

PRÁTICAS DE ENCERRAMENTO DE CONVERSAS TELEFÔNICAS COTIDIANAS: QUANDO A CONVERSA TERMINA MESMO

Roberto Perobelli de Oliveira
(UFJF)

Paulo Cortes Gago
(UFJF/ UERJ)

Resumo

O presente trabalho enfoca os encerramentos de conversa telefônica cotidiana, na perspectiva da Análise da Conversa etnometodológica. Levando em consideração as contribuições de Schegloff e Sacks (1973), Button (1987) e Button (1990), dentre outras concepções teórico-metodológicas, nosso objetivo é evidenciar as práticas utilizadas pelos participantes para encerrar o telefonema. O *corpus* se constitui de dados reais de fala espontânea, gravados em uma família juizforana, e traduzem como os participantes, em contexto brasileiro, constroem as relações sociais micro-seqüencialmente. Enfim, esta pesquisa ratifica, conforme Levinson (1983), a noção de senso comum de que encerrar uma conversa é uma questão delicada para os participantes, uma vez que eles podem lançar mão de várias práticas para encerrarem a conversa entre a primeira parte do par de pré-fechamento “então tá” e a segunda parte do par de fechamento “tchau”.

PALAVRAS-CHAVE: Análise da Conversa; Conversa Telefônica Cotidiana; Encerramentos.

Introdução

O artigo enfoca os encerramentos de conversas telefônicas cotidianas, produzidos por falantes de português brasileiro. Levando em consideração os apelos da modernidade, o telefone passou a ocupar um espaço extremamente importante na vida contemporânea, e pensar sobre isso parece ser de relevância crucial em uma sociedade visivelmente marcada pela falta de tempo e pela necessidade de tratamento afetivo.

O encerramento de encontros sociais, segundo Levinson, é “uma questão delicada” (1983, p. 316), posto que incorre em “implicações técnicas” e sociais para os participantes, isto é, ao se moverem para o fim de um encontro, eles precisam demonstrar, na maioria das vezes, que sua retirada da interação não significa que o encontro esteja “ruim”, mas que têm outras motivações para se despedirem. Goffman já trazia essa questão à tona quando afirmou que “despedidas resumem o efeito do encontro sobre os relacionamentos e mostram o que os participantes podem esperar um do outro para o próximo encontro” (1967, p. 41).

No cenário científico brasileiro atual, parece-nos que poucos são os estudos sobre o tema. Baseados, então, primordialmente em Schegloff e Sacks (1973), Button (1987) e Button (1990), objetivamos mostrar as práticas de encerramento de interações cotidianas via telefone em conversas brasileiras, que levam efetivamente ao fim da chamada em curso.

1. Sobre os encerramentos de conversa telefônica cotidiana

O referencial teórico a respeito é, basicamente, de origem anglo-saxônica¹. Um dos textos básicos sobre o tema é o de Schegloff e Sacks (1973), anterior ao texto sobre a organização da tomada de turno (SACKS, SCHEGLOFF e JEFFERSON, 1974). Nele, os autores formulam de forma técnica a problemática dos encerramentos de conversas: como a relevância da transição de falantes pode ser suspensa ao final de uma unidade de construção de turno em andamento de um falante corrente, sem que isso signifique para as partes envolvidas uma lacuna interacional na conversa? (SCHEGLOFF E SACKS, 1973, p. 295). A solução é encontrada na organização do tópico de fala e na própria organização estrutural global da conversa, enquanto uma unidade de

sentido, e é formulada em termos de ações pré-terminais e terminais, que funcionam na base de pares adjacentes. Em uma seqüência de abertura de conversa telefônica, por exemplo, o toque do telefone poderia ser considerado como sendo a primeira parte do par, enquanto a resposta a esse toque – o primeiro “alô” – seria a segunda parte do par dessa seqüência, considerada pelos autores como seqüência de chamamento-resposta (*summon-answer sequence*, cf. SCHEGLOFF, 1986). Outros exemplos seriam as seqüências de identificação (e/ou reconhecimento), de cumprimento e também as do tipo “tá-tudo-bem” (*howareyou sequences*, idem).

Além disso, Schegloff e Sacks (1973) consideram também que quaisquer outros elementos a serem vistos como sinalizações de encerramento só o serão se estiverem localizados seqüencialmente na conversa de modo a serem assim interpretados na perspectiva dos participantes (ver também OLIVEIRA, 2006).

Button (1987), baseando-se na proposta dos pares adjacentes de Schegloff e Sacks (1973), chamou de “seqüência arquetípica de encerramento” a seqüência de ações composta de uma Primeira Parte do Par (doravante, PPP) pré-terminal, seguida de uma Segunda Parte do Par (doravante, SPP) pré-terminal, ambas antecedendo a PPP terminal e a SPP terminal, esquematizada como se segue:

A: PPP pré-terminal	Ex.: ² A: Ok.
B: SPP pré-terminal	B: Ok.
A: PPP terminal	A: Bye bye.
B: SPP terminal	B: Bye.

ESQUEMA 1: A FORMATAÇÃO DO PAR ADJACENTE TERMINAL, PRECEDIDO POR PRÉ-EXPANSÃO.

A partir disso, o autor propõe, então, que as seções terminais de uma conversa podem, ou ser arquetípicas, como acima, ou podem conter ações de saídas mínimas e drásticas, dependendo da orientação dos participantes.

Como o início do encerramento não é garantia de que o encerramento vai certamente ocorrer, durante a seção terminal de uma interação, algumas marcas conversacionais podem ser inseridas de modo a promover a necessidade de as partes reiniciarem mais adiante uma nova seção terminal. Tais marcas são consideradas tipos de seqüência

que podem ser inseridos para, nos termos do autor, constituírem-se como movimentos de saída dos encerramentos. Algumas delas não interferem na ocorrência do encerramento arquetípico, mas há aquelas que, se não promoverem o abandono da seção terminal em detrimento da continuação da conversa, pelo menos vão tornar a seção terminal “maior-que-a-arquetípica”, em detrimento da finalização do encontro social.

Em Button (1987), encontramos as práticas por ele denominadas de “combinações” (que seriam caracterizadas por turnos do tipo “então tá, depois a gente se fala” ou “tá bem, então, amanhã a gente conversa melhor sobre isso”); “recomendações” (em que uma das partes insere termos do tipo “manda um abraço para a sua mãe); “recuperações do propósito da chamada” (em que uma das partes diz por que ligou: “então tá, só liguei mesmo pra agradecer...”) e “apreciações” (em que uma das partes aponta a ligação como objeto de análise: “adorei falar com você”). Essas práticas são entendidas como movimentos mínimos de saída da seção terminal, porque são práticas que, aos poucos, ou seja, minimamente, criam um ambiente “ótimo” para a ocorrência efetiva do encerramento, como se fossem “preparando o terreno” para o fim da ligação. Em contrapartida, as práticas denominadas “retomadas de tópicos abordados anteriormente na conversa” (em que algum tópico considerado “pendente” pelas partes é recuperado na interação: “então, como eu tava falando...”) e “provocadores de início de tópico” (que, como o nome indica, provocam um novo tópico: “tem mais alguma coisa que você queira me falar?”) seriam vistos como movimentos drásticos de saída da seção de encerramento, uma vez que criam um ambiente de encerramento por meio de ações mais invasivas que interferem bruscamente na ação do outro.³ É importante ressaltar, como veremos nas contribuições de Button (1990) adiante, que essas seqüências de ações não são categorias que se relacionam diretamente com o encerramento efetivo ou com a continuação da conversa. Em outras palavras, “combinações”, por exemplo, não indicam necessariamente que a conversa vai se encerrar logo, assim como “retomadas” não são indícios subliminares de que a conversa vai se estender.

Button (1990) ratifica nossa observação inicial de que os encerramentos “fornecem um ambiente seqüencial em que um rico arranjo de interações delicadas podem tomar lugar” (BUTTON, 1990, p. 147) e apresenta uma categorização de práticas sociais associadas à extensão

ou continuação da seção terminal, através das quais o encerramento é abandonando. As categorias são em número de nove e não pretendem ser exaustivas, mas capturam muitas das práticas que regularmente ocorrem em seções terminais. Em nossa “reelaboração” dessas categorias, dividimo-las em dois conjuntos, de acordo com o resultado que a realização das práticas alcança. O primeiro agrupa as práticas sociais resultantes em término da conversa; o segundo, as que resultam em continuação, como vemos abaixo:

Resultado: Término da conversa

1. Orientação recíproca para o término da conversa
2. Encerramentos reciprocamente prolongados
3. Demonstração recíproca da disponibilidade para continuar a conversa
(casos em que não há inserção de movimento drástico de saída da seção terminal)
4. Um falante demonstra a disponibilidade para continuar a conversa, e o outro falante é não-responsivo
5. Um falante continua a conversa, e o outro prossegue o encerramento, resultando em término

Resultado: continuação da conversa

1. Demonstração recíproca da disponibilidade para continuar a conversa
(casos em que uma das partes insere um movimento drástico de saída da seção terminal)
2. Um falante demonstra disponibilidade para continuar a conversa, e o outro imediatamente responde
3. Um falante demonstra disponibilidade para continuar a conversa, e o outro eventualmente responde
4. Um falante continua a conversa, e o outro responde
5. Um falante continua a conversa, e o outro prossegue o encerramento, resultando em continuação

ESQUEMA 2: AS CATEGORIAS DE PRÁTICAS DE AÇÕES SOCIAIS DOS FALANTES PARA O TÉRMINO E PARA A CONTINUAÇÃO DA CONVERSA.

Observamos que a categoria “Demonstração recíproca da disponibilidade para continuar a conversa” está presente nas duas situações, justamente porque os participantes podem estar mutuamente orientados para continuar a conversa, mas o resultado dessa reciprocidade pode ser de dois tipos – ou o seu término ou a sua continuação.

A partir da discussão acima, compartilhamos com Button (1990) a observação de que:

“os falantes podem produzir uma variedade de tipos de encerramento dentro dos quais negociações para continuar ou para terminar a conversa podem surgir, através do uso de vários tipos de componentes, e, no curso dos movimentos para dentro e para fora dos encerramentos, também negociam a continuação da conversa ou o abandono do encerramento” (p. 146).

A contribuição desse autor é essencial, porque nos fornece toda a categorização necessária para a análise de dados deste trabalho. Consideraremos, especificamente, algumas ações, dentro das quais estarão inseridos os movimentos de saída da seção terminal da conversa, observando quais delas levam ao seu encerramento e quais se dedicam a manter a interação por mais algum tempo. Interessamos observar se, e como, as categorias criadas por ele se aplicam em nossos dados de português brasileiro. Antes, porém, abordaremos algumas questões de cunho metodológico.

2. Questões de cunho metodológico

Os dados utilizados neste trabalho são dados reais, de fala espontânea, coletados entre os meses de setembro e outubro de 2004. Um aparelho gravador foi ligado ao telefone fixo residencial de uma família de classe média juizforana. A família que se dispôs a ter suas conversas telefônicas gravadas é composta por quatro membros: o chefe da família, a dona de casa, a filha (mais velha) e o filho (mais novo). Trata-se de um núcleo familiar bastante sólido (um casal com 37 anos de matrimônio, com uma filha de 32 anos e um filho de 25 anos), conservador e constituído de acordo com os princípios religiosos da Igreja Católica.

Todos os moradores da casa foram avisados que, durante o período acima, suas conversas telefônicas seriam gravadas e foram orientados a comunicar tal fato a todos aqueles que telefonassem para eles. Em algumas gravações, é possível perceber o aviso explícito, geral-

mente no final da conversa, de que a gravação estava sendo feita. Em outras, o aviso foi feito fora da situação interacional gravada. Para evitar qualquer tipo de constrangimento, os nomes dos participantes, bem como nomes de bairros e cidades, foram trocados por outros nomes, com alguma semelhança fônica.

Para a observação dos fenômenos presentes nas conversas, selecionamos trechos de algumas das 24 conversas telefônicas destacadas em nossa dissertação de mestrado intitulada “*Estratégias de negociação em encerramentos de conversa telefônica cotidiana*”, em que as transcrições podem ser encontradas na íntegra (ver OLIVEIRA, 2006). Neste artigo, apresentaremos excertos das seguintes conversas: “Conversa telefônica entre tio e sobrinho”, “Conversa telefônica entre sobrinha e tio”, “Conversa telefônica entre dono da casa e amiga do filho”, “Conversa telefônica entre tia e sobrinho e irmãs”, “Conversa telefônica entre namorados I”. É importante destacar, porém, que o número de conversas não equivale ao número de seções de encerramento presentes em cada uma delas. Cada conversa possui um número diferente de seções de encerramento, pois alguns movimentos de saída podem ser engendrados para adiar o término da interação naquele momento, tornando relevante, para as partes, o início de uma nova seção mais adiante. As transcrições foram feitas de acordo com os parâmetros da ACe, propostos por Gail Jefferson – modelo apresentado em Sacks *et al.* (2003 [1974]) – e discutidos por Duranti (1997), Gago (2002) e Garcez (2002).

3. Análise de dados

Analisaremos como se processam os movimentos de saída, mínimos ou drásticos, presentes nas seções de encerramento de nosso *corpus*. Observaremos neste trabalho que, para encerrar uma conversa, os participantes se envolvem em determinados movimentos para abandonar o encerramento naquela situação. A partir disso, discutiremos a seguir como os participantes realizam a finalização da conversa, de acordo com a primeira parte do esquema 2 apresentado anteriormente. A discussão da segunda parte do referido esquema será feita em uma outra oportunidade, no artigo “*Práticas de encerramento de conversas telefônicas cotidianas – quando a chamada não se encerra*” (no prelo).

Práticas voltadas para o término da conversa

Por meio de várias ações interacionais, os participantes podem partir para o término da conversa. No presente grupo, destacam-se as seções de encerramento cujas partes estão reciprocamente orientadas para o término; aquelas cujas partes, mesmo orientadas para o término, prolongam o encerramento; as que não têm inserção de movimentos drásticos de saída, apesar de ambas as partes se mostrarem disponíveis a continuar conversando; aquelas em que um falante demonstra disponibilidade para prosseguir a conversa enquanto o outro falante é não-responsivo; e, finalmente, as seções em que um falante continua a conversa, e o outro prossegue o encerramento, tendo o fim do encontro como resultado dessa ação. Veremos um exemplo característico de cada caso nas páginas que se seguem.

1. Orientação recíproca para o término da conversa, resultando em término

O exemplo a seguir é a conversa entre tio e sobrinho em que este recebe um telefonema daquele dizendo que já estava pronto esperando a sua chegada para saírem juntos:

[Tio e sobrinho 01: 21-34]⁴

- 21 Antônio: já:. tô pronto, tô almoçado [()
 22 Irineu: [eu tô acabando de almoçar aqui.
 23
 24 Antônio: tá [bom.
 25 Irineu: [a:::h o almoço atrasou um bocadinho
 aqui, a:::h mas também num tem problema
 não, né?
 26
 27 Antônio: não, num tem não.
 28 (0.8)
 29 Irineu: eu vo::u- eu acabo de almoçar e desço.
 30 Antônio: tá bom.
 —31 Irineu: **tá bom?**
 —32 Antônio: **tá.**
 —33 Irineu: **bença.**
 —34 Antônio: **abençoe.**

Podemos observar que a seção de encerramento ocorre imediatamente após uma combinação (“eu vo::u- eu acabo de almoçar e des-

ço.”, linha 29), em que uma das partes projeta um encontro posterior. Irineu, o sobrinho, reconhece estar atrasado (“[a::h o almoço atrasou um bocadinho aqui,” linha 25), tenta amenizar isso com uma pergunta (“a::h mas também num tem problema não, né?”, linhas 25-26) e recebe uma resposta preferida (“não, num tem não.”, linha 27). Em seu turno seguinte, ele faz uma combinação (“eu vo::u- eu acabo de almoçar e desço.”, linha 29), e, ao receber uma SPP que marca a recepção da PPP anterior (“tá bom.”, linha 30), inicia a seção de encerramento (“tá bom?”, linha 31).

Essa seção possui um par adjacente pré-terminal (“tá bom?”/ “tá.”, linhas 31-32), que tem como principal função constatar que não há mais nada a ser tratado na conversa. Diante de um aceite da proposta de encerramento, as partes então realizam a troca terminal (“bença.”/ “abençoe.”, linhas 33-34). No caso dessa conversa, o par adjacente terminal ocorre através de uma ação de “pedido de bênção” por parte do sobrinho, configurando a PPP_{terminal}. A resposta a esse pedido seria a SPP_{terminal}. Observamos, então, que a despedida propriamente não aconteceu por meio da troca “tchau-tchau”, mas através do par pedido-oferta de bênção. É importante destacar também que quem encaminha a interação para o final é o sobrinho, e a troca, portanto, se dá em quatro turnos, permitindo a ocorrência da troca terminal um falante após o outro – nesse caso, é o sobrinho quem deve, de acordo com o ritual social em curso, pedir a bênção. Como foi ele quem sinalizou o encerramento, a troca de falantes se deu “arquetipicamente”.

No entanto, há que se fazer aqui uma observação relevante. Os dados norte-americanos, coletados em Button (1990), apontam que componentes pré-terminais com entonação ascendente demonstram que há uma certa disponibilidade para a continuação da conversa, embora nem sempre o façam. O mesmo ocorre na seção de encerramento acima. A pergunta de Irineu (“tá bom?”, linha 31) parece ser um sinal de sua disposição para continuar conversando, caso o tio insira, logo após, algum novo material na conversa. Como isso não ocorre, uma vez que a resposta é uma SPP_{pré-terminal}, o encerramento arquetípico não se estende. Outra característica específica dessa seção terminal é o par pedido-oferta de bênção, que encerra a conversa, ação esta que, porém, não foi encontrada no contexto anglo-saxônico.

2. Encerramentos reciprocamente prolongados

Na conversa a seguir, Irineu telefona para a casa de seu sobrinho Ezequiel e é atendido por Mariana, esposa dele. Depois de um longo percurso interacional (que ocupou cinco páginas de transcrição), Irineu sinaliza o encerramento com uma PPP_{pré-terminal} (“hhh mas então tá bom,” linha 52) seguida de uma pergunta tá-tudo-bem (“cê tá boa,” linha 52):

[Sobrinha e tio 05: 48-06: 07]

- 48 (0.2)
- 49 Irineu: é, mas o vilmar devia de ligar pra
50 gente, é- é- eu acho que ele ligou pro
tio vavá, [pro seu] vavá.
- 51 Mariana: [a:::h.]
- 52 Irineu: hhh mas então tá bom, cê tá boa
53 o::ezequiel tá jantando aí?
- 54 Mariana: ele já acabou já, eu vou passar pra
ele [aqui, tá?]=
- 55 Irineu: [então tá.]=
- 56 Irineu: =tá, [fica com deus, deus abençoe.]
- 01 Mariana: [tchau, dá um abraço no pes]soal aí.=
- 02 Irineu: =tá, [obrigado, deus abençoe.]
- 03 Mariana: [um abraço pro senhor, viu?
- 04 Irineu: deus abençoe, fica com deus.
- 05 Mariana: assim seja, tchau.
- 06 Irineu: ahahahahahah.
- 07 ((Mariana passa o telefone))

Após a primeira sinalização, feita por Irineu (“hhh mas então tá bom”, linha 52), ocorre no mesmo turno a expansão da conversa, com uma pergunta do tipo “tá-tudo-bem” acoplada a um pedido de informação sobre outra pessoa (“cê tá boa, o::ezequiel tá jantando aí?”, linhas 52-53). Mariana, a sobrinha, interpreta a segunda pergunta como um pedido para falar com o outro e, antes de fazer um anúncio do tipo “vou passar” sinalizando que vai passar o telefone para Ezequiel, indica que ele está livre para falar (“ele já acabou já, eu vou passar pra ele [aqui, tá?]=”, linha 54). Esse anúncio é um indício da orientação de Mariana para encerrar a conversa. Ao anunciar que vai passar o tele-

fone, conseqüentemente anuncia também que vai se retirar da interação. Concomitantemente, Irineu demonstra sua orientação para encerrar a conversa com Mariana, por meio de uma nova PPP_{pré-terminal} (“[então tá.]”, linha 55), sobrepondo-se ao turno da outra. Irineu continua o turno (“tá,” linha 56), respondendo à pergunta-apêndice (“tá?”, linha 54) e acrescenta a essa resposta uma exortação e uma oferta de bênção (“[fica com deus, deus abençoe.]”, linha 56). Como são saídas mínimas, essas ações mantêm a relevância do encerramento e marcam a orientação recíproca dos falantes para encerrar a conversa. No entanto, ocorrem várias dessas saídas, prolongando o encerramento até a ocorrência da resposta (“assim seja,” linha 05) – finalmente – às ofertas de bênção, que ocorreram três vezes nessa seção (“deus abençoe”, linhas 56, 02 e 04). Na UCT seguinte, a SPP_{terminal} (“tchau,” linha 05) encerra a participação de Mariana no encontro.

Observamos, também, que, enquanto Mariana não responde às ofertas de bênção do tio, ela profere, em lugar dessa ação, uma PPP_{terminal} (“[tchau,” linha 01) acompanhada de um envio de recomendações a terceiros (“dá um abraço no pes]soal aí.=”, linha 01). Em resposta, Irineu faz uma pós-expansão mínima (“tá,” linha 02), agradece à recomendação (“obrigado,” linha 02) e oferece mais uma vez a bênção (“deus abençoe,” linha 02) à sobrinha, que, novamente, não responde à bênção, mas ainda assim, orientada para o encerramento da conversa, faz uma outra recomendação (“[um abraço pro senhor, viu?”, linha 03). Se antes ela enviara abraços a terceiros, agora os envia ao tio. No ritual de encerramento aqui desenhado por Mariana, parece ser importante para ela cumprir essas etapas de recomendações antes de responder (na linha 05) à oferta da bênção (na linha 04). Enquanto isso, no ritual de encerramento construído pelo tio, parece que a conversa não pode se encerrar sem que a sobrinha responda à sua oferta, que é refeita pela terceira vez, acoplada a uma exortação (“deus abençoe, fica com deus.”, linha 04). Mariana, em seguida, vencidas todas as etapas do seu ritual de encerramento, responde à oferta de bênção do tio e, junto a essa resposta, profere uma SPP_{terminal} (“assim seja, tchau.”, linha 05). Acreditamos que as partes tenham se orientado para interpretar que o “deus abençoe,” (linha 04) tenha uma função múltipla: além de oferecer a bênção, é também uma PPP_{terminal}, porque não projeta mais nenhuma ação relevante após a SPP correspondente, suspendendo a relevância da transição de turno (cf. Schegloff e Sacks, 1973).

Dessa forma, temos razões para supor que o “tchau.” da linha 05 se constitui como uma SPP_{terminal}. Com relação aos risos, podemos considerar que se trata de uma estratégia interacional empregada para suavizar os efeitos da insistência em oferecer a bênção.

Resumindo, então, podemos afirmar que tanto Mariana quanto Irineu, mesmo reciprocamente orientados para o término da conversa, prolongaram a seção de encerramento por julgarem relevante cumprir suas respectivas agendas rituais no encerramento da interação um com o outro.

3. Demonstração recíproca para continuar a conversa em casos nos quais nenhuma das partes insere um movimento drástico de saída da seção terminal

Nessa categoria, destacamos a conversa entre o dono da casa e a amiga do filho. Sara telefona para a casa de seu amigo Tomé, mas não o encontra. Depois de saber que ele não estava em casa, ela então sinaliza o encerramento, mas se coloca disposta a continuar a conversa, caso Irineu insira algum material novo na conversa (“tá bom?”, linha 28):

[Dono da casa e amiga do filho 01: 24-33]

24 Irineu: o tomé saiu ago::ra., tem uns (0.5)
25 dez minutos que ele saiu.

26 Sara: a::h então tá jóia então, depois eu ligo pra ele.

27 Irineu: então tá.

— 28 Sara: **tá bom?**

— 29 Irineu: [tá.

— 30 Sara: [brigada [hein?] i[r i]neu,

— 31 Irineu: [n-] [na-]

— 32 Sara: °t[cha::u.°]

— 33 Irineu: [tá.] tá:::

O turno destacado na linha 28 é uma PPP_{pré-terminal} com entonação ascendente. A SPP de Irineu (“tá.”, linha 29) seria, portanto, a segunda parte do par pré-terminal, confirmando o aceite da proposta de encerramento feita no turno anterior e aumentando os espaços para a ocorrência de movimentos de saída da seção terminal.

Sobrepondo-se à SPP_{pré-terminal}, Sara inicia uma apreciação (“[brigada [hein?] i[r i]neu,” linha 30). Irineu, em seu turno, projetando a finalização do turno de Sara, se sobrepõe (“[n-] [na-]”, linha 31), realizando o possível começo de uma ação de resposta ao agradecimento. Esses movimentos mínimos, tal como a PPP_{pré-terminal} com entonação ascendente, são uma demonstração recíproca para a continuação da conversa, mas como nenhuma das partes insere nenhum movimento drástico de saída da seção terminal, o ambiente de finalização não se perde, porque a troca terminal ocorre logo em seguida (“*t[cha::u.º]”/ “[tá.] tá:::”, linhas 32-33).

Nessa conversa, portanto, percebemos como os participantes se orientam para continuar a conversa, mas, como nenhum deles inseriu um movimento de saída que realmente saísse da seção terminal, a conversa foi tomada como seqüencialmente esgotada e o resultado foi o fim da interação em uma seção de encerramento maior-que-arquetípica.

4. Um falante demonstra disponibilidade para continuar a conversa, e o outro falante é não-responsivo

Dentro desse grupo, destacamos a conversa entre irmãs que ocorreu depois da conversa entre tia e sobrinho. Tomé havia ligado para a tia para agradecer pela encomenda de um trabalho de pintura artesanal em algumas toalhas de banho. Em seguida, Dorinha, a tia, pede para falar com a mãe de Tomé, Verônica, e a conversa entre elas termina assim:

[Tia e sobrinho e irmãs 03: 19-27]

- 19 Verônica: [ah tá. aí depois do dia: depois do
20 dia: quinto dia útil ele te paga,
[porque::] esses dias=
21 Dorinha: [tá bom.]
22 Verônica: =nós estamos meio ruins.
23 Dorinha: não. (precisa não./ precisando não.)
— 24 Verônica: <então tá.>
— 25 (.)
— 26 Verônica: tchau.
— 27 Dorinha: tchau.

Podemos entender a micropausa (linha 25) como uma demonstração de Dorinha da sua disponibilidade em continuar conversando, uma vez que ela não insere a SPP_{pré-terminal} em resposta a PPP_{pré-terminal} da irmã (“<então tá.>”, linha 24). Verônica, por sua vez, comporta-se

não-responsivamente a essa disponibilidade, pois prossegue com o ritual de encerramento, inserindo a PPP_{terminal} (“tchau.”, linha 26). Desse modo, então, Dorinha responde a essa ação com uma SPP_{terminal}, marcando, portanto, o final do telefonema.

5. Um falante continua a conversa, e o outro prossegue o encerramento, resultando em término

Vejamos a seguir a primeira conversa entre namorados, que se enquadra nessa categoria:

[Namorados I 01: 54-57]

- 54 Rita: quase que é melhor- nossa senhora. depois eu ligo, então.
55 Paulo: **tá. [qualquer] coisa cê me liga,**
56 Rita: [tchau.]
57 Paulo: **tchau.**

Depois de uma mudança brusca na trajetória conversacional, ocorrida com uma ação auto-interrompida acompanhada de uma expressão de surpresa (“quase que é melhor- nossa senhora.”, linha 54), temos uma projeção de ação futura (cf. Button 1991) funcionando como PPP_{pré-terminal} (“depois eu ligo, então.”, linha 54). Paulo responde a essa PPP de Rita com um aceite (“tá.”, linha 55), e, em seguida, ambos iniciam um turno simultaneamente, mas é ele que detém o piso conversacional. Rita profere uma PPP_{terminal} (“[tchau.]”, linha 56), enquanto Paulo acrescenta uma combinação (“[qualquer] coisa cê me liga.”, linha 55). Tendo ouvido que Rita já dissera o primeiro “tchau”, Paulo, então, enuncia a SPP_{terminal} correspondente (“tchau.”, linha 57).

A continuação da conversa, por parte do namorado, e a continuação do encerramento, por parte da namorada, são ações que ocorrem concomitantemente, mas o resultado desse “embate” interacional acaba sendo o término da conversa. Paulo se orientou para o fato de que a PPP_{terminal} de Rita impede a continuação da conversa. Sensível a isso, ele abandona o movimento de saída que havia começado antes e cede à orientação da namorada, prosseguindo o encerramento. Ocorre, então, com isso, o fim da conversa.

Considerações finais

A partir das observações das ações realizadas pelos participantes em nossas gravações, sustentamos a noção do senso comum de que encerrar uma conversa telefônica parece difícil, haja vista a infinidade de movimentos de saída das seções terminais existentes, bem como o grande número de variações das seções de encerramento.

Oferecemos, com o presente estudo, também, uma possibilidade de comparação com outros cenários de fala-em-interação e, com isso, ressaltamos que esta análise foi produzida a partir de dados não-motivados de fala espontânea, o que nos permite perceber a ocorrência de encontros sociais em seu “*habitat* natural primitivo” – a conversa cotidiana. Apesar de termos destacado a ocorrência em contexto brasileiro, estamos restritos, ainda, apenas a dados de fala ocorridos em uma família de Juiz de Fora. Nosso trabalho, porém, potencializa a observação de que esses dados podem ser comparados a outros dados semelhantes, coletados em outras partes do Brasil ou em outras comunidades lusófonas.

ABSTRACT

Everyday Telephone Conversation Closings:

Practices to close the call

This paper studies everyday telephone conversation closings in the framework of ethnomethodological Conversation Analysis. Through the contributions of Schegloff & Sacks (1973), Button (1987) and Button (1990), among others, it aims to show some practices used by participants to close the call. The *corpus* is constituted by data of naturally occurring talk, recorded from a Brazilian family who lives in the city of Juiz de Fora, Minas Gerais, and evidences how the parties, in the Brazilian context, construct social relationships microsequentially. Thus, the study confirms, according to Levinson (1983), the commonsense notion that finishing a conversation is a delicate issue for the participants, since they can use many practices to close the conversation between the pre-closing first pair part “ok” and the closing second pair part “bye”.

KEY WORDS: Conversation Analysis; Telephone Everyday Conversation; Closings.

REFERÊNCIAS

- BUTTON, Graham. Moving out of Closings. In: BUTTON, G.; LEE, J. R. E. *Talk and Social Organization*. Clevedon: Multilingual Matters, p. 101-151, 1987.
- _____. On Varieties of Closings. In: PSATHAS, George. *Interaction competence*. Lanham: University Press of America, p. 93-148, 1990.
- BUTTON, G.; LEE, J. R. E. *Talk and Social Organization*. Clevedon: Multilingual Matters, 1987.
- DURANTI, A. *Linguistic Anthropology*. Cambridge: Cambridge University Press, 1997.
- GAGO, Paulo Cortes. Questões de transcrição em Análise da Conversa. *Veredas*, Juiz de Fora, v. 6, n. 2, p. 89-113, 2002.
- GARCEZ, Pedro M. Transcrição como teoria: a identificação dos falantes como atividade analítica plena. In: MOITA LOPES, L. P.; BASTOS, L. C. (Orgs.). *Iden-tidades: recortes multi e interdisciplinares*. Campinas: Mercado das Letras, p. 83-95, 2002.
- GOFFMAN, Ervin. *Interaction Ritual: essays on face to face behavior*. New York: Anchor Books, 1967.
- LEVINSON, S. Conversational Structure. In: _____. *Pragmatics*. Cambridge: Cambridge University Press, p. 284-370, 1983.
- OLIVEIRA, Roberto Perobelli. *Estratégias de negociação em encerramentos de conversa telefônica cotidiana*. Juiz de Fora, 2006. 251p. Dissertação (Mestrado em Letras – Lingüística) – Faculdade de Letras, Universidade Federal de Juiz de Fora.
- OLIVEIRA, Roberto Perobelli. *Práticas de encerramento de conversas telefônicas cotidianas – quando a chamada não se encerra*. No prelo.
- OSTERMANN, Ana Cristina. A ordem interacional: a organização do fechamento de interações entre profissionais e clientes em instituições de combate à violência contra a mulher. *Alfa*, São Paulo, v. 46, p. 39-54, 2002.
- SACKS, Harvey.; SCHEGLOFF, Emanuel.; JEFFERSON, Gail. A Simplest Systematics for the Organization of Turn Taking for Conversation. *Language*, Baltimore, v. 50, n. 4, p. 696-735, 1974.
- _____. Sistemática elementar para a organização da tomada de turnos para a conversa. *Veredas*, Juiz de Fora, v. 7, n. 1, p. 9-73, 2003.

SCHEGLOFF, Emanuel. The routine as achievement. *Human Studies*, v. 9, p. 111-151, 1986.

SCHEGLOFF, Emanuel. A.; SACKS, Harvey. Opening up closings. *Semiotica*, v. 8, p. 289-327, 1973.

ANEXO

Convenções de transcrição

*Os símbolos de transcrição foram extraídos de Gago (2002):

[colchetes] Fala sobreposta

(0.5) Pausa décimos de segundos

(.) Micropausa em menos de dois décimos de segundo

= Contigüidade entre a fala de um mesmo falante ou de dois falantes distintos

.Descida de entonação

? Subida de entonação

,Entonação contínua

,? Subida de entonação mais forte que a vírgula e menos forte que o ponto de interrogação

.. Descida de entonação mais forte que a vírgula e menos forte que o ponto final

: Alongamento de som

- Auto-interrupção

sublinhado Acento ou ênfase de volume

MAIÚSCULA Ênfase acentuada

° Fala mais baixa imediatamente após o sinal

°palavra° Trecho falado mais baixo

palavra: Descida entoacional inflexionada

palavra: Subida entoacional inflexionada

? Subida acentuada na entonação, mais forte que os dois pontos sublinhados

? Descida acentuada na entonação, mais forte que os dois pontos precedidos de sublinhado

>palavra< Fala comprimida ou acelerada

<palavra> Desaceleração da fala

<palavra Início acelerado

Hhh Aspiraões audíveis

- (h) Aspirações durante a fala
- .hhh Inspirações audíveis
- (())Comentários do analista
- (palavra) Transcrição duvidosa
- ()Transcrição impossível
- th Estalar de língua

NOTAS:

¹ Sobre encerramentos de interações no contexto brasileiro, temos conhecimento apenas do artigo de Ostermann (2002), mas o *corpus* da autora é composto por dados de fala-em-interação institucional, o que difere dos nossos.

² O exemplo apresentado foi extraído de Schegloff e Sacks (1973, p. 317)

³ Ver exemplos mais detalhados de cada uma dessas noções em Oliveira (2006). Gostaríamos de ressaltar também que as definições aqui apresentadas são muito superficiais e simplórias, tendo em vista o espaço de que dispomos para fazê-lo.

⁴ A indicação, sempre entre colchetes, servirá, ao longo de todo o trabalho, para apontar o local exato do trecho transcrito, uma vez que a transcrição por completo se encontrará na parte dos anexos. As palavras em caixa alta indicam o título da transcrição (no caso, TIO E SOBRINHO indica “Conversa telefônica entre tio e sobrinho”). O número logo a seguir aponta a página da transcrição e o número depois dos dois-pontos, separados por hífen, se referem às linhas onde começa e termina o recorte da transcrição. Neste caso, por exemplo, foi feito o recorte da transcrição da conversa telefônica entre tio e sobrinho, a partir da página número 1, da linha 21 até a linha 34. Nos casos em que o recorte feito ocupa mais de uma página de transcrição, o número depois do título aponta a página da transcrição e o número seguinte aos dois pontos se refere à linha onde começa o recorte. O número após o hífen indica a página e o número após os dois pontos indica a linha onde a transcrição termina. Ex.: [MÃE E FILHO 01:51-02:17]. As setas e os termos em negrito apontam os trechos em destaque nas observações textuais e/ ou análises.