ficar**

Neste excerto observaremos a construção da pior experiência vivenciada por Roberta enquanto voluntária no Centro de Atendimento ao Refugiado e de que maneira a narração desse episódio contribui para a ratificação das práticas identitárias aqui desempenhadas.

207 **Gus.** eu também queria saber o opostos, se você também teve,  
208 qual foi a experiência negati:::va, que te deixou  
209 triste durante o processo de atendimento ao, ao,  
210 refugiado, algum relato, alguma situação um pouco mais  
211 delicada, algo que possa ter te causado tristeza.  
212 **Rob.** cara (2.0) uma, uma, uma, um evento que causou pra mim,  
213 que me deixou mais triste, não foi nem um evento triste,  
214 mas que me deixou triste, você me lembrou, eu já fui  
215 casada e me SEPAREI e::: é o meu filho era bem  
216 pequenininho e uma moça estava ali desesperada com um  
217 bebezinho no colo e ela ainda não estava ligada a nenhum  
218 projeto ainda e::: eu lembro que a assistente social  
219 disse que era a segunda vez que ela estava ali, mas que  
220 ela ainda não conseguiu não tinha conseguido cadastrar  
221 ainda da maneira principal assim, e ela estava  
222 desesperada, porque ela estava sem roupa pra criança,  
223 precisava de fralda, e::: ISSO ME ANGUSTIOU, porque  
224 me fez lembrar de como é difícil (7.0) ((suspiro))  
225 ((voz embargada)) como eu te falei, comigo, sendo  
226 brasileira, imagina lá fora com o bebezinho no colo,  
227 sem um lugar pra ficar ali, eu acho que ela estava com  
228 um lugar alugado, o bebezinho era MUITO PEQUENININHO,  
229 acho que não tinha nem 3 meses (3.0), e o marido sem  
230 emprego estável também ((8.0))  
231 eu lembro que eu cheguei em casa e fui correndo pegar  
232 as coisas do Jonas, ((choro)), (3.0) separar, e, e, e,  
233 eu lembro que eu liguei pra assistente e falei “quando  
234 que ela tá aí de novo?” e acho que tentei voltar, no  
235 momento ela não estava, mas eu deixei a sacola lá  
236 especificamente pra ela, então assim (4.0), foi o que  
237 que te falei a comparação, se já é difícil a gente ser  
238 ser do Brasil, com filho pequeno, e vivenciando  
239 situações DIFÍCEIS ali, é, eu trabalho com amamentação  
240 e sei que é difícil, uma mãe dar de mamar, porque já  
241 vivencia TANTOS ESTRESSES ali, do início do bebê,  
242 então IMAGINA ESSA MÃE, GENTE! sem ter onde morar, sem  
243 ter o que comer, COMO AQUELE LEITE VAI SAIR? porque a  
244 parte psicológica atrapalha, então você sem uma comida,  
245 sem uma alimentação adequada PRA VOCÊ, como você vai  
246 passar o nutriente direito pro bebê? como o leite vai  
247 sair? então é muito difícil, assim, eu lembro que foi

248 um momento que me deixou mais triste  
249 ((enxuga as lágrimas))

Neste excerto, a entrevista é conduzida de modo a perguntar a Roberta o oposto do questionamento anterior. Agora, a intenção era saber se ela, durante seu trabalho voluntário junto aos refugiados, passou por alguma situação negativa que possa ter causado alguma reação adversa, tal como o sentimento de tristeza e insatisfação.

Roberta após falar o vocativo “cara”, entra em uma longa pausa de dois segundos, o que demonstra a dificuldade de abordar a temática. Após o momento de silêncio, a entrevistada menciona que essa pergunta a lembrou de um evento triste no seu atendimento ao refugiado, que também estava, de certa forma, relacionado a um evento triste de sua vida.

O evento triste da vida de Roberta teve a ver com o rompimento de seu compromisso marital. Mais especificamente, nas linhas 214 a 216, a entrevistada nos orienta que “eu já fui casada e me SEPAREI e::: é o meu filho era bem pequenininho”. A notícia da separação, no relato de Roberta, é, de certa maneira, surpreendente, visto que ela tem desenvolvido a sua coerência como uma cristã católica praticamente que segue os principais dogmas do livro sagrado de sua religião. Essa situação atua como uma forma de quebra de expectativa, visto que o próprio casamento, na religião católica, é um dos sagrados sacramentos e, portanto, não deveria ser interrompido ou maculado.

Em adição, o rompimento do casamento se deu em um momento de dificuldade para a entrevistada, uma vez que nos é orientado que seu filho ainda era “pequeninho”, ou seja, possivelmente a criança ainda era lactante e frágil, necessitando, ainda mais, do apoio de ambos os progenitores nessa fase da vida; todavia, esse direito lhe foi negado devido a separação do seu pai.

O fato de Roberta ter enfrentado dificuldades em sua maternidade devido à separação de seu ex-marido, o qual a deixou com um filho pequeno, fez com que ela se alinhasse (GOFFMAN, 1979 [2002]) ao drama da refugiada que vivia uma situação adversa com uma criança de colo, conforme nos orienta a entrevistada entre as linhas 216 a 218 “uma moça **estava ali** desesperada com um bebezinho no colo e ela ainda **não estava ligada a nenhum projeto** ainda”.

Roberta conecta-se intimamente à desassistência sofrida pela refugiada, pois ambas tinham, em comum, a responsabilidade de cuidar de uma criança estando em

uma situação de abandono. No caso de Roberta, seu abandono deu-se pelo seu marido. No caso da refugiada, o abandono foi desempenhado pelo poder público, com suas estruturas burocráticas, pois é relatado que a refugiada havia ido ao centro de apoio mais de uma vez e, mesmo assim, não conseguiu ser cadastrada no projeto.

O momento vivenciado pela refugiada causou grande comoção em Roberta, de forma que ela relata “ISSO ME ANGUSTIOU, porque me fez lembrar de como é difícil (7.0) ((suspiro))”. Destacamos o aumento do tom na primeira oração e o alinhamento da entrevistada devido às lembranças difíceis ao desempenhar a sua maternidade. Após isso, houve uma longa pausa seguida de um suspiro, o que indexicaliza o seu forte abalo emocional.

Na linha 225, Roberta reafirma o seu ponto, relatado em excertos anteriores, de que a dificuldade dos refugiados é maior, uma vez que eles estão, praticamente, sem nenhuma rede de apoio. Então, a entrevistada orienta-nos para a criança e destaca que “o bebezinho era MUITO PEQUENININHO, acho que não tinha nem 3 meses”. Em sua orientação, há uma avaliação encaixada sobre a criança que acaba por aumentar a carga dramática do relato. Adicionalmente, é de se destacar que a sua ênfase na criança, mais uma vez, aponta a genuinidade (BUCHOLTZ; HALL, 2003, 2005) da sua identidade materna.

Após mais uma longa pausa, dessa vez de oito segundos, Roberta assume um contorno prosódico de voz embargada, apontando dificuldades para continuar seu relato devido ao impacto emocional sofrido durante a lembrança dessa experiência. Tal situação, enfatiza que, ao contar narrativas acabamos por reviver as emoções mais profundas de eventos passados. Assim, ao narrar, não estamos apenas relatando histórias de situações que simplesmente ocorreram no passado; pelo contrário, estamos, mais uma vez, experienciando-as. Dessa maneira, é quase impossível manter-se indiferente e insensível durante o ato de realizar narrativas.

Ainda com a voz embargada, Roberta inicia a ação complicadora entre as linhas 213 a 236 “eu cheguei em casa e fui correndo pegar as coisas do Jonas, ((choro)), (3.0) separar, e, e, e, [...] eu liguei pra assistente e falei “quando que ela tá aí de novo?” [...] eu deixei a sacola lá especificamente pra ela”. Em adição, todos esses verbos na primeira pessoa do singular apontam para a construção do protagonismo de Roberta em ajudar aquela mãe refugiada. Nesse sentido, há uma relação de sororidade, pois Roberta, que é mulher, mãe e desassistida compreende as dores da refugiada que também é mulher, mãe e desassistida pelo Estado.

Depois da ação complicadora, Roberta realiza uma série de avaliações acerca do aleitamento materno. É interessante destacar que a entrevistada se identifica como uma pessoa que trabalha com amamentação, o que lhe confere o discurso de autoridade, em outras palavras, trata-se do relato de uma especialista no assunto.

Em primeiro plano, as avaliações de Roberta apontam para as dificuldades gerais sobre a amamentação, visto que apenas o fato de ser mãe já implica dificuldades “porque já vivencia TANTOS ESTRESSES ali, do início do bebê”. Em sequência, Roberta focaliza especificamente a mãe refugiada, linha 242, “IMAGINA ESSA MÃE, GENTE!” então orienta-nos para todas as suas dificuldades “sem ter onde morar, sem ter o que comer, COMO AQUELE LEITE VAI SAIR?”.

Todos esses desafios colocam-se contra o pleno exercício da maternidade, de maneira que, de acordo com Roberta, tanto o psicológico quanto o físico da mãe são afetados uma vez que “sem uma alimentação adequada PRA VOCÊ, como você vai passar o nutriente direito pro bebê?”.

Assim, evoca-se o senso comum (LINDE, 1993), já enraizado, de que a mãe deve se sacrificar pelos filhos fornecendo-lhes alimentação, segurança e proteção. Todavia, ainda não há cobrança social, no mesmo nível, para que os progenitores masculinos desempenhem o mesmo papel, o que levam Barbosa e Rocha-Coutinho (2007, p 166) a apontarem a existência de uma “ideologia que condiciona o papel da mulher como destinado aos cuidados do lar e dos filhos”.

No caso da voluntária entrevistada, além do senso comum da mulher enquanto cuidadora, pesa-lhe, também, as ordenanças religiosas, visto que, no cristianismo, a maternidade é entendida como uma missão confiada pela entidade divina à mulher, de maneira que esta deve cuidar, nutrir e orientar a criança.

Roberta encerra seu relato destacando que esse foi o momento que a mais deixou triste durante sua atuação com os refugiados e realiza o gesto paralinguístico de enxugar as lágrimas, o que atua como uma coda para sinalizar a finalização de sua narrativa.

## 6.4.

### EXCERTO 4 – Por que você continua sendo voluntária?

Nesta seção, compreenderemos as motivações para a Roberta continuar atuando como voluntária junto aos refugiados, se ela pretende ou não continuar neste ofício a longo prazo.

#### 6.4.1.

#### Excerto 4.1. – Imagina a descarga de ocitocina que Jesus teve na vida dele!

Neste excerto investigaremos a construção de como Roberta utiliza o esquema de coerência católico para explicar o desempenho de sua atividade voluntária junto aos refugiados, além de justificar a manutenção de tais práticas assistencialistas.

- 250 **Gus.** que te motiva a continuar sendo uma voluntária? A  
251 continuar atuando como voluntária lá:: ou em qualquer  
252 outro lugar::r, qual é a sua motivação?
- 253 **Rob.** Você:::, recentemente, acho que mostrei, dois ou três  
254 semanas atrás, caiu na- no whatassp, viralizou um vídeo  
255 de um radialista falando sobre ocitocina, você viu isso?
- 256 **Gus.** não cheguei a ver, infelizmente, não vi não.
- 257 **Rob.** então vou te encaminhar depois (2.0) é::: vou te resumir  
258 porque ele falando é muito mais legal ((risos))
- 259 **Gus.** ((risos))
- 260 **Rob.** É! Afinal, ele é um profissional ali da comunicação,  
261 ele é um radialista! E::: o cara fala assim (4.0)  
262 resumidamente porque também não me lembro  
263 cronologicamente como foi, um rapaz estava no Starbucks,  
264 também não era no Brasil não, era em algum outro lugar,  
265 (3.0) e ele chegou pra pessoa do caixa e falou assim "ó,  
266 vou pagar um café aqui e você dá esse café pra pessoa  
267 aqui de trás", aí:: a pess- o caixa falou assim "por que  
268 que o senhor está pagando o café pra ela?", "não, porque  
269 eu quero pagar", aí pagou. E aí::: a pessoa que estava  
270 atrás, era uma mulher, não sei se era uma mulher, acho  
271 que era uma mulher, ficou toda feliz de ter recebido!  
272 Ela não contou- não podia contar que era a pessoa da  
273 frente que tinha pago pra ela não poder agradecer e tal,  
274 2.0) era fazer um ato de bondade DESINTERESSADO, acho  
275 que é isso um ato de bondade desinteressado, e que ele  
276 ficou sabendo que aquele ato ali provocava uma descarga  
277 de ocitocina, você fazer um ato desinteressado, o que é  
278 isso? é você fazer o bem SEM UM RETORNO, né, apenas por  
279 fazer, e que houve- foi feito um estudo que quem recebia  
280 essa descarga não era apenas a pessoa que fazia o evento,  
281 mas também a pessoa que TESTEMUNHAVA o evento e quem  
282 RECEBIA o evento, ou seja, ELE recebeu uma descarga de  
283 ocitocina, o CAIXA recebeu uma descarga de ocitocina,  
284 e A PESSOA QUE RECEBEU O CAFÉ recebeu uma descarga de

285 ocitocina. Enfim, é:::, aí, ele fez- tem mais um  
286 pouquinho no vídeo que eu não vou te contar, porque é  
287 o mais legal do vídeo, porque você vai assistir, porque  
288 eu vou te encaminhar. NO FINAL, obviamente,  
289 provavelmente, era uma pessoa religiosa, ele não deixa  
290 transparecer ali na rádio, ma:::s ele falou assim  
291 "imagina a descarga de ocitocina que Jesus teve na vida  
292 dele!", (3.0), três anos da vida dele fazendo um bem  
293 atrás do outro, um bem atrás do outro, um bem atrás do  
294 outro. EU não sei se é a ocitocina que me faz ser  
295 voluntariada, né, mas eu me sinto MU:::ITO BEM  
296 fazendo isso, assim, foi o que eu te falei do amor ao  
297 próximo, assim, a religião católica ela tem até uma blusa  
298 que::: eu depois posso correr ali no quarto e ver se eu  
299 acho, mas, mas, era aquela blusa da::: RESERVA, sabe da:  
300 da loja Reserva, que tem aquele desenho em forma de oito,  
301 a gente fez uns encontros, encontro de jovens que são  
302 duas vezes por semana e tava isso e tava assim  
303 "Deus, e amor, e caridade, e EJC 65", que é "Encontro  
304 de Jovens com Cristo 65". Então é por aí, a gente não  
305 faz esperando algo em troca, a gente faz porque a gente  
306 gente fazendo a gente recebe MU:::ITO, MU:::ITO,  
307 MU:::ITO mais o bem do que a gente está dando, é quando  
308 falei assim, ah "foram tantos momentos felizes", quando  
309 quando a gente faz a caridade, né, quando a gente faz o  
310 amor ao próximo, né, quando a gente faz a obra, né,  
311 MATERIALIZA ESSE AMOR, né, não é só o sentir, mas faz  
312 de uma outra forma esse amor, que a gente recebe MUITO,  
313 MUITO, MUITO mais. Então a gente acha que está ali  
314 fazendo o bem, mas na verdade eles é que estão fazendo  
315 o bem pra gente e se tá ligado a uma questão fisiológica  
316 de ocitocina ou não? NÃO SEI! ma:::s é, eu nunca deixaria  
317 de ser voluntária, porque realmente o que a gente ganha  
318 é MUITO MAIOR do que a gente DÁ!  
319 Então, eu acho que é isso.

Neste momento da interação, eu, enquanto entrevistador, desejo compreender o porquê de a Roberta continuar atuando como voluntária. Dessa maneira, questiono-a sobre suas motivações para a manutenção desse ofício. No entanto, por se tratar de uma entrevista qualitativa, cuja estrutura não é tão rígida como uma entrevista tradicional (MISHLER, 1999), Roberta decide não responder a minha pergunta e faz outro questionamento.

Mais especificamente, antes de fazer a pergunta, Roberta menciona a existência de um vídeo, cuja temática era a respeito da ocitocina; além disso, também é mencionado que o referido vídeo foi amplamente compartilhado no aplicativo de comunicação "WhatsApp", de modo que ele "viralizou". A escolha da entrevistada pelo item lexical "viralizar" é importante neste contexto, uma vez que a entrevista foi realizada em 2021, momento em que o referido aplicativo passou a ser um importante recurso para a difusão de informação, quer seja ela verdadeira ou falsa, conforme pontuam Lemos e Oliveira (2020).

Dessa maneira, as informações são compartilhadas rapidamente para um grande número de pessoas, necessitando, para isso, poucos toques na tela de um celular. Essa propagação de notícias em curto espaço de tempo tornou-se semelhante a atuação de um vírus, que se espalha de forma rápida entre os indivíduos, daí a motivação metafórica, nos termos de Lakoff e Johnson (2002 [1987]) para a criação do verbo “viralizar”; de maneira mais clara, a característica de rápida infecções entre os humanos inerente aos vírus foi transpostas para as informações compartilhadas no aplicativo “*WhatsApp*”, as quais são partilhadas, de maneira ágil, também entre os humanos.

Após a pergunta da Roberta, respondi que não havia visto o vídeo. Ela então, propõe-se a compartilhar o vídeo comigo após a entrevista a fim de que eu também assistisse ao conteúdo. Após isso, há um reenquadre interacional (GOFFMAN, 1974) na entrevista e a Roberta passa a contar a história para mim. Nesse momento, por meio desse novo enquadre, a entrevistada toma conta dos turnos de fala e assume o controle sobre a organização da conversa, visto que, nesse momento, não estamos mais diante de uma entrevista prototípica, mas sim de uma narração de uma longa história.

A história contada pela Roberta, basicamente, gira em todo de três personagens que se desconhecem: uma atendente, um homem e uma cliente<sup>94</sup>. Em seu relato, a entrevistada menciona que o homem se dirige à atendente a fim de pagar o café de uma cliente e adverte que a pessoa beneficiada não poderia saber quem lhe pagou a bebida. O resultado da narrativa é construído na linha 271, ao informar que a pessoa que teve a bebida pagada “**ficou toda feliz**”.

Entre as linhas 285 a 287, a entrevistada informa que não iria contar o resto do relato desenvolvido pelo radialista e me incita a assisti-lo após a entrevista, pois a Roberta avalia essa parte como sendo “o mais legal do vídeo”, linha 287. Após a entrevista, de fato, fui observar o que acontecia no referido *podcast* para saber o que era a informação avaliada como tão importante para a entrevistada.

Mais especificamente, é relatado, no *podcast*, que um jovem havia perdido a mãe há 10 anos, quando ainda era muito jovem. Passados muitos anos, um dia,

---

<sup>94</sup> O vídeo mencionado pela entrevistada é um corte do vídeo “Douglas Gonçalves (Jesus Copy) – NapaCast #14. O trecho do vídeo em que é relatada a referida história na entrevista está entre os minutos de “01:09:15” a “01:12:40”. O vídeo pode ser acessado no seguinte link: <<https://www.youtube.com/watch?v=n1BLM-ZV9YM>> Acesso em 18 de Fevereiro de 2023.

quando estava hospedado em ao hotel, tomando o café da manhã, três mulheres entraram no restaurante do hotel e elas o lembravam a sua falecida mãe. O rapaz então teria pensado consigo “que saudade de tomar um café com a minha mãe”, então após o primeiro pensamento, “Deus” fala com ele: “sua mãe morreu, não está mais aqui, mas essas três estão, pague um café para elas”.

Após um momento relutando, ele tomou coragem e foi em direção a elas. O rapaz chegou diante das três senhoras, pediu perdão pelo incômodo e as informou que, quando chegaram, as senhoras lembraram-lhe de sua mãe, que havia morrido há 10 anos, então ele ficou com saudades e com vontade de tomar um café com ela novamente. Depois disso, ele pergunta se poderia pagar o café delas. Após esse diálogo, uma delas se levantou, foi em sua direção, parou em sua frente e disse-lhe que seu filho havia morrido na semana passada e ele aparentava ter exatamente a mesma idade do rapaz que as abordava. Então, ambos se abraçaram, se emocionaram e choraram.

A adição desse relato miraculoso reforça a genuinidade da identidade materna e religiosa de Roberta (BUCHOLTZ; HALL, 2003, 2005), pois o que a mais impactou emocionalmente foi o relato da perda da mãe biológica e, por meio de uma intervenção divinal e sobrenatural por parte de “Deus”, um jovem encontra uma senhora que havia perdido seu filho há pouco tempo e, dessa interação, ambos conseguem aplacar a falta que suas respectivas perdas estavam lhes causando.

A motivação para o relato dessa história, ou seja, o seu ponto, foi para explicar o que seria um “um ato de bondade DESINTERESSADO”, o qual, segundo a entrevistada é caracterizado pela realização de uma benfeitoria sem receber nada em troca. Em adição, segundo a Roberta, em seu relato, desempenhar o referido “ato de bondade desinteressado”, desencadeia-se “uma descarga de ocitocina”, que é o hormônio responsável pela sensação de felicidade, amor e prazer, conforme explicam as professoras Rohden e Alzuguir (2016).

Destacamos, também, que a descrição “um ato de bondade desinteressado” é interessante, pois ele remete a interpretação bíblica de “graça”, que é entendida como uma espécie de favor imerecido, visto que o relato bíblico parte do pressuposto de que “todos pecaram e estão destituídos da glória de Deus, sendo justificados gratuitamente por sua graça, por meio da redenção que há em Cristo Jesus” (ROMANOS, 3:23-34). Como consequência, “vocês são salvos pela graça, por meio da fé, e isto não vem de vocês, é dom de Deus; não de obras, para que

ninguém se glorie” (EFÉSIOS, 2:8-9). Dessa maneira, ao realizar um ato de bondade desinteressado, Roberta está se assemelhando a sua divindade adorada, a qual acredita ser seu criador e salvador.

Na linha 289, Roberta menciona que o narrador primário da história possivelmente era uma pessoa religiosa devido ao seu modo de falar e da estrutura “imagina a descarga de ocitocina que Jesus teve na vida dele!”, linhas 291 a 292. A entrevistada, então, utiliza-se dessa indexicalidade para se alinhar a ele e avalia a vida miraculosa do personagem bíblico Jesus como exemplar ao avaliar que ele fez “um bem atrás do outro, um bem atrás do outro, um bem atrás do outro”, linhas 292 a 294, o que faz referência aos milagres mencionados nos evangelhos canônicos encontrados na bíblia cristã, entre os quais podem ser citados a ressurreição de Lázaro (JOÃO 11:1-44), a cura de um surdo-mudo (MARCOS 7:33-37), a cura de um leproso (MATEUS 8:1-4), a pesca milagrosa (LUCAS 5:1-11), entre outros.

Roberta não consegue apontar a causa que a faz continuar sendo voluntária “EU não sei se é a ocitocina que me faz ser voluntariada”, linhas 294 a 295; todavia, destaca, por meio de avaliações encaixadas, que sente-se “MU:::ITO BEM fazendo isso” e retoma a importância da religião católica em sua vida a fim de justificar a sua identidade voluntária. Assim, há mais uma menção ao grupo jovem do qual ela faz parte com o objetivo de realizar benfeitorias e caridades. Além disso, Roberta ressalta que há uma identificação com o grupo até mesmo na vestimenta ao mencionar a existência de uma blusa que possui os dizeres “‘Deus, e amor, e caridade, e EJC 65’, que é ‘Encontro de Jovens com Cristo 65’”, linhas 303 a 304.

Dessa maneira, a entrevistada enfatiza a importância da religião católica como um dos fundamentos para a sua atuação voluntária, uma vez que a referida crença demanda que seus adeptos, de acordo com as avaliações de Roberta, se apliquem à prática da caridade, de maneira que “MATERIALIZA ESSE AMOR, né, não é só o sentir,”, linha 311. A entrevistada faz referência ao postulado bíblico de que “a fé sem obras é morta” (TIAGO, 2:26), o que, por sua vez, novamente aponta para a genuinidade de Roberta em se tratando de seu comprometimento com a fé cristã.

Roberta retoma a questão ocitocina para reforçar sua identidade voluntária. Assim, ela afirma que “eu nunca deixaria de ser voluntária”, para isso ela

desempenha avaliações encaixadas estabelecendo que “o que a gente ganha é MUITO MAIOR do que a gente DÁ!”. Nesse sentido, o voluntariado é posto como um compromisso que irá acompanhá-la até o fim de sua vida. Ela apresenta-se, de forma, como uma pessoa de índole humanitária e reforça a genuinidade de sua identidade voluntária.

## 6.5.

### **A construção interacional do sentido acerca do serviço voluntário/assistencial e seus efeitos**

Ao longo da narrativa desempenhada por Roberta, é evidente a significação do serviço assistencial e voluntário a partir do sistema de coerência da religião católica (LINDE, 1993). Assim, o trabalho assistencial, para além de proporcionar as garantias mínimas das pessoas em contextos de vulnerabilidade social, atua, antes de tudo, como uma maneira de revelar o amor de “Deus” por suas criaturas.

Dessa maneira, o assistente social e, sobretudo, o voluntário seriam indivíduos que materializariam as boas dádivas divinas a todos os humanos. Tal perspectiva encontra respaldo bíblico, como na passagem encontrada no Evangelho de Mateus (25:35-45)<sup>95</sup> ou no célebre texto “ame o teu próximo como a ti mesmo” (MATEUS, 22:39). Como consequência, o voluntariado é quase que uma atividade sacerdotal cuja finalidade, conforme já mencionamos, é o alívio da dor do próximo.

Na narrativa de Roberta, o refugiado, por outro lado, a partir de episódios que descrevem a relação entre mãe e filho, é entendido como uma criança a qual

---

<sup>95</sup> Segue o texto na íntegra com a tradução Nova Versão Internacional – “eu tive fome, e vocês me deram de comer; tive sede, e vocês me deram de beber; fui estrangeiro, e vocês me acolheram; necessitei de roupas, e vocês me vestiram; estive enfermo, e vocês cuidaram de mim; estive preso, e vocês me visitaram”. “Então os justos lhe responderão: ‘Senhor, quando te vimos com fome e te demos de comer, ou com sede e te demos de beber? Quando te vimos como estrangeiro e te acolhemos, ou necessitado de roupas e te vestimos? Quando te vimos enfermo ou preso e fomos te visitar?’” “O Rei responderá: ‘Digo a verdade: O que vocês fizeram a algum dos meus menores irmãos, a mim o fizeram’”. “Então ele dirá aos que estiverem à sua esquerda: ‘Malditos, apartem-se de mim para o fogo eterno, preparado para o Diabo e os seus anjos. Pois eu tive fome, e vocês não me deram de comer; tive sede, e nada me deram para beber; fui estrangeiro, e vocês não me acolheram; necessitei de roupas, e vocês não me vestiram; estive enfermo e preso, e vocês não me visitaram’”. “Eles também responderão: ‘Senhor, quando te vimos com fome ou com sede ou estrangeiro ou necessitado de roupas ou enfermo ou preso, e não te ajudamos?’” “Ele responderá: ‘Digo a verdade: O que vocês deixaram de fazer a alguns destes mais pequeninos, também a mim deixaram de fazê-lo’”.

deve ser protegida. A princípio, essa espécie de metáfora pode soar positiva; todavia, ela é negativa uma vez que acaba por reforçar o estatuto assujeitado, coadjuvante e inerte da pessoa em situação de refúgio.

Como consequência, não se pensa no refugiado como um indivíduo que é detentor de uma gama de direitos internacionais que devem lhe garantir formas de subsistência digna, mas sim como um ser frágil cujos direitos precisam ser defendidos por indivíduos de bom coração que atuam no nível da caridade.

Além disso, o posicionamento religioso para motivar o fomento de políticas sociais é, de certa forma, potencialmente perigoso. Primeiro de tudo, conforme pudemos observar nas primeiras instituições religiosas de assistência no Brasil, havia um padrão de retidão que era altamente moralizante e fundamentado nas bases do cristianismo católico, o que resulta no apagamento e/ou desrespeito a outras manifestações culturais, por exemplo, e na institucionalização de que há formas de vidas corretas, dignas e que, portanto, devem ser motivadas e legitimadas; ao passo que haveria outras formas de existências desviantes, indignas, que deveriam ser coercivamente desmotivadas e deslegitimadas.

Em adição, a questão da assistência social passa por uma despolitização, ou seja, as assistências prestadas são frutos de uma beneficência advinda de uma forma de cultura religiosa superior, correta e inerrante, em vez de ser materializada pelos atos institucionais da Administração Pública, o que reforça o postulado já hegemônico da cristandade católica como a única adequada, ou pelo menos a superior, para proporcionar assistência social, tipo de pensamento já criticado por Hilário Bohn (2013, p. 84) ao estabelecer que “não existe nada pior que alguém querendo fazer o bem, especialmente o bem aos outros. O mesmo se aplica aos que ‘pensam bem’, com sua irresistível tendência a pensar por e no lugar dos outros”.

Por fim, porém não menos importante, a assistência social passa a ser compreendida não como um direito, mas sim como uma concessão de benesses a um grupo de indivíduos. Assim, o refugiado é esvaziado de seus direitos e significado como um indivíduo auxiliado por mero cuidado e capricho de um grupo composto por pessoas misericordiosas e moralmente excelsas. Talvez venha daí a hostilidade para com pessoas em situação de refúgio que conseguem ter seus direitos efetivados, visto que os tais direitos, embora sejam uma garantia internacional, é entendida, no senso comum (LINDE, 1993), como um benefício superior ao que se merece.

## 6.6.

### Encaminhamentos

Ao longo da interação, Roberta se construiu identitariamente como uma católica praticante e comprometida com os ditames de sua religião. Além disso, também destacamos o seu trabalho de face (GOFFMAN, 2011 [1967]) para se apresentar como uma mulher com um ímpeto, quase que natural e imanente, para o exercício da maternidade, visto que, desde a infância, a voluntária se sentia feliz ao cuidar de outras crianças, exercendo, assim, sobre elas, uma relação de cuidado e de responsabilidade.

É bem verdade que, por ter sido criada em “berço cristão”, Roberta possui ideais do que é “ser mulher” fundamentados nessa religião e do sistema de coerência católico (LINDE, 1993). Assim, cabe ressaltar que, segundo o cristianismo, a figura da “mulher” é construída como um indivíduo que deve se dedicar sempre ao bem-estar de seus filhos, se os tiver, e, claro, ao seu marido, com toda a devoção<sup>96</sup>. Assim, observamos, ao longo de toda a narrativa de Roberta, a manutenção de uma perspectiva patriarcal sobre o ofício da mulher.

---

<sup>96</sup> Acreditamos que a principal descrição bíblica sobre o que é uma mulher e o que ela deve fazer encontra-se em Provérbios 31:10-31. Esse texto, tradicionalmente, é creditado a mãe do rei Lemuel. Mais especificamente, a mãe do rei estava instruindo-o a respeito de como é a “mulher virtuosa” que ele deveria procurar para se casar. O fato é que, neste texto, a mulher é apresentada como uma pessoa que deve cuidar de todos os afazeres domésticos, trabalhar fora e, quando retornar à casa, ainda deve continuar a cuidar de todos os moradores da casa, apresentando, dessa maneira, que a mulher ideal deve empreender-se em uma jornada tripla. A seguir, colocamos o texto na íntegra na tradução Nova Versão Internacional”– “Uma esposa exemplar; feliz quem a encontrar! É muito mais valiosa que os rubis. Seu marido tem plena confiança nela e nunca lhe falta coisa alguma. Ela só lhe faz o bem, e nunca o mal, todos os dias da sua vida. Escolhe a lã e o linho e com prazer trabalha com as mãos. Como os navios mercantes, ela traz de longe as suas provisões. Antes de clarear o dia ela se levanta, prepara comida para todos os de casa e dá tarefas às suas servas. Ela avalia um campo e o compra; com o que ganha planta uma vinha. Entrega-se com vontade ao seu trabalho; seus braços são fortes e vigorosos. Administra bem o seu comércio lucrativo, e a sua lâmpada fica acesa durante a noite. Nas mãos segura o fuso e com os dedos pega a roca. Acolhe os necessitados e estende as mãos aos pobres. Não teme por seus familiares quando chega a neve, pois todos eles vestem agasalhos. Faz cobertas para a sua cama; veste-se de linho fino e de púrpura. Seu marido é respeitado na porta da cidade, onde toma assento entre as autoridades da sua terra. Ela faz vestes de linho e as vende, e fornece cintos aos comerciantes. Reveste-se de força e dignidade; sorri diante do futuro. Fala com sabedoria e ensina com amor. Cuida dos negócios de sua casa e não dá lugar à preguiça. Seus filhos se levantam e a elogiam; seu marido também a elogia, dizendo: “Muitas mulheres são exemplares, mas você a todas supera”. A beleza é enganosa, e a formosura é passageira; mas a mulher que teme o Senhor será elogiada. Que ela receba a recompensa merecida, e as suas obras sejam elogiadas à porta da cidade” (PROVÉRBIOS 31:10-31).

Em relação a sua experiência com o trabalho voluntário, Roberta também não mencionou nenhum tipo de experiência apriorística, o que, por si só a colocaria em uma “luz não favorável”, visto que ela poderia sofrer sanções sociais e ter de enfrentar acusações de que, provavelmente, ela estaria fazendo trabalho voluntário junto a refugiados apenas para se autopromover em uma situação social de alta complexidade.

As críticas à Roberta poderiam ser ainda mais enfáticas, pois ela nem sequer conseguiu explicar como se deu o primeiro contato dela com o Centro de Atendimento ao Refugiado. Pelo contrário, além de não lembrar, ela propôs três possibilidades diferentes, mas não confirmou nenhuma delas. Dessa forma, a sua apresentação enquanto uma pessoa voluntária e filantrópica estava seriamente ameaçada.

Como consequência, a voluntária precisou criar um vínculo entre a sua prática profissional, que se consistia em levar adolescentes intercambistas para a Europa, e a “crise” dos refugiados no continente europeu no entre os anos de 2015 a 2018, somente assim ela conseguiu proporcionar entendimentos que servissem de aporte para a genuinidade de seu vínculo com os refugiados e evitar sanções sociais.

Ao longo de toda a sua narrativa, a religião católica assumiu um papel de grande importância, pois é a partir dela que Roberta, por exemplo, significa os refugiados. Para ela, todos são “filhos de Deus”. Entendemos que essa compreensão é, em partes, problemática, pois ela despersonaliza as pessoas em situação de refúgio e as aloca em um único grande grupo.

Certamente compreendemos que essa não é uma intenção negativa da voluntária entrevistada, mas pontuamos que essa perspectiva se assemelha às práticas adotadas pelas instituições totais. Conforme destaca Goffman (2019 [1961]), nessas instituições, os indivíduos são despidos de seus traços de individualidades e, costumeiramente, são nomeados a partir de grandes grupos; assim, por exemplo: nas prisões, seus residentes são todos “encarcerados”; nos conventos, são “freiras”; nos manicômios, são “loucos”.

Como consequência, essa visão “homogeneizante” auxilia na “mortificação” das identidades e individualidades das pessoas em situação de refúgio, o que acaba por concebê-las como todas iguais e semelhantes, o que certamente não é o caso dessas pessoas que vivenciaram e vivenciam dramas discrepantes.

## 7.

### A PERSPECTIVA DO PROFESSOR VOLUNTÁRIO

Analisaremos, neste capítulo, de que forma o professor voluntário entrevistado significa a sua prática voluntária, as especificidades de sua atuação junto aos refugiados e, por fim, de que maneira ele constrói as justificativas para permanecer oferecendo sua força de trabalho voluntária no Centro de Atendimento ao Refugiado.

#### 7.1.

##### EXCERTO 1 – Como foi a entrada no serviço voluntário?

Essa seção visa compreender de que forma o voluntário Yago entrou no Centro de Atendimento ao refugiado e como foi a realização do processo de oferta da sua força de trabalho voluntária para atuar como professor de língua portuguesa para refugiados.

001 **Gus.** mas, me conta um pouco mais aí da sua experiência como  
002 voluntário, como é que você chegou lá no centro (1.0)  
003 **Yag.** Então, eu tava passando por lá (0.4) e:: aí eu:: (0.8)  
004 **Yag.** falei assim será que tem alguma lá? eu sempre quis fazer  
005 um trabalho assim né? (1.0)  
006 aí eu::: eu passei lá e falei assim- ah eu tava até com  
007 roupa de academia, eu tinha acabado de fazer um treino  
008 e:: passei lá pra perguntar mesmo né aí eu fui recebido  
009 pela assistente social (1.2) e aí ela::: fez uma  
010 entrevista na hora e pedi desculpa pelos trajés né?  
011 **Gus.** [[risos]]  
012 **Yag.** [[risos]]  
013 aí ela anotou meu número e depois ela me ligou e me  
014 chamou para fazer uma entrevista mais detalha::da e tal  
015 aí eu fiquei aguardando até surgir a oportunidade de,  
016 de ir lá ajudar.

Após a pergunta sobre como se deu o início da experiência com o voluntariado no Centro, Yago menciona que “tava passando por lá”; a escolha do tempo verbal utilizado denota que sua passagem pelo Centro era costumeira. Após isso, o entrevistado realiza uma avaliação externa “**sempre quis** fazer um trabalho assim”, ou seja, seu ímpeto para trabalhar junto aos refugiados não foi um desejo repentino, o que poderia demonstrar falta de coerência de suas ações posteriores. Assim, por meio dessa avaliação, ele começa a construir a coerência de

seu trabalho voluntário junto às pessoas em situação de refúgio, além de sua genuinidade (BUCHOLTZ; HALL, 2003, 2005).

Na linha 6, Yago suspende a sua narração para nos orientar que estava “com roupa de academia” e que “tinha acabado de fazer um treino”. Essa orientação é essencial para a construção de sua prática identitária voluntária por, pelo menos, duas razões. A primeira é enfatizar que Yago foi ofertar sua força de trabalho em um dia comum, como qualquer outro, e não em datas festivas em que os indivíduos, normalmente, possuem um maior ímpeto para a disponibilizarem parte de seu tempo para atividades voluntárias, como ocorre no Natal, por exemplo<sup>97</sup>.

A segunda razão que há de ser mencionada, trata-se do fato de que o oferecimento de sua força de trabalho voluntário se deu quando o entrevistado havia acabado de desempenhar uma atividade física desgastante e cansativa, o que acaba por enfatizar, ainda mais, a genuinidade de suas motivações, movimento que o entrevistado vem empreendendo desde o início de sua narrativa.

Após a orientação realizada entre as linhas 6 a 8, no momento em que narra como se deu a sua interação com a assistente social do Centro de Atendimento aos Refugiados, Yago se desculpa pela utilização dos trajes de academia, o que serve como uma forma de proteção de sua face (GOFFMAN, 2011 [1967]), visto que, de acordo com os enquadres primários (GOFFMAN, 1974) relacionados ao tipo de roupa que se deve vestir em ocasiões formais, tal como em uma entrevista para oferta de trabalho voluntário, trajes de ginástica não são uma opção válida para esse tipo de interação. O referido tipo de conhecimento se confirma devido aos risos do entrevistador e do entrevistado, que reforçam o caráter inesperado e pitoresco da interação narrada.

Assim, o pedido de desculpas demonstra que o fato de Yago estar trajando essas vestimentas é apenas uma casualidade (LINDE, 1993) que se deu pelo fato de ele ter saído direto da academia para a entrevista sem que houvesse um planejamento prévio para isso, em vez de uma inaptidão do entrevistado que teria, deliberadamente, decidido utilizar essas roupas, o que colocaria sua face em risco

---

<sup>97</sup> Para mais informações, acesse a matéria a seguir:

< [168](https://www.estadao.com.br/emails/comportamento/fim-de-ano-desperta-solidariedade-e-incentiva-trabalhos-voluntarios/#:~:text=As%20comemora%C3%A7%C3%B5es%20de%20Natal%20e,o%20bem%20de%20outro.> Acesso em 21 de Outubro de 2023.</a></p></div><div data-bbox=)

e poderia levantar dúvidas quanto a sua capacidade de adequar vestimentas às variadas situações de interação, o que seria um tipo conhecimento básico compartilhado pelo senso comum (LINDE, 1993).

A interação de Yago com a assistente social resultou em um novo convite para a realização de uma entrevista “mais detalhada” e, após ela, o entrevistado desempenha uma coda encerrando sua resposta “aí eu fiquei aguardando até surgir a oportunidade de [...] ir lá ajudar”. Dessa forma, Yago destaca o seu protagonismo, visto que a comunicação com o Centro se deu devido a sua própria vontade de ajudar, além de que esse contato se desenvolveu em situações espontâneas, não planejadas e fora de datas que tradicionalmente são conhecidas por “aflorar” o ímpeto voluntário dos indivíduos. Assim, formalizamos a construção da genuinidade da prática identitária de Yago da seguinte forma:

Quadro 5 – Elementos constitutivos da prática identitária “voluntário genuíno” – Yago

<b>PRÁTICA IDENTITÁRIA DO VOLUNTÁRIO GENUÍNO – YAGO</b>	
1.	Oferta do trabalhador em dia comum, sem apelo humanitário, com o agravante de estar retornando de realização da prática de esforço físico.
2.	Ofereceu sua força de trabalho voluntária de maneira espontânea, sem nenhum tipo de interesse ou ganho obtido em troca do desempenho dessa atividade.
3.	Já havia feito outros trabalhos voluntários anteriormente, embora não tenha mencionado quais.

Fonte – Desenvolvido pelos autores

## **7.2.**

### **EXCERTO 2 – Como é dar aulas para refugiados?**

Nesta seção produziremos entendimentos acerca de como Yago significa as especificidades do trabalho de professor de língua portuguesa para refugiado. De maneira mais específica, será observado como ele se preparou para esse ofício, bem como as avaliações que faz a respeito de sua prática profissional.

017 **Gus.** teria alguma COISA aí que você gostaria de me contar  
018 mais sobre a sua experiê::ncia, sobre como é dar essas  
019 aulas, alguma coisa mais sua enquanto professor de  
020 refugia::dos?

021 **Yag.** sim sim- olha eu acho que:: é: eu tava até pensando isso  
022 hoje que assim, professor, médico são profissões que-  
023 (1.0) eu acho que todas né, você tem sempre que se  
024 reciclar, mas são profissões que você tem sempre que  
025 estar estudando, não (0.5) não tanto pra minha área,  
026 que são coisas que não mudam tanto- mas assim (0.6) ser  
027 mais dinâmico que né, pra dar aula e tal E::: (1.0) é  
028 quando me chamaram pra fazer lá, eu fiquei assim, caramba  
029 , como eu vou- ai eu comecei a ver livros, livros, livros  
030 e::: quando eu fui conversar com a assistente ela falou  
031 assim (0.8) olha a gente não quer nada acadêmico (2.0)  
032 Aí eu falei assim, então vou pegar meu diploma, rasgar  
033 ((risos))

034 **Gus.** ((risos))

035 **Yag.** E aí eu fui e falei assim tá, então eu não sei como  
036 fazer, mas a gente vai arranjar uma fórmula e aí eu fui  
037 assistir a aula da outra professora, que não é professora  
038 de, de, de língua, ela é, é tem uma outra formação, é  
039 jornalista e tal, conhece língua, mas não é professora  
040 E a gente conversou, trocamos uma ideia e eu percebi que  
041 ela- ela conversou comigo e falou assim "O que eles  
042 precisam aqui é OBJETIVIDADE é::: é:: eles precisam que  
043 você seja FUNCIONAL, eles não precisam de uma ESCOLA e  
044 sim de alguém que ensinam eles a se comunicar, a falar  
045 a NÃO SER ENGANADO, né?" Então (1.2) aí eu per- ai  
046 eu fal- quando eu fui fazer a aula e voltei pra comu-  
047 pra conversar com a assistente, eu falei assim "ela tem  
048 o plano perfeito, porque"- e até a assistente falou isso  
049 que em outros cursos parece que eles não gostaram porque  
050 era muito acadêmico, chega lá:: tinha lá o livri::nho e  
051 assim (0.8) isso não é funcional pra eles, isso é bom  
052 isso é bom pra mim que vai terminar o- a academia, ou  
053 pra alguma criança brasileira que:: tá terminando os  
054 seus estudos, MAS NÃO PRA ELES, o que eles querem é  
055 FALAR BEM pra ser compreendidos, é aquela questão da  
056 compreensão que eu tinha falado (0.5, então uma aula que  
057 seja completamente engessada na academia, né, vamos  
058 botar assim, não é pra eles (0.5) então eu tive que:::  
059 que me DESACADEMIZAR, vamos botar assim, tirar essa,  
060 essa- ESQUECER e, e agir, como se fosse realmente um::  
061 (1.0) UM EDUCADOR não um professor, né, não que eu não  
062 estivesse ali pra mediar- olha se fala assim porque é  
063 assim e aí o que vocês vão trazendo eu vou ajudan::do e  
064 assim a gente vai construindo um:: sistema pra vocês  
065 aprenderem melhor e não chegar com uma coisa pron::ta e  
066 e você tem que se enquadrar AQUI, eu acho que isso foi  
067 o- a, a::, na, na academia a gente aprende isso, né, que  
068 tem a diferença do educador e do professor e aí EU VI  
069 VI ISSO, na, na prática como funciona

Nesse momento da entrevista, foi perguntado ao Yago se ele tinha alguma contribuição que gostaria de mencionar durante seu trabalho como professor de língua portuguesa para os refugiados. A resposta foi positiva, porém, antes de relatar as especificidades envolvidas em seu processo de ensino, o entrevistado

empreende um longo prefácio para explicar a necessidade de ressignificações em sua prática profissional.

Mais especificamente, Yago utiliza-se de orações avaliativas para estabelecer que “professor [e] médico são profissões que [...] você tem sempre que se reciclar [...] são profissões que você tem sempre que estar estudando”. O primeiro ponto interessante a se notar nessa orientação é a reminiscências de práticas discursivas neoliberais em sua fala, visto que, nessa perspectiva neoliberal, os indivíduos são como objetos que precisam estar sempre se ressignificando sob pena de se tornarem obsoletos e, conseqüentemente, dispensáveis.

Como consequência, uma das marcas principais do neoliberalismo seria a individualização do sucesso e do fracasso. Em outras palavras, com base em Bonfante (2023), a prática discursiva neoliberal, amplamente difundida em uma cultura de *coach*, por exemplo, entende que se um indivíduo alcançou o sucesso é devido ao seu próprio esforço meritocrático, afinal, “não há pobreza que resista a 14 horas de trabalho”<sup>98</sup>, conforme menciona um dos mais famosos *coaches* do ramo financeiro no Brasil.

O oposto também é verdade; logo, se um indivíduo não alcançou o “sucesso” e permanece em um estado de vulnerabilidade isso se deveu a uma inaptidão ou falta de força de vontade do indivíduo. Como consequência, há um sistêmico apagamento de “uma perversa desigualdade na distribuição da renda e das oportunidades de inclusão econômica e social” (BARROS, 2000, p. 123). Nesse sentido, ignora-se a estrutura de um país que foi construído e se mantém de pé sobre a exploração do negro e do pobre e apresenta-se uma perspectiva de que “tudo é possível, basta querer”.

Após essa primeira parte da orientação, Yago realiza uma segunda sequência de orações avaliativas e estabelece uma cisão, diferenciando a sua profissão, a de professor, das mencionadas anteriormente e desempenha uma avaliação encaixada ratificando que “[na] minha área [...] [as] coisas não

---

<sup>98</sup> Esse texto foi divulgado no perfil de Twitter oficial de Thiago Nigro, que atende pela alcunha de “Primo Rico” em seu canal do YouTube. Nigro se apresenta como um educador financeiro, ensinando a realizar investimentos, apesar de ter contraído uma dívida de 1,7 milhões de reais, que resultou no leilão de um de seus apartamentos. Para mais informações, acesse a matéria no seguinte link: <<https://vejasp.abril.com.br/coluna/terracopaulistano/primo-rico-imovel-divida/>>

<<https://www.uol.com.br/splash/noticias/2023/03/01/thiago-nigro-primo-rico.htm>>

Links acessados em 25 de outubro de 2023.

mudam tanto- mas, assim [tem que] ser mais dinâmico [...] pra dar aula e tal”.

A partir da orientação supracitada, o entrevistado apresenta o fazer pedagógico como uma área sem grandes inovações que irão demandar do profissional que atua nesse campo uma reflexão sobre suas práticas e afazeres; pelo contrário, o ensino é compreendido como uma prática estanque, em que apenas há mudanças na forma como o conteúdo é transmitido, conforme é destacado entre as linhas 26 e 27; como consequência, há uma preocupação maior com a técnica aplicada para a transmissão do conteúdo formal do que uma reflexão sobre o conteúdo em si, se ele irá ser emancipatório ou imbuído de uma perspectiva colonial, por exemplo.

Após as avaliações, Yago começa a ação complicadora que se inicia com o seu chamado para ir lecionar no Centro, conforme destacado na linha 28. Essa convocação resulta na ação de uma tentativa de se aprofundar nessa questão; por isso, o voluntário explica que começou “a ver livros, livros, livros”. Porém, o resultado da ação complicadora é uma quebra de expectativa, visto que a assistente explicou que o centro “não quer nada acadêmico”, o que resulta na surpresa de Yago “então vou pegar o meu diploma [e] rasgar”.

Esse momento de desilusão experienciado por Yago se relaciona com as informações apresentadas na sua orientação, a qual estabeleceu que, na área do ensino “não há tanta mudança”; dessa forma, ao entrar em contato com uma nova realidade de ensino, todo o conteúdo que ele aprendeu durante a sua formação agora seria de pouca utilidade. Adicionalmente, a conclusão dramática de rasgar o próprio diploma à que Yago chega demonstra, em sua perspectiva, um problema na formação docente, que não o preparou para essa realidade.

Como consequência da falta de preparo recebido devido a um problema de currículo majoritariamente academicista, ele necessitou assistir a aulas de outra professora que era jornalista de formação, ou, de acordo com as avaliações de Yago, ela “não era professora de língua [...] ela conhece a língua, mas não é professora”.

Yago avalia que o contato com essa professora foi muito importante para a sua prática profissional e avalia a prática dela como um “plano perfeito”, linha 48. Ressalta-se, aqui, que o plano perfeito para o ensino de português para refugiados adveio de uma profissional que não faz parte da academia, não era uma

grande teórica na área, nem tão pouco era formada em Licenciatura, nem no curso de Letras. Esse detalhe é importante para reforçar o ponto da narrativa de Yago, que seria a apresentação da academia como uma instituição datada, presa às práticas retrógradas e que não visa ao ensino prático.

O ponto da narrativa de Yago é reforçado nas linhas 50 a 55, momento em que explica que os refugiados não gostaram de outros cursos de português, pois “era muito acadêmico”, além da utilização de um “livri:inho”, item lexical avaliativo que demonstra seu desprezo pelo viés academicista de ensino. Assim, o ensino em uma perspectiva acadêmica “não é funcional para eles”, visto que essa metodologia não os incita a “FALAR BEM [...] ser compreendidos” e consistia em uma abordagem “completamente engessada”, linha 57.

Como consequência, o entrevistado explica que foi preciso se “DESACADEMIZAR”. Nesse momento, Yago explicita o ponto da sua narrativa. Assim, ele teve de abandonar as práticas que realizava e ir contra os conteúdos “engessantes” e datados que havia aprendido e se empenhado. Após isso, ele deixa de ser um professor e se torna em “UM EDUCADOR”, linha 61.

Assim, Yago apresenta dois polos conflitantes: (i) o professor, que representaria a academia, que se consiste na ênfase da teoria e na falta de prática e (ii) o educador, que representa uma ruptura com o estado das coisas e prezaria pela prática. Ele conclui com o discurso de autoridade com base na sua experiência empírica “EU VI ISSO na [...] prática como funciona”, linha 69.

A questão contundente que se levanta com base nessa experiência relatada por Yago é a seguinte: “precisa-se de formação formal para ser um bom professor?” Afinal, se o ensino prático e eficaz adveio de uma profissional que sequer era do ramo da educação, coloca-se em xeque a efetividade dos cursos de licenciatura e a sua preparação para situações reais de ensino, além do agravante de que os próprios alunos refugiados preferiram ter aula com uma profissional que não era do ramo da educação em comparação com outros cursos com professores de formação.

Antes de analisarmos o próximo excerto da entrevista, entendemos que seria importante pensarmos criticamente acerca de tal posicionamento a fim de observarmos se há um fechamento tão amplo e difundido da academia conforme estabelece Yago. Miller (2013, p. 103), precursora da “Prática Exploratória” (ALLWRIGHT, 2005) no Brasil, explica que “busca-se, no século XXI, formar um professor crítico-reflexivo e ético, bem como investigar a sua formação”.

Nessa perspectiva, mais importante do que um método de ensino unicamente tecnicista e com ênfase em um alegado bom resultado, porém descolado de uma realidade crítica e reflexiva, é realinhar a ênfase da formação inicial e continuada dos professores a partir de uma perspectiva da coconstrução do conhecimento, da ética e da criticidade.

Porém, ainda segundo Miller (2013), é verdade que ainda há alguns contextos profissionais em que a preparação para o desenvolvimento das habilidades de ensino de língua ainda perpassa por meio de um viés avesso às pautas crítico-reflexivas as quais fomentariam discussões, que, além de oportunizar situações reais de ensino, promoveriam a possibilidade de reflexões sobre problemas do mundo social e a capacidade de pensar sobre tais soluções enquanto cidadãos.

Dessa maneira, o professor seria usurpado de sua capacidade de reflexão crítica autônoma e autoral. Como consequência, Miller (2013, p. 110) afirma que “se, como formadores de professores, não nos pronunciarmos nessas situações, estaremos compactuando com a reflexão profissional a serviço da produtividade, do autoritarismo dos sistemas educacionais ou do isolamento do professor”.

Destaca-se que é justamente o sentimento de “isolamento” e se encontra presente ao longo da história de Yago, uma vez que, a partir de suas orientações, ele se viu só e sem apoio para desenvolver criticamente suas habilidades de ensino durante sua formação inicial, de modo que, apenas nessa experiência voluntária é que ele recebera a assistência pedagógica advinda e outra voluntária.

Não há dúvidas de que existem espaços tradicionalistas e fechados às mudanças pedagógicas que se desencadeiam, conforme Yago expôs durante este momento de sua narrativa. Todavia, é importante destacar que há outros ambientes dentro dessa mesma academia que propõem descontinuidades e rupturas com essas perspectivas “engessadas”, para utilizar a nomenclatura empregada por Yago.

Assim, para fins de exemplificação, têm-se a já mencionada “Prática Exploratória” (ALLWRIGHT, 2005), a Pedagogia Crítica (GIROUX, 1986; McLAREN, 1997), o Ensino Transgressivo com foco antirracista (BELL HOOKS, 2013), entre outros. Dessa forma, cabe ao pesquisador procurar por espaços críticos, reflexivos, inclusivos, implicados social e politicamente a fim de que suas práticas pedagógicas possam se desenvolver “na busca de entendimentos aprofundados de

suas questões da vida em sala de aula, na escola ou em outros contextos” (MILLER, 2013, p. 111).

Por fim, não podemos deixar de destacar que os significados evocados por Yago, a respeito do processo educacional, transmitem sentidos majoritariamente neoliberais, em que o processo de ensino, necessariamente, deve estar direcionado a uma finalidade de “resolver” algum problema de ordem prática sem que haja espaço para a reflexão das causas que possam estar atuando para a criação e, até mesmo, para a manutenção de determinada problemática.

Não é à toa que os grandes conglomerados da educação privada apoiam, por exemplo, a aplicação do “Novo Ensino Médio” (KRAWCZYK, 2014; KOSSAK; VIEIRA, 2022), o qual, em uma de suas propostas, define a redução drástica na carga horária e na oferta de disciplinas como “filosofia” e “sociologia”, que podem atuar como espaços para o desenvolvimento da criticidade, para darem espaço a aulas voltadas a conteúdos sobre como “fazer brigadeiros caseiros”<sup>99</sup>, o que, em teoria, ajudaria o aluno a resolver o problema da “incapacidade” de criar renda, por exemplo.

O conteúdo supracitado tem como um dos seus efeitos a manutenção das estruturas de poderes, uma vez que os filhos de indivíduos de classes sociais menos favorecidas terão, na escola, um espaço mais reduzido o desenvolvimento da reflexão e do senso crítico.

### 7.3.

#### **EXCERTO 3 – Como você vê a chegada dos refugiados ao Brasil?**

Essa seção tem por objetivo compreender como Yago entende a chegada dos refugiados no Brasil e de que forma ele constrói a imagem do país nesse processo de recebimento de pessoas em situação de refúgio e de migrantes em geral.

070 **Gus.** como que você (0.5) VÊ isso, essa, essa CHEGADA deles,  
071 o ESTADO deles, né o que você acha das políticas públicas  
072 que a gente tem aqui pra e::les, o que você pensa disso  
073 TUDO?  
074 **Yag.** Olha (0.6) eu acho, assim- a primeira pergunta foi  
075 relativa a, a chegada deles, não é isso?

---

<sup>99</sup> Para mais informações, acesse a seguinte matéria: <<https://exame.com/brasil/apos-reforma-do-ensino-medio-alunos-tem-aulas-de-o-que-rola-por-ai-rpg-e-brigadeiro-caseiro/>> Acesso em 10 de Fevereiro de 2024.

076 **Gus.** [mhum, isso.]  
077 **Yag.** então (1.0) eu, eu acho que:: assim- a gente (2.0) logico  
078 que, que tem a questão econômica que você tem estrangeiros  
079 como na Europa, né, onde os estrangeiros vão (0.6)  
080 trabalhar a economia porque você tem um (0.8) você  
081 pretende logicamente fortalecer um- o seu país, né, isso  
082 é::, é::, é:: nacional, tem um sentimento nacional, mas  
083 eu acho que:: (1.0), o- é bom ter um país como o nosso  
084 que está APTO a receber, né (0.8), não só por, por questão  
085 territorial, mas- mas de acolher, né, porque tem muitos  
086 países aí que a gente sabe que eles:: assim, são  
087 completamente avessos a estrangeiros, né, você vai para  
088 alguns países da europa e você vai ser maltratado, entre  
089 outras coisas, né então, eu- eu assim me sinto ORGULHOSO  
090 de tá num país que é acostumado a receber, né, na história  
091 desde o início, e uma vez eu tava- eles tavam assim,  
092 conversando, eu lembro que, eles tavam conversando que,  
093 as vezes eles:: (0.6) eles, onde eles tavam morando, eles  
094 eram meio, eles eram meio::: que::: é::: não tinham- eram  
095 tratados meio sem paciência, vamos botar assim- não eram  
096 maltratados, mas eram tratados sem paciência, porque eles  
097 não entendiam português, então eles iam na feira, o cara  
098 não conseguia entender o que eles estavam falando, aí a  
099 pessoa ri::a, aí a pessoa:: não, não falavam com e::eles,  
100 aí eu expliquei que talvez seja por FALTA DE ACESSO, que  
101 talvez o lugar onde a pessoa tenha ido eram também uma  
102 pessoa de baixa escolaridade, então a pessoa ficava  
103 nervosa talvez o riso seja por isso- porque a pessoa não  
104 conseguia responde:: ou entende::, né, é muito normal,  
105 quando você tá aprendendo língua, você TRAVA, você RI,  
106 depende da pessoa, né, mas aí é primeiro um CONTATO que  
107 você tá tendo com uma outra cultura, né, quando eles vão  
108 pra rua aí eu falei tipo, olha- eu até falei um pouco  
109 sobre a história do Brasil que:: uma coisa que eu GOSTO  
110 né, de falar, pra saber em que país eles estão, aí eu  
111 falei das imigraçõ::es, dos japoneses, dos alemães, dos  
112 italianos, dos, dos- agora nós temos uma imigração muito  
113 grande de chine::ses e de á::rabes, de jude::us e tal, aí  
114 eu falei que é um país que é acostumado a receber e a  
115 INCORPORAR essa cultura, né e não (0.8) que eles não se  
116 sentissem assim, que talvez seja uma pessoa que tenha  
117 ficado nervosa por não entender a língua, por não ter  
118 visto NUNCA um estrange::iro, pode ter sido dessa forma  
119 e aí eles pararam e entenderam que realmente, que eles  
120 não foram maltratados e sim as pessoas não tinham o que  
121 falar e que não sabiam falar, né, então:: é::, é:: isso  
122 que me deixou confortável assim sobre a questão do país

Neste momento da entrevista, foi perguntado a Yago como ele compreendia a chegada dos refugiados no Brasil e de que maneira ele avaliava as políticas públicas do referido país. Destaca-se que, devido ao fato de o questionamento se referir à duas instâncias: (i) “avaliar a chegada” e (ii) “avaliar as políticas públicas”, o entrevistado realiza a prática da reformulação (RON-REN, 2022) a fim de checar se ele entendeu o que fora perguntado e focaliza sua resposta na primeira instância supracitada.

Antes de tratar especificamente a respeito da chegada dos refugiados no Brasil, Yago realiza uma série de orientações que são relevantes para o desenvolvimento do ponto de sua narrativa, que seria a construção de uma imagem do Brasil enquanto um país amigável ao estrangeiro, acolhedor de culturas diferentes e historicamente construído por diferentes povos.

Mais especificamente, em sua primeira orientação, Yago faz menção à categoria de migrantes econômicos, os quais, segundo Tadesco (2018) tem o objetivo de movimentar a economia de um país, visto que eles, normalmente, desempenham funções profissionais que os nativos de determinado país não exercem. Nesse sentido, o Brasil é apresentado como uma espécie de “paraíso” para o migrante internacional, uma vez que a referida Nação “está APTA a receber” essas pessoas.

Entre as linhas 86 a 90, a aptidão brasileira é construída a partir de avaliações comparativas com a Europa. Mais especificamente, de um lado, alguns países da Europa são avaliados como “completamente avessos a estrangeiros” e que um migrante, ao adentrar esses espaços, “vai ser maltratado”. Do outro, tem-se o Brasil que faria o inverso, ou seja, é completamente aberto aos estrangeiros e eles são bem-tratados, pois é um “país que está acostumado a receber” e que foi construído, ao longo e sua história dessa maneira, o que resulta na emergência de sua identidade nacionalista ufanista (HALL, 2006 [1992]). Como consequência, há a emergência de táticas de intersubjetividade de diferenciação, visto que Europa e Brasil ocupam lugares opostos, sendo o primeiro apresentado como a intolerância, o mau trato e o fechamento; ao passo que o segundo é o inverso, sendo construído, interacionalmente, como tolerante, de bom trato e acessível.

Nesse cotejo Europa x Brasil, Yago constrói, em sua narrativa, um país quase perfeito, em que as diferenças não apenas são aceitas, como também são acolhidas. Assim, o brasileiro é apresentado, interacionalmente, como o “homem cordial”; dessa forma, “a lhanza no trato, a hospitalidade, a generosidade [...] representam, com efeito, um traço definidor do caráter brasileiro” (HOLANDA, 1936, p. 146).

A partir da linha 91, Yago expõe o relato de um episódio de xenofobia sofrido pelos refugiados venezuelanos para os quais lecionava. Certamente isso não só colocaria em xeque, como também arruinaria a genuinidade (BUCHOLTZ,

HALL, 2003, 2005) da imagem de cordialidade que o entrevistado veio desenvolvendo para o país, expondo, conseqüentemente, que esse enquadre é artificial.

Na verdade, Yago não utiliza o episódio de xenofobia como um contraexemplo ao projeto de Brasil solidário e acolhedor que ele vem empreendendo em sua narrativa; pelo contrário, ele gerencia essa situação para confirmar o ponto de sua narrativa. De maneira mais clara, Yago relata, entre as linhas 91 a 99, na ação complicadora, que os refugiados, no local em que estavam morando, eram “tratados meio sem paciência”, “não eram maltratados, mas eram tratados sem paciência”, pois os moradores “não entendiam português” e, como efeito, o atendente da feira “não conseguia entender o que eles estavam falando” e, então, se sucede o resultado desse episódio de sua narrativa: os atendentes riam e “não falavam com eles”.

É importante destacar a escolha lexical empregada por Yago, pois, nas linhas 94 e 95, há uma série de alongamentos e reparos que enfatizam que o tratamento dispensado aos refugiados não era fruto de uma perversidade ou de uma deliberada maldade, mas apenas resultante de uma falta de paciência ocasionada por uma falha no canal de comunicação. Assim, a falta de atendimento mais adequado não era devido a um desprezo e xenofobia com o estrangeiro, mas sim em virtude de uma incapacidade comunicacional.

Essa interpretação é compartilhada com os refugiados por Yago a partir da linha 100, momento em que ele explica que essa situação talvez tenha se dado por “FALTA DE ACESSO”. Aqui, o entrevistado protege a face (GOFFMAN, 2011 [1967]) dos moradores e trabalhadores do local, visto que eles teriam uma “baixa escolaridade” e a prática do riso, que antes era interpretada com uma ação de desprezo, deboche e escárnio, foi ressignificada para a ação de manifestação de tensão e nervosismo em relação à eventos diante dos quais não se sabe como agir, atitude que, convencionalmente, é entendida como uma “risada de nervoso”, “que pode estar completamente desassociada do estado de humor do paciente e tende a ser desproporcional ou mesmo contraditória ao estímulo que a produziu” (SATORI ET AL, 2008, p. 21).

Assim, Yago se desalinha com a interpretação de que a interação em tela tenha sido fruto de uma xenofobia e nos orienta, com base na emergência de sua prática identitária de professor de língua estrangeira, que “é muito normal” que a

pessoa nervosa ria ou “trave” quando interage com alguém que fala uma língua diferente e que isso faz parte do processo de quem está “aprendendo [uma] língua”, linha 104.

Para enfatizar a genuinidade do projeto de Brasil até o momento empreendido, Yago, então, fala um pouco da “história do Brasil” e menciona que o país é formado pelas imigrações japonesas, alemãs, italianas, chinesas, árabes e judaicas e que a cultura de todos esses povos foi incorporada. Assim, uma possível acusação de que a cordialidade, a hospitalidade e a tolerância do povo brasileiro sejam artificiais foi mitigada.

Não podemos deixar de destacar a surpreendente escolha de Yago por não mencionar a história de exploração e violação sistêmicas dos povos indígenas e africanos em solo brasileiro, ressalta-se, ainda, que dos 523 anos desde a ocupação portuguesa até a atualidade, 388 anos foram vividos escravizando negros contra 135 anos de libertação desse povo, o que acaba por deixar uma “ferida aberta” quando pensamos em nosso passado colonial, como muito bem retratou a artista plástica Adriana Vajirão, em sua obra intitulada “Filho Bastardo II – Cena Interior”, de 1995<sup>100</sup>.

---

<sup>100</sup> Conforme é possível observar, ao lado direito da obra há um homem português violentando sexualmente uma escrava, ao lado esquerdo há uma indígena amarrada como uma propriedade do homem branco. Tudo isso ocorre à vista de outros homens brancos que assistem a essas cenas com normalidade. Entre os dois planos, há um grande corte aberto, que representa a ferida colonial deixada pelo violento processo de invasão português que resultou na colonização opressiva dos povos originários e do contrabando de negros. Além disso, essa ferida também faz referência ao órgão sexual feminino de mulheres negras e indígenas que fora sistematicamente abusado durante esse período da história do Brasil.

Figura 6 – Filho Bastardo II – Cena Interior



Fonte – Adriana Varejão (1995) – Divulgado em Itaú Cultural

Em relação ao nosso não mencionado passado colonial, o historiador João Francisco Lisboa (1976) menciona que a “civilização” do Brasil ocorreu a partir da violência, da dominação e da exploração dos negros e indígenas. Bosi (1992, p. 20) destaca que a pilhagem de recursos naturais também foi uma tônica presente no processo colonizador, visto que “novas terras, novos bens abrem-se à cobiça dos invasores. Reaviva-se o ímpeto predatório e mercantil que leva à aceleração econômica da matriz em termos de uma acumulação de riqueza”.

Em adição, Bosi (1992) destaca ainda o papel da religião católica<sup>101</sup> como um importante recurso para o processo de “aculturação”, que consistiria no

---

<sup>101</sup> Conforme já mencionamos em capítulos anteriores, a religião católica é peculiar pelo fato de ela poder ser utilizada para justificar uma visão maniqueísta de mundo, em que o “bem” e o “mal” são óbvios. Dessa forma, a bíblia cristã representaria o bem e as demais manifestações culturais e religiosas seriam o oposto, ou seja, elas não passariam, na melhor das hipóteses, de histórias enganosas ou, no pior dos casos, de personificação do mal e do “demônio”. Não queremos aqui nos posicionar contra a religião cristã, pelo contrário, estamos apenas expondo como grupos dominantes podem utilizar-se dessa fé para manter-se na hegemonia, visto que, além das mensagens de paz, como “amarás o teu próximo como a ti mesmo”, também encontramos, no mesmo livro, mensagens que instam os indivíduos a aceitarem as injustiças passivamente, pois essa seria a vontade de Deus. Tal dubiedade

assujeitamento do grupo dominado e a conformidade dele a um modelo de vida “superior”, mais “civilizado”, remontando, assim, o “fardo do homem branco”, que seria responsável por levar a civilização e a evolução aos demais povos “bárbaros” e “selvagens”.

Aqui, a história de injustiças sistêmicas praticadas contra os negros e indígenas foi silenciada em favor da manutenção da visão do “homem cordial” brasileiro construído ao longo da narrativa. Yago, então, consegue reenquadrar a experiência de xenofobia vivenciada pelos refugiados como uma mera situação em que houve um problema de comunicação, conforme é possível observar entre as linhas 119 a 121 “aí eles pararam e entenderam que realmente, que eles não foram maltratados e sim as pessoas não tinham o que falar e que não sabiam falar”.

Após a ressignificação da experiência, Yago menciona que ficou “confortável [...] sobre a questão do país”, visto que os seus alunos refugiados mantiveram a crença de que o brasileiro é cordial e receptivo, ou pelo menos foi isso que demonstraram, se levarmos em conta o conceito de equipe proposto em Goffman (1974) em sua metáfora teatral. Adicionalmente, há de se destacar que o professor entrevistado, ao alterar a compreensão do episódio de violência simbólica experienciado pelos refugiados, logrou sucesso na manutenção da “genuinidade” da imagem do Brasil acolhedor que fora cuidadosamente construída ao longo de sua narrativa.

Assim, conseguimos observar o empreendimento da construção de um enquadre interacional que apresente o Brasil em uma luz favorável. Apresentamos, dessa forma, os elementos narrativos constitutivos desse enquadre na formalização que se dispõe logo em seguida:

---

também é apontada em Bosi (1992, p. 15) ao afirmar que “a Cruz vencedora do Crescente será chantada na terra do pau-brasil e subjugará os tupis, mas, em nome da mesma cruz, haverá quem peça liberdade para os índios e misericórdia para os negros”. Ou seja, a mesma religião age como um objeto utilizado para a manutenção da opressão e para a solicitação de misericórdia.

Quadro 6 – Elementos constitutivos do enquadre social “Brasil acolhedor”

<b>PRÁTICA IDENTITÁRIA DO BRASIL ACOLHEDOR</b>	
1.	O Brasil é um país acessível e trata bem os migrantes internacionais, diferentemente da Europa que é inacessível e maltrata os referidos migrantes. (Na Europa, os migrantes seriam alvos de aversão; enquanto, no Brasil, eles são tratados com dignidade).
2.	O brasileiro é acessível e qualquer traço de “maltrato” não passa de um mal-entendido. (Os acidentes interacionais não seriam resultantes de xenofobias, tais descompassos se dariam meramente por um problema de comunicação em virtude da diferença dos códigos que estariam em jogo no momento da interação social).
3.	O Brasil está acostumado a receber e a incorporar diversas culturas ao longo de sua existência, como as culturas: italiana, japonesa, alemã etc. (Em território brasileiro, todas as culturas seriam respeitadas e acolhidas, reforçando o caráter cordial do povo brasileiro).
4.	Silenciamento da escravidão e do processo de embranquecimento incentivada pelo governo ocorrido no século XIX. (Mais da metade da história do Brasil é composta por violência aos corpos negros e indígenas, além de que a migração de diferentes povos europeus foi uma tentativa de embranquecer o povo brasileiro).

Fonte – Desenvolvido pelos autores

#### **7.4.**

#### **EXCERTO 4 – O que te motiva a continuar sendo voluntário?**

Nesta última seção do capítulo, observaremos de que forma Yago constrói, em sua narrativa, a justificativa para a sua permanência no trabalho voluntário e quais são os significados construídos acerca de sua atuação enquanto professor de língua portuguesa.

123 **Gus.** Como que você vê:: a sua MOTIVAÇÃO, né pra:: continua::  
 124 lá atuando como voluntá::rio, porque voluntário é  
 125 aquilo, né, voluntário não recebe, voluntário  
 126 é VOLUNTÁRIO MESMO  
 127 **Yag.** [é verdade, é verdade ((risos))  
 128 **Gus.** ((risos))  
 129 então às vezes é um trabalho INGLÓRIO, né, às vezes, né,  
 130 sem muito reconhecimento, mas como que é a sua motivação  
 131 né, como se dá isso daí.  
 132 **Yag.** é, assim, eu sempre- eu sempre gostei de ajudar, já me  
 133 inscrevi para ser voluntário em várias outras coisas né  
 134 é:::: esse trabalho de voluntário lá me motiva- me sinto  
 135 motivado (0.5) por estar lá e ver que eu sou útil, chegar  
 136 lá e ter uma resposta positi::va saber que, assim, o  
 137 que estou fazendo lá tá AJUDANDO isso me, me motiva  
 138 entendeu? e se eu perceber que não tô mais sendo útil  
 139 já vô ficar desmotivado ((risos))  
 140 agora, é::: quando você faz uma coisa e fala assim "aí,  
 141 obrigado pelo o que você fez" ou tirar uma DÚVIDA, é:::  
 142 eu não sei falar isso, não sei conseguir falar e agora  
 143 tô conseguindo, eu me sinto- me sinto motivado a  
 144 continuar, é isso em qualquer das coisas que me meti pra  
 145 ser voluntário.

A última pergunta foi um questionamento ao Yago sobre sua motivação para continuar atuando como voluntário na instituição. A fim de engajá-lo no questionamento, mencionei as dificuldades de atuar como voluntário, visto que se trata de um ofício não remunerado e, às vezes, sem o devido reconhecimento. A essa afirmação, Yago concorda “é verdade, é verdade”.

Em relação à sua justificativa para continuar no ofício voluntário, Yago constrói a sua genuinidade afirmando que sempre gostou de ajudar e que já se inscreveu para voluntário “em várias outras coisas”, linha 133. Assim, a sua atuação junto aos refugiados não é obra do mero acaso, pelo contrário, é o resultado natural de uma pessoa que normalmente se aplica a esse tipo de atividades. Dessa maneira, a construção da coerência de sua prática identitária se dá a partir de uma história de vida fundamentada em uma perspectiva freudiana (LINDE, 1993), dado que esse desejo sempre esteve presente ao longo de sua vida.

Yago também destaca que outro fator que o faz se manter no Centro de Atendimento ao Refugiado é a sua utilidade. É interessante destacar que essa perspectiva se aproxima com a ótica neoliberal evocada anteriormente em sua narrativa no momento em que mencionou as especificidades de ensinar língua portuguesa para seus alunos em situação de refúgio. Assim, o entrevistado empreende uma perspectiva estritamente utilitarista do voluntariado, visto que a sua utilidade seria alcançada apenas por meio do seu trabalho de ensino, não

considerando, por exemplo, a importância de suas interações para o processo de integração dos refugiados.

Essa perspectiva se mantém na medida em que Yago menciona que se sente feliz quando recebe feedbacks positivos dos refugiados devido ao seu desempenho, como em “obrigado pelo o que você fez”, linha 141. Contudo, em nenhum momento o entrevistado menciona ter estabelecido um contato de proximidade com os refugiados ou até mesmo de ter aprendido algo com eles, situação totalmente diferente do que ocorreu com o voluntário Marcos, que mencionou ter aprendido frequentemente sobre a cultura dos refugiados a que assistia. Como consequência, observa-se um distanciamento entre as práticas voluntárias de Yago, visto que essas se fundamentam estritamente no ofício desempenhado e os refugiados assistido.

## **7.5.**

### **A construção interacional do sentido acerca do serviço voluntário/assistencial e seus efeitos**

Ao longo de sua entrevista, embora tivesse sido questionado a respeito da efetividade das Políticas Públicas disponíveis para o auxílio da pessoa em situação de refúgio, não houve respostas para esses questionamentos. Pelo contrário, como pudemos observar na macrosessão 7.3. que dispunha acerca da interação com os refugiados, Yago escolheu responder o tópico da pergunta que versava sobre como era estado de chegada dos refugiados e, o mais curioso, é que, em nenhum momento da sua resposta, houve menção ao estado deles. Pelo contrário, a preocupação do entrevistado foi a de empreender-se no processo de apresentar o Brasil enquanto um país familiar, acolhedor e zeloso com as culturas diferentes que nele adentram.

Assim, há um completo silêncio sobre como chegam os refugiados, sobre a eficiência das Políticas Pública e ênfase na produção da imagem de um Brasil e de um povo acessíveis. A única forma de compreender como o voluntariado e a assistência social foram construídas por Yago fica a encargo da observação da seção em que o entrevistado versa a respeito das motivações para permanecer atuante no Centro.

Na referida seção, observa-se que o entrevistado apresenta o trabalho voluntário em uma dimensão unicamente pragmática e utilitarista, uma vez que há

pouca relação e interação com os refugiados assistidos. Dessa maneira, parece haver pouca ou nenhuma preocupação com aspectos de inclusão cultural das pessoas em situação de refúgio.

Dessa forma, não chega a existir uma discussão se o direito à assistência social está sendo suplantado ou não por discursos da esfera religiosa, conforme pudemos observar em Roberta ou se há uma correlação entre voluntariado e assistência social com o campo da caridade e da ação individual gratuita, segundo ressaltamos em Marcos.

Na perspectiva de Yago parece haver uma espécie de silêncio ensurdecedor e deliberado que se materializa na decisão de não responder aos questionamentos sobre o estado dos refugiados, a efetivação de seus direitos, além de pouca ou nenhuma relação com assistindo no Centro de Atendimento e enfatizar no empreendimento de um Brasil perfeito e acolhedor.

## **7.6.**

### **Encaminhamentos**

Yago revela ter entrado no Centro de Atendimento ao Refugiado de maneira espontânea, ou seja, sem nenhum planejamento a priori, de maneira que até estava trajando roupas socialmente consideradas inadequadas para um encontro interacional de entrevista. Assim, houve a construção, desde o princípio de sua narrativa, da genuinidade de sua prática voluntária.

Destacamos, também, que Yago, diferentemente dos voluntários entrevistados, não narra uma história de vida em que o trabalho voluntário sempre esteve presente em sua vida. Ao contrário, ele apenas se limita a responder que já havia feito muitos trabalhos voluntários anteriormente, mas não se preocupa em detalhá-los.

Em relação ao baixo engajamento de Yago na entrevista, destaco que não é correto apenas responsabilizá-lo, uma vez que, nesta pesquisa, compreendemos a entrevista qualitativa como um evento discursivo coconstruído. Dessa forma, proveito este momento para assumir parte da minha responsabilidade como um entrevistador que poderia ter intervindo mais profundamente e ter inquirido a respeito de quais trabalhos ele realizou. Assim, o participante pouco participativo e

engajado neste momento da entrevista pode ter sido resultado de minha postura igualmente pouco inquiridora.

Em adição, conforme destacado na metodologia desta tese, embora a entrevista de Yago tenha sido a última a ser analisada, ela foi a primeira a ser gerada. Conseqüentemente, eu era um entrevistador menos experiente. Assim, aproveito para enfatizar que é durante o processo em que se desenrola a entrevista é que se aprende, efetivamente, a entrevistar.

Ainda em se tratando das diferenças com os voluntários entrevistados nas seções anteriores, o ponto de virada da narrativa de Yago não está relacionado com algum acontecimento marcante que irá determinar sua entrada no serviço voluntário, mas sim com mudança de suas práticas pedagógicas. Mais especificamente, o trabalho junto aos refugiados atua como um acontecimento relevante e desafiador que funciona como um ponto de virada para a reavaliação de seu ofício enquanto professor.

Mais especificamente, Yago defendeu ter “transacionado” entre uma postura de professor para uma de “educador”; assim, a primeira representaria os “modismos”, os “atrasos”, as “rigidezes” e as “ausências de atualização” próprias do âmbito da academia, conforme construiu em sua narrativa. A segunda, por outro lado, foi apresentada como uma postura crítica, cuja finalidade é auxiliar as pessoas em situação de refúgio a se comunicarem efetivamente.

Adicionalmente, houve o empreendimento de uma visão de Brasil enquanto um país receptivo ao longo da sua narrativa. Yago menciona uma experiência de xenofobia, ou seja, uma vivência de não acolhimento sofrida pelos refugiados; porém, ele muda o enquadre dessa interação, ressignificando-a por meio do ato de contar uma história idealizada do Brasil, que seria um país formado por migrantes internacionais de todas as partes do mundo, além de atribuir a “aparente” xenofobia a uma questão de falta de acesso ao “capital cultural” (BORDIEU, 1985), ou seja, os brasileiros que trataram os refugiados de forma impaciente, não o fizeram por maldade, mas sim por nunca terem interagido com um estrangeiro antes e por também não estarem entendendo a língua espanhola ou o “portunhol” falado pelos refugiados. Dessa forma, não foi uma questão de falta de acolhimento, mas de falta de como saber gerenciar essa situação.

Yago, então, consegue usar esse fato contraditório para reforçar a genuinidade do status de país receptivo que vinha construindo ao longo de toda a

sua narrativa e mitigar críticas e acusações a respeito da sua perspectiva defendida. No entanto, é de se ressaltar que Yago, embora seja inserido em, pelo menos, dois grupos minoritários (quanto ao gênero é bissexual; quanto à raça é negro, todavia se identifica como pardo), não pareceu, ao longo de toda a entrevista, estabelecer grande proximidade com os refugiados, nem mesmo a criar vínculos com eles.

A falta de vínculos de Yago com os refugiados pode ser notada, por exemplo, na sua justificativa para continuar se empenhando ao trabalho voluntário. Conforme destacamos, em momento algum foi ressaltado algum aprendizado adquirido a partir do convívio com os refugiados. Pelo contrário, a motivação para a continuidade do trabalho é estritamente técnica e utilitarista, ou seja: se ele sente que está sendo útil e desenvolvendo um bom trabalho, continuará a prestar os serviços voluntário; caso contrário, irá desanimar-se e tenderá a interromper o ofício.

Dessa maneira, essa postura apresenta-se como uma inesperada contradição, visto que, por se tratar de um voluntário que faz parte de grupos sistemicamente subalternizados (SPIVAK, 2010), esperava-se, com base no conhecimento de senso comum (LINDE, 1993), que Yago fosse mais próximo aos refugiados e se compadecesse mais de suas dores e dramas cotidianos; todavia, isso não se confirma ao longo de sua entrevista. Porém, o oposto aconteceu: por meio de seus desalinhamentos com seus alunos refugiados, a criticidade destes quanto aos crimes de xenofobia que possam vir a sofrer pode ter sido consideravelmente diminuída, em virtude do reenquadre dessa violência experienciada por eles, conforme já detalhamos aqui.

Por fim, ao passo que os outros dois voluntários empreenderam táticas de intersubjetividade (BUCHOLTZ; HALL, 2003, 2005) para fomentar a semelhança entre eles e os refugiados assistidos; mais especificamente, Marcos se assemelha às pessoas em situação de refúgio devido aos episódios de migrações pelos quais passou na infância e Roberta constrói sua semelhança por meio da unificação de todos os humanos sob o rótulo de “filhos de Deus”; o mesmo não foi visto em nenhum momento da entrevista realizada com Yago. Dessa forma, desde o início ao final e em excertos transcritos ou nos não selecionados, Yago não se mostrou semelhante aos refugiados que atendera em nada.

## 8.

### CONSIDERAÇÕES, POR ENQUANTO, FINAIS

No homem, a alteridade, que ele partilha com tudo o que existe, e a distinção, que ele partilha com tudo o que vive, tornam-se unicidade, e a pluralidade humana é a paradoxal pluralidade de seres únicos. O discurso e a ação revelam essa distinção única. Por meio deles, os homens podem distinguir a si próprios, ao invés de permanecerem apenas distintos; a ação e o discurso são os modos pelos quais os seres humanos aparecem uns aos outros, certamente não como objetos físicos, mas como homens (ARENDDT, 2014, p. 220)

Neste trabalho intentamos compreender as nuances do trabalho voluntário realizado junto a refugiados. Mais especificamente, produzimos inteligibilidades a respeito de que maneira os voluntários atuantes em um centro de atendimento ao refugiado se apresentavam e significavam seus trabalhos assistenciais; as pessoas em situação de refúgio a que atendiam; além de suas motivações para o início do empreendimento dessa prática, bem como as justificativas para continuarem promovendo essa ajuda assistencial.

Dessa maneira, esta tese de dividiu em sete grandes partes. Inicialmente, em nossa introdução, além de expormos nossos objetivos e perguntas de pesquisa, nos preocupamos em problematizar as práticas discursivas ilegítimas e nocivas que circundam a questão do refugiado. Assim, pontuamos a sistêmica insistência de veículos midiáticos em apresentarem pessoas em situação de refúgio a partir de uma perspectiva negativa, além de divulgar informações, de fato, falsas, que resultam no processo de “massificação” de milhões de humanos em busca de refúgio.

Como consequência, o refugiado passa a ser um mal que deve ser combatido, um crescimento desproporcional à “pequena” União Europeia e um grupo de agitadores que adentrará países “civilizados” para não respeitar suas culturas e práticas. Sigona (2014) argumenta que essa perspectiva falsa do refugiado inverte a ordem das coisas, uma vez que se deveria pensar o envolvimento do Ocidente na produção da causa dos conflitos que resultaram em perda de lares e de meio de subsistência dos humanos que, agora, estão em situação de extrema vulnerabilidade. Nesse sentido, pode-se pensar que, devido ao intervencionismo

imperialista Ocidental é que inúmeras crises no oriente ocorreram e continuarão ocorrendo<sup>102</sup>.

Posteriormente, desenvolvemos uma breve localização histórica que tratava da questão do Serviço Social, privilegiando a exposição do papel ideológico das instituições de caridade no cuidado da pessoa em situação de vulnerabilizar, além da descrição sobre qual é o ofício do voluntário a partir da lei brasileira que dispõem sobre o assunto. Mais especificamente, foi observado que o Serviço Social possuía em sua gênese até a sua chegada ao Brasil, um corolário de práticas assistenciais que se fundamentavam a partir da vertente cristã. O trabalho assistencial era; portanto, uma forma não apenas de auxiliar e prestar socorro ao necessitado, mas também de conformá-lo a um ideal cristão de sexualidade, de comportamento, de prática profissional, entre outros. Assim, o Serviço Social possuía um caráter moralizante e de efeito regulador (FOUCAULT, 1977, 2006).

Em território brasileiro, a roupagem moralizante do Serviço Social permaneceu por longo período e perdeu parte da sua hegemonia. Porém, em se tratando de trabalho voluntário, ainda que haja uma lei específica para tratar da ocorrência dessa modalidade assistencial, também apresentamos que há uma série de compreensões equivocadas a respeito do fazer voluntário, além de sua utilização como um paliativo permanente para a falta de ações que deveriam ser desenvolvidas pelo Poder Público.

No capítulo posterior, tratamos dos recursos teóricos-analíticos que seriam empregos nas análises dos dados aqui apresentados. Assim, seguimos o seguinte percurso: (i) apresentamos o campo da Análise da Narrativa, desde a sua concepção em Labov e Waletzky (1967) e Labov (1972) até o momento atual dos estudos em narrativas, que se aplicam não apenas em descrever a estrutura da narração oral, mas em investigar as ações e os sentidos que estão sendo construídos por meio da narração que está sendo contada, (ii) lançamos mão da descrição de alguns recursos da Sociolinguística Interacional para a compreensão de como os indivíduos se posicionam durante as interações, assim nos baseamos nos conceitos de “face”, “enquadre” e de “*footing*”, propostos pelo sociólogo Erving Goffman e,

---

<sup>102</sup> Apenas como um exemplo, pode-se mencionar a divisão territorial arbitrária, promovida pelo Reino Unido e pela França, da Palestina a fim de criar e favorecer um “Estado de Israel”. Tal intervenção resulta em crises e tensões na área até o presente momento. Para mais informações, acesse: <<https://www.bbc.com/portuguese/articles/c3gr5zxw44po>> Acessado em 04 de Novembro de 2023.

por fim, porém não menos importante (iii) expomos a noção de identidade a que nos filiamos, a qual é compreendida como emergente na interação. Consequentemente, nos desalinhamos com uma perspectiva de identidade essencialista, estanque e fixa; porém, é importante salientar que não apresentamos aqui uma perspectiva de múltiplas identidades em uma acepção patológica. Pelo contrário, conforme já mencionado, entendemos identidades como construtos que são coconstruídos ao longo da interação entre os indivíduos a partir de táticas de intersubjetividade, que podem, por exemplo, reforçar as diferenças entre os indivíduos ou ir em via oposta e reforçar suas semelhanças em favor de mitigar suas oposições; em todo caso, a identidade aqui é encarada como uma prática.

Posteriormente, detalhamos sistematicamente o paradigma interpretativista ao qual nos filiamos, bem como explicamos de que forma os dados foram gerados e de que maneira ocorreu o contato com a instituição de atendimento aos refugiados até recebermos a permissão para entrevistarmos os voluntários que atuam no referido centro. Ainda neste capítulo, fazemos uma apresentação dos participantes da pesquisa, além dos cuidados e práticas adotadas para salvaguardar a dimensão ética da pesquisa, que consiste na garantia ao anonimato e a um conjunto de práticas que visem a redução de riscos potenciais durante a condução das entrevistas, por exemplo.

Após todo esse aparato de localização histórica contido na revisão de literatura; das seleções de cunho teórico-analítico e dos posicionamentos e procedimentos metodológico, chegamos à análise dos dados gerados a partir de entrevista qualitativa, que pode ser entendida como um evento discursivo em que os participantes (entrevistador e entrevistado) apresentam suas agendas e coconstróem entendimentos podendo ou não se alinhar (MODAN; SHUMAN, 2011).

Os dados foram construídos a partir da entrevista com três voluntários: Marcos, que é psicólogo; Roberta, que é recreadora infantil e Yago, que é professor. Em todas as entrevistas, foi possível observar um empreendimento da criação da genuinidade de suas práticas voluntárias. Mais especificamente, todos afirmaram já terem trabalhado com esse tipo de prática assistencial anteriormente. Assim, o voluntariado, na vida dos entrevistados, não é um acontecimento aleatório e incoerente; ao contrário, trata-se de um fato quase que “natural”, dado que suas histórias de vida os levariam a desempenhar essa assistência.

Porém, apesar das semelhanças, também há divergências, sobretudo na forma como as histórias de vida com o voluntariado aplicado ao refúgio foram construídas e significadas. Para Marcos, trabalhar com os refugiados se deu devido ao fato de que, ao longo de sua vida, ele sempre passou por processos migratórios, desde a sua infância até a sua vida adulta. Dessa forma, Marcos seria, claro que com as devidas ressalvas, uma pessoa informada, nos termos de Goffman (2019 [1963]), ou seja, ao mesmo tempo que se diferencia dos refugiados em se tratando do nível de sofrimento, Marcos se assemelha devido aos deslocamentos pelos quais passou durante sua vida, com o adendo de que os deslocamentos em sua infância resultaram em situações traumáticas e difíceis de lidar quando se é uma criança. Por fim, toda a sua experiência foi construída a partir do sistema de coerência freudiano conforme estabelecido em Linde (1993); assim, todos os acontecimentos que se desencadearam na vida de Marcos o influenciaram e ainda o influenciam.

Roberta, por outro lado, construiu a coerência de seu relacionamento com os refugiados a partir de sua prática profissional, que era atuar como uma guia de turismo na Europa e, no ano de 2016, segundo o seu relato, ter encontrado centenas de humanos em situação de total desassistência causou uma grande desestabilidade emocional, que a fez se interessar em oferecer seu trabalho voluntário para o referido público. Em adição, menciona-se, ainda, que a sua história de vida é construída a partir do sistema de coerência de fé católica (LINDE, 1993), em que, desde o seu trabalho, que foi “herdado” de sua família, quase que como uma vocação sacerdotal, até os refugiados são significados por meio de discursos ligados ao catolicismo. Como consequência, os refugiados, assim como os nativos, são filhos de “Deus” e devem ter acesso às mesmas oportunidades e tratamento.

Em Yago, tem-se uma perspectiva um tanto quanto curiosa, visto que, apesar de ele significar sua história de vida a partir do sistema de coerência freudiano (LINDE, 1993), não há um ponto de virada que o faça se ligar diretamente ao refugiado, diferentemente dos outros dois entrevistados. Além disso, aqui, encontramos o empreendimento de uma prática identitária nacionalista, que resultou em desalinhamentos com os refugiados a que assistia. Também é importante destacar que o recorte da história do Brasil selecionado não apenas foi apropriado para apresentar uma ideia de país acolhedor, como também foi contado de forma conveniente, visto que, historicamente, o objetivo da imigração de determinados povos europeus no Brasil teve a finalidade de “embranquecer” o povo

brasileiro, o que terminou por aumentar a desassistência aos negros e relegá-los aos guetos.

Mais especificamente, de acordo com Oliveira (2008, p. 9), “políticos brasileiros do final do século XIX, guiaram a Política Nacional de embranquecimento com a imigração europeia e uma abolição da escravatura feita de forma a empurrar os negros para as margens da sociedade”. O resultado dessa prática era o de conservar “os negros em condições de extrema pobreza até que se extinguissem devido à mortalidade infantil, desnutrição, doenças e também através das sucessivas miscigenações, ou seja, até que os negros desaparecessem por completo do cenário nacional” (OLIVEIRA, 2008, p. 9). Em outras palavras, mesmo no recorte idealizado de Yago para a manutenção da imagem do Brasil acolhedor e cordial, há, por detrás dessa história, um aparato desacolhedor e não cordial com o povo negro, que havia sido escravizado ao longo de mais de três séculos em solo brasileiro.

Com base nas inteligibilidades promovidas nesta tese e considerando que “a produção científica deve implicar benefícios atuais ou potenciais para o ser humano, para a comunidade na qual está inserido e para a sociedade, possibilitando a promoção de qualidade digna de vida a partir do respeito aos direitos civis, sociais [e] culturais” (RESOLUÇÃO 510 do Conselho de Ética da Pesquisa), destacamos algumas possíveis contribuições de ordem prática visando o melhor atendimento aos refugiados a partir do trabalho voluntário.

A primeira proposta seria uma preparação para os voluntários, visto que, embora muitos sejam profissionais altamente qualificados em suas atuações, é possível que nunca tenham lidado com refugiados anteriormente e possam não saber, por exemplo, conteúdos de ordem práticas, tais como os potenciais riscos de divulgar a imagem do rosto de uma pessoa em situação de refúgio. Para além disso, é possível que o voluntário também não saiba dos traumas a que essas pessoas foram submetidas e, em decorrência falta de conhecimento, podem fazer com que os refugiados assistidos possam ser expostos a uma situação de desconforto ou degradante, sem que houvesse uma intenção de causar o mal-estar. Dessa forma, o treinamento seria importante não só para padronizar os atendimentos, mas também para salvaguardar os interesses e a integridade dos refugiados.

Com base na informação de que os nativos normalmente acusam, verbalmente, os voluntários de serem “antinacionalistas” por não aplicarem seus

esforços exclusivamente aos brasileiros em situação de vulnerabilidade e compreenderem os refugiados como “concorrentes” dos serviços públicos, a segunda proposta versa sobre a importância de políticas públicas que apresentem as necessidades das pessoas em situação de refúgio e a importância de suas integrações na sociedade para o avanço profissional e educacional do País. Essa contribuição poderia começar, por exemplo, nas instituições públicas a partir do desenvolvimento de letramentos raciais que tratem dos povos em situação de refúgio.

Adicionalmente, também entendemos que este trabalho poderia ser expandido de algumas maneiras, mas gostaríamos de indicar uma em específico. Tendo em vista que desempenhamos entrevistas qualitativas com voluntários que atuam em uma instituição que poderia ser caracterizada como pertencente ao “terceiro setor”, poder-se-ia fazer o mesmo com servidores de carreira de instituições públicas que trabalham diretamente com pessoas em situação de refúgio.

Dessa maneira, seria possível compreender não apenas as histórias de vida desses servidores como também investigar suas avaliações e quais práticas discursivas eles se alinham; ou seja, estariam eles, de alguma forma, legitimando discursos de ataque as instituições públicas ou se colocando contra esses discursos e promovendo a defesa dos órgãos públicos que lidam com o cuidado de pessoas refugiadas e em situação de vulnerabilidade em geral?

Por fim, com esta pesquisa, gostaríamos de reiterar a importância do voluntário, classe tão importante para a segurança alimentar, ainda que mínima, das pessoas em situação de rua (GRAMAJO, et. al. 2023); para a oferta de atendimento psicológico a pessoas em situação de rua (LISBOA, 2019); para o auxílio à pessoas que estão enfrentando o câncer (SALCI, et. al. 2020) ou a dependência química; para o auxílio a mulheres em situação de violência doméstica (VILCHES, 2011), entre muitas outras frentes. Certamente, sem o trabalho voluntário, muito do trabalho assistencial que é executado, dificilmente seria desempenhado.

## 9.

### REFERÊNCIAS

ABESS/CEDEPSS. **Currículo mínimo para o curso de Serviço Social** (aprovado em Assembléia Geral Extraordinária de 8 de novembro de 1996), Rio de Janeiro, 1996.

ACNUR – Alto Comissariado das Nações Unidas para Refugiados. **Manual de procedimentos e critérios para a determinação da condição de refugiado**: de acordo com a Convenção de 1951 e o Protocolo de 1967 relativos ao Estatuto dos Refugiados. 3 ed. 2011.

AGAR, M.; HOBBS, J. R. Interpretating discourse: Coherence and the analysis of ethnographic interviews. **Discourse Processes**, v. 5, n. 1, p. 1-32, 1982.

ALVES, C. A. S. **É LEGAL, MAS É MORAL? Estudo do caráter adverso de perguntas em entrevista televisiva a políticos**. Dissertação (Mestrado em Letras/Estudos da Linguagem) – Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio) – Rio de Janeiro, 2020.

ALLWRIGHT, D. Developing principles for practitioner research: the case of Exploratory practice. **The modern Language jornal**, v.89, n.3. p. 353-366. 2005.

ARANTES, E. M. M. Rostos de Criança no Brasil. In: RIZINNI, I.; PILOTTI, F. (orgs.) **A arte de governar crianças**: a história das políticas sociais, da legislação e da assistência à infância no Brasil. São Paulo: Editora Cortez, 2011.

ARAÚJO, E. P. **Cada luto, uma luta**: narrativas e resistência de mães contra a violência policial. Tese (Doutorado em Letras/Estudos da Linguagem) – Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio) – Rio de Janeiro, 2021.

ARAÚJO, E. P. Birthing Black Mother (Jennifer C. Nash, 2021) – Review. E3W Review of Books – published by the **Ethnic and Third World Literature graduate specialization at the University of Texas**, v. 22, p. 16-17, 2022.

ARAÚJO, W. O desafio de ser refugiado. In: MILESI, R. (Org.) **Refugiados**: realidade e perspectivas. São Paulo: Loyola, 2003.

ARENDDT, H.; **A condição humana**. Rio de Janeiro: Editora Forense Universitária, 2014.

BAMBERG, M; GEORGAKOPOULOU, A. Small stories as a new perspective in narrative identity analysis. **Text & Talk**, v. 28, n. 3, p. 377-396, 2008.

BARBOSA, P. Z.; ROCHA-COUTINHO, M. L. Maternidade: Novas Possibilidade, Antigas visões. **Psicologia Clínica**, v. 19, n. 1, p. 163-185, 2007.

BARROS, R. P.; HENRIQUE, R.; MENDONÇA, M. DESIGUALDADE E POBREZA NO BRASIL: Retrato de uma estabilidade inaceitável. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, v. 15, n. 42, p. 123-142, 2000.

BASTOS, L. C.; BIAR, L. A. Análise da narrativa e práticas de entendimento da vida social. **D.E.L.T.A.: Documentação de Estudos em Linguística Teórica e Aplicada**, São Paulo, v. 31, n. especial, p. 97-126, 2015.

BASTOS, L. C.; SANTOS, W. S. **A entrevista na pesquisa qualitativa**. Perspectivas em análise da narrativa e da interação. Rio de Janeiro: FAPERJ e Quartlet, 2013.

BAUMAN, R.; BRIGGS, C. L. Poetics and performance as critical perspectives on language and social life. **Annual Review of Anthropology**, v. 19, p. 59-88, 1990.

BECKER, H. **Outsiders**: Estudos de sociologia do desvio. Rio de Janeiro: Editora Jorge Zahar, 2008.

BERNI, V. L.; ROSO, A. Adolescência na perspectiva da psicologia social crítica. **Psicologia & Sociedade**, v. 26, n. 1, p. 126-136, 2014.

BÍBLIA, N. T. Deuteronômio. In: **Bíblia Sagrada**. Tradução Nova Versão Internacional. São Paulo: Editora Vida, 2012.

BÍBLIA, N. T. Efésios. In: **Bíblia Sagrada**. Tradução Nova Versão Internacional. São Paulo: Editora Vida, 2012.

BÍBLIA, N. T. João. In: **Bíblia Sagrada**. Tradução Nova Versão Internacional. São Paulo: Editora Vida, 2012.

BÍBLIA, N. T. Lucas. In: **Bíblia Sagrada**. Tradução Nova Versão Internacional. São Paulo: Editora Vida, 2012.

BÍBLIA, N. T. Marcos. In: **Bíblia Sagrada**. Tradução Nova Versão Internacional. São Paulo: Editora Vida, 2012.

BÍBLIA, N. T. Mateus. In: **Bíblia Sagrada**. Tradução Nova Versão Internacional. São Paulo: Editora Vida, 2012.

BÍBLIA, N. T. Números. In: **Bíblia Sagrada**. Tradução Nova Versão Internacional. São Paulo: Editora Vida, 2012.

BÍBLIA, N. T. Pedro. In: **Bíblia Sagrada**. Tradução Nova Versão Internacional. São Paulo: Editora Vida, 2012.

BÍBLIA, N. T. Provérbios. In: **Bíblia Sagrada**. Tradução Nova Versão Internacional. São Paulo: Editora Vida, 2012.

BÍBLIA, N. T. Romanos. In: **Bíblia Sagrada**. Tradução Nova Versão Internacional. São Paulo: Editora Vida, 2012.

BÍBLIA, N. T. Tiago. In: **Bíblia Sagrada**. Tradução Nova Versão Internacional. São Paulo: Editora Vida, 2012.

BIAR, L. A. **Realmente as autoridades veio a me transformar nisso**: narrativas de adesão ao tráfico e a construção discursiva do desvio. Tese (Doutorado em Letras/Estudos da Linguagem) Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio) – Rio de Janeiro, 2012.

BIAR, L. A.; ORTON, N.; BASTOS, L. C. A pesquisa brasileira em análise da narrativa em tempos de “pós-verdade”. **Linguagem em (Dis)curso**, v. 21, n. 2, p. 231-251, 2021.

BOHN, H. Ensino e aprendizagem de línguas: os atores da sala de aula e a necessidade de rupturas. In: MOITA LOPES, L. P. (Org.). **Linguística Aplicada na Modernidade Recente**. Festschrift para Antonieta Celani. São Paulo: Parábola Editorial, 2013.

BONFANTE, G. M. Linguagem e Neoliberalismo na América Latina: uma revisão bibliográfica. **Trabalhos em Linguística Aplicada**, v. 62, n. 3, p. 407-424, 2023.

BOSI, A. **Dialética da colonização**. São Paulo: Companhia das letras, 1992.

BRASIL. Lei nº 9608, de 18 de Fevereiro de 1998 – “**Lei do Trabalho Voluntário**”.

BRASIL. Lei nº 9.474, de 22 de julho de 1997 – “**Lei do Refugiado**”.

BRASIL. Resolução CNS nº 466, de 12 de dezembro de 2012 – “**Conselho Nacional da Ética em Pesquisa**”.

BRASIL. Resolução CNS nº 510, de 07 de abril de 2016 – “**Ética em pesquisas nas Ciências Humanas e Sociais e as demais áreas**”.

BRIGGS, C. Anthropology, Interviewing, and Communicability in Contemporary Society. **Current Anthropology**, v. 48, n. 4, p. 551-581, 2007.

BORDIEU, P. The social space and the genesis of groups. **Theory and Society**, v. 14, n. 6, p. 723-775, 1985.

BULCHOLTZ, M.; HALL, K. Language and Identity. In: DURANTI, A. (Ed.) **A Companion to Linguistic Anthropology**. Oxford: Basil Blackwell, p. 294-368, 2003.

BULCHOLTZ, M.; HALL, K. Identity and Interaction: A sociocultural linguistic approach. **Discourse studies**, v. 7, n. 4-5, p. 585-614, 2005.

BUTLER, J. Refugees in focus – The biggest concentrations of displaced People lie far from the spotlight. **NATURE**, v. 543, p. 22, 2017.

BYBEE, J. **Language, Usage and Cognition**. Cambridge: Cambridge University Press, 2010.

CLARO, C. A. B. **A proteção dos “refugiados ambientais” no direito internacional**. Tese (Doutorado em Direito Internacional) Universidade de São Paulo (USP) – São Paulo, 2015.

CONDE, G. **Piadas regionais: o caso dos gaúchos**. Dissertação (Mestrado em Linguística) – Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP) – Campinas, 2005.

CELANI, M. A. Questões de ética na pesquisa em Linguística Aplicada. **Linguagem & Ensino**, v. 8, n. 1, p. 101-122, 2005.

CHOMSKY, N. **Syntactic structures**. The Hague: Mouton, 1957.

CHOMSKY, N. **The logical structure of linguistic theory**. New York: Plenum, 1975.

COSTA, F. C. L. H. **“Olhos que fuzilam o diferente”**: disputas e trajetórias textuais da sexualidade de militares gays. Tese (Doutorado em Letras/Estudos da Linguagem) – Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio) – Rio de Janeiro, 2022.

COSTA, M. L. **“EIS VOCÊ”**: a astrologia como sistema de coerência na construção de pequenas e grandes narrativas. Dissertação (Mestrado em Letras/Estudos da Linguagem) – Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio) – Rio de Janeiro, 2018.

CUNHA, N. M. D. **O Trabalho voluntário e a responsabilidade empresarial**: a expropriação do tempo livre como uma estratégia de envolvimento cooptado do trabalhador. Dissertação (Mestrado em Políticas Públicas) – Universidade Federal do Maranhão (UFMA) – São Luís, 2007.

DAL RIO, M. C. **O trabalho voluntário**: uma questão contemporânea e um espaço para o aposentado. São Paulo: Editora SENAC São Paulo, 2004.

DAVIM, R. M. B. et al. Adolescente/adolescência: revisão teórica sobre uma fase crítica da vida. **Revista da Rede de Enfermagem do Nordeste**, v. 10, n. 2, p. 131-140, 2009.

DE FINA, A. Narratives in interview – The case of accounts: For an interactional approach to narrative genres. **Narrative Inquiry**, v. 19, n. 2, p. 233-258, 2009.

DE FINA, A.; GEORGAKOPOULOU, G. (Orgs.) **The Handbook of Narrative Analysis**. New Jersey: Wiley-Blackwell, 2015.

DE FINA, A. **Identity in Narrative** – A study of immigrant discourse. Amsterdam: Netherlands: John Benjamins Publishing Company, 2011.

DENZIN, N.; LINCOLN, Y. S. **O planejamento da pesquisa qualitativa – teorias e abordagens**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2006.

DRUMMOND, V. G. Os refugiados e os escravos contemporâneos: os outros que ninguém quer ver e a sua “conexão invisível”. **R.J.L.B.** v. 5, n. 1, p. 2115-2148, 2019.

DINIS, N. F. Homofobia e educação: quando a omissão também é signo de violências. **Educar em Revista**, n. 39, p. 39-50, 2011.

DUSZAK, A. Us and Others: an introduction. In: DUSZAK, A. (Ed.) **Us and Others**: social identities across languages, discourses and cultures. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing, 2002, p. 1-28.

FALEIROS, E. T. S. A Criança e o adolescente. Objetos sem valor no Brasil Colônia e no Império. In: RIZINNI, I.; PILOTTI, F. (orgs.) **A arte de governar crianças**: a história das políticas sociais, da legislação e da assistência à infância no Brasil. São Paulo: Editora Cortez, 2011.

FAIRCLOUGH, N. **Discurso e Mudança Social**. Brasília: Editora UnB, 2001.

FANON, F. **Os condenados da terra**. Rio de Janeiro: Editora Civilização Brasileira, 1968 [1961].

FANON, F. **Pele negra, mascaras brancas**. Salvador: EDUFBA, 2008 [1952].

FERNÁNDEZ, E.; CAIRNS, H. S. *Fundamentals of Psycholinguistics*. Oxford: Wiley-Blackwell, 2020.

FERREIRA, J. A benevolência à prova dos excluídos: relações entre voluntários e usuários de um centro de saúde humanitário francês. **REMHU, Rev. Interdiscip. Mobil. Hum.**, Brasília, v. 25, n. 51, p. 129-148, 2017.

FERRARI, L. **Introdução à Linguística Cognitiva**. São Paulo: Contexto, 2017.

FOUCAULT, M. **A ordem do discurso**. São Paulo: Edições Loyola, 2012.

FOUCAULT, M. **A Arqueologia do Saber**. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2008.

FOUCAULT, M. **Vigiar e Punir**: História da Violência nas Prisões. Petrópolis: Editora Vozes, 1987.

FOUCAULT, M. **História da Sexualidade I**: A Vontade de Saber. Rio de Janeiro, Edições Graal, 1977.

FOUCAULT, M. **História da sexualidade II**: O uso dos prazeres. Rio de Janeiro, Graal, 2006.

GARCEZ, P. M. Deixa eu te contar uma coisa: o trabalho sociológico de narrar na conversa cotidiana. In: RIBEIRO, B. T.; LIMA, C. C.; DANTAS, M. T. L. (Orgs.) **Narrativa, Identidade e Clínica**. Rio de Janeiro: Edições IPUB, 2001.

GARCIA, A. **An introduction to interaction**: understanding talk I formal and informal setting. London: Bloomsbury, 2013.

GEE, J. P. The narrativization of experience in the oral style. **Journal of Education**, v. 167, n. 1, p. 9-35, 1985.

GEE, J. P. **Social Linguistics and literacies**: Ideology in discourses. Bristol: The Falmer Press, 1990.

GIROUX, H. **Teoria Crítica e Resistência em Educação**: para além das teorias de reprodução. Petrópolis: Vozes, 1986.

GOFFMAN, E. A situação negligenciada. In: RIBEIRO, B. T.; GARCEZ, P. M. **Sociolinguística Interacional**. 2 ed. São Paulo: Edições Loyola, 2002 [1966].

GOFFMAN, E. **The Presentation of Self in Everyday Life**. New York: Doubleday, 1959.

GOFFMAN, E. **Frame Analysis**. Pennsylvania: The Maple Press, 1974.

GOFFMAN, E. Footing. In: RIBEIRO, B.T.; GARCEZ, P. M. (Orgs.) **Sociolinguística Interacional**. 2 ed. São Paulo: Edições Loyola, 2002 [1979].

GOFFMAN, E. **Comportamento em lugares públicos**: Notas sobre a organização social dos ajuntamentos. Petrópolis: Editora Vozes, 2010 [1963].

GOFFMAN, E. **Estigma**: notas sobre a manipulação da identidade deteriorada. Rio de Janeiro: LTC Editora, 2019 [1963].

GOFFMAN, E. **Ritual de Interação**: ensaios sobre o comportamento face a face. Petrópolis: Editora Vozes, 2011 [1967].

GOFFMAN, E. **Manicômios, prisões e conventos**. São Paulo: Editora Perspectiva, 2019 [1961].

GOMARASCA, P. Direito de excluir ou dever de acolher? A migração forçada como questão ética. **REMHU**, v. 25, n. 50, p. 11-24, 2017.

GOMES, L. S. G. **Negociações com o armário**: homossexualidade e estigma em narrativas de história de vida. Tese (Doutorado em Letras/Estudos da Linguagem) Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio) – Rio de Janeiro, 2016.

GONÇALVES, C. A. V. **Iniciação aos estudos morfológicos**: flexão e derivação em português. São Paulo: Contexto, 2011.

GRAMAJO, C. S. ET. AL. (Sobre)viver na Rua: Narrativas das pessoas em Situação de Rua sobre a Rede de Apoio. **Psicologia: Ciência e Profissão**, v. 43, p. 1-14, 2023.

GRAYSON, D.; HODGES, A. **Compromisso social e gestão empresarial**. São Paulo: Publifolha, 2002.

GUBRIUM, J. F.; HOLSTEIN, J. (Orgs.) **Postmodern Interviewing**. London: SAGE, 2003.

HALL, S. **Identidade cultural na pós-modernidade**. Rio de Janeiro: DP&A Editora, 2006 [1992].

HOLANDA, S. B. **Raízes do Brasil**. São Paulo: Editora José Olympia, 1936.

HOOKS, B. **Ensinando a transgredir**: a educação como prática da liberdade. São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2013.

HOUAISS. **Dicionário Eletrônico Houaiss da Língua Portuguesa**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2009.

HUDSON, M. **Administrando organizações do Terceiro Setor**: O desafio de Administrar sem receita. São Paulo: Makron Books, 1999.

JEFFERSON, G. Glossary of transcript symbols with na introduction. In: LERNER, G. (Ed.) **Conversation analysis**: studies from the first generation. Netherlands: John Benjamins Publishing, 2004.

KISNERMAN, N. **Introdução ao Trabalho Social**. São Paulo: Editora Moraes, 1983.

KOCH, I.; TRAVAGLIA, L. C. **A coerência textual**. São Paulo: Editora Contexto, 1997.

KOSSAK, A; VIERA, N. ATUAÇÃO DO EMPRESARIADO NO NOVO ENSINO MÉDIO. **Revista Trabalho Necessário**, v. 20, n. 42, p. 01-26, 2022.

KRAWCZYK, N. Ensino Médio: empresários dão nas cartas na escola pública. **Educação & Sociedade**, v. 35, n. 126, p. 21-41, 2014.

KUHN, T. **The Structure of Scientific Revolutions**. Chicago: University of Chicago Press, 1970.

LABOV, W.; WALETZKY, J. Narrative Analysis: Oral Version of Personal Experience. **Journal of Narrative and Life History**, v. 7, n. 1-4, p. 3-38, 1967.

LABOV, W. Transformation of experience in narrative syntax. In: LABOV, W. **Language in the inner city**. Philadelphia: University of Philadelphia Press, 1972, p. 354-397.

LAKOFF, G.; JOHNSON, M. **Metáforas da Vida Cotidina**. Campinas: Mercado das Letras, 2002 [1987]).

LANDIM, L. “Notas em torno do terceiro setor e outras expressões estratégicas”. In: **O Social em Questão**, n. 4, “Enfrentamentos da questão social”. Rio de Janeiro. Departamento de Serviço Social, PUC-Rio, 1999.

LANGACKER, R. **Foundations of cognitive grammar**. Theoretical prerequisites. Stanford: Stanford University Press, 1987.

LANGACKER, R. **Concept, image and symbol: the cognitive basis of grammar**. New York: Mouton de Gruyter, 1991.

LANGACKER, R. **Cognitive grammar**. Oxford: Oxford University Press, 2008.

LANGACKER, R. **Investigations in cognitive grammar**. New York: Mouton de Gruyter, 2009.

LANGELLIER, K. M. Personal narratives: perspectives on theory and research. **Text and Performance Quarterly**, v. 9, n. 4, p. 243-276, 1989.

LANGELLIER, K. M. “You’re marked” – Breast cancer, tattoo, and the narrative performance of identity. In: BROCKMEIER, J.; CARBAUGH, D. (Orgs.) **Narrative and Identity: Studies in Autobiography Self and Culture**, 2001, p. 145-184.

LAZARFIELD, P. F. The art of asking why in marketing research: Three principles underlying the formulations of questionnaires. **National Marketing Review**, v. 1, n. 1, p. 26-38, 1935.

LEMONS, A. OLIVEIRA, F. Fake news no Whatsapp: um estudo da percepção dos efeitos em terceiros. **C&S**, v. 42, n. 1, p. 193-227, 2020.

LESSA, S. Serviço Social e trabalho: do que se trata? **Temporalis**, ano 1, n.2, p.35-58, 2000.

LEVELT, W. **Speaking**: from intention to articulation. Massachussets: MIT Press, 1989.

LEWIS, E. S. **ACHO QUE ISSO FOI BASTANTE MACHO PRA ELA**: Reforço e subversão de ideologias heteronormativas em performances narrativas digitais de participantes de pegging. Tese (Doutorado em Letras/Estudos da Linguagem) – Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio) – Rio de Janeiro, 2021.

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

LISBOA, C. M. O. M. **O TRABALHO VOLUNTÁRIO DE REINserÇÃO SOCIAL JUNTO A PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA**: Um estudo sob a perspectiva da Análise da Conversa. Tese (Doutorado em Letras/Estudos da Linguagem) Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio) – Rio de Janeiro, 2019

LISBOA, J. F. **Crônica do Brasil colonial** (apontamento para a história do Maranhão). Petrópolis: Vozes, 1976.

MAIA, M. H. R. **Catolicismo secularizado**: uma análise dos católicos nominais não praticantes. Dissertação (Mestrado em Sociologia) – Universidade de Brasília (UnB) – Brasília, 2020.

MARCÍLIO, M. L. **Família, mulher, sexualidade e igreja na história do Brasil**. São Paulo: Loyola, 1993.

MARQUES, D. **Engajamento narrativo e mitigação da culpa em interrogatórios policiais de uma Delegacia de Mulher**. Tese (Doutorado em Letras/Estudos da Linguagem) Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio) – Rio de Janeiro, 2015.

MARX, K.; ENGELS, F. **Manifesto Comunista**. Tradução de Álvaro Pina. São Paulo: Boitempo Editorial, 2005 [1848].

MCLAREN, P. **A vida nas escolas**: uma introdução à pedagogia crítica nos fundamentos da educação. 2. ed. Porto Alegre: Artes Médicas, 1997.

MILANEZ, F. ET AL. Existência e Diferença: O Racismo Contra os Povos Indígenas. **Revista Direito e Práxis**, v. 10, n. 3, p. 2161-2181, 2019.

MILLER, I. K. Formação de professores de línguas: da eficiência à reflexão crítica e ética. In: MOITA LOPES, L. P. (Org.). **Linguística Aplicada na Modernidade Recente**. Festschrift para Antonieta Celani. São Paulo: Parábola Editorial, 2013.

MISHLER, E. The analysis of interview-narratives. In: SARBIN (Org.) **Narrative Psychology**. The storied nature of human conduct. New York: Praeger, 1986, p. 233-255.

MISHLER, E. Research Interviewing: Context and narrative. Massachusetts: Harvard University Press, 1991.

MISHLER, E. **Storylines**: Craftarists' Narratives of Identity. Massachusetts: Harvard University Press, 1999.

MODAN, G.; SHUMAN, Positioning the interviewer: Strategic uses of embedded orientation in interview narratives. **Language in Society**, v. 40, n. 1, p. 13-25, 2011.

MOITA LOPES, L.P. **Oficina de lingüística aplicada**: a natureza social e educacional dos processos de ensino/aprendizagem de línguas. Campinas: Mercado de Letras, 1996.

MOITA LOPES, L. P. **Identidades fragmentadas**. A construção discursiva de raça, gênero e sexualidade na escola. Campinas: Mercado de Letras, 2002.

MOITA LOPES, L. P. **Discursos de Identidade**. Campinas: Mercado das Letras, 2003.

MOITA LOPES, L. P. Contemporaneidade e contrução do conhecimento na área de estudos linguísticos. **SCRIPTA**, v. 7, n. 14, p. 159-171, 2004.

MOITA LOPES, L. P.; FABRÍCIO, B. F. Por uma 'proximidade crítica' nos estudos em Linguística Aplicada. **Calidoscópico**, v. 17, v. 4, p. 711-723, 2019.

MONTAÑO, C. **Terceiro Setor e a questão social** – Crítica ao padrão emergente de intervenção social. São Paulo: Editora Cortez, 2003.

NASCIMENTO, A. P. O.; NONATO, G. A. O discurso midiático racista e percursos em defesa da conscientização antissegregacionista. **Revista da ABPN**, v. 13, n. 38, p. 367-388, 2021.

NEVES, I. S. Mairi, Terra de Maíra: a ancestralidade indígena eclipsada em Belém. **Policromias – Revista de Estudos do Discurso, Imagem e Som**, v. 7, n. 1, p. 178-205, 2022.

ODUTAYO, A. Human security and the international refugee crisis. **Journal of Global Ethics**, v. 12, n. 3, p. 365-379, 2016.

OLIVEIRA, I. A. A cultura do Estupro na Índia Moderna: pós-colonialismo, feminismo e o Governo Narendra Modi. **NEARI EM REVISTA**, v. 4, n. 6, p. 1-30, 2018.

OLIVEIRA, I. M. A. **A ideologia do branqueamento na sociedade brasileira**. Produção Didático-Pedagógica. Secretaria Estadual de Educação do Estado do Paraná (SEED/PR) – Santo Antônio do Paraíso, PR, 2008.

OLIVEIRA, N. F. **A repressão policial às religiões de matriz afro-brasileira no Estado Novo (1937-1945)**. Dissertação (Mestrado em História Social) – Universidade Federal Fluminense (UFF) – Niterói, 2015.

PACÍFICO, A. M. C. P.; MENDONÇA, R. L. A proteção sociojurídica dos refugiados no Brasil. **Textos & Contextos**, v. 9, n. 1, p. 170-181, 2010.

PEREIRA, C. G. C. Relatos de refúgio: uma análise da narrativa tipicamente laboviana. **Revista Eventos Pedagógicos**, v. 11, n. 2, p. 387-400, 2020a.

PEREIRA, C. G. C. As entextualizações do discurso político em indivíduos com visões ideológicas opostas. **Revista Gatilho**, v. 20, n. 1, 2020b.

PEREIRA, C. G. C. “Por que você é voluntário?” As apresentações de si de um professor voluntário em um Centro de Atendimento ao Refugiado. **Veredas – Revista de Estudos Linguísticos**, v. 25, n. 1, p. 101-121, 2021a.

PEREIRA, C. G. C. “Eu me sinto útil e vejo utilidade do que estou fazendo ali pra eles”: As avaliações nas construções identitárias de um professor voluntário de português para refugiados. **Veredas – Revista de Estudos Linguísticos**, v. 25, n. 2, p. 279-299, 2021b.

PEREIRA, C. G. C. “Sai do meu país!” x “Não vou embora!” – Análise das práticas discursivas de ataque e de resistência a partir da ótica dos estudos da Fala-em-Interação Social. **Revista Gatilho**, v. 21, n. 2, art. n. 8, p. 1-22, 2021c.

PEREIRA, L. A. T. **“Creio firmemente que desde sempre o senhor me criou para ser sacerdote”**: a vocação sacerdotal à luz da Análise da Narrativa. Dissertação (Mestrado em Letras/Estudos da Linguagem) Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio) – Rio de Janeiro, 2018.

PETRAS, J. Intelectuais: uma crítica marxista aos pós-marxistas. **Lutas sociais**, n. 1, p. 1-28, [1996] 2004.

PIEIDADE, R. **(Des)aprendizagens crítico-reflexivas no/sobre os Candomblés**: trajetórias, performances e formas de vidas autoetnografadas. Tese (Doutorado em Letras/Estudos da Linguagem) – Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio) – Rio de Janeiro, 2023.

POLA, K. D.; COLMÁN, E. Por que o Serviço Social não é trabalho? Serviço Social em Revista, n. 1, v. 8, art. n. 7, 2005.

RAICHELIS, R. Intervenção profissional do assistente social e as condições de trabalho no Suas. **Serviço Social & Sociedade**, n. 104, p. 750-772, 2010.

RELAÇÕES COMUNITÁRIAS DA ALUMAR. **Eu faço e Acontece**: Ação Comunitária. São Luís: AMG Produções, 2005.

RICHARDS, K. **Qualitative Inquiry in TESOL**. London: Palgrave macmillan, 2003.

RIESSMAN, C. K. **Narrative Methods for the Human Sciences**. Los Angeles: Sage, 1993.

ROHDEN, F.; ALZUGUIR, F. V. Desvendando sexos, produzindo gêneros e medicamentos: a promoção das descobertas científicas em torno da ocitocina. **Cadernos Pagu**, n. 48, p. 39-83, 2016.

RON-REN JR. R. C. **“A gente não tem como voltar no passado”**: As práticas de (re)formulações por mediadores de conflito em sequências de reclamações e acusações. Tese (Doutorado em Letras/Estudos da Linguagem) – Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio) – Rio de Janeiro, 2022.

SACKS, H. On doing “being ordinary”. In: ATINKSON, J. M.; HERITAGE, J. (Orgs.) **Structures of social action**. Cambridge: Cambridge University Press, 1984 – Tradução: Felipe Portela, Priscilla Pellegrino e Vivian Gomes em Veredas online – Atemática, v. 1, p. 165-181, 2007.

SACKS, H. Notes on methodology. In: ATKINSON, J. M.; HERITAGE, J. (Orgs.) **Structures of Social Action: studies in Conversation Analysis**. Cambridge: Cambridge University Press, 1984, p. 21-27.

SALCI, M.; ET. AL. Significando o trabalho voluntário em casa de apoio oncológica. **Escola Anna Nery – Revista de Enfermagem**, v. 24, n. 4, p. 1-8, 2020.

SAMARA, E. M. **A Família Brasileira**. São Paulo: Editoria Brasiliense, 1986.

SANTOS, S. B. Para além do pensamento abissal: das linhas globais a uma ecologia de saberes. **Revista Novos estudos CEBRAP**, n. 79, p. 71-94, 2007.

SATORI, H. C. S.; BARROS, T.; TAVARES, A. Transtorno da expressão emocional involuntária. **Revista de Psicologia Clínica**, v. 35, n. 1, p. 20-25, 2008.

SAUSSURE, F. **Curso de Linguística Geral**. 27 ed. São Paulo: Cultrix, 2006 [1916].

SCHEGLOFF, E. Narrative analysis 30 years later. **Journal of Narrative and Life History**, v. 7, n. 1-4, p. 97-106, p. 1997.

SELL, M.; OSTERMAN A. C. A construção da significação da experiência do abuso sexual infantil através da narrativa: uma perspectiva interacional. **D.E.L.T.A.**, v. 31, n. 2, p. 307-322, 2015.

SIGONA, N. The politics of Refugee Voices: Representations, Narratives, and Memories. In: FIDDIAN-QUASMIYEH, E.; LOESCHER, G.; LONG, K.; SIGONA, N. **The Oxford Handbook of Refugee and Forced Migration Studies**. United Kingdom: Oxford Press, 2014.

SILVA, L. M. M.; TEIXEIRA, R. D. A indignidade dos refugiados no Brasil: o trabalho escravo, o subemprego e a informalidade. **Revista Eletrônica Direito e Política**, v. 15, n. 1, p. 398-425, 2020.

SILVERMAN, D. **Interpreting Qualitative Data: Methods for Analysing Talk, Text and Interaction**. London: SAGE, 2001.

SILVERSTEIN, M. Shifters, Linguistic Categories, and Cultural Description. In: BASSO, K. H.; SELBY, H. A. (Eds.) **Meaning in Anthropology**, 1976, p. 11-55.

SOUSA, F. **Dicionário de Relações Internacionais**. Santa Maria da Feira: Edições Afrontamento/ CEPESE – Centro de Estudos da População, Economia e Sociedade, 2005.

SOUSA, R. F. Cultura de estupro: prática à violência sexual contra mulheres. **Estudos Feministas**, v. 25, n. 1, p. 9-29, 2017.

SOUZA, C. F. H. C. **Escuta narcísica, escuta empática na clínica médica**: um olhar para o racismo estrutural e a branquitude a partir da análise de narrativas aplicada à atenção à saúde de mulheres negras. Tese (Doutorado em Letras/Estudos da Linguagem) Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio) – Rio de Janeiro, 2022.

SOUZA, S. P. Trabalho voluntário e Responsabilidade Social da Empresa: novas formas de exploração da força de trabalho e de extração da mais-valia. **6º COLÓQUIO INTERNACIONAL MARX E ENGLÉS**, 2009, Campinas. Colóquio, UNICAMP, 2009.

SPIVAK, G. C. **Pode o subalterno falar?** Belo Horizonte: Editora UFMG, 2010.

TADESCO, J. C. Imigrantes e desenvolvimento econômico nos espaços de origem. A imigração e o retorno de brasileiros da Itália. **Revista Ciências Sociais Unisinos**, v. 54, n. 3, p. 282-293, 2018.

TEIXEIRA, G.; ZACKSESKI, C. O refúgio que você pode ver: uma análise do discurso da mídia brasileira sobre o refúgio, **INTERIN**, v. 22, n. 1, p. 168-173, 2017.

TEIXEIRA, J. A benevolência à prova dos excluídos: relações entre voluntários e usuários de um centro de saúde humanitário francês. **REMHU**, v. 25, n. 51, p. 129-148, 2017.

TEIXEIRA, J. **Narrativas caiçaras**: discurso e identidade de uma comunidade em desalinho. Dissertação (Mestrado em Letras/Estudos da Linguagem) – Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio) – Rio de Janeiro, 2018.

TRAUGOTT, E. C.; TROUSDALE, G. **Constructionalization and constructional changes**. Oxford: Oxford University Press, 2013.

TRAXLER, M. J. **Introduction to Psycholinguistics**: understanding language Science. Oxford: Wiley-Blackwell, 2012.

VALE, R. A. L.; SANTOS, G. G. Reflexões sobre os impactos de discursos racistas na relação entre a população negra e o conhecimento escolar, **Revista Imagens da Educação**, v. 11, n. 1, p. 82-110, 2021.

VAN DIJK T. **Discurso e poder**. São Paulo: Contexto, 2017.

VELHO, G. "Observando o familiar". In: NUNES, E. O. (Org.) **A aventura sociológica: objetividade, paixão, improviso e método na pesquisa social**. Rio de Janeiro: Ed. Jorge Zahar, 1997, p. 36-46.

VENTURA, D. F. L. Impacto das Crises sanitárias internacionais sobre os direitos dos migrantes. **Sur – Revista Internacional de Direitos Humanos**, v. 13, n. 23, p. 61-75, 2016.

VILCHES, A. C. Violência doméstica: atuação na modalidade do voluntariado. **Estudos Interdisciplinares em Psicologia**, v. 2, n. 1, p. 122-128, 2011.

WILLIAMS, R. A cultura é algo comum [1958]. In: WILLIAM, R. **Recursos da esperança: cultura, democracia, socialismo**. São Paulo: Editora Unesp, 2015.

WORTHAM, S. **Narratives in Action: A Strategy for Research and Analysis**. New York: Teachers College Press, 2001.

YOUCAT PORTUGUÊS. **Catecismo jovem da Igreja Católica** / pref. Bento XVI ; posf. José Policarpo. Lisboa: Paulus, 2011.

## ANEXO I – CARTA DE ANUÊNCIA DA INSTITUIÇÃO



### CARTA DE ANUÊNCIA

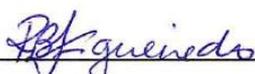
Elaborado de acordo com as Resoluções CNS nº 466/2012 e nº 510/2016

Aceito o pesquisador Carlos Gustavo Camillo Pereira, do curso de doutorado em Estudos da Linguagem da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio) para a realização da pesquisa intitulada **DISCURSOS SOBRE REFÚGIO: PERSPECTIVAS DE REFUGIADOS E DE VOLUNTÁRIOS**, sob orientação da Professora Maria das Graças Dias Pereira.

Ciente dos objetivos e da metodologia da pesquisa acima citada, concedo a anuência para seu desenvolvimento, desde que me sejam assegurados os requisitos abaixo:

- O cumprimento das determinações éticas da Resolução nº510/2016.
- O cumprimento das determinações éticas da Resolução nº466/2012.
- A garantia de solicitar e receber esclarecimentos antes, durante e depois do desenvolvimento da pesquisa.
- Não haverá nenhuma despesa para esta instituição que seja decorrente da participação dessa pesquisa.
- No caso do não cumprimento dos itens acima, a liberdade de retirar minha anuência a qualquer momento da pesquisa sem penalização alguma.

Rio de Janeiro, 23 de setembro de 2020.

  
Assinatura do Responsável  
(Irmã Ecônoma Rizomar Bonfim Figueiredo)

Rizomar Bonfim Figueiredo  
CPF: 748.333.827-72  
Associação São Vicente de Paulo  
Diretora Tesoureira

Centro de Atendimento aos Refugiados, Rua Muniz Barreto, 100 – Botafogo – Rio de Janeiro.  
Tel: 21 2551-1448 - Email: [social.refugiados@asvp.org.br](mailto:social.refugiados@asvp.org.br) - CNPJ: 33.570.052/0001-52.

## ANEXO II – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)



### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

#### Câmara de Ética em Pesquisa da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio)

Rua Marquês de São Vicente, 225, 2º andar do Edifício Kennedy – Gávea, Rio de Janeiro, RJ - 22453-900. Tel. (21) 3527-1618. A Câmara é a instância na Universidade que tem a atribuição de analisar do ponto de vista ético os projetos de pesquisa de seus professores, pesquisadores e discentes, quando solicitada.

**Título do Projeto:** Discursos sobre refúgio: perspectivas de refugiados e de voluntários.

**Pesquisador do projeto:** Carlos Gustavo Camillo Pereira / Doutorando em Estudos da Linguagem

**Contato telefônico:** (21) x-xxxx-xxxx **E-mail:** xxxxxxxxxxx@xxxx.xxx

**Pesquisadora Orientadora:** Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Maria das Graças Dias Pereira (PUC-Rio)

**Contato telefônico:** (21) x-xxxx-xxxx **E-mail:** xxxxxxxx@xxxx.xxx.xx

**Instituição:** Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro – PUC-Rio, Departamento de Letras, Programa de Pós-Graduação em Estudos da Linguagem (PPGEL)

Estimado(a) participante,

Convidamos sua participação para a realização da pesquisa intitulada **discursos sobre refúgio: perspectivas de refugiados e de voluntários** e está sendo desenvolvida por **Carlos Gustavo Camillo Pereira** (CPF: xxx.xxx.xxx-xx / RG: xx.xxx.xxx-x), doutorando do programa de pós-graduação em Estudos da Linguagem da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, sob a orientação da professora Dra. Maria das Graças Dias Pereira.

Esta pesquisa tem por **objetivo principal** promover o entendimento acerca dos discursos de refúgio que emergem nas entrevistas, em uma perspectiva sociointeracional. As finalidades deste trabalho, inicialmente, são duas. A primeira é contribuir para o **aprofundamento dos entendimentos** sobre como os refugiados constroem as suas identidades e como eles avaliam as suas experiências de travessia e chegada para o Brasil. A segunda é **promover inteligibilidades** sobre como os voluntários se envolvem no ato de prestar assistência e como eles avaliam suas motivações para continuar com as suas contribuições.

Acreditamos que essa pesquisa também possa proporcionar **benefícios para você**, uma vez que poderemos ter a possibilidade de entender como é realizado o

trabalho do voluntário e como os refugiados entendem esse processo de assistência. **Riscos mínimos** podem incluir desconforto e emoções diversas, uma vez que a pesquisa pode tangenciar algum assunto pessoal ou delicado. Caso você se sinta incomodado(a) ou afetado(a) de maneira negativa com quaisquer questões, podemos mudar de assunto ou interromper a entrevista imediatamente a fim de esclarecer qualquer situação incômoda.

A sua participação é totalmente **voluntária e gratuita**, não envolve quaisquer custos a você e não é necessária a compra de qualquer equipamento ou material. Não haverá também nenhum tipo de compensação financeira relacionada à sua participação. Caso você decida deixar de participar do estudo ou, a qualquer momento, desistir do mesmo, não sofrerá dano algum.

Solicitamos, assim, a sua colaboração para a realização de entrevistas, individual ou em grupo, e a sua autorização para apresentar os resultados deste estudo na pesquisa de doutorado em desenvolvimento, em disciplinas cursadas na pós-graduação, em eventos e em publicações acadêmicas. O seu nome será mantido em completo sigilo, por meio de nomeação fictícia, com o objetivo de preservar a sua identidade. Informamos, também, que **você terá livre acesso** às entrevistas gravadas durante **5 anos**, por meio de um **drive de armazenamento em nuvem**.

Além disso, reforçamos o nosso compromisso com a Convenção de 1951 e o Protocolo de 1967 relativos ao Estatuto do refugiado, ambas do ACNUR, e com a Lei nº9. 474, de 22 de julho de 1997 e **enfatizamos que não utilizaremos** nenhuma informação fenotípica tal como a altura, a cor da pele, entre outras; além de imagens ou qualquer outro dado que possa pôr em risco o anonimato dos refugiados e dos voluntários participantes desta pesquisa.

Se tiver qualquer dúvida, você poderá entrar em contato comigo, a qualquer momento, por telefone ou por WhatsApp, em chamadas de vídeo ou via ligação comum. O meu número é (21) xxxxx-xxxx.

Este é um documento assinado e tem **duas vias**: uma ficará com você e a outra, com o pesquisador. A qualquer momento, você poderá solicitar esclarecimentos. Em adição, você também terá livre acesso aos **resultados da pesquisa** a partir do mesmo drive de armazenamento em que as entrevistas gravadas serão disponibilizadas. Os resultados da pesquisa, assim como as entrevistas, serão mantidos no drive pelo tempo de 5 anos.

Pedimos que você assine, com nome completo, este documento e informe a sua autorização da gravação da entrevista:

<p>Eu, _____, RG: _____, concordo em participar da pesquisa acima descrita. Fui informado pelo pesquisador sobre a pesquisa, sobre seus benefícios e sobre seus riscos. Fui informado de que poderei retirar o meu consentimento quanto à minha participação a qualquer momento, sem que haja qualquer tipo de prejuízo para mim.</p> <p>( ) Autorizo a gravação da entrevista      ( ) Não autorizo a gravação da entrevista</p>
---

Rio de Janeiro, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2021.

\_\_\_\_\_  
Nome do participante

\_\_\_\_\_  
Assinatura do participante

\_\_\_\_\_  
Nome do pesquisador

\_\_\_\_\_  
Assinatura do pesquisador

**Título do projeto:** Discursos sobre refúgio: perspectivas de refugiados e de voluntários.

## ANEXO III – PARECER ÉTICO DA CÂMARA DE ÉTICA

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA  
DO RIO DE JANEIRO



**CÂMARA DE ÉTICA EM PESQUISA DA PUC-Rio**  
**Parecer da Comissão da Câmara de Ética em Pesquisa da PUC-Rio 043/2021 –**  
**Protocolo 66/2021**

A Câmara de Ética em Pesquisa da PUC-Rio foi constituída como uma Câmara específica do Conselho de Ensino e Pesquisa conforme decisão deste órgão colegiado com atribuição de avaliar projetos de pesquisa do ponto de vista de suas implicações éticas.

### **Identificação:**

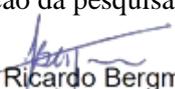
**Título:** "Discursos sobre refúgio: perspectivas de refugiados e de voluntários" (Departamento de Letras da PUC-Rio)

**Autor:** Carlos Gustavo Camillo Pereira (Doutorando do Departamento de Letras da PUC-Rio)

**Orientadora:** Maria das Graças Dias Pereira (Professora do Departamento de Letras da PUC-Rio)

**Apresentação:** Pesquisa qualitativa interpretativista que visa analisar as construções identitárias dos refugiados e que fomentam o entendimento sobre as atividades desenvolvidas pelos voluntários durante o processo de prestar auxílio às pessoas em situação de refúgio. Prevê aplicar entrevista individual e grupal por via virtual junto a refugiados de diferentes nacionalidades e aos voluntários do Centro de Atendimento ao Refugiado da Associação São Vicente de Paula (ASVP) sediado na cidade do Rio de Janeiro. Usará para análise dos dados a Análise de Conversa Etnometodológica e a Análise de Narrativas.

**Aspectos éticos:** O projeto e o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido apresentados estão de acordo com os princípios e valores do Marco Referencial, Estatuto e Regimento da Universidade no que se refere às responsabilidades de seu corpo docente e discente. O Termo expõe com clareza os objetivos da pesquisa e os procedimentos a serem seguidos. Garante o sigilo e a confidencialidade dos dados coletados. Informa sobre a possibilidade de interrupção da pesquisa sem aplicação de qualquer penalidade ou constrangimento.

  
Prof. José Ricardo Bergmann  
Presidente do Conselho de Ensino e Pesquisa da PUC-Rio

  
Profª Ilda Lopes Rodrigues da Silva  
Coordenadora da Câmara de Ética em Pesquisa da PUC-Rio

**Parecer:** Aprovado

Rio de Janeiro, 13 de julho de 2021