

Dissertação apresentada para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Ciências da Linguagem, realizada sob a orientação científica do Professor Doutor Adriano Duarte Rodrigues, e com a co-orientação da Professora Doutora Maria Isabel Gonçalves Tomás

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, agradeço ao meu orientador, o Professor Doutor Adriano Duarte Rodrigues, e à minha co-orientadora a Professora Doutora Maria Isabel Gonçalves Tomás, por todo o apoio e alento, disponibilidade e confiança, e por tudo o que tenho aprendido com eles.

Um agradecimento muito especial ao Michel G. J. Binet , pela amizade e inspiração.

Agradeço também à Professora Doutora Isabella Paoletti o interesse e disponibilidade em discutir o meu trabalho.

Agradeço ao Grupo de Investigação de Interações Discursivas do Centro de Linguística da Universidade Nova de Lisboa, pela partilha constante, e àqueles que estiveram na origem do Grupo de Estudo em Análise Conversacional e que, desde o meu acolhimento no grupo, fomentaram o entusiasmo e a partilha que estiveram na origem deste trabalho.

Aos colegas do CLUNL com quem iniciei o meu percurso de investigação e trabalho, em especial ao Nuno Rendeiro, ao André Mafra e à Ana Fernandes, agradeço pelo apoio e camaradagem.

Gostaria ainda de manifestar a minha gratidão para com todos os colaboradores do projecto ACASS, profissionais e utentes, que possibilitaram a realização deste trabalho.

À minha família (pai e mãe, irmã, avós e tia) e, principalmente, à minha companheira Carolina, dedico este trabalho.

**A organização sequencial de interacções informais institucionalmente
enquadradas. O caso do Atendimento de Acção Social**

David Tomás Monteiro

Palavras-chave: análise da conversação; interacções institucionais; organização global da conversação; troubles-talk; discurso relatado; serviço social

RESUMO

Os atendimentos de Acção Social configuram-se como interacções entre utentes de um serviço e profissionais do Serviço Social. Apesar da relevância dos papéis institucionais dos participantes, estas interacções são organizadas localmente, momento-a-momento, em redor da tarefa de partilha de problemas, onde os participantes relatam acontecimentos associados a um tópico central – o problema – cuja resolução se constitui como objectivo do atendimento. Recorrendo à Análise da Conversação Etnometodológica, este trabalho procura descrever a organização sequencial de cinco atendimentos realizados nos serviços de Acção Social da Câmara Municipal de Sintra, pertencentes ao corpus ACASS. Este trabalho apresenta uma proposta de descrição destes atendimentos e da sua organização global em redor da tarefa de ‘partilha de problemas’, bem como uma descrição de algumas práticas linguísticas e interaccionais associadas a um aumento do envolvimento dos participantes na realização desta tarefa institucional.

ÍNDICE

Introdução	1
A Interacção Conversacional enquanto objecto de estudo	2
As interacções institucionais enquanto objecto de estudo	5
O Atendimento de Acção Social enquanto objecto de estudo	6
O discurso relatado enquanto prática interaccional	8
Metodologia de recolha dos dados	9
Objectivos do trabalho	10
Capítulo 1. A organização global dos Atendimentos de Acção Social	13
1.1. Início do atendimento	13
1.2. Inquérito	15
1.3. Partilha do problema	17
1.4. Encaminhamento	20
1.5. Conclusão do atendimento	23
Síntese: Organização prototípica dos atendimentos de Acção Social	25
Capítulo 2. A organização sequencial da ‘partilha de problemas’	29
2.1. Identificação de problemas	30
2.2. Exposição de problemas	32
2.3. Resolução de problemas	34
Capítulo 3. Usos do discurso relatado na partilha de problemas	37
3.1. Organização hierárquica da conversação e discurso relatado	38
3.2. O discurso relatado enquanto ‘pista de contextualização’	42
Conclusão	50
Bibliografia	56
Anexos	
Anexo 1. Transcrição integral do atendimento [A]	
Anexo 2. Transcrição integral do atendimento [B]	
Anexo 3. Transcrição integral do atendimento [C]	
Anexo 4. Transcrição integral do atendimento [D]	
Anexo 5. Transcrição integral do atendimento [E]	

ÍNDICE DE QUADROS, FIGURAS E EXCERTOS DE TRANSCRIÇÃO

Quadro 1	11
Quadro 2.....	25
Quadro 3.....	26
Quadro 4.....	51
Figura 1.....	4
Figura 2.....	40
Figura 3.....	41
Figura 4.....	45
Figura 5.....	45
Figura 6.....	47
Figura 7.....	52
Excerto 1.....	14
Excerto 2.....	15
Excerto 3.....	16
Excerto 4.....	17
Excerto 5.....	19
Excerto 6.....	21
Excerto 7.....	22
Excerto 8.....	23
Excerto 9.....	33
Excerto 10.....	35
Excerto 11.....	39
Excerto 12.....	41
Excerto 13.....	44

“Any setting organises its activities to make its properties as an organized environment of practical activities detectable, countable, recordable, tell-a-story-aboutable – in short, accountable.”
(Garfinkel 1967:33)

“It is not only possible for participants to become involved in the encounter in progress, but it is also defined as obligatory that they sustain this involvement in given measure; too much is one kind of delict; too little, another.” (Goffman 1961:36)

INTRODUÇÃO

A interacção conversacional constitui-se como uma importante forma de organização social, sendo através do uso da fala em interacção que os indivíduos realizam as actividades que organizam as principais instituições da sociedade (Schegloff, 2006). O estudo das práticas segundo as quais os indivíduos orientam a sua conduta e a interacção conversacional é gerida demonstram que estas são organizadas pelos próprios indivíduos de forma sistemática (Sacks, Schegloff & Jefferson, 1974), pelo que uma análise da organização sequencial da interacção permite observar o modo como, momento a momento, os indivíduos usam a fala em interacção e mobilizam recursos linguísticos e comunicacionais. O presente trabalho centrar-se-á na organização sequencial global do atendimento de Acção Social, o qual se configura como uma interacção informal institucionalmente enquadrada que decorre da realização de tarefas institucionais pelos seus participantes.

Em seguida, serão introduzidos os conceitos mais relevantes para este trabalho, procurando-se elaborar uma síntese das abordagens de estudo da organização sequencial da fala-em-interacção e do modo como esta análise pode ser aplicada ao estudo de interacções e práticas institucionais. Será ainda abordado o estudo do ‘discurso relatado’ enquanto fenómeno interaccional.

A fala-em-interacção enquanto objecto de estudo

Tendo na sua origem a consideração de que, no dia-a-dia, os indivíduos partilham um ‘senso comum’ que lhes permite produzir e interpretar a ordem social, organizando a sua conduta naturalmente e de forma sistemática, o estudo dos métodos, partilhados pelos indivíduos, segundo os quais estes produzem e interpretam a ordem social na realização das actividades do quotidiano – nomeadamente na interacção – configura-se como objectivo da Etnometodologia (Garfinkel, 1967). Assentando na adopção de uma perspectiva émica que, procurando compreender os fenómenos segundo o modo como estes são interpretados pelos próprios indivíduos, a Etnometodologia constitui-se como alternativa ao ‘corte epistemológico’ durkheimiano, permitindo dar conta das práticas através das quais os indivíduos produzem e interpretam a ordem social. O facto de que, enquanto ‘membros’ de uma mesma sociedade, os indivíduos partilham o conhecimento acerca de como produzem e interpretam a ordem social através de relatos dessas mesmas práticas está na origem do conceito de ‘relatabilidade’ (em inglês, ‘*accountability*’). Por sua vez, o conceito de ‘indexicalidade’ prende-se com o facto de, numa dada situação de interacção, as práticas dos interactantes serem interpretadas pelos seus pares de modo situado, isto é, de acordo com as especificidades da situação em que são realizadas.

Na origem do estudo da interacção estão também os trabalhos de Ervin Goffman (ligado ao Interaccionismo Simbólico e à sociologia urbana da Escola de Chicago), para quem a interacção conversacional se constitui como uma actividade social organizada pelos seus participantes de forma sistemática, propondo assim um estudo da ‘ordem interaccional’. Para este autor, a interacção conversacional, nomeadamente aquela que é realizada face-a-face, tem como base a partilha de um foco conjunto de atenção pelos indivíduos que nela participam, assentando no ‘envolvimento’ mútuo dos interactantes nesta actividade. Por sua vez, a interacção conversacional é organizada segundo ‘quadros’ (Goffman, 1981), através dos quais os interactantes caracterizam e definem a interacção em curso e quais os papéis de cada um na organização da conversação enquanto actividade. No decurso do foco conjunto de envolvimento na interacção em curso, os participantes actualizam a sua participação momento-a-momento, oscilando entre diferentes quadros de participação, os quais se organizam, nomeadamente, com a produção e recepção do discurso, configurando a sua posição no espaço conversacional

onde cada participante se apresenta ao seu interlocutor ora como falante, ora como recipiente, tomando e cedendo consecutivamente a vez, e assim organizando a interacção em curso.

A relação entre a produção e interpretação de linguagem e os contextos sociais que condicionam estas práticas tem como base o facto de os interactantes possuírem, para além da sua competência linguística, uma ‘competência comunicacional’ (Hymes, 1984 *apud* Rodrigues, 2001). Assim, a eficácia das interacções conversacionais decorre não só do envolvimento dos indivíduos na sua participação nesta actividade, mas também do facto de que cada indivíduo possui, como parte das competências comunicativas adquiridas durante o seu processo de socialização linguística (Ochs, 1999), a capacidade de produzir e interpretar as ‘pistas de contextualização’ usadas para indicar o envolvimento¹. Durante a actividade de conversação, os indivíduos que participam numa dada instância de interacção organizam continuamente a sua conduta de forma a que esta seja identificável pelos outros, baseando-se para isto na capacidade do sistema de comunicação de reproduzir formas de conduta a partir das quais possam ser feitas, de forma sistemática, inferências pelos restantes indivíduos envolvidos (Wooton, 1989:239). Este processo de cooperação e coordenação está, assim, na base da actividade de conversação, uma vez que, ao demonstrar o seu envolvimento na interacção conversacional, cada interactante torna explícito ao outro que o considera disponível e igualmente envolvido na actividade em curso (Goodwin, 1981:96).

O estudo da organização sistemática da interacção conversacional foi proposto por Harvey Sacks, fundador da Análise da Conversação. Este empreendimento científico, de orientação etnometodológica, propõe o estudo empírico da interacção a partir da análise e transcrição de gravações de interacções autênticas, procurando dar conta do modo como os interactantes organizam, momento-a-momento, a sua participação em interacções conversacionais. A possibilidade de recorrer à gravação sonora de interacções conversacionais permitiu o estudo etnometodológico desta actividade, uma vez que estas se constituem como um tipo de fenómeno passível ser objecto de análise minuciosa, possibilitando a análise dos detalhes da conduta dos indivíduos e a demonstrabilidade desta análise a terceiros, observável momento-a-momento nos detalhes da gravação transcrita (Sacks, 1984). Na origem dos trabalhos da Análise da

¹ O qual assenta no “conhecimento de convenções linguísticas e convenções comunicativas que [...] devem possuir para iniciar e manter envolvimento conversacional” (Gumperz, 1982:209)

Conversação está a descrição das regras segundo as quais os participantes organizam o sistema de troca de turnos em interacções conversacionais (Sacks, Schegloff & Jefferson, 1974), a qual assenta nos conceitos operativos de ‘turno’, ‘adjacência’, ‘sequência’ e ‘preferência’. Este primeiro conceito é identificado como sendo o constituinte básico dos sistemas de trocas verbais usados nas interacções². Os turnos de fala em interacção organizam-se em estruturas sequenciais, resultando isso em que cada turno seja imediatamente precedido pelo turno imediatamente anterior e que cada turno esteja na origem do turno seguinte, uma vez que, detendo o *terreno* durante um determinado turno, cada falante projecta uma próxima acção, para a qual o próximo turno deverá ser relevante.

A relevância existente entre os dois turnos de um par adjacente na realização de uma acção (através de um esquema A-B, onde a uma primeira parte iniciativa se segue uma segunda parte reactiva e que se materializa, por exemplo, numa sequência ‘pergunta-resposta’) organiza sequencialmente o ‘par de adjacência’ enquanto unidade de troca de fala-em-interacção, unidade esta que se constitui como a forma mais simples de sequência de fala-em-interacção. A partir de uma troca de turnos do tipo A-B, e através da expansão dos turnos e da inserção de turnos, a fala-em-interacção é organizada por sequências – conjuntos organizados de turnos, associados à realização de acções.

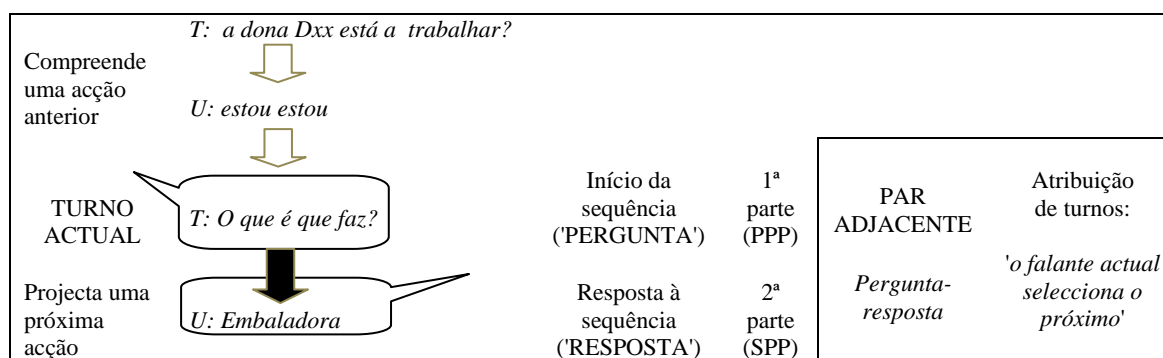


Fig. 1. Organização sequencial de um par adjacente ‘pergunta-resposta’

A conversa informal (em inglês, ‘*conversation*’) é entendida pelos autores deste artigo como matriz fundamental do sistema de trocas verbais, sendo organizada segundo um conjunto de regras que orientam os interactantes num processo contínuo de negociação

² A organização do sistema de tomada de turnos está presente em todos os sistemas de trocas verbais – de entre os quais a conversa se constitui como matriz fundamental. A organização de actividades sociais em turnos não se restringe à interacção conversacional, regendo igualmente os jogos, o trânsito de veículos em intersecções, etc. (Sacks, Schegloff & Jefferson 1974)

momento-a-momento, turno-a-turno, efectuado de forma local, e interaccionalmente. A sistematização destas regras decorre do facto de elas serem observáveis nas acções realizadas pelos interactantes, e observadas pelos próprios interactantes, a cada turno da interacção. No entanto, a conversa informal pode também ser tida como um dos pólos do contínuo ao longo do qual se organizam todos os outros sistemas de trocas verbais, os quais, por sua vez, são mais ritualizados e apresentam maior fixidez na distribuição de turnos. Em cada um destes sistemas de trocas verbais, as regras que orientam o modo como os interactantes organizam a interacção organizam a interacção adquirem valores distintos, nomeadamente no que diz respeito ao tamanho dos turnos e à distribuição dos turnos, podendo esta última ser feita de modo local ou predefinido. Quer a conversa informal, quer os sistemas de trocas verbais mais ritualizados são, todos eles, organizados segundo a regra '*cada uma das partes fala à vez*' (Sacks, Schegloff & Jefferson, 1974). Constituindo-se como um todo organizado, a interacção conversacional tem uma organização hierárquica decorrente do encaixe modular dos vários níveis de organização (Kerbrat-Orecchioni, 1990:210-263 *apud* Rodrigues, 2001), sendo possível analisar a interacção conversacional não só o segundo a sua organização local, de acordo com a organização dos turnos e sequências, como também a sua organização global (Levinson, 1983), identificando práticas cuja realização se estende por várias sequências.

As interacções institucionais enquanto objecto de estudo

Inicialmente, a Análise da Conversação delimitou o seu objecto de estudo em redor da análise de interacções informais, de modo a concentrar a análise na descrição dos mecanismos conversacionais sem que fosse necessário atender às especificidades dos contextos de interacção (para tal, e de forma a reduzir a interferência da informação visual, foi dada preferência à análise de telefonemas).

Com vista a uma compreensão do modo como o carácter institucional de uma interacção pode condicionar a sua organização, o estudo de interacções em contexto institucional possibilitou uma digressão do objecto de análise desta disciplina científica, tornando-se possível a análise comparativa entre interacções 'conversacionais' e 'institucionais'. Drew & Heritage (1992:3-4) caracterizam como 'institucionais' as interacções conversacionais que ocorrem em contextos institucionais e onde são realizadas actividades e tarefas para as quais são relevantes as identidades institucionais dos seus

participantes, e onde as assimetrias entre papéis institucionais (nomeadamente, entre profissionais e utentes) estão associadas a diferenças no acesso ao conhecimento e aos recursos conversacionais, bem como à própria participação na interacção (Drew & Heritage, 1992:49). Segundo estes autores, considera-se que em interacções institucionais os indivíduos organizam a sua participação e negociam as suas identidades institucionais realizando, conjunta e concertadamente, actividades e tarefas institucionalmente relevantes. As interacções institucionais são definidas pelas seguintes características: 1) o facto de estas orientarem os participantes para a realização de tarefas cujos objectivos estão relacionados com as suas identidades institucionais (ex.: médico e paciente, professor e aluno, noiva e noivo, etc.); 2) a existência de constrangimentos sobre o que constitui contribuições adequadas à actividade a realizar; 3) a existência de uma associação estreita entre quadros de inferência e procedimentos específicos de determinados contextos institucionais em particular. Neste sentido, constituem-se como domínios de estudo relevantes para a análise da organização de interacções institucionais: 1) organização da tomada de turnos; 2) organização da estrutura global da interacção; 3) organização sequencial; 4) *design* do turno; 5) escolhas lexicais; 6) assimetria epistemológica ou outros tipos de assimetria entre os participantes.

O atendimento de Acção Social enquanto objecto de estudo

Os atendimentos de Acção Social³ são exemplo de interacções entre indivíduos e uma instituição, representada por profissionais, as quais têm como participantes os profissionais de Serviço Social (psicólogos ou assistentes sociais, doravante identificados como ‘técnicos’) e os ‘utentes’ dos serviços. Estas interacções institucionais são realizadas através do uso da linguagem, sendo através da fala-em-interacção que são realizadas as práticas institucionalmente relevantes, nomeadamente a elicitacção e produçção de relatos e explicações (Jokinen, Juhila & Poso, 1999; Miller & Holstein, 1991 *apud* Suoninen & Jokinen, 2005), mas a leitura e redacção de

³ O uso do termo ‘atendimento’ para descrever estas interacções (Binet, 2010b) deve-se ao facto de os próprios interactantes – principalmente as técnicas de Serviço Social – os formularem como tal. Formulações deste tipo podem ser observadas nas sequências de pedido de autorizaçção para gravar: na linha 4 do [Atendimento A], a Técnica diz: “*dona Axxxxxxx (.) [antes de começarmos o atendimento] (.) eu gostava de lhe pedir autorizaçção para gravarmos*”.

documentos de serviço (Binet & Sezões, 2009; Moore, Whalen & Gathman, 2010) constituem-se como práticas associadas a estas interacções, sendo realizadas em etapas específicas.

No sentido de sistematizar a análise da Acção Social de acordo com as práticas interaccionais dos seus participantes, a organização de interacções entre profissionais e clientes foi descrita como sendo organizada sequencialmente segundo as seguintes actividades interaccionais: 1) actividade de diagnóstico; 2) relação entre o problema do cliente e o serviço; 3) relato do problema; 4) aconselhamento pelo profissional (Hall *et al.*, 2006:71-72). Nestas interacções, institucionalmente enquadradas nos serviços de Acção Social, os profissionais de Acção Social e os utentes partilham a presença num mesmo espaço físico, constituindo-se a co-presença, face-a-face, dos interactantes como um dos focos de atenção que orientam a sua conduta interaccional. Os atendimentos têm lugar nas instalações dos serviços de Acção Social, estando o seu início associado à entrada do utente no gabinete, e o seu fim associado à saída deste espaço pelo utente, acompanhado pelo técnico.

Em certos casos, podem também realizar-se nas residências dos utentes, constituindo-se a ‘visita domiciliária’ como tipo específico de atendimento, caracterizado pelo facto de uma das tarefas centrais para a sua realização consistir na visita do profissional de Acção Social à casa do utente. Esta visita que pode ser motivada quer pela necessidade de realizar uma inspecção para avaliar se as suas condições são adequadas às necessidades do utente, quer por impossibilidade de o utente se deslocar às instalações de serviço, quer ainda como forma de o técnico ir ao encontro do utente.

No conjunto de atendimentos analisados neste trabalho é possível observar que, contrariamente aos restantes, o atendimento [D] se realiza enquanto visita da Técnica à residência da Utente, no sentido de avaliar uma situação problemática – a doença da mãe da Utente. Uma das tarefas realizadas pelas participantes, já perto do final do atendimento, consiste na visita da Técnica às várias divisões da habitação. Esta visita é objecto de um pedido feito á Utente pela Técnica: “*dona Oxxx (.) eh (.) gostava só de dar uma visita ao: (.) fazer uma visita a: (.) ao domicilio (..) pode ser?*”, através do qual é dado início à visita (linhas 802-803).

Na organização desta tarefa, os participantes seguem guiões específicos que orientam o desenrolar da intervenção (Binet & Félix, 2008), sendo a exposição das divisões e dos espaços, tarefa realizada pelos utentes, acompanhada por descrições dos mesmos,

formulações e comentários acerca dos espaços e de quem os habita, bem como das actividades que aí têm lugar.

O facto de o Serviço Social se configurar como uma ‘troca invisível’ (Pithouse, 1987 *apud* Hall, 1993), realizando-se os atendimentos através de encontros privados entre os profissionais e, por um lado, os utentes e, por outro, os seus colegas, permite que a organização destas interacções possa ser, em certa medida, negociada turno-a-turno pelos participantes. Uma vez que, nos atendimentos, a assimetria institucional que distingue profissionais e utentes não decorre de diferenças explícitas relativamente à distribuição dos tipos de turno, podendo assim aproximar-se de uma organização, os atendimentos de Acção Social são considerados como apresentando uma organização ‘quase-conversacional’ (Drew & Heritage, 1992:27-28).

O discurso relatado enquanto prática interaccional

Em interacção, a reprodução de falas, pensamentos constitui-se como uma prática realizada pelos interactantes. Este fenómeno discursivo, designado por ‘discurso relatado’ (em inglês, *reported speech*), consiste na reprodução de falas e pensamentos produzidos anteriormente, que podem ser atribuídas quer ao próprio locutor (aquele que as reproduz), quer ao seu interlocutor (aquele com quem fala), quer ainda a um delocutor ausente (aquele de quem se fala), realizando operações de telescopagem ao invocar instâncias discursivas anteriores ao momento da enunciação.

O estudo do uso do discurso relatado em interacção constitui-se como uma das áreas de interesse da Linguística Interaccional (Holt & Clift, 2007), uma vez que este recurso discursivo se constitui como uma forma de demonstração (Clark & Gerrig, 1990), através da qual os interactantes mobilizam e apresentam evidências. O seu uso em interacção depende das condições do contexto sequencial em que é feita – isto é, o relato de interacções surge em posições sequenciais específicas, constituindo-se como constrangimento em relação ao que pode ser relatado, e como recurso passível de ser utilizado durante o relato (Clift, 2006).

O facto de, na encenação de interacções, os participantes demonstrarem diferentes alinhamentos em relação ao que é dito, foi sistematizado por Goffman através da introdução do conceito de *footing* (Goffman, 1981:124-129). Esta proposta assenta na decomposição da actividade do 'falante' em três estratos distintos: ‘animador’, ‘autor’ e

‘principal’, estando o de ‘animador’ associado à produção e manipulação do contínuo de fala; o de ‘autor’ invoca aquele a quem é atribuída a responsabilidade por um dado enunciado, e o de ‘principal’ aquele que é, moral e legalmente, responsável pelo que é dito através do enunciado.

A observação da organização de sequências de relato onde ocorrem instâncias de discurso relatado permite dar conta de operações de ajuste da granularidade e, conseqüentemente, de possíveis oscilações no envolvimento dos participantes (Heritage, 2011), estando o aumento de granularidade temporal associado à encenação de interacções. Assim, o relator do problema tem a possibilidade de expor com precisão os detalhes das intervenções de cada participante animado, conferindo maior evidencialidade aos detalhes sequenciais da trama interaccional encenada e, através destes, à importância do problema.

Metodologia de recolha dos dados

O *corpus* utilizado neste trabalho é constituído por cinco gravações de entrevistas de atendimento realizados nos serviços de Acção Social do Concelho de Sintra, e foi constituído a partir de um *corpus* de gravações⁴ realizadas no âmbito do projecto de investigação *O Interagir comunicacional na Intervenção Social. Análise Conversacional Aplicada ao Serviço Social* (CLISSIS/ GIID-CLUNL/ CLASintra)⁵. Estas entrevistas constituem-se como interacções naturais, isto é, que são documentadas no seu contexto normal de produção e não simuladas ou provocadas pela investigação. No seu conjunto, organizadas enquanto uma colecção de dados recolhidos, serão em diante referidas como constituindo o *corpus* do presente trabalho. O recurso a um conjunto de gravações deve-se ao facto de este estudo procurar ser comparativo, de modo a compreender que regularidades podem ser observadas nas práticas realizadas por participantes que organizam interacções com base numa assimetria institucional *técnico-utente* e num conjunto de tarefas institucionais a realizar. Uma vez que o objecto deste estudo é a organização global de atendimentos, configura-se como

⁴ Este *corpus* é constituído por 98 gravações de atendimentos, e compreende mais de cinquenta horas de gravação áudio.

⁵ ver Binet (2010)

necessário fazer a análise de entrevistas na totalidade da sua duração, desde o início ao fim das gravações.

Do total de gravações já integralmente transcritas que integram o corpus ‘Análise Conversacional Aplicada ao Serviço Social’ (ACASS), foram escolhidas aleatoriamente cinco atendimentos, nos quais todos os participantes – técnicos e utentes dos serviços de Acção Social – são do sexo feminino⁶ e, em todos a língua falada pelas participantes é o português⁷. Com excepção do atendimento [D], realizado na residência da utente, todos os restantes atendimentos tiveram lugar em instalações dos serviços de Acção Social da Câmara Municipal de Sintra. Todas as gravações do *corpus* ACASS cumprem os requisitos éticos de obtenção dos dados (consentimento informado e garantia de anonimato e privacidade). Para tal, as utentes foram informadas pelas técnicas acerca do propósito da gravação, tendo-lhes sido pedida permissão para proceder ao registo áudio antes do início dos atendimentos. De forma a garantir o anonimato e a confidencialidade dos dados, procedeu-se à anonimização de nomes, moradas e números de telefone; no entanto, os nomes de localidades e instituições foram preservados.

Objectivos do trabalho

Procurando seguir os procedimentos analíticos usados na Análise da Conversação⁸, a análise destas entrevistas de atendimento terá como objectivo principal identificar as tarefas realizadas pelos participantes – Técnica e Utente –, os tipos de sequência usados, os quadros de participação que emergem da interacção e a organização da distribuição de turnos observadas. A partir dos detalhes da interacção, obtidos através da transcrição das gravações de atendimentos, procurar-se-á demonstrar a organização global dos

⁶ No *corpus* ACASS, essa é a situação maioritária.

⁷ No atendimento [A], a utente é imigrante mas não refere onde nasceu (durante a entrevista, quando a Técnica lhe pergunta sobre as suas habilitações, a Utente responde: “*infelizmente cá em Portugal o nono ano (0.8) antigo (1.8) (...) tenho o décimo segundo mas não interessa*”; no atendimento [C], a utente refere ser angolana (“*kwanza Sul*”).

⁸ Segundo Psathas (1995: 7-8, tradução do autor), “*a realidade do mundo necessita de uma examinação detalhada através dos seus próprios termos, e não do uso de um microscópico teórico feito a partir de terminologia abstracta ou criado em domínios de estudo extrínsecos aos fenómenos estudados*”. Neste sentido, a Análise da Conversação tem como objectivo “*descobrir e analisar a organização natural das acções sociais*”, pelo que “*a descoberta, descrição e análise dessa organização produzida se constituem como a tarefa do analista*” (idem).

atendimentos, descrita de acordo com as tarefas realizadas, e o modo como são construídas pelos participantes como sendo relevantes para a interação em questão, com particular atenção aos fenómenos que constituem objecto deste estudo. Esta metodologia empírica, de natureza indutiva, assenta na atitude de "observação não motivada" recomendada por Sacks (1984:27), com a qual recusa a sujeição dos objectivos analíticos a categorias analíticas pré-existentes, possibilitando um desprendimento analítico e uma 'abertura' aos dados e o alargamento das possibilidades de análise destes materiais.

A par da observação não-motivada dos dados, a transcrição de gravações de interações constitui-se como a primeira e principal etapa de análise, e é feita com recurso a convenções de transcrição (ver Jefferson, 2004; Psathas, 1995), as quais correspondem a uma notação não só das unidades linguísticas, como também de pausas e sobreposições de falas, bem como de fenómenos entoacionais e rítmicos (entre outros). As convenções de transcrição adoptadas pelo analista reflectem as suas opções teóricas e a relevância conferida a determinados fenómenos conversacionais numa dada interação.

A transcrição das gravações foi realizada com o software ELAN⁹, disponibilizado pelo Max Planck Institut for Psycholinguistics, que permite o alinhamento da transcrição com ficheiros multimédia.

(.) / (..)	Micropausa	(.) corresponde a 0.2s., (..) a 0.4s.
()	Fala imperceptível	
(())	Anotação de evento não-linguístico	Ex.: ((tosse))
[]		
[]	Sobreposição de falas	
-	Abandono de palavra	Ex.: sequên-
: / :: / :::	Prolongamento do som (diferentes durações)	Ex.: o::lá
0.5	Pausa igual ou superior a 0.5 segundos	
Xxxx	Anonimização de dados pessoais (nomes, moradas)	Ex.: dona Oxx
##	Anonimização de dados pessoais (números de telefone)	Ex.: nove seis ## ## ## ## ##
=...=	Turnos contínuos	

Quadro 1. Convenções de transcrição

Em seguida, proceder-se-á à análise da organização dos atendimentos recolhidos, procurando descrever a sua organização 'global' e 'local' (Levinson 1983), cuja

⁹ Para mais informações: <http://www.lat-mpi.eu/tools/elan/>

organização decorre das tarefas realizadas nos atendimentos pelos seus participantes. Neste sentido, o Capítulo 1 será dedicado à análise da organização global prototípica dos atendimentos, de acordo com as tarefas realizadas pelos participantes. No Capítulo 2, será analisada em detalhe o modo como os participantes organizam a ‘partilha do problema’ nestas interacções, identificando, expondo e procurando a resolução de problemas, e considerando esta unidade de organização enquanto ‘macrosequência’. O Capítulo 3 está reservado à descrição e análise do ‘discurso relatado’, prática que se constitui como recurso dos participantes durante a realização da tarefa de ‘partilha de problemas’. Por fim, o Capítulo 4 concluirá este trabalho, sintetizando os resultados deste estudo e elencando direcções para uma futura continuação.

Uma vez que cada atendimento apresenta uma organização distinta dos restantes, propõe-se uma descrição simplificada da sua organização sequencial, a partir da qual o estudo destas interacções possa vir a ser desenvolvido futuramente. Dada a extensão deste trabalho, e por uma questão de economia de espaço, apenas serão exemplificadas algumas ocorrências de cada fenómeno, quer através de uma descrição da sua organização sequencial local, quer ainda através da reprodução de excertos da transcrição, ou ainda recorrendo a figuras ilustrativas, sinalizando-se a localização, nas transcrições integrais dos atendimentos incluídas em anexo, das sequências referidas.

CAPÍTULO 1

A ORGANIZAÇÃO GLOBAL DOS ATENDIMENTOS DE ACÇÃO SOCIAL

Os atendimentos de Acção Social configuram-se como interacções organizadas segundo o papel institucional dos participantes e a orientação dos mesmos para tarefas institucionalmente relevantes. A realização destas tarefas orienta a conduta dos participantes na organização coordenada dos atendimentos, estando assim na base dos quadros de participação segundo os quais os interactantes – técnico de Acção Social e utente – organizam as suas intervenções. Este capítulo será dedicado à identificação da organização global ‘prototípica’¹⁰ dos atendimentos de Acção Social, procurando-se identificar e descrever as tarefas realizadas pelos participantes e o seu alinhamento quanto à realização das mesmas.

1. Início do atendimento

Considera-se para a presente descrição que, ainda que sejam precedidos por tarefas anteriores ao início do atendimento (tais como a organização da marcação de atendimento e a espera pelo atendimento na sala de espera¹¹), é através da entrada de um dos participantes no local do atendimento (gabinete dos serviços de Acção Social ou, no caso das visitas domiciliárias, a residência do utente) que é dado início ao atendimento. No atendimento [A], que tem lugar num gabinete, podemos observar que este tem início quando a técnica chama a utente pelo nome (“*dona Axxx*”) e esta, respondendo à invocação, se levanta e dirige à entrada do gabinete¹². Enquanto a utente se desloca até ao gabinete, a técnica cumprimenta-a (“*bom dia*”), dando-lhe em seguida indicação para entrar no gabinete (“*pode entrar*”). A Utente responde ao cumprimento, replicando-o (“*bom dia*”) e respondendo, ao entrar no gabinete, à indicação da técnica (“*com*

¹⁰ Uma vez que as contingências locais de cada atendimento, bem como as especificidades da relação institucional entre os participantes e o tipo de problema apresentado levam a que cada atendimento possua uma organização distinta, a esquematização da estrutura ‘prototípica’ estará limitada a uma identificação de regularidades na ocorrência de práticas interaccionais e institucionais entre atendimentos.

¹¹ ver Binet & Sezões (2009)

¹² Esta constatação é inferida a partir do som de passos que é possível ouvir nos primeiros segundos da gravação do Atendimento [A] (no intervalo de 00:00:03 a 00:00:08)

licença”). A Técnica responde ao cumprimento (“*bom dia*”), e a porta é fechada¹³ (linhas 1- 7). Após a acomodação das participantes no gabinete, a técnica chama a utente (“*dona Axxx*”), obtendo a sua atenção (“*me diga*”). Assim, a técnica inicia uma sequência de pré-anúncio de pedido¹⁴, onde é anunciado o pedido que será feito em seguida (“*antes de começarmos o atendimento (.) eu gostava de lhe pedir autorização para gravarmos*”, linhas 8-10). Em seguida, e na qualidade de parceira do projecto de investigação ‘O Interagir comunicacional na Intervenção Social’, a técnica dá início à tarefa de informar a utente acerca dos motivos do atendimento e de pedido de autorização para gravar, os quais se constituem como requisitos para a gravação destes dados. O pedido de autorização para gravar constitui-se como uma prática interaccional e institucional que apresenta uma organização sistemática (Mondada, 2006), tendo a sua ocorrência em atendimentos do corpus ACASS sido estudada por Rodrigues e Binet (2010).

Excerto 1. [A]

```
001 T dona Axxxxxxxxx
002     (0.8)
003     bom dia (.) pode entrar
004 U ((som de passos))
005     bom dia (.) com licença
006 T bom dia
007     ((som de porta a fechar))
008 T dona Axxxxxxxxx (..) [antes de começarmos o atendimento]=
009     [diga]
010 T = eu gostava de lhe pedir autorização para gravarmos =
011 U à vontade
012     = eh:: (.) sim? (.) pronto
013     [não há problema]
014 T [é:: (.) é] um projecto que está em [curso na na Junta de
015     Freguesia] =
016 U [ah (.) mm] claro (.) exacto (.) não tem problema nenhum
017 T = o qual garantimos (.) eh: (.) o anonimato a
018     confidencialidade (.) portanto está (..) à vontade
019 U ok
020 T be:m?
021     (0.7)
022 T obrigado
```

¹³ Esta informação provém de este som ser ouvido com o mesmo volume das vozes das participantes, o que leva a considerar que foi produzido perto do microfone que grava o atendimento.

¹⁴ Uma descrição sistemática da ocorrência destas pré-sequências em atendimentos do corpus ACASS foi realizada por Almeida (2010).

No atendimento [C], a evidência da presença física do microfone enquanto “objecto estranho” é formulada pela técnica de forma a preparar o pedido de autorização (“já deve ter reparado que temos aqui um objecto estranho em cima da mesa”). Afirmando a estranheza e desconforto que possivelmente provoca à Utente, e que a própria Técnica afirma sentir (“que é um bocadinho intimidador (.) não é?”), a técnica afilia-se com a utente, que responde positivamente à formulação feita pela Técnica (“sim”), rindo-se.

Excerto 2. [C]

001 T ó dona Dxxxxxxx (.) antes de nós darmos início ao atendimento
002 eu queria-lhe só fazer uma perguntinha (..) já deve ter
003 reparado que temos aqui um objecto estranho em cima da mesa
004 (...) que é um bocadinho intimidador (.) não é
005 U sim ((riso))

Após formular o microfone como foco da atenção de ambas, a técnica inicia o pedido de autorização à utente.

2. Inquérito de rotina

Após a entrada e acomodação dos participantes no espaço onde terá lugar o atendimento, e após ter sido pedida permissão para gravar, o atendimento é continuado através do início da tarefa seguinte, o inquérito ao utente. Esta tarefa realiza-se através da recolha de informação para o preenchimento de fichas de utente, as quais integrarão os registos dos serviços de Acção Social. Esta recolha de informação é feita pela técnica, que formula a indicação da informação necessária para o preenchimento de cada campo da ficha.

No atendimento [A] (linhas 25-28), a transição da fase inicial do atendimento para a fase de inquérito de rotina¹⁵ é feita iniciando o preenchimento da ficha de informação da Utente com a data do dia do atendimento e com o nome da Utente. Assim, a Técnica pede à Utente: ‘*portanto (.) o seu nome todo*’. A Técnica faz perguntas à Utente, começando por elicitar a indicação de informação pessoal (nome, morada, idade).

Excerto 3. [A]

025 T ora (.) hoje é (..) dia (.) cator-
026 (1.7)

¹⁵ Na organização de inquéritos de rotina em consultas médicas, esta tarefa define os tópicos a abordar (Boyd & Heritage 2006)

027 portanto (.) o seu nome todo
 028 U Mxxxx Axxxxxxxxx
 029 (1.9)
 030 Hxxxxxxxx
 031 (1.0)
 032 Sxxx
 033 T Hxxxxxxxx
 034 U Sxxx (.) com s
 035 T com s
 036 U exacto
 037 T Sxxx (.) Sxxx
 038 U sim (.) é mesmo isso
 039 T a morada
 040 U rua (.) &eh: (.) rua m- (.) rua (..) Axxxxxx (.) ai espere aí
 041 (.) rua xxxxxxxxxxxx (.) é que isto é (..) de vez em quando
 042 eu bloqueio
 043
 044 T hum hum (.) sim
 045 U Axxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
 046 (2.7)
 047 número xxxx
 048 T si::m
 049 T um ponto de referência
 050 U xxxxxxxx esquerdo (.) mem martins

Sequencialmente, a organização do inquérito de rotina segue a ordem pela qual os campos relativos a cada tipo de informação surgem na ficha a preencher¹⁶. Podemos considerar que o inquérito feito pela técnica à utente está associado ao facto de, no seu início, a técnica não estar na posse das informações elicitadas, pelo que o inquérito é justificado pela sua posição de subordinação quanto ao acesso à informação – sintetizado por Heritage e Raymond (2005) como “K-“, associado ao seu papel institucional e à tarefa de preenchimento da ficha¹⁷. Inversamente, ao possuir este conhecimento, a utente está numa posição de autoridade epistémica (“K+”) que lhe permite dar estas informações à técnica. É possível constatar que, na realização desta tarefa, os participantes efectuem operações de aumento do detalhe da explicação e de síntese da informação, ajustando a ‘granularidade’ (Schegloff, 2000) das explicações à ficha a preencher – sendo a reformulação uma das acções usadas no ajuste do detalhe das descrições que são elicitadas. Assim, no atendimento [A] observa-se que, no

¹⁶ A ausência desta etapa nos atendimentos [B] e [D] e [E] indicam que, aquando da realização dos atendimentos, as técnicas já tinham conhecimento das informações pessoais das utentes, sendo que no atendimento [D] o inquérito será integrado numa tarefa a realizar posteriormente, a ‘exposição do problema’.

¹⁷ Uma das características que diferencia as interacções institucionais da modalidade informal está relacionada com a gestão do tópico, sendo que nas interacções institucionalmente enquadradas são os representantes das instituições quem controla, de forma mais ou menos unilateral, a introdução, desenvolvimento e término dos tópicos abordados (Svennevig 2001)

preenchimento do primeiro campo, a Utente fornece elementos à Técnica no sentido de aumentar o detalhe da informação dada (“*Sxxx (.) com s*”), facilitando o trabalho da técnica. A Técnica confirma, preenchendo a ficha, e a Utente ratifica: ‘*exacto*’. No preenchimento do segundo campo, ‘morada’, a Utente faz uma primeira formulação, mas pede à Técnica que “*espere aí*”, de modo a que possa, em seguida, fazer a reparação da formulação. Esta reparação é objecto de justificação (“*é que isto é (..) de vez em quando eu bloqueio*”), uma vez que o engano da Utente, que a levou a reformular a morada, dificulta o preenchimento da ficha (linhas 40-42).

Também no atendimento [C] é possível observar a cooperação entre as participantes no preenchimento da ficha por escrito. O desconhecimento, por parte da Técnica, do local de nascimento da utente e de que letras usar para o escrever leva-a a perguntar: “*com q de quá quá ou com k (.) com q com k*”. A utente responde e, observando a técnica durante a escrita da localidade, indica: “*sim (.) está a ficar correcto*” (linhas 66-77).

Excerto 4. [C]

```
066 T nacionalidade
067 U hum angolana
068 T angolana? (..) nasceu em que sítio de angola?
069 U kwanza Sul
070 T banza sul
071 (1.2)
072 U kwanza
073 T kwanza?
074 U kwanza sim
075 T com 'q' de 'quá quá' ou com k (.) com q com 'k'
076 U sim (.) com 'k'
077 U sim (.) está a ficar correcto
```

3. Partilha de problemas

No atendimento [A], após inquirir a utente acerca da sua informação pessoal (nome, morada, idade, habilitações académicas), a técnica continua o preenchimento da ficha, inquirindo a utente acerca de informação (ocupação profissional, composição do agregado familiar) que pode estar associada a problemas. A transição do inquérito de rotina para a fase de partilha de problemas ocorre quando, ao concluir o preenchimento de um campo, e iniciando um novo (“*pronto*”), a Técnica pergunta à Utente o nome do filho, indicando que esta informação inicia uma sequência de inquérito sobre o filho, o qual já havia sido mencionado anteriormente. Após preencher os campos da ficha relativos ao nome e idade do filho, a Técnica pergunta quais as habilitações do filho, ao

que Utente responde: “*eh: (.) o Axxx fez o oitavo ano só (.) deixou de estudar*”. A Técnica reformula, simplificando a constatação: “*portanto tem o segundo ciclo (..) pronto completo (.) não é?*”, de modo a poder preencher a ficha, ao que a Utente responde “*ah não sei (.) sinceramente*”. Quando a Técnica pergunta qual a ocupação do filho, a Utente responde “*o meu pr- (.) o meu filho está desempregado*” – e continua, anunciando: “*o meu filho tem uma depressão*”. (linhas 93-105). Após a identificação do problema pela utente, esta expõe os acontecimentos que estiveram na sua origem, bem como as consequências deste na actualidade. A constatação, feita pela técnica, de o atendimento estar relacionado com o filho da utente dá início à exposição de vários problemas, articulados entre si, que estão na origem dos problemas do filho. No seguimento do anúncio do problema – a surdez do filho –, a utente começa o relato do problema. Após um primeiro relato do problema, a Técnica pergunta à Utente acerca do elemento problemático procurando elicitar um relato dos acontecimentos que possam estar na sua origem (“*e esta depressão é derivada do quê?*”). A Utente responde, identificando o tópico e iniciando o relato: “*olhe (.) a depressão foi (.) pronto (.) ele namorava (.) vivia com uma rapariga*”. Numa fase inicial do relato, a Utente identifica os elementos de acordo com a sua ordem de sucessão, descrevendo-os de forma geral e pouco detalhada e anunciando um outro elemento, que é repetido: “o meu filho não ouve”. A Técnica indica a sua recipiência (“*sim*”), e elicita a continuação do relato deste último elemento: “*ai não ouve?*”. A Utente responde, confirmando (“*não*”), e reformula o anúncio (“*o meu filho eh (.) portanto*”). De forma a indicar o reconhecimento do problema por terceiros, a utente inicia uma sequência de discurso relatado, onde reproduz o diagnóstico que foi feito: “*uma operação que ele fez à garganta ele diz ah nos ouvidos um está morto e o outro tem uma percentagem muito grande*” (linhas 125-139). Durante a exposição do problema, a utente produz vários relatos de acontecimentos e da sua articulação, de modo a explicar como é que, quer a surdez, quer o fim do namoro, quer o falecimento dos avós levaram o filho à depressão e, conseqüentemente, ao desemprego.

A exposição que a utente faz dos acontecimentos relacionados com a depressão do filho constitui-se, ela própria, como problemática, uma vez que a técnica se desafia em relação ao modo como a utente procedeu. Depois de a utente reformular a exposição da sequência de eventos relacionados com a morte e o funeral dos avós do filho da utente, a técnica procede à reparação: “*ah (.) sim (.) eh (.) eh (.) então eu percebi mal*”. A

utente confirma, aceitando a reparação da técnica (“*exacto*”), continuando a exposição de como estes acontecimentos estão relacionados com ainda outro problema, uma vez que o filho deixara de viver com os avós e voltara para casa da mãe (linhas 301-327). Este último constitui-se como problema uma vez que está na origem da incapacidade da utente em pagar ao banco as prestações da casa. Após a utente ter exposto os problemas, e identificando esta dificuldade financeira como problema passível de ser resolvido pelos serviços de Acção Social, a Técnica afilia-se (“*ai o Milénio ((riso))*”, linha 348), e passa para a fase de resolução do problema (“*o SMI é o número de i- de: de de informação (1.6) ao consumidor (0.7) e e tem um jurista (..) que lhe pode esclarecer estas estas questões*”). No entanto, a Utente dá uma resposta minimizadora a esta exposição (“*oh eu sei isso tudo*”), continuando o relato com os acontecimentos mais recentes e, avançando com a exposição, passa a reunir documentos necessários à avaliação do problema. (linhas 370-398). Durante a entrega de documentos para o encaminhamento da resolução deste problema, a utente inicia a exposição de um novo problema – o subsídio vitalício.

Excerto 5. [A]

421 U vou-lhe pedir um favor ()
422 mm:
423 T sim
424 U já agora (.) pode pôr mesmo na folha não há problema
425 T mm:::::::::::::
426 U porque eu fui à segurança social (.) lá abaixo (.) em sintra
427 T fez o leasing (.) portanto:: (.) sim
428 U (.) e quer dizer (.) e aquilo que aquilo que eu pedi foi (.)
429 se tinha hipótese de pedir um subsídio para ele (.) porque é
430 engraçado (.) [e é uma coisa que eu não consigo perceber (.)
431 é que eu tenho um documento da segurança social] =
432 [(ruído de folhas a serem manuseadas)]
433 U = em que diz que o meu filho tem direito a um a um subsídio
434 vitalício (.) ora se é vitalício é para a vida toda não é?
435 T sim
436 U é lógico (.) automaticamente (.) penso que não (.)
437 automaticamente ele trabalhando (.) passa a não ter (.) mas
438 desde o momento que ele não está a trabalhar (.) que não
439 recebe nada (..) como é que
440 U sim (.) mas mas (.) porquê
441 T mas a a a depressão tem tratamento
442 U ((risos))
443 T ele tem que trata:r
444 U mais um
445 U não tem direi- (.) dizem que não tem direito a nada
446 T não
447 (5.0)
448 U é lógico que quando ele esteve a tr- trabalhar (.) não rec-
449 recebia nada não é? (.) basta ir basta ir aos (.) teve s-
450 (..) e: durante o desemprego esteve um ano a receber (.) foi

451 o que ele recebeu de subsídio (.) mais nada
452 T pois eu não percebo (.) não não (.) eu desconheço (.) [eu (.)
453 eu desconheço]

Neste atendimento pode observar-se que, na passagem da exposição do problema pela utente para a exposição de propostas de resolução do problema, pela técnica, a reconfiguração do quadro de participação apresenta problemas devido à recusa da utente em aceitar a proposta da técnica, recusa que é sancionada pela técnica quando afirma repetidamente que não conhece a situação referida pela utente e que não compreende de que modo o pedido da utente pode ser atendido, o que impossibilita o seu alinhamento em relação à exposição desta solução para a resolução do problema, recusando-a.

4. Encaminhamento

Após a partilha de problemas, onde são expostos pelo utente os elementos associados ao problema, e as propostas de resolução pelo técnico, o atendimento continua com a realização de uma nova tarefa: o encaminhamento do utente para outros serviços, no sentido de dar início à resolução efectiva do problema. Nesta etapa, o técnico pede ao utente informação detalhada, geralmente através da solicitação de documentos e de contactos; por sua vez, o técnico entrega também ao utente documentos, os quais podem motivar acções motoras (tais como tirar fotocópias, escrever informação para dar ao utente). A tarefa de encaminhamento está associada a um alinhamento dos participantes relativamente à troca de dados. Neste sentido, o técnico pede ao utente documentos que lhe permitam avaliar as suas necessidades, tais como contas para pagar. A avaliação que o técnico faz de como o problema poderá ser resolvido pode ainda passar pelo encaminhamento do utente para outros serviços, pelo que o técnico indica ao utente quais os procedimentos a realizar, após o atendimento. Estes procedimentos podem incluir o contacto com profissionais de outras instituições, pelo que a identificação destes pelos nomes e o fornecimento dos dados de contacto são também realizados nesta fase.

No atendimento [A], de forma a avaliar as necessidades da utente e a sua elegibilidade para receber o apoio pedido, para assim dar resposta ao seu pedido de apoio, a técnica inicia o pedido de documentos (“*portanto o rec- (.) o recibo de vencimento*”, linha 1265). A utente justifica o valor correspondente ao vencimento, que se encontra no documento que entregou à técnica, explicando que o ordenado varia conforme as horas

de trabalho (“*consoante se o mês tiver mais dias (.) ou se houver um feriado (.) vou ganhar mais*”, linhas 1270-1272), invocando o conhecimento da técnica acerca do pagamento nas superfícies comerciais como aquela onde trabalha (“*porque como eu lhe disse (.) eu trabalho no Mxxx*”). Tendo tomado conhecimento do valor do ordenado da utente, a técnica anuncia a impossibilidade de lhe ser dado apoio (“*isto (.) isto nem dá direito ao rendimento social de inserção*”), indicando em seguida que esta constatação é motivada pela leitura do ordenado no documento (“*com este valor (.) portanto*”). Após uma pausa, a técnica reitera a recusa de apoio (“*aqui o rendimento não dá*”), voltando a referir que a solução do problema apresentado pela utente passa pelo regresso do filho ao trabalho. O carácter não-preferencial desta recusa é atenuado pela invocação de um cenário de melhoria (“*ele ficando bem (.) pode ir trabalhar*”), contrapondo este cenário ao cenário actual (“*ele em casa há sempre despesas (.) sempre despesas*”, linhas 1273-1285).

Excerto 6. [A]

1265 T t2 (.) portanto o rec- (.) o recibo de vencimento
 1266 U como (.) portanto:
 1267 T o último mês
 1268 U o último mês é:: (.) este
 1269 (1.2)
 1270 portanto (.) consoante se o mês tiver mais dias (.) ou se
 1271 houver um feriado (.) vou ganhar mais (..) porque como eu lhe
 1272 disse (.) eu trabalho no Mxxxxxxxx
 1273 T isto (.) isto nem dá direito ao rendimento social de inserção
 1274 (.) com este valor (.) portanto
 1275 (1.6)
 1276 aqui o rendimento não dá
 1277 (1.0)
 1278 portanto aqui também é mais (.) a questão de saúde dele (.)
 1279 ele ficando bem (.) pode ir trabalhar (.) e é um alívio para
 1280 si também
 1281 U claro (.) exacto
 1282 T (.) porque ele em casa há sempre despesas
 1283 U ai pois (.) não brinque
 1284 T sempre despesa
 1285 U eu sei
 1286 T (..) portanto (.) quem está em casa (.) só faz despesas
 1287 (.)portan- ((risos))
 1288 U pois (..) bruxo
 1289 T portanto (.) mais (.) o recibo da água (.) luz

Em seguida, a técnica generaliza o problema da utente (“*quem está em casa (.) só faz despesas*”), passando então à continuação do encaminhamento da utente, retomando o pedido dos documentos da utente (“*portanto mais (.) o recibo da água (.) luz*”, linha 1289). No seguimento da recusa do pedido da utente, dado o valor dos seus

rendimentos, a utente invoca as dificuldades que tem no pagamento das contas, constatando: “*eu fico com quê para comer?*”. Perspectivando uma possível carência alimentar da utente, a técnica afilia-se relativamente a esta constatação, iniciando uma exposição de possibilidade de resolução do problema: “*a esta a esta questão (.) é assim (.) eh:*”. A utente invoca informação que possui acerca de alguém que, estando nas mesmas condições, tem apoio alimentar de uma instituição (“*faz (.) seis horas como eu faço na fábrica (.) e tem um a:poio*”). Ao expor a ajuda atribuída a uma colega, a utente formula, ela própria, a indicação de com que frequência esse apoio é concedido aos utentes da instituição: “*até até vai buscar alimentos (.) de quinze em quinze dias salvo-erro (.) à s-*”.

Excerto 7. [A]

1395 T porque é assim (.) com estes rendimentos que (.) que::
1396 U pois eu tenho esse rendimento (..) mas já viu quanto é que eu
1397 pago de renda
1398 T pois
1399 U ? (..) e que todos os meses está-me a aumentar (..) a renda
1400 (.) a água (.) luz (.) gás
1401 T pois é isso (.) não estou (.) é (.) não estou::
1402 U eu fico com quê para comer? (..) lá está (.) isso é isso que
1403 eu não consigo perceber
1404 T a esta a esta questão (.) é assim (.) eh:
1405 U quando eu conh- eu conheço (.) não vou citar o: (.) a pessoa
1406 em si (.) mas eu tenho uma pessoa que (.)a- (.) no meu
1407 trabalho (.) hum (.) que faz seis horas (.) faz (.) seis
1408 horas como eu faço na fábrica (.) e tem um um a:poio (.) até
1409 até vai buscar alimentos (.) de quinze em quinze dias salvo-
1410 erro (.) à s-
1411 T à santa casa
1412 U exactamente
1413 a senhora pode ser encaminhada para a santa casa
1414 U já viu bem?
1415 T quer ser encaminhada para a santa casa?
1416 U como é que a gente faz
1417 T eu tenho que fazer um telefonema (.) eh:: (..) e a senhora
1418 vai lá (..) à santa casa (..)
1419
1420 U ai tudo bem (..) tudo o que seja eh: (.) neste momento
1421 T encaminhada para o banco alimentar
1422 U pois
1423 (..) tem que lá ir (.) de quinze em quinze

Alinhada relativamente à recipiência do anúncio da utente, a técnica completa a formulação da instituição (“*à Santa casa*”), anunciando em seguida: “*a senhora pode ser encaminhada para a Santa Casa*”. A utente pede confirmação do alinhamento da utente relativamente ao anúncio da situação idêntica à sua (“*exactamente (.) já viu bem?*”), ao que a técnica pergunta: “*quer ser encaminhada para a Santa Casa?*”. A

utente confirma, elicitando a formulação dos procedimentos, a realizar conjuntamente, necessários à atribuição do apoio, ao perguntar: “*como é que a gente faz?*”. Respondendo à pergunta da utente, a técnica inicia a formulação da sequência de acções necessárias à atribuição deste apoio, indicando o modo como será feita a divisão de tarefas: “*eu tenho que fazer um telefonema (.) eh: (.) e a senhora vai lá à Santa Casa (..) encaminhada para o banco alimentar*”, linhas 1411-1423).

5. Conclusão do atendimento

A conclusão do atendimento corresponde à fase final destas interacções, sendo a etapa mais ritualizada uma vez que, nesta fase, ocorre uma reorganização do espaço onde o atendimento teve lugar: são trocadas as últimas informações e são arrumados documentos e pertences. Em seguida, os participantes voltam a cumprimentar-se e, no caso dos atendimentos realizados em gabinete, o utente sai deste espaço.

No atendimento [E], a técnica chama a utente pelo nome, anunciando em seguida: “*vamos então ficar por aqui?*”. A utente confirma o início da conclusão do atendimento, repetindo: “*vamos ficar por aqui doutora*”. Antes de dar o atendimento por terminado, a técnica faz referência à sua disponibilidade futura (“*dona Axxx já sabe (.) qualquer coisa*”) e à continuidade da história conversacional e institucional entre ambas. Nesta etapa, a técnica evoca um problema por cuja resolução é responsável (“*os remédios*”), explicando brevemente o estado do processo de resolução (“*já fiz informação dessas e agora vou fazer da dona Axxx*”).

Excerto 8. [E]

1246 T dona Axxxx =
1247 U vamos ver
1248 T = vamos então ficar por aqui? (.) si:m?
1249 U vamos ficar por aqui doutora
1250 T dona Axxxx já sabe (.) qualquer coisa
1251 U desculpe lá
1252 T haa (.) não (.) o seu assunto (.) é verdade (.) sobre os
1253 remédios não (.) não ficou esquecido (.) está bem?
1254 U hum hum hum hum hum hum
1255 T eu estou é à espera de (.) haa (.) aliás haa (.) tem que
1256 fazer a informação porque havia já algumas pessoas à espera e
1257 portanto c- (.) como estavam em lista de espera (.) eh (.) eu
1258 já vou (.) portanto (.) já fiz informação dessas e agora vou
1259 fazer da dona Axxxx [sobre os seus medicamentos]
1260 U [sim sim sim sim] (..) não há problema
1261 (..) sim sim doutora
1262 T pronto
1263 U sim senhor

1264 T dona Axxxx (.) pronto (.) eu acompanho-a
1265 U obrigadinha (..) desculpe lá (..) isto
1266 T de nada dona Axxx
1267 U ando sempre a chateá-la
1268 T de nada (.) dona Axxxx (.) corra tudo bem (.) bom dia
1269 U vá (..) bom dia de trabalho (.) adeus doutora
1270 T eu acompanho-a
1271 U adeusinho
1272 T adeus dona Axxx (.) adeus (.) bom dia
1273 ((som de porta a fechar))

No final dos atendimentos, e após anunciar a sua conclusão, os participantes recapitulam as informações mais e aquelas a que deverão atender num futuro próximo, no sentido de dar continuidade à resolução do problema (como pode ser observado nas linhas 1252-1261 do atendimento [E]). Finalmente, os participantes iniciam a saída do local de atendimento, e agradecem-se mutuamente pela disponibilidade em realizar conjuntamente o atendimento.

Síntese: organização prototípica dos atendimentos de Acção Social

A observação de cinco atendimentos de Acção Social na sua totalidade permite considerar que estas interacções institucionalmente enquadradas são organizadas de acordo com a realização das seguintes tarefas:

ORGANIZAÇÃO GLOBAL	TAREFAS	ACÇÕES REALIZADAS SIMULTANEAMENTE
1. Início do atendimento	1.1. Entrada no local 1.2. Cumprimentos 1.3. Acomodação dos participantes	Entrada no gabinete / domicílio; manipulação do gravador
	1.4. Pedido de autorização para gravar	
2. Inquérito de rotina	2.1. Pedido de informação pessoal 2.2. Pedido de informação profissional	Preenchimento de documentos
3. Partilha do problema	3.1. Identificação do problema 3.2. Exposição do problema 3.3. Resolução do problema	Encenação de interacções e uso de discurso relatado
4. Encaminhamento	4.1. Exposição de documentos 4.2. Fornecimento de dados institucionais	Preenchimento e apresentação de documentos escritos
	4.x. Visita pelas divisões da residência	Deslocação pela casa
5. Conclusão do atendimento	5.1. Recapitulação de acções a realizar 5.2. Referência a um próximo encontro 5.3. Despedida	
	5.4. Saída do local de atendimento	Saída do gabinete / domicílio

Quadro 2. Organização global dos atendimentos, tarefas associadas a cada etapa, e acções realizadas simultaneamente

Os participantes demonstram uma orientação para a realização de tarefas institucionais, tais como o inquérito, o preenchimento por escrito de fichas e a exposição do problema ou o encaminhamento do Utente para outros serviços. Nos atendimentos de Acção Social, a assimetria observada, que assenta numa diferenciação dos papéis institucionais dos participantes, está associada à divisão das tarefas, sendo o Técnico quem conduz e orienta o decorrer da interacção de modo a abordar os tópicos que considera mais relevantes para os objectivos do atendimento, questionando o utente sobre quaisquer problemas existentes e identificando, a partir do relato de episódios e acontecimentos problemáticos feita pelo utente, estes mesmos problemas de modo a que possa mobilizar os recursos necessários à sua resolução e ao encaminhamento do utente. Esta assimetria decorre, primariamente, das diferenças existentes quanto ao acesso ao conhecimento (Heritage & Raymond 2005), nomeadamente acerca dos problemas e acerca dos

recursos existentes para a sua resolução. A assimetria epistémica pode ser representada por uma diferenciação entre o participante que detém o conhecimento acerca de um determinado estado de coisas (um determinado problema ou os recursos institucionais existentes, por exemplo) e que, por isso, possui primazia socioepistémica relativamente ao mesmo (representada por “+K”), e o participante que não possui primazia no que concerne o conhecimento acerca desse estado de coisas (representada por “K-“)¹⁸.

Estrutura global do atendimento de Acção Social	Tarefas realizadas pelos participantes	Orientação das intervenções		Partilha de informações e acesso ao conhecimento
		Técnico	Utente	
Início do atendimento	Preenchimento de ficha	Elicitação de dados; anotação dos dados	Fornecimento de dados	Utente (+K ¹) ↓ Informação pessoal Técnica (-K ¹)
Inquérito				
Partilha de problemas	Identificação de problemas	Elicitação de relatos sobre o problema; síntese; recipiência	Anúncio, formulação e relato dos problemas	Utente (+K ²) ↻ Informação sobre o problema Técnica (-K ²) > (+K ²)
	Exposição de problemas	Elicitação de relato sobre o problema; Recipiência	Relato sobre o problema	
	Resolução dos problemas	Relato sobre o problema (exposição de propostas de resolução)	Recipiência	
Encaminhamento	Recolha de informação; indicação de procedimentos	Recolha de documentos; fornecimento de dados	Fornecimento de documentos; recipiência de dados	Técnica (+K ³) ↓ Informação institucional Utente (-K ³)
Conclusão do atendimento				

Quadro 3. Organização dos atendimentos e distribuição do conhecimento

Assim, numa primeira fase do atendimento, correspondente à etapa de inquérito, os participantes alinham as suas intervenções para a partilha de conhecimento relativo à utente, cabendo à técnica elicitar e à utente fornecer informações pessoais e familiares

¹⁸ Heritage & Raymond (2005)

(K¹). Num segundo momento, correspondente à ‘partilha do problema’, a exposição e partilha de informação relativa à utente continua, mas passando o alinhamento dos participantes a estar associado à exposição de um problema. Após a técnica ter conhecimento dos elementos associados ao problema (K²), condição necessária à sua resolução, o atendimento avança para uma segunda fase do atendimento, ocorrendo uma inversão no alinhamento dos participantes e passando a ser a técnica a expor o conhecimento que detém acerca dos recursos institucionais que possibilitam uma resolução do problema (K³). A progressão da exposição dos recursos institucionais leva à passagem para a fase seguinte do atendimento, o encaminhamento da utente para outros serviços e para a realização de tarefas após o atendimento em curso.

A constatação de que, nos atendimentos de Acção Social, o preenchimento de documentos por escrito se constitui como uma prática colaborativa (uma vez que, ainda que seja responsabilidade da técnica preencher a ficha de utente e anotar informação relevante durante o encaminhamento, as utentes colaboram frequentemente nesta tarefa, acompanhando a escrita de nomes e localidades e fornecendo informação adicional) permite considerar a sua relevância institucional. A importância dos documentos preenchidos nos atendimentos prende-se com o facto de articularem a instância de interacção entre técnico e utente com instâncias de decisão que podem envolver um conjunto diferente de actores institucionais, pertencentes à rede de Serviço Social (Binet & Sezões 2009; Moore, Whalen & Gathman, 2010).

A ordem segundo a qual as tarefas são realizadas no decurso do atendimento, bem como a realização ou não de determinadas tarefas está associada às especificidades de cada atendimento, nomeadamente no que concerne o acesso à informação e o motivo do atendimento. Nos atendimentos observados, a ausência de algumas destas fases deve-se à existência de uma história conversacional e/ou institucional que precede as interacções, e que está associada à informação que o técnico possui acerca do utente, a qual pode não ser elicitada durante o atendimento por já constar de registos prévios (como ocorre nos atendimentos [B], [D] e [E]). A ordem segundo a qual as várias tarefas são realizadas pode ainda variar de acordo com as especificidades do problema. Assim, no atendimento [C], a ausência da etapa de ‘exposição do problema’ poderá estar associada ao facto de a resposta da técnica ao pedido de apoio material feito pela utente está dependente das especificidades do seu agregado familiar, não justificando

uma exposição do problema que vá além da identificação de informações acerca da composição do agregado e das ocupações profissionais.

No sentido de descrever de forma mais detalhada as tarefas de identificação, exposição e resolução do problema do utente, o capítulo seguinte terá como objecto de análise a etapa de ‘partilha do problema’ nos atendimentos de Acção Social.

CAPÍTULO 2.

A ORGANIZAÇÃO SEQUENCIAL DA *PARTILHA DE PROBLEMAS*

Considerando que os atendimentos de Acção Social se constituem, desde o início, como interacções organizadas em redor da exposição e resolução de problemas, os participantes orientam a sua conduta, desde o início da interacção, para a realização desta tarefa. Decorrente da especificidade do atendimento de Acção Social enquanto espaço de ‘falar de problemas’, os participantes orientam progressivamente as suas intervenções para o início desta tarefa. Os atendimentos de Acção Social são, desde o seu início, organizados segundo um alinhamento dos seus participantes relativamente a um quadro do tipo ‘encontro de serviço’, onde o foco da sua atenção reside na recolha de informação relevante para a realização de tarefas institucionais.

As especificidades dos problemas (os quais podem passar não só por necessidades materiais, mas também por carência afectiva ou distúrbios psicológicos) podem levar os técnicos de Acção Social a procurar aumentar o envolvimento interpessoal, demonstrando afiliação relativamente à exposição dos problemas feita pelos utentes, oscilando assim entre um quadro ‘institucional’ centrado na realização de tarefas institucionais, e um quadro ‘interpessoal’ associado à partilha de problemas do utente. Em interacções institucionais, a participação dos interactantes está associada a oscilações num contínuo organizado entre dois pólos opostos: por um lado, a realização de tarefas institucionais; por outro, a relação interpessoal entre os interactantes (Holmes 2005:671).

Os atendimentos de Acção Social são organizados pelos seus participantes em redor da tarefa de falar sobre um (ou mais) problemas, apresentados pelo utente e cuja resolução cabe ao técnico, enquanto representante dos serviços de Acção Social. A organização sequencial que decorre do foco da atenção dos participantes e da sua orientação para a realização desta tarefa, será designada por ‘partilha do problema’. Numa primeira fase da realização desta tarefa, cabe ao utente fazer a exposição dos problemas; numa segunda fase, e após expostos os problemas, cabe ao técnico expor a forma como os problemas podem ser resolvidos, quer pelo utente, quer pela instituição. Assim, a tarefa de partilha de problemas é organizada pelos seus participantes em três fases sequencialmente ordenadas, as quais correspondem à realização das seguintes tarefas:

- i) **identificação do(s) problema(s)** levados ao atendimento pelo utente;
- ii) **exposição do(s) problema(s)**, identificando elementos associados quer à sua origem, quer às suas consequências;
- iii) **a resolução do(s) problema(s)**, onde o técnico de Acção Social expõe propostas de resolução do problema associadas, por um lado, a tarefas a ser realizadas pelo utente e, por outro, às possibilidades de resolução ou amenização do problema por parte da instituição de Acção Social.

2.1. Identificação do problema

Cada um dos cinco atendimentos que constituem o corpus deste trabalho são motivados por problemas distintos e, durante os atendimentos, a identificação de problemas é elicitada pelas técnicas, podendo ser feita logo no início do atendimento ou no decurso do inquérito de rotina. Assim, as especificidades de cada atendimento relativamente à sua organização estão associadas aos tipos de problema apresentados pelos utentes.

No atendimento [A], a identificação dos problemas é feita progressivamente, no seguimento do inquérito de rotina, durante o decurso do qual a Técnica identifica, numa resposta da Utente, um elemento possivelmente problemático. Na sua resposta à pergunta “o que é que ele faz?”, relativa à ocupação profissional do seu filho, que é feita progressivamente, a Utente identifica dois elementos problemáticos: o desemprego e a depressão do filho (“*o meu pr- (.) o meu filho está desempregado (.) o meu filho tem uma depressão*”). De forma a fazer uma primeira avaliação das necessidades do problema, a Técnica orienta a sua intervenção subsequente para o primeiro dos elementos identificados pela Utente: “há quanto tempo é que ele está desempregado?”. A utente balbucia (“ah fe- (.) eh ui”), fazendo uma pausa antes de iniciar uma resposta minimizadora (Jefferson, 1980; 1988), premonitória da existência de um problema: “ele trabalhava”. A Técnica constata: “*então este atendimento é por causa dele*”, pedindo em seguida à Utente que ratifique a constatação: “certo?”. A ratificação da Utente (“*exactamente*”) é seguida por uma outra pergunta da Técnica, de modo a elicitare a produção de um relato: “*então e ele não veio consigo porquê?*”. Neste atendimento, a utente apresentando-se à técnica de Acção Social enquanto representante do filho, justificando o facto de o problema ainda não ter sido resolvido através de uma

exposição dos problemas, de entre os quais a surdez, a depressão e o desemprego do filho. Posteriormente, associa estes problemas às dificuldades no pagamento ao banco das prestações do empréstimo da casa.

No atendimento [B], a identificação do problema é feita no início do atendimento, através da pergunta da técnica à utente: “*então o que é que a menina Dxx Cxx vem cá fazer?*”. A Utente responde, identificando a tarefa a realizar: “*vim cá pedir à doutora ajuda a ver se me escreve uma carta para (.) ir lá à câmara*”. Em seguida, e como justificação do seu pedido, a Utente inicia o relato de um acontecimento (“*porque o meu irmão Cxx recebeu hoje uma carta*”). A Técnica elicita a continuação do relato, procurando identificar elementos relevantes (“*a dizer o quê?*”) (linhas 13-20). Este atendimento integra uma história conversacional e institucional partilhada por técnica e utente, que se tratam de modo informal e que têm conhecimento de pessoas associadas a cada uma (a utente conhece e identifica outros profissionais de serviço social, colegas da técnica, e a técnica identifica e conhece familiares da utente, referindo-os pelos nomes próprios).

No atendimento C, a Técnica introduz, através de uma constatação inicial (“*é a primeira vez que vem aqui à junta (.) não é?*”), uma pergunta: “*então e o que é que a traz por cá?*”. Deste modo, elicita por parte da Utente uma formulação da identificação do problema pela própria Utente. Respondendo à pergunta da Técnica, esta formulação é iniciada por uma constatação (“*sim estamos a passar (.) eh alguma dificuldade em casa*”), a qual antecede o anúncio: “*é por isso que eu vim pedir uma ajuda*”. Não tendo obtido da resposta da Utente a informação necessária, a Técnica pede uma reformulação: “*hum uma ajuda como (.) em que aspecto?*”. A Utente responde: “*sim (.) alimentação e roupa*”, identificando assim os problemas a resolver no atendimento (linhas 25-29). O facto de este atendimento ser o primeiro da utente na instituição, associado ao facto de o problema apresentado pela utente ser a necessidade de apoio material de tipo específico, levam a que o levantamento das informações seja feito através do inquérito de rotina e não através da ‘exposição do problema’.

2.2. Exposição do problema

A exposição dos problemas é feita após a sua identificação, e assenta no relato, por parte dos utentes, de acontecimentos que estão na origem dos problemas identificados ou que se constituem como consequência dos problemas. Em atendimentos de Acção Social, a tarefa de elaboração de relatos e exposição de acontecimentos está associada à prática de contar histórias, tendo sido identificadas características narrativas¹⁹ decorrentes desta prática (Hall 1993).

No atendimento [E], observa-se uma convergência entre a ‘identificação do problema’ e a ‘exposição do problema’, uma vez que a utente inicia a exposição do problema após a técnica constatar: “*a dona Axxx está ansiosa*”. Constituindo-se como recipiente do relato feito pela utente, a técnica elicit a continuação da exposição reformulando e sintetizando a informação dada pela utente, e assim ajustando a granularidade do relato. Após a utente fazer uma primeira formulação dos acontecimentos que motivam o atendimento (“*tive a carta para ir hoje lá (.) falar com a doutora*”), a técnica identifica a utente enquanto destinatário da carta, e o centro de emprego enquanto remetente, o que leva a utente a reformular a identificação do remetente da carta, e do seu conteúdo. Após indicação da técnica para a utente continuar o relato (“*sim*”), a utente identifica um acontecimento posterior à recepção da carta: a reunião com a assistente social. Progressivamente, a descrição da reunião é reformulada, sendo primeiro identificados os nomes dos presentes, e depois as suas afiliações institucionais (linhas 14-26). A técnica pede à utente a confirmação desta reformulação, após a qual é dada novamente indicação para continuar o relato (“*ok*”) e, continuando a exposição dos elementos relativos à reunião, a utente identifica o objectivo da mesma: “*para me arranjarem (..) um (...) trabalho*” (linhas 29-30). Após ter identificado os participantes, o local e o objectivo da reunião, a utente inicia então o relato da sua organização sequencial, iniciando para isso a encenação desta interacção ao relatar a sua própria intervenção:

¹⁹ De modo geral, considera-se a narrativa enquanto caracterizável pelo facto de dar conta de uma transição temporal de um estado de coisas para um outro (Ochs, 2004:189). A narrativa apresenta uma organização prototípica, cuja estrutura foi objecto de estudo de vários autores. Labov (1972) enumera as seguintes secções de uma narrativa: 1) o resumo, onde o motivo do relato é explicitado; 2) a secção de orientação, onde são introduzidos elementos temporais e espaciais; 3) a complicação da acção, onde os acontecimentos são contados; 4) a avaliação, onde o ‘contador’ comenta a história; 5) o resultado ou resolução da narrativa; 6) a coda, que se constitui como ‘story telling ending device’ (Jefferson, 1978). Labov observa que não só nem todas as histórias apresentam esta organização sequencial, como não há secções que podem não ocorrer numa dada história.

“eu ainda fiz a pergunta se realmente (.) eh mm (.) era subsídio que eu estava a receber ou não”, passando em seguida a relatar a resposta que lhe foi dada à sua pergunta (“disseram-me que sim (.) que pronto”). (linhas 29-36).

Excerto 9. [E]

004 T diga (..) a dona Axxxx está ansiosa
005 U eh: (.) estou (...) estou porque (.) é assim (..) haa (..)
006 tive a carta para ir hoje lá (..) falar com a doutora (..)
007 haa
008 T recebeu uma carta em casa (.) não é?
009 U exactamente
010 T mas (.) do centro de emprego?
011 U ce- (.) do centro de emprego (..) eh (.) aliás (.) foi da
012 segurança social (.) para ir ao centro de emprego
013 T sim
014 U pronto (..) estive lá a falar com a doutora (.) estava lá a
015 doutora haa (.) da: (.) portanto (.) assistente social
016
017 T hum hum
018 U então ela disse-me que eu não tinha receb- (.) não tinha
019 percebido (..) quer dizer (..) isto (.) é assim
020 T a doutora assistente social (..) portanto (.) teve uma
021 reunião (..) no centro de emprego (..) foi isso?
022 U comigo (.) e com a (..) a doutora do
023 T Mxxxx Jxxx
024 U a doutora Mxxxx Jxxx com a doutora Axxx
025 T hum: (.) portanto (.) o centro de emprego com a segurança
026 social
027 U exactamente
028 T ok
029 U portanto (.) pa- (.) para me arranjam (..) um (...)
030 trabalho (..) haa (.) eu ainda fiz a pergunta se realmente
031 (..) eh mm (.) era subsídio que eu estava a receber ou não
032 (..) porque duzentos e setenta e: (.) quatro euros (..) haa
033 (.) se aquilo era mesmo subsídio de desemprego (.) disseram-
034 me que sim (.) que pronto (..) e eh (.) meteram-me a questão
035 de ser: eh (.) portanto o:: (..) fazer o: (.) de (.) tirar
036 eh:: (.) aquele curso de assistente familiar mas para idosos
037 T hum hum
038 U eu disse-lhe que isso estava fora de questão porque eu não
039 (.) eu psicologicamente eu não estou (...)
040 T disponível
041 U não estou em condições de: (..) então gostaria de fazer uma
042 formação onde portanto pudesse (..) eh:: (..) tratar de
043 crianças (..) assistente hum (.) auxiliar: (..) eh::
044 T jardim de infância?
045 U qualquer um (.) eh
046 T mm mm
047 U pronto (.) gostava de tirar então (.) e escreveu que que eu
048 não tinha percebido (..) eh (.) quando foi a reunião: (.)
049 lá: (.) quando eu fui ali ao centro de emprego (.) e:: (..)
050 pronto (...) é porque aquilo é tudo a falar tudo ao mesmo
051 tempo e:: e:: (..) quando nós não estamos bem (.) eh (.) há
052 coisas que:: (..) que escapam um bocadinho (..) e eu poderia
053 ter falado =
054 T hum: hum

055 U = com a doutora depois (..) e dizer-lhe que (..) portanto
056 (..) que esse trabalho (..) que (..) eu não queria (..) não
057 é? (..) eh (..) em questão de saúde (..) limpezas eu também
058 posso fazer (..) porque eu t-
059 T portanto (..) por aquilo que eu estou a fazer (..) foi uma
060 espécie de sessão (..) uma espécie de sondagem que lhe
061 fizeram (..) não é?
062 U exactamente
063 T tentaram perceber quais eram as suas preferências (..) foi
064 isso?

Durante a realização desta tarefa, o quadro de participação assenta no alinhamento do utente enquanto relatante do problema e à produção de turnos extensos²⁰, e do técnico enquanto recipiente do relato, estando esta recipiência associada à produção de continuadores (quer sob a forma de ‘backchannels orais’²¹, quer de reformulações sintetizadas do que foi exposto).

2.3. Resolução do problema

Na resolução do problema, pode observar-se a inversão do quadro de participação, passando o técnico a ser o participante que intervém activamente, expondo propostas de resolução do problema, e alinhando o utente relativamente à recipiência das intervenções do técnico.

No atendimento [C], dada a especificidade do pedido de apoio feito pela utente, a exposição do problema é substituída pelo inquérito, após a realização deste a técnica dá início à resolução do problema, anunciando: “*dona Dxxx (..) vamos ver aqui apoio alimentar*”. Logo no início desta sequência, a Técnica faz referência à tarefa seguinte, o encaminhamento, associando-a ao preenchimento de documentos por escrito (“*e eu vou-lhe escrever aqui no papelito quais é que são os documentos que me vai trazer*”). Neste atendimento, durante a resolução do problema é possível observar que o alinhamento da técnica relativamente à dimensão interpessoal do atendimento é revelado quando, na impossibilidade de atribuir o apoio solicitado, a técnica se distancia da instituição que representa. Ao utilizar o pronome pessoal da primeira pessoa do plural, ‘nós’, a técnica refere a instituição de Serviço Social, afirmando a sua afiliação institucional à mesma, a qual a obriga a recusar o pedido da utente por falta de elegibilidade desta. Por outro lado, a técnica utiliza o pronome pessoal da primeira pessoa do singular, ‘eu’, para

²⁰ ver Houtkoop & Mazeland (1985); Selting (2000)

²¹ ver Almeida (2008; 2009)

explicar a natureza institucional dessa decisão, à margem da qual está a afiliação que a técnica possa demonstrar em relação ao problema da utente: “*eu à partida (..) pelo que estou a ver (..) eu percebo que é uma situação complicada*”, anunciando em seguida: “*mas não é das mais urgentes*” (linhas 245-247).

Excerto 10. [C]

211 T dona Dxxxxxxx (..) vamos ver aqui apoio alimentar
212 (2.7)
213 relativamente ao apoio alimentar (..) haa eu vou depois
214 precisar que me traga alguns documentos (..) está bem (..) e eu
215 vou-lhe escrever (..) aqui no papelito quais é que são os
216 documentos que me vai trazer (..) alguns deles já aí tem mas
217 eu prefiro que me traga tudo junto (..) está bem?
218 U hum está (...) hum hum
219 T pronto | mas antes de mais eu queria só lhe explicar que nós
220 aqui em monte abraão somos (..) nós junta de freguesia (..) em
221 conjunto com a igreja (..) lá em baixo (..) sabe onde é que é?
222 (.)
223 U sim sei (..) é lá em Massamá
224 T não (..) monte abraão
225 U monte abraão?
226 T isto é tudo monte abraão (risos)
227 U ((risos))
228 T aonde?
229 U não é aquele haa: dos dos correios?
230 T é (..) então isto é monte abraão não é massamá (..) não diga
231 isso (risos) se a presidente ouvisse isso ficava zangada
232 U pronto ((risos))
233 T hum (..) pronto (..) nós (..) junta de freguesia em conjunto com
234 a igreja damos apoio alimentar (..) somos a única os únicos
235 que damos apoio alimentar aqui à freguesia toda de monte
236 abraão
237 T pronto
238 U sim sim
239 T e nós temos o apoio completamente sobrelotado (..) temos muitas
240 muitas muitas pessoas (..) e temos uma lista de espera ainda
241 relativamente grande (..) portanto temos que avaliar muito bem
242 as situações e ver aquelas que são prioritárias ou não
243
244 U sim
245 T eu à partida (..) pelo que estou a ver (..) eu percebo e
246 consigo perceber que é uma situação complicada (..) mas não é
247 das mais urgentes
248 U sim
249 T portanto (..) o que eu lhe vou pedir é que me traga à mesma a
250 documentação porque o pedido está feito (..) e assim que
251 surgir a oportunidade (..) agora só para o ano (..) não lhe
252 posso precisar mesmo quando (..) mas assim que surgir a
253 oportunidade (...) nós eh: (..) enviamos-lhe uma carta para
254 casa a dizer o diz que vai levantar os alimentos

Demonstrando que a afiliação que, a título pessoal, possa sentir em relação ao pedido da utente é secundária relativamente às prioridades da instituição que representa, a técnica

dá início à fase de encaminhamento da utente, formulando os procedimentos a realizar pela utente para que se possa novamente candidatar ao apoio da instituição. De forma a mitigar a recusa do pedido feito pela Utente, a Técnica formula, primeiro, uma explicação do motivo da recusa e, em seguida, anuncia a possibilidade de resposta favorável no futuro, formulando de novo a negação do pedido da Utente após um prefácio favorável, de atribuição de apoio no futuro. A Utente assente (“*sim está bem*”), mas a Técnica volta a pedir ratificação (“*pode ser?*”), que a Utente volta a assentir (“*tudo bem sim*”).

Na partilha de problemas, os utentes invocam e expõem situações vivenciadas, partilhando-as com os profissionais de Serviço Social de forma a que estes possam tomar conhecimento de acontecimentos e interações, pessoas e lugares associados ao problema. Nos cinco atendimentos observados, é possível constatar a relação existente entre a partilha de problemas pelos participantes, através da produção de relatos, e o alinhamento e afiliação interpessoal decorrentes da sua recipiência, afiliando-se relativamente às condutas relatadas pelos utentes, partilhando as angústias decorrentes dos problemas, aconselhando os utentes e capacitando-os para lidar com o problema, ou manifestando a sua desafiliação, apontando as consequências negativas que a conduta dos utentes tem na perpetuação do problema.

Durante a partilha dos problemas, é frequente os participantes encenarem interações, construindo e dramatizando monólogos e diálogos, falas e pensamentos, seus ou de terceiros. A encenação de interações constitui-se, assim, como uma estratégia de apresentação dos problemas, à qual recorrem não só os utentes como também os profissionais que os atendem. Neste sentido, é importante que uma observação de atendimentos tenha em atenção a função destas breves sequências de reprodução da fala-em-interação, nomeadamente da sua organização sequencial, do modo como dispositivos comunicativos – linguísticos, entoacionais e gestuais – são usados como recurso para a realização de acções relevantes para a tarefa de partilha de problemas. Neste sentido, no capítulo seguinte será feita a descrição e análise de algumas ocorrências de encenação de interações e de uso do discurso relatado nos atendimentos

CAPÍTULO 3.

O USO DO DISCURSO RELATADO NA *PARTILHA DE PROBLEMAS*

Nos atendimentos de Acção Social que integram este corpus podemos observar que, para falar de problemas, expondo-os aos profissionais de Acção Social, os utentes produzem sequências de relato. Aqui, a encenação de interacções e a reprodução de falas ou pensamentos, ocorridos anteriormente ou passíveis de ocorrer ou ter ocorrido hipoteticamente, constitui-se como uma prática recorrente durante a ‘partilha de problemas’, cuja identificação e descrição pode ser importante para a resolução do problema pela Técnica. Estas encenações estão sequencialmente integradas em turnos extensos, e ocorrem principalmente nas fases da entrevista de atendimento cuja tarefa a realizar consiste na identificação e relato de problemas²².

Na exposição de um problema, a encenação é usada pelas Utentes como evidência da existência do problema e do seu impacto nas suas vidas e nas vidas dos que as rodeiam, especialmente de familiares. A invocação do problema como algo que ultrapassa as possibilidades de resolução da Utente é feita através da animação das vozes às quais atribuem autoridade na resolução dos problemas, nomeadamente de profissionais de saúde e profissionais de Serviço Social²³.

É possível observar que os participantes recorrem ao discurso relatado durante a partilha de problemas, ocorrendo estes relatos nas várias etapas desta tarefa. Assim, o relato de discursos constitui-se como uma prática usada quer na identificação de problemas, quer na exposição, quer ainda na resolução de problemas. Neste sentido, serão em seguida identificadas algumas ocorrências destas práticas, descrevendo a sua produção e procurando dar conta da sua relevância para a realização da tarefa de ‘partilha de problemas’.

²² O atendimento [C] não apresenta ocorrências de encenação de interacções / discurso directo, o que poderá estar relacionado com o facto de, nesta entrevista de atendimento, não haver uma fase de exposição do problema.

²³ A invocação da autoridade profissional pode ser observada nos atendimentos [A] e [D] relativamente ao discurso de profissionais da Saúde, e nos atendimentos [B] e [E] no caso de profissionais do Serviço Social.

3.1. Organização hierárquica da conversação e discurso relatado

A observação, no corpus de atendimentos, de ocorrências de discurso relatado permite-nos constatar que a dimensão das sequências de reprodução de falas varia, sendo encenados turnos e pares adjacentes, mas também sequências mais extensas, bem como de conjuntos de instâncias de fala-em-interacção produzidas regularmente por terceiros ou pelo próprio. A organização hierárquica das interacções conversacionais (Kerbrat-Orecchioni, 1990 *apud* Rodrigues 2001) faz parte dos saberes partilhados pelos indivíduos em interacção pelo que, ao relatar acontecimentos e discursos, os interactantes evidenciam a sua sequencialidade, ajustando a granularidade (Schegloff, 2000) das descrições de eventos à relevância que pretendem conferir à organização sequencial do relato, organizando-os segundo os vários níveis de organização hierárquica da conversação: 1) interacção; 2) sequência; 3) troca; 4) intervenção; 5) acto de fala.

Nos atendimentos, uma das práticas realizadas pelos participantes durante o relato de problemas consiste na produção de sequências de discurso directo para encenar cenas da vida familiar, expondo-as e assim justificando o pedido de resolução de problema. Na realização desta prática, os interactantes mobilizam o conhecimento que possuem acerca não só da organização sequencial da conversação, como também da sua organização hierárquica.

No atendimento [B], e interpelando a Utente no sentido de a aconselhar a não confrontar o pai, a Técnica justifica: “*ó Dxx (.) mas tu não podes fazer isso (.) que a etnia cigana é diferente (.) não é?*”. A Utente concorda (“*claro que não (.) então (.) exactamente*”, encenando a consequência desse confronto. De modo a evidenciar a atitude negativa com que pode vir a ser recebida pelo pai, e a sua impotência face à ordem do pai, a Utente encena uma hipotética ordem, dada pelo seu pai após a confrontação, para que a Utente saia de casa: “*e eu depois (.) se o meu pai me diz (.) ah vai-te embora daqui (.) coiso*”, resumindo assim a reprodução desta hipotética intervenção do pai. Em seguida, a Utente projecta a acção resultante do cumprimento da ordem dada pelo pai, perguntando à Técnica: “*e eu depois vou para onde com as minhas filhas?*”. A Utente afilia-se relativamente à evidência, feita pela Utente, de que tal ordem do pai resultaria numa expulsão de casa, concordando que as alternativas não são viáveis (“*para baixo da ponte? (..) ou dormir no carro?*”). Esta intervenção responsiva da Técnica indica à

Utente que a encenação da ordem do pai foi bem interpretada e que motivou a afiliação da Técnica em relação à posição de não-confronto do pai, pelo que a Utente concorda: “*exactamente*”. (linhas 285-288). Neste atendimento, um principal problema apresentado pela Utente prende-se com a necessidade de atribuição de uma casa própria, visto morar com os seus pais e irmão, cunhada e filhos destes, e com o marido e as filhas, e tendo uma relação conflituosa com o pai e com a cunhada. Aconselhando a Utente a aguardar pela atribuição de uma casa camarária, e desaconselhando a ocupação de uma casa abandonada, a Técnica concorda com o pedido da Utente.

Excerto 11. [B]

188 U uma casinha para e- (.) eu não me importava que:: (.) como
189 aquela (.) há raparigas que (.) conhecem bem a minha
190 irmã (.) e elas disseram (.) aquela casa já está abandonada
191 há dois anos (.) quer dizer (.) não está abandonada mas
192 T pois mas (.) mas isso está em contencioso (.) eu sei que
193 está em contencioso (.) é essa e uma outra (.) Dxx (.) era
194 uma que tinha lá uns toxicodependentes (.) segundo (.) me
195 informaram
196 U pois
197 T pronto
198 (0.9)
199 isso não sei se é verdade se é mentira
200 U elas disseram-me (.) ah (.) se tu a limpasses e pusesse-se
201 lá (.) e depois (.) eh: olha (.) ias falar com a câmara (.)
202 podia ser que a câmara te ajuda:sse
203 T pois | mas é que isso depois (.) vem o Tribunal e t:ira as
204 pessoas de lá e como é que é? (.) vocês vão para a rua (.) e
205 e apanham as vossas coisas todas que lá estão Dxx (.) como é
206 que é?
207 (0.9)
208 é a tua responsabilidade (..) eu não estou de acordo com
209 isso
210 (0.7)
211 agora tu é que sabes o que é que (..) o que é que queres
212 fazer da tua vida
213 (2.2)
214 não é?
215 U porque
216 (1.0)
217 você sabe o que é que se passa lá em casa (.) não é?
218 T pois (.) mas é assim (.) eu não po:sso eh compactuar com o
219 dizer-te assim (.) olha vai vai-te meter dentro de uma casa
220 U cla:ro

Ainda no atendimento [B], após se desafiliar relativamente à proposta da Utente, feita através da encenação de uma interação anterior (“*elas disseram-me (.) ah (.) se tu a limpasses e pusesse-se lá (.) e depois (.) eh: olha (.) ias falar com a camara (.) podia ser que a camara te ajudasse*”, a Técnica encena uma hipotética interação futura, onde

a Utente seria julgada pela ocupação de uma casa. De modo a demonstrar a impossibilidade de apoiar a Utente, a Técnica encena uma acusação: “*então ocupaste uma casa da câmara*” para apelar à compreensão da Utente (“*como é que nós vamos actuar depois?*”, linhas 218-226).

O discurso relatado também é utilizado pelos interactantes na encenação de trocas conversacionais, reproduzindo a adjacência entre turnos contíguos. No atendimento [D], e de forma a evidenciar o seu afastamento da vida social, a Utente encena uma interacção de forma ilustrativa, animando a interpelação feita por amigos e conhecidos – “*toda a gente*” –, construindo-a como habitual: “*ai Oxx nunca mais te vi*”. Em seguida, a Utente reformula a designação dada aos responsáveis pela fala encenada (“*amigas minhas*”), retomando a encenação reproduzindo a sua resposta à interpelação: “*eh (.) nunca mais me viste (..) eu venho ao pão (.) venho cedo (..) olha venho para cá*”. (linhas 652-655). A encenação de múltiplas interacções constitui-se igualmente como uma das práticas realizadas através do uso do discurso relatado. No atendimento [D], a utente fala das saudades que tem do neto e do que sente durante a sua ausência, iniciando o relato das várias vezes que lhe telefona com saudades: “*estou sempre a ligar para ele*” (linhas 750-755).

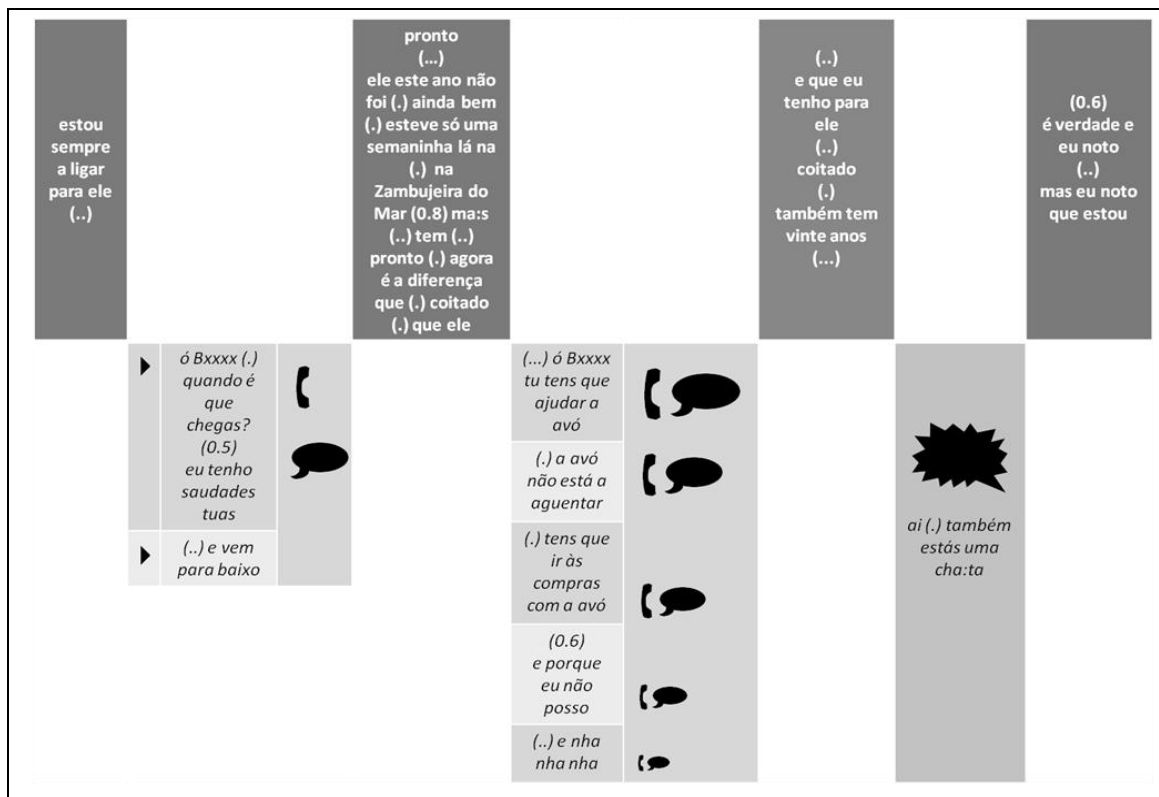


Fig. 2. Oscilação de ‘footing’ na encenação de múltiplas interacções. (atendimento [D])

No atendimento [D], esta encenação é realizada através do encadeamento de segmentos de discurso relatado, invocando a natureza habitual através da reprodução de excertos relevantes de várias interações e da produção, de forma cadenciada, de um conjunto unidades com contorno entoacional entoação e duração proporcionais, que que são progressivamente compactados até serem reproduzidos através de “*nha nha nha*”. (linhas 763-765).

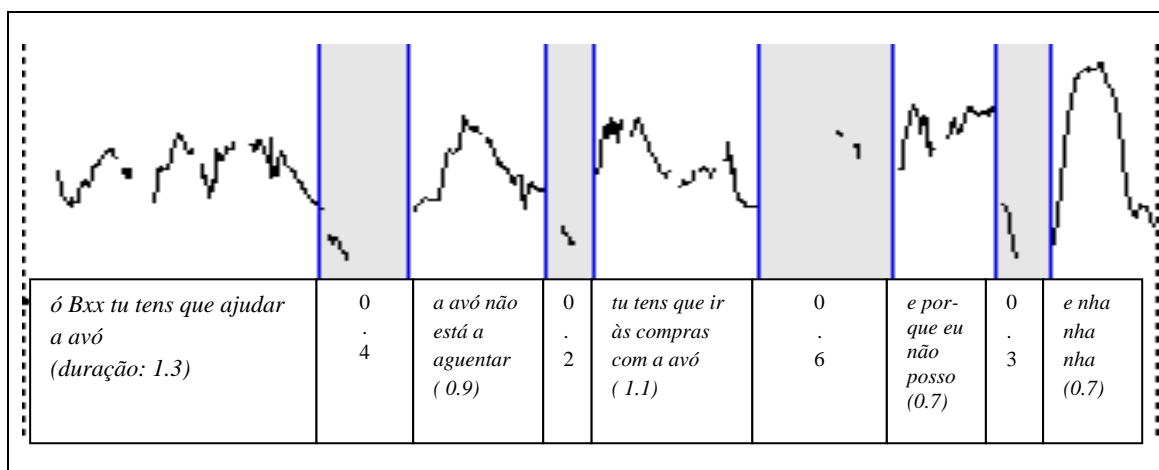


Fig. 3. Contorno entoacional da reprodução de falas na encenação de interações. Extraído do Atendimento [D] (763-765)

A Utente reproduz excertos do seu repertório de interações, seleccionando aquelas que são mais relevantes para demonstrar uma evidência: as saudades do neto, que sente cada vez mais desde que sabe estar doente.

Excerto 12. [D]

739 U ma- (..) mas (..) é estranho (..) é estranho
740 T a ausência dele?
741 U () si:nto
742 T tocou-a muito
743 (0.4)
744 U () já se sabe (.) quando ele vai para o pai (..) que
745 ele: (.) a minha filha é divorciada (.) o pai mora no algarve
746 (..) e há: (.) este ano não foi (.) mas (.) costuma ir (.)
747 estar lá quinze dias (.) passar com o pai
748 (0.8)
749 é uma saudade (.) uma saudade (..) uma falta (.) uma falta
750 (..) eu estou sempre a ligar para ele
751 (1.0)
752 estou sempre a ligar para ele (..) ó Bxxxx (.) quando é que
753 chegas?
754 (0.5)
755 eu tenho saudades tuas (..) e vem para baixo (..) pronto (..) ele
756 este ano não foi (.) ainda bem (.) esteve só uma semaninha
757 na zambujeira do mar
758 (0.8)
759 ma:s (..) tem (..) pronto (.) agora é a diferença que (.)
760 coitado (.) que ele (..) ó Bxxxx tu tens que ajudar a avó (.)

761 a avó não está a aguentar (.) tens que ir às compras com a avó
762 (0.6)
763 e porque eu não posso (..) e nha nha nha (..) e que eu tenho
764 para ele (..) coitado (.) também tem vinte anos (..) ai (.)
765 também estás uma cha:ta
766 (0.6)
767 e é verdade e eu noto (..) mas eu noto que estou
768 T sente mais dependência dele?

Na encenação de interacções, a inserção de comentários é feita através de um retorno ao quadro principal, suspendendo a animação do quadro encenado / reproduzido. Ao observar o facto de que, a partir do relato de interacções anteriores, a Técnica conclui que a Utente apresenta fragilidade, podemos constatar que a encenação feita pela Utente foi usada como evidência de um fenómeno psicológico – a saudade do neto.

3.2. O discurso relatado enquanto ‘pista de contextualização’

A natureza interaccional da conversação assenta, segundo Gumperz (1982), num sistema de 'convenções contextuais' ou 'pistas interpretativas' (em inglês, *contextualization cues*) usadas pelos interactantes para organizar, conjuntamente, o decurso de uma conversação. Assim, a monitorização do envolvimento na interacção só é possível devido ao facto de os participantes sinalizarem, durante a interacção, o seu investimento nesta actividade através de 'dispositivos conversacionais' (Rodrigues, 2010:2) que possibilitem ao seu interlocutor o reconhecimento deste envolvimento. A encenação de interacções, falas e pensamentos feita pelos interactantes constitui-se como ‘estratégia de envolvimento’ “ao dar voz a personagens, o diálogo torna a história em *dramatização*, e os ouvintes numa audiência que interpreta o *drama*”²⁴ (Tannen 1989:133, tradução do autor). O facto de o envolvimento ser sinalizado pelos interactantes de modo a ser observado pelos seus parceiros na interacção (Goodwin, 1981:96) parece indicar a possibilidade de descrever as '*estratégias de envolvimento*' (Tannen, 1989) observadas pelos participantes numa dada conversação. Assim, e no seguimento de considerações de Gumperz (1982) sobre a associação entre o uso e interpretação das 'pistas de contextualização' e o envolvimento dos interactantes,

²⁴ O conceito de ‘diálogo construído’ foi proposto por Tannen (1989) enquanto adaptação do conceito de ‘reported speech’, e procura dar conta não só do facto de as falas reproduzidas não corresponderem totalmente às falas ditas na interacção relatada como de, frequentemente, os interactantes encenarem diálogos que não ocorreram realmente.

Tannen conceptualiza o *envolvimento conversacional*²⁵ descrevendo-o como “*uma ligação interna, até mesmo emocional, sentida pelos indivíduos e que os liga a outros indivíduos mas também a lugares, coisas, actividades, ideias, memórias e palavras*” (Tannen 1989:12, tradução do autor).

Em interacção, a produção de discurso relatado está frequentemente associada à ‘encenação’ da produção do discurso reproduzido. De modo a reproduzir não só o que foi dito, como também o modo como foi dito, o relatante acompanha a reprodução de discurso reproduzindo também os aspectos prosódicos e mímico-gestuais, bem como posturas corporais e expressões faciais associados (Goodwin 2007).

Excerto 13. [D]

651 T hum (..) está a ser muito difícil
652 U está (...) toda a gente diz (.) ai Oxxxx nunca mais te vi
653 () em baixo (..) amigas minhas (.) eh (.) nunca mais me
654 viste (..) eu venho ao pão (.) venho cedo (..) olha venho para
655 cá (..) ()
656 T sente-se em silêncio (..) não está com paciência para as
657 pessoas
658 U ela agora tem a mania que (.) eu às vezes digo (.) ó mãe (.)
659 eu vou-me pôr aqui um bocadinho em cima da cama (..) está bem
660 (..) passado um bocadinho () (.) o::::: (.) () (.)
661 passado um bocadinho (..) o:::: (..) ai pá (..) eu tenho que
662 me levantar daqui (.) eu parece que dou em doida
663 T perturba-lhe o sono?
664 U ai (.) é uma coisa horrível (.) entranha-se aquilo no (..)
665 mais à tarde (..) na minha cabeça: (..) que eu sinto mesmo os
666 nervos (.) eu sinto mesmo (??) (..) só de ouvir estar nisto
667 (.) fo- (.) agora (.) habituou-se (.) agora isto é uma mania
668 (.) que ela não era assim (.) entranha-se aquilo nos ouvidos
669 (..) digo eu assim (.) ai
670 T irritada (..) não é? (..) irrita
671 U não dá (.) não dá (..) não consigo
672 (0.5)
673 saio daqui (.) vou para a sala (..) olha (..) vou para ali
674 para dentro (..) sento-me no sofá e às vezes adormeço ali (..)
675 só para não ouvir aquilo (..) uma confusão (..) a::::: (..)
676 espera aí que eu (..) eu (.) porque é que ela faz isso? (..) é
677 mania (.) sabe (..) é como ela estar agora assim ((bate
678 palmas)) (..) isto é outra mania (..) faz cocó que nem

²⁵ Trabalhos existentes sobre o tema do envolvimento dos participantes em interacções conversacionais referem que este fenómeno pode ser analisado a partir da observação da gestão e negociação de tópicos (Downing, 2000; Sandlund, 2004), das sequências narrativas e de descrição (Couper-Kuhlen, 1999; Woofitt, 2006), e da entoação e prosódia expressiva (Couper-Kuhlen, 1999; Ferré, 2008; Hirschenberg, 2004; Selting, 1994; Wrede & Shriberg, 2003). No entanto, a operacionalização do conceito de ‘envolvimento’ e o seu uso na análise devem ter em conta as particularidades de cada contexto de uso e das características socioculturais dos participantes (Besnier, 1994).

679 ()
680 T se calhar é algum (.) movimento involuntário
681 U faz cocó de manhã (..) agora se eu lhe perguntar-lhe (..) ela
682 diz (..) estou a ver se faço cocó (..) quer fazer à tarde (.)
683 quer fazer à noite (..) ((bate palmas ritmadas)) (.) ah (...)
684 enerva-me
685 (0.9)
686 o que é que eu hei-de fazer?
687 (1.0)
688 T sente-se a perder tempo [ali] =
689 U [é]
690 T = e (.) sem paciência
691 U é
692 (0.8)
693 é como o miúdo (..) chega a casa (.) gosta de ter a ap- (.)
694 música lá dele
695 (0.6)
696 ó Bxxxx mete mais baixo que eu não tenho paciência para estar
697 a ouvir
698 (0.8)
699 pronto (.) ele (.) tem que baixar a (.) tem (..) que senão
700 (..) até isso (..) que para mim era uma companhia
701 T hum hum (..) agora sente-se mais frágil (.) mais ()

No atendimento [D], ao contar à Técnica a irritabilidade que tem sentido, e para dar conta dos detalhes do comportamento da mãe que estão na origem da sua irritabilidade, a Utente reproduz excertos de interações que teve com a sua mãe, que de si depende por estar acamada, construindo-as como habituais: “*é mania (.) sabe (.) é como ela estar agora assim ((bate palmas)) (..) isto é outra mania*”. (linhas 673-679).

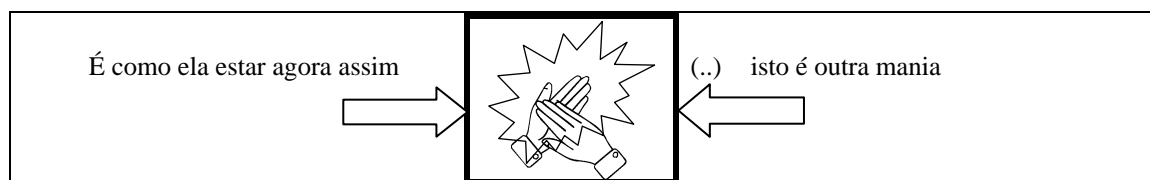


Fig. 4 Utente reproduz gestos feitos pela sua mãe enquanto elementos associados ao problema exposto (atendimento [D], 673-679)

No atendimento [E], ao descrever o decurso das aulas que frequentou, a Utente anima a sua própria participação nas aulas: “*se eu achasse que aquilo não estava certo eu dizia (.) eu (.) a minha pessoa (.) acha que (.) poderia ser desta forma e desta e desta e desta e desta*”. Nesta encenação, cada instância do pronome demonstrativo ‘desta’ corresponde a um trecho de discurso, que a Utente não reproduz na íntegra. Sempre que repete o pronome demonstrativo ‘desta’, a Utente bate na mesa (possivelmente com as mãos), produzindo uma cadência sonora que acompanha a repetição, através da qual

representa as instâncias de exposição referidas, de modo a assinalar a sua ocorrência sem que para isso tenha que as reproduzir verbalmente (linhas 887-893).



Fig. 5. Coordenação da produção de pronomes demonstrativos e acções motoras durante a encenação

Para reproduzir e interpretar sequências de encenação de interacções, os interactantes recorrem a “*pistas de contextualização*” (Gumperz 1982), mobilizando *in situ* convenções que associam unidades linguísticas a interpretações possíveis, permitindo recorrer e reconhecer operações de manipulação das reproduções de interacções que são encenadas. Em interacção, os participantes exploram a plasticidade do contínuo de fala e da sua modulação, manipulando não somente unidades linguísticas, como o espaço temporal em que estas são produzidas e as possibilidades expressivas do sistema de comunicação, nomeadamente da entoação e da expressividade vocal ao reproduzir sons e animar vozes de terceiros.

No início do atendimento [E], a Utente relata um episódio problemático -- uma reunião que teve no centro de emprego. Justificando com a sua falta de disponibilidade psicológica a recusa de um trabalho, inicia a encenação de uma parte sensível da reunião, durante a negociação da possibilidade de, em alternativa a aceitar o trabalho, frequentar um curso. A Utente introduz a encenação com uma sequência de discurso indirecto (“*então disse-lhe se eu não poderia fazer um curso*”) e, após uma breve pausa, inicia a encenação, reproduzindo a intervenção da sua interlocutora. Construindo como longa a resposta desfavorável da técnica do centro de emprego (“*ah mas a senhora não disse nada disso*”), a Utente 'avança rapidamente' sobre a reprodução das sequências seguintes (“*e não sei quê*”), irrelevantes para ilustrar a resposta que obteve, concluindo a primeira parte desta encenação com (“*pronto*”). Após ter avançado sobre a resposta negativa, retoma a encenação da reunião no ponto em que a técnica do centro de emprego apresenta a possibilidade de contornar a resposta anteriormente dada (“*mas a gente vai inverter a ver se consegue*”), sem que desta vez volte a fazer uma introdução

ao discurso relatado. Esbatendo o detalhe das falas e mantendo apenas o burburinho e a cadência ritmada da voz (“e não sei quê (.) na na na”), a Utente volta a avançar rapidamente a reprodução da interação encenada até chegar à próxima parte relevante da encenação, a apresentação de uma contrariedade: “*havia aqui para Sintra (.) agora só para a Amadora*”, avançando de novo (“e não sei quê”), até que conclui a encenação com a apresentação da sua própria intervenção (“*pá veja lá se: (.) se houvesse aqui na na zona de Sintra era óptimo*”). Esta última é usada como prefácio de um comentário discordante com a proposta do centro de emprego, feito já for a da encenação: “*porque (..) ir todos os dias para a Amadora e vir?*” (linhas 109-132).

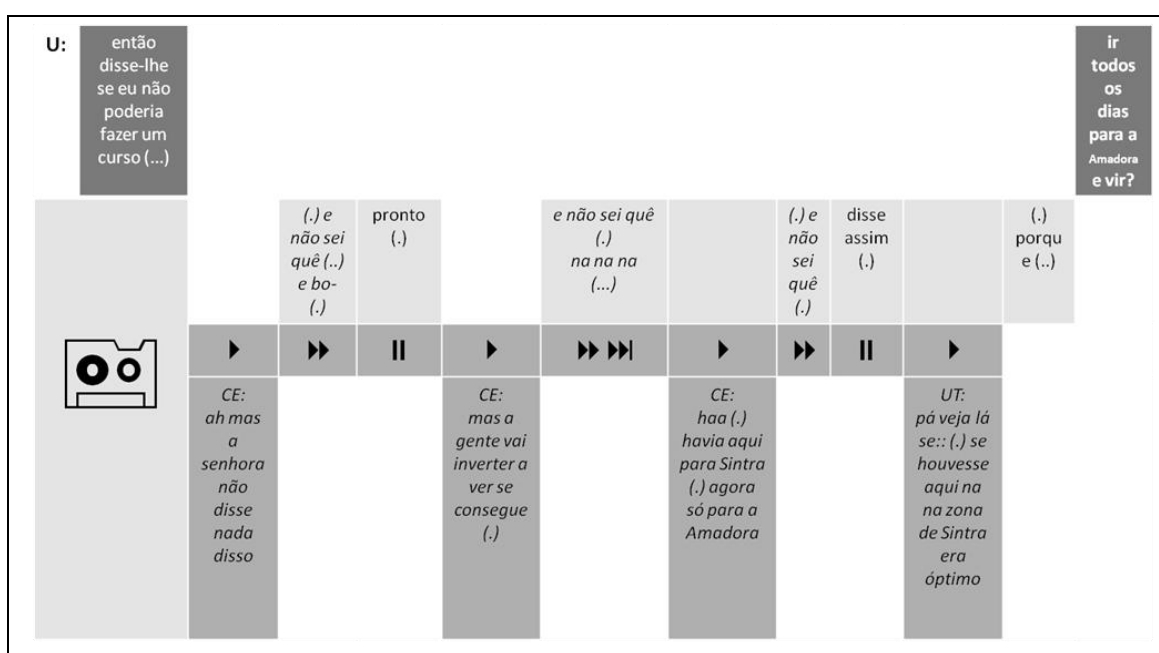


Fig. 6. Operações de manipulação da reprodução de falas durante o relato de um episódio problemático (atendimento [E])

Este excerto permite-nos observar que, ao encenarem interações com terceiros para documentar eventos passados, os falantes reproduzem e manipulam o 'contínuo sonoro' da sua intervenção, usando dispositivos conversacionais para recortar o contínuo da fala que é invocado e reproduzido, ora avançando sobre algumas partes, esbatendo o detalhe da formulação (“*não sei quê*”), ora compactando a sua realização em segmentos muito breves, repetidos de forma cadenciada (“*na na na*”) e parando noutras (“*bo- (.) pronto*”), ora atenuando e esbatendo a intensidade da encenação para voltar à interação principal. Esta estratégia discursiva é mobilizada pelos interactantes para, por um lado, evidenciar a extensão da interação encenada (que se pode estender além das intervenções encenadas) e, por outro, para permitir a inserção de comentários com a

informação contextual necessária, de modo a que possam avançar sobre as porções irrelevantes da interacção encenada.

No atendimento [E], após ouvir a utente fazer a exposição de um acontecimento problemático, a técnica afilia-se relativamente a esta exposição. Num primeiro momento, sintetiza a exposição da utente (“*portanto de alguma forma estabeleceu logo ali um: um:*”), reformulando a palavra adequada à descrição (“*eu não diria uma prioridade mas um critério*”). Esta síntese é feita como introdução a uma sequência de discurso relatado, onde a técnica parafraseia as palavras da sua interlocutora durante o acontecimento problemático que fora exposto anteriormente: “*idosos eu não quero trabalhar com eles agora*”, formulando a intervenção da a utente na reunião. (linhas 103-111)

Considerando os atendimentos enquanto interacções cujo objectivo reside, em grande medida, na realização de tarefas institucionais – entre elas a resolução de problemas – quaisquer episódios interaccionais onde surja a incapacidade dos serviços em dar resposta ao pedido de apoio ou a desafiliação da técnica relativamente ao problema apresentado pela utente são passíveis de se constituir, eles próprios, como problemas a resolver. No atendimento [E], já perto da conclusão do atendimento, a Utente relata um episódio problemático (que já havia sido identificado antes): o facto de, no dia anterior, não ter conseguido atendimento com a Técnica por esta não se encontrar no local de atendimentos. Por sua vez, a Técnica relata o episódio onde é surpreendida pelo telefonema da Utente – este relato, iniciado pela Técnica (“*pensei (.) aí*”) é continuado pela Utente, que faz, ela própria, encenação do pensamento da Técnica (“*aconteceu alguma coisa*”), o mesmo que, em simultâneo, é continuado pela Técnica (“*espera aí (..) aconteceu alguma coisa*”). (linhas 1209-1221). Este excerto permite-nos observar que, enquanto recipiente da encenação feita pela Técnica, a Utente projecta a continuação da mesma e que, ao fazê-lo, ela própria a reproduz, juntando a sua voz à encenação deste episódio, aumentando assim o envolvimento no relato do problema, enquanto tópico, e também na relação interpessoal com a sua interlocutora, colocando-se no seu lugar e reproduzindo os seus pensamentos.

Neste capítulo foi feita uma breve descrição de algumas ocorrências de uso do discurso relatado nos atendimentos de Acção Social, podendo-se observar que os participantes realizam esta prática durante a fase de ‘partilha de problemas’, ao identificar e expor

acontecimentos problemáticos, constituindo-os como evidência através da qual demonstram a gravidade do problema exposto. Através da encenação das interações onde os próprios foram confrontados com o problema, os utentes apresentam-nos às técnicas de forma a que também elas os possam experienciar, através da reprodução não só do que foi dito, mas da forma como foi dito.

Uma análise detalhada destas práticas e dos dispositivos utilizados na sua realização permite considerá-los enquanto evidência dos métodos usados pelos interactantes para, em interação, reproduzir e mobilizar evidências acerca da organização das práticas sociais, relatando-as. Esta prática evidencia não só o facto de que os interactantes possuem um conhecimento sistemático da organização sequencial da interação, encenando turnos, pares adjacentes, sequências e mesmo várias interações, como também que, explorando a materialidade sonora da fala e a organização sequencial da interação conversacional, os interactantes efectuam, de modo selectivo, um recorte do material discursivo que consideram relevante reproduzir²⁶.

De igual importância para esta consideração da encenação de interações enquanto evidência etnometodológica se reveste o facto de, na reprodução de interações, os participantes efectuarem operações de manipulação do contínuo sonoro da fala, reproduzindo (e, por vezes, repetindo) os excertos mais relevantes e passando por cima dos trechos que consideram irrelevantes, sinalizando estas operações através da produção de sons ou de unidades linguísticas. Na encenação de interações, prática realizada com recurso ao discurso relatado, quer a produção entoacionalmente encadeada de unidades vocálicas (“*na na na*”), quer a produção de unidades linguísticas (“*não sei quê*”), quer ainda os gestos produzidos simultânea ou isoladamente (a percussão numa mesa e as palmas reproduzidas pelas utentes) se podem considerar enquanto ‘pistas de contextualização’ (Gumperz, 1982) que enquadram o discurso relatado durante a sua reprodução, e através das quais é indicado ao recipiente que estas operações estão a ser efectuadas, informando-o da manipulação sequencial do relato.

²⁶ Durante a transcrição dos atendimentos, a observação desta prática nas interações que transcrevia leva-me a intuir que a reprodução e manipulação de interações encenadas é análoga à manipulação que o próprio analista faz das gravações de interações aquando da sua reprodução, observação e análise. Neste sentido, considera-se também que, assim como uma transcrição não corresponde à interação observada, mas a sua adaptação a um formato que permita que seja feita a sua exposição a terceiros, também uma encenação de uma interação não corresponde à interação anteriormente presenciada.

Considera-se assim que, nas práticas de encenação de interações e de relato de discursos podemos observar evidências da ‘hipótese de constituição’ (Rodrigues, 2010), dado que integram o conjunto de dispositivos conversacionais usados e partilhados pelos interactantes para (re)constituir o ‘mundo da vida’ e o conjunto de crenças que integram o ‘senso comum’ e orientam, momento a momento, as suas práticas interaccionais.

CONCLUSÃO

A observação da orientação, momento-a-momento, da conduta dos participantes para a realização de tarefas institucionalmente relevantes e a centralidade da tarefa de ‘partilha de problemas’ permitem colocar a hipótese de que, nestas interações, se pode considerar a existência de uma convergência entre a sua organização global e a organização da macrosequência ‘falar de problemas’ descrita por Gail Jefferson (1988). O esquema de organização prototípica (*template*) proposto por Jefferson para a descrição da organização sequencial da prática conversacional de ‘falar de problemas’ (*troubles-talk*) foi feito com base numa análise empírica assente na observação de ocorrências desse fenómeno em conversas informais e, em menor escala, em interações institucionais. Este esquema resulta da identificação de “uma série recorrente de elementos posicionados, que podem ser agrupados segundo uma ordem segmental pouco detalhada, caracterizável em termos de (1) uma trajectória que envolve o alinhamento dos participantes relativamente ao problema em questão, por oposição à atenção dos participantes às rotinas conversacionais e às suas propriedades e requisitos, e (2) a correlação do alinhamento dos interactantes entre si” (Jefferson 1988:418, tradução do autor), sendo que, devido à sua extensão, esta sequência ‘falar de problemas’ não ocorre como uma sequência consecutiva de elementos ordenados. No mesmo sentido, podemos colocar a hipótese de que a tarefa de ‘partilha de problemas’ observada nos atendimentos, ao ser sequencialmente organizada em fases distintas (identificação, exposição e resolução do problema), apresenta uma convergência com a ‘focalização no problema’ identificada no esquema de organização prototípica proposto por Jefferson²⁷:

²⁷ Jefferson (1988) observa que nem todas as etapas desta macrosequência se verificam em todos os atendimentos observados, nem são organizados exactamente segundo a mesma ordem em cada um deles.

ORGANIZAÇÃO GLOBAL DOS ATENDIMENTOS DE ACÇÃO SOCIAL	ORGANIZAÇÃO DA MACROSEQUÊNCIA 'FALAR DE PROBLEMAS' (JEFFERSON 1988)
1. Início do atendimento	A. Aproximação ao problema 1. Abertura e início a. inquérito / questionamento b. reparar / interpelar 2. Pré-monitorização 3. Reacção à pré-monitorização B. Chegada e focalização no problema 1. Anúncio 2. Reacção ao anúncio C. Partilha de problemas (co-exposição) 1. Exposição 2. Afiliação 3. Reacção à afiliação D. Acomodação (diagnósticos, prognósticos, relatos de outras experiências relevantes, sugestões de resolução, etc.) E. Pré-fecho da Macrosequência 1. Projecção optimista 2. Invocação do estado de coisas 3. Desdramatização e minimização do problema F. Fecho e Saída
2. Inquérito Utente: exposição Técnico: elicitação; recipiência	
3. Partilha de problemas 3.1. Identificação Utente: exposição Técnico: elicitação 3.2. Exposição Utente: exposição Técnico: recipiência 3.3. Resolução Utente: recipiência Técnico: exposição	
4. Encaminhamento Utente: recipiência Técnico: exposição	
5. Conclusão do atendimento	

Quadro 4. Convergência entre a organização global do atendimento e a organização da macrosequência 'falar de problemas'

Tendo em conta o que foi observado nos capítulos anteriores do presente trabalho, relativamente à organização global dos atendimentos de Acção Social e à organização sequencial da tarefa 'partilha de problemas', considera-se pertinente colocar a hipótese de uma convergência entre a organização dos atendimentos e a organização prototípica da macrosequência 'falar de problemas'. Neste sentido, Jefferson considera que, em certos casos (nomeadamente em interacções institucionais) existe uma convergência entre o 'falar de problemas' e 'encontros de serviço' (em inglês, *'service encounters'*):

"Clearly, there is a strong convergence between Troubles-Talk and the Service

Encounter» (Jefferson, 1980:170). Os dois configuram-se como ‘ambientes interaccionais’ que se distinguem segundo os seus objectivos e as tarefas associadas. Assim, no decorrer do ‘encontro de serviço’, a identificação do problema introduz uma mudança de quadros interaccionais, dando origem a uma oscilação do alinhamento dos participantes relativamente em direcção a quadro do tipo ‘falar de problemas’. O alinhamento dos participantes nos atendimentos estaria, assim, organizado segundo dois quadros interaccionais distintos: o [quadro A], associado à realização de tarefas institucionais, corresponde a um ‘encontro de serviço’ (Jefferson & Lee 1981), assentando na prestação de um serviço; o [quadro B], realizado através de uma macrosequência ‘falar de problemas’, onde o tópico (neste caso, o problema apresentado pelo utente, que o técnico procura auscultar e dar resposta) se constitui como foco da atenção dos participantes.

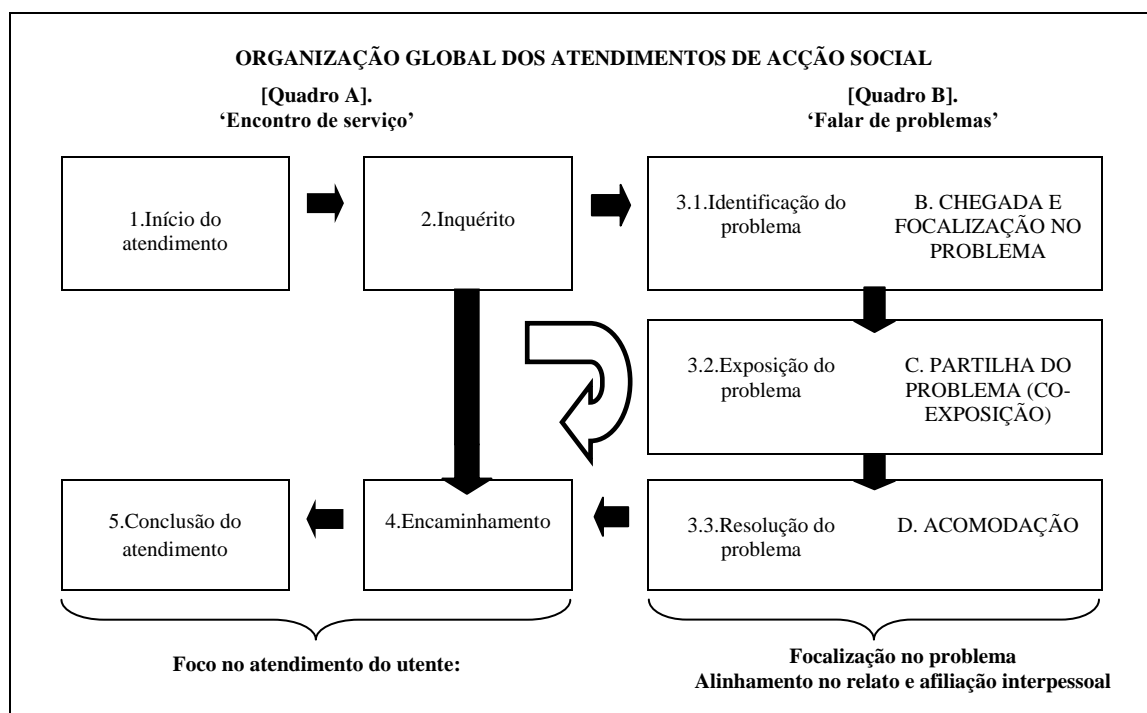


Fig. 7. Organização global dos atendimentos de Acção Social relativamente a dois quadros de interacção

Como foi demonstrado nos capítulos 2 e 3, ao partilharem um foco conjunto de atenção na exposição e resolução dos problemas apresentados pelos utentes, ao alinharem a sua participação relativamente a um quadro de ‘relato’, onde recorrem à prática de relatar discursos e encenar interacções anteriores, os participantes nos atendimentos de Acção Social demonstram o seu ‘envolvimento’ na realização conjunta desta actividade institucional. A observação da organização global dos atendimentos de Acção Social, e

a constatação da centralidade que, nestas interacções institucionalmente enquadradas, é conferida à tarefa de partilha de problemas permitem colocar a hipótese de que, nestas interacções institucionais, o envolvimento dos participantes – técnico e utente – está organizado de acordo com a partilha dos problemas e da resolução dos mesmos, pelo que, na realização desta tarefa institucional, os participantes organizam a sua participação demonstrando envolvimento quer no tópico (o problema), quer na relação interpessoal que estabelecem entre si, da qual depende a manutenção da interacção.

Considerações finais

No presente trabalho procurou-se fazer uma análise da organização global de um tipo de interacção informal institucionalmente enquadrada – o atendimento de Acção Social, propondo-se um estudo empírico da sua organização sequencial com base na observação de dados autênticos e numa análise indutiva feita segundo a metodologia da Análise da Conversação Etnometodológica. Este trabalho procurou ainda explorar o modo como, de forma geral, a análise da tarefa de ‘partilha de problemas’ e das práticas de relato de discursos podem constituir evidência do envolvimento dos participantes na tarefa de ‘partilha do problema’ nos atendimentos de Acção Social. Em seguida, e de forma a concluir este trabalho, serão resumidas as principais conclusões do trabalho, as quais correspondem, de modo geral, às várias etapas da análise realizada nos capítulos 1 a 3, sendo igualmente identificados aspectos cuja relevância justifica um desenvolvimento futuro do seu estudo.

1. Em atendimentos de Acção Social, as tarefas institucionais realizadas pelos seus participantes são organizadas localmente; sendo aspectos relevantes para a definição desta ordenação de tarefas: i) a identificação do problema; ii) a existência de conhecimento prévio do problema; iii) as especificidades do problema em questão. A ordem sequencial pela qual as tarefas são realizadas é semelhante entre atendimentos, o que se deve ao facto de a principal tarefa realizada pelos participantes ser a partilha de problemas a qual assenta, numa primeira fase, na exposição de acontecimentos pelo utente e, numa segunda fase, na exposição de uma proposta de resolução do problema, feita pelo profissional de Acção Social. No capítulo 1 a organização global dos atendimentos foi abordada de modo muito geral. Assim, e no sentido de aprofundar o estudo da organização global dos atendimentos, será relevante que, no futuro, esta

organização seja objecto de uma micro-análise detalhada e que, para a consolidação de uma proposta de descrição da sua organização prototípica, sejam observados na sua totalidade um maior número de atendimentos.

2. Na realização da tarefa de ‘partilha do problema’, os participantes alinham a sua participação para a produção e interpretação de narrativas, feita através de turnos extensos, os quais se configuram como ‘unidades discursivas’ (Houtkoop & Mazeland 1985) que podem decorrer da negociação entre participantes, ou ser projectadas desde o seu início de acordo com a orientação do relatante para a produção de uma narrativa. Neste sentido, para uma continuação do estudo dos relatos produzidos nestes atendimentos configura-se como relevante uma análise mais detalhada do modo como os participantes projectam e negociam os relatos de problemas, bem como das práticas realizadas pelos interactantes na transição entre tópicos durante estas fases do atendimento

3. Ao encenar interacções, reproduzindo falas e pensamentos de terceiros ou dos próprios, os participantes evidenciam o seu conhecimento da organização sequencial da fala-em-interacção, manipulando a reprodução de falas de forma a demonstrar os excertos que consideram mais relevantes. Na realização da tarefa de ‘partilha do problema’, constitui-se como relevante a prática, realizada por ambos os participantes, de encenação de falas, pensamentos e diálogos de terceiros, ou dos próprios, que tenha ocorrido em interacções passadas ou que seja construído como hipótese. Frequentemente, a encenação constitui-se como prática dos participantes durante a ‘partilha do problema’, constituindo-se como estratégia conversacional que visa um aumento do ‘envolvimento conversacional’ dos participantes, quer na interacção, quer no problema enquanto tópico. Este trabalho procurou evidenciar o facto de que a prática de encenação e reprodução de interacções é relevante para a realização das tarefas nos atendimentos de Acção Social. Neste sentido, considera-se pertinente um desenvolvimento futuro da análise de como, em interacções conversacionais (quer institucionalmente enquadradas, quer informais), os participantes recorrem à encenação e reprodução de interacções passadas e das acções aí realizadas, procurando analisar com especial incidência os fenómenos prosódicos associados a esta prática.

Considerando que o facto de, no corpus analisado, ser possível observar ocorrências de sequências onde a produção de fala e a produção de gestos são articuladas, configura-se

então como particularmente relevante que, no futuro, seja estudado o modo como, na realização desta prática, os participantes produzem e interpretam não só a fala, como também a gestualidade (Goodwin 2007), procedendo para isso à recolha e análise de *corpora* audiovisuais.

A análise das tarefas realizadas pelos participantes em interacções deste tipo permite constatar que a ‘partilha de problemas’ se constitui como prática institucional onde se pode observar a afiliação dos participantes relativamente ao problema exposto, nomeadamente através da prática da encenação de interacções e do uso do discurso relatado. A observação da produção de relatos e da encenação de interacções e uso do discurso relatado configura-se como um dos modos através dos quais é possível dar conta das práticas através das quais os participantes de interacções institucionalmente enquadradas orientam a sua participação para a partilha de problemas institucionalmente relevantes, concluindo-se que a realização desta tarefa se constitui como central nas interacções estudadas e que está associada ao modo como os participantes constituem os problemas como foco conjunto de atenção, colocando-o como objecto do seu envolvimento na interacção.

BIBLIOGRAFIA

- Almeida (de), R. 2008. *Backchannels Oraís no Português Europeu*. Dissertação de Mestrado. Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa.
- Almeida (de), R., 2009. *Sinais de retorno do técnico e estruturação do discurso do utente*. Documento de Trabalho do GIID n°19. Lisboa: FCSH-UNL.
- Almeida (de), R., 2010. *Distribuição de Pré-prés e pré-delicados em atendimentos de Acção Social*. Documento de Trabalho do GIID n°22. Lisboa: FCSH-UNL
- Besnier, N., 1994. Involvement in Linguistic Practice. An ethnographic appraisal. *Journal of Pragmatics* Vol. 22 (3-4), 289-299.
- Binet, M. & Félix, E., 2008. *Visitas domiciliarias e interagir comunicacional: a Intervenção Social em micro-análise*. Em Congresso Internacional de Serviço Social «O Serviço Social no séc. XXI: Desafios e oportunidades». Lisboa: Instituto Superior de Serviço Social de Lisboa da Universidade Lusíada de Lisboa (ISSSL-ULL).
- Binet, M. & Sezões, I., 2009. *Etnografia visual de um Serviço de Acção Social*. Documento de Trabalho do GIID n°24. Lisboa: FCSH-UNL.
- Binet, M., 2011. *O Atendimento de acção social: ordem interaccional e planeamento das análises*. Documento de Trabalho do GIID n°34. Lisboa: FCSH-UNL.
- Binet, M., 2010. *O Atendimento de acção social: um “fenómeno conversacional total”?*. Documento de Trabalho do GIID n°5. Lisboa: FCSH-UNL.
- Boyd, E. & Heritage, J., 2006 . Taking the Patient's Medical History: Questioning During Comprehensive History Taking. in Heritage, J. & Maynard, D. (eds), *Communication in Medical Care: Interactions between Primary Care Physicians and Patients*. Cambridge: Cambridge University Press. 151-184.
- Clark, H. H. & Gerrig, R. J., 1990. Quotations as Demonstrations. *Language* Vol. 66, No. 4 (Dec., 1990). 764-805
- Clift, R., 2006. Indexing stance: Reported speech as an interactional evidential. *Journal of Sociolinguistics* 10/5, 2006: 569–595
- Couper-Kuhlen, E., 1999. Coherent voicing: On prosody in conversational reported speech. in Bublitz, W. & Lenk, U. (eds.). *Coherence in Spoken and Written Discourse: How to create it and how to describe it*. Amsterdam: Benjamins, 11-32.
- Downing, A., 2000. Talking Topically. in Downing, A., Moya, J. & Albentosa, J. I. (eds.). *Text and talk*. Cuenca: Universidad de Castilla-La Mancha, 31-50.
- Drew, P. & Heritage, J., 1992. *Talk at work: Interaction in institutional settings*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Ferré, G. 2008., “Testimonials on emotions – a multimodal speech analysis”. in *Actes LREC08 – Language Resource and Evaluation Conference*, Marrakech : Morocco.
- Garfinkel, H., 1967 *Studies in Ethnomethodology*. Englewood Cliffs, N. J.: Prentice Hall.

- Goffman, E., 1957. Alienation from Interaction. in J. Laver & S. Hutcheson. *Communication in Face to Face Interaction*. Harmondsworth: Penguin, 347-363.
- Goffman, E., 1961. Fun in Games. in *Encounters: Two Studies in the Sociology of Interaction*. Harmondsworth: Penguin. 15-32.
- Goffman, E., 1974. *Frame Analysis*. New York: Harper & Row.
- Goffman, E., 1981. *Forms of Talk*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Goodwin, C., 2007. Interactive footing. in Holt, E. & Clift, R. (eds.) *Reporting Talk: Reported Speech in Interaction*. Cambridge: Cambridge University Press. pp. 16-46.
- Goodwin, C., 1981. *Conversational Organization: Interaction Between Speakers and Hearers*. New York: Academic Press.
- Gumperz, J., 1982. *Discourse Strategies*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Hall, C. J., 1993. *Social work as narrative. An investigation of the social and literary nature of social work accounting*. Brunel University School of Health Sciences and Social Care PhD Theses.
- Hall, Christopher *et al.* (eds.), 2003. *Constructing Clienthood in Social Work and Human Services: Interaction, Identities and Practices*, London: Jessica Kingsley Publishers.
- Hall, C., Slembrouck, S. and Sarangi, S., 2006. *Language Practices in Social Work. Categorisation and accountability in child welfare*. London: Routledge.
- Heritage, J., 2011. Territories of Knowledge, Territories of Experience: Empathic Moments in Interaction. in Stivers, T., Mondada, L. & Steensig, J. (eds.) *The Morality of Knowledge in Conversation*. Cambridge: Cambridge University Press: 159-183.
- Heritage, J. & Raymond, G., 2005 *Navigating Epistemic Landscapes. Acquiescence, Agency and Resistance in Responses to Polar Questions*.
Consultado em:
http://www.sscnet.ucla.edu/soc/faculty/heritage/Site/Publications_files/NAVIGATING.pdf .
Data de acesso: 25/09/2011
- Hirschenberg, J., 2004. Pragmatics and intonation. in Horn, L.R. & Ward, G.L. (eds.), *The Handbook of Pragmatics*. Oxford: Blackwell, 515-537.
- Holmes, J., 2005. Story-telling at work: a complex discursive resource for integrating personal, professional and social identities. *Discourse Studies*, 7(6), 671-700.
- Holt, E. & Clift, R., 2007. *Reporting talk: reported speech in interaction*. Studies in Interactional Sociolinguistics (24). Cambridge: Cambridge University Press.
- Houtkoop, H. & Mazeland, H., 1985. Turns and Discourse Units in Everyday Conversation. *Journal of Pragmatics* 9 Issue 5. 595-620
- Hymes, D., 1984. *Vers la Compétence de Communication*, Paris: ed. Hatier-Crédif.
- Jefferson. G. & Lee, J. E., 1981. The rejection of advice: Managing the problematic convergence of a 'troubles-telling' and a 'service encounter'. *Journal of Pragmatics*, 5(5), 399-422.

- Jefferson, G., 1978. Sequential aspects of storytelling in conversation. in J. Schenkein (Ed.) *Studies in the organization of conversational interaction*). New York: Academic Press. 219-248
- Jefferson, G., 1980. *On the Sequential Organization of Troubles-Talk in Ordinary Conversation. Grant Report*, London: Social Science Research Council.
- Jefferson, G., 1988 On the Sequential Organization of Troubles-Talk in Ordinary Conversation». *Social Problems Vol. 35, N° 4 (Special Issue : Language, Interaction and Social Problems)*. 418-441
- Jefferson, G., 2004. Glossary of transcript symbols with an introduction. in Lerner, G. (ed.) *Conversation Analysis. Studies from the first generation*. Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins. 13-31.
- Jokinen, A., Juhila, K. and Pösö, T., 1999. Introduction: Constructionist Perspectives on Social Work Practices. in Jokinen, A., Juhila, K. & Pösö, T. (eds) *Constructing Social Work Practices*, Aldershot: Ashgate. 3-24.
- Kerbrat-Orecchioni, C., 1990. *Les interactions verbales: 1. Approche interactionnelle et structure des conversations*, Paris: Armand Colin.
- Labov, W., 1972. The Transformation of Experience in Narrative Syntax. In *Language in the Inner City*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Miller, G. & Holstein, J., 1991 ‘Social Problems Work in Street-level Bureaucracies. Rhetoric and Organisational Process. in Miller, G. (ed.) *Studies in Organizational Sociology*. Greenwich: Jai Press. 177–99.
- Mondada, L. 2006 La demande d’autorisation comme moment structurant pour l’enregistrement et l’analyse des pratiques bilingues. *Tranel*, 43. 129-155.
- Moore, R. J., Whalen, J. & Gathman, C. H., 2010. The work of the work order: document practice in face-to-face service encounters. in Llewellyn, N. & Lindmarsh, J. (eds.) *Organisation, interaction and practice: Studies in ethnomethodology and conversation analysis*, Cambridge: Cambridge University Press. 172-197.
- Ochs, E., 1999. Language Socialization. *Journal of Linguistic Anthropology* 9(1-2). 230-233.
- Pithouse, A., 1987. *Social Work: The Organisation of an Invisible Trade*. Alderstot: Gower.
- Psathas, G. 1995. *Conversation Analysis: The Study of Talk-in-Interaction*. London: SAGE
- Rodrigues, A. D. & Binet, M., 2010. *Análise da conversação e Paradoxo da observação: Pedidos de autorização para gravar atendimentos de acção social*. Em Congresso Internacional Linguagem e Interação II. São Leopoldo: Universidade do Vale do Rio dos Sinos (UNISINOS).
- Rodrigues, A. D., 2010. *Objectivos e motivações do estudo das interações verbais do ponto de vista da perspectiva naturalista*. Documento de Trabalho do GIID nº1. Lisboa: FCSH-UNL.
- Rodrigues, A. D., 2001. *A Partitura Invisível. Para a abordagem interactiva da linguagem*, Lisboa: Colibri.

- Sacks, H., Schegloff, E. A., & Jefferson, G., 1974. A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation." *Language*, 50. 696-735.
- Sacks, H., 1984. Notes on methodology. In J. M. Atkinson & J. C. Heritage (eds.), *Structures in Social Action: Studies in Conversation Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press. 21-27.
- Sandlund, E. 2004. *Feeling by Doing: The Social Organization of Everyday Emotions in Academic Talk-in-Interaction*. Dissertação de Doutorado.. Karlstad University, Sweden.
- Schegloff, E., 2000. On Granularity. *Annual Review of Sociology*, 26. 715–720.
- Schegloff, E. A., 2006. Interaction: The infrastructure for social institutions, the natural ecological niche for language, and the arena in which culture is enacted. in Enfield, N. J. & Levinson, S. C. (eds.), *Roots of Human Sociality: Culture, cognition and interaction*. London: Berg. 70-96.
- Selting, M. 1994. Emphatic speech style: with special focus on the prosodic signalling of heightened emotive involvement in conversation. *Journal of Pragmatics Vol. 22 (3-4)*. 375-408.
- Selting, M., 2000. The construction of units in conversational talk. *Language in Society* 29. 477-517.
- Suoninen, E. & Jokinen, A., 2005. Persuasion in Social Work Interviewing. *Qualitative Social Work*, 4(4), December 2005. 469-487.
- Svennevig, J., 2001 "Institutional and conversational modes of talk in bureaucratic consultations", in Hvenekilde, A. & Nortier, J. (red.) *Meetings at the crossroads. Studies of multiculturalism and multilingualism in Oslo and Utrecht*. Oslo: Novus. 106–135.
- Tannen, D. 1989. *Talking Voices: Repetition, dialogue and imagery in conversational discourse*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Wooffitt, 2006. The dead in the service of the living. in Holt, E. & Clift, R. (eds.). *Reporting Talk: Reported Speech in Interaction*. Cambridge: Cambridge University Press, 244-269.
- Wooffitt, R., & Allistone, S., 2008. Participation, procedure and accountability: `you said' speech markers in negotiating reports of ambiguous phenomena. *Discourse Studies*, 10(3), 407-427.
- Wootton, A. J. 1989. Remarks on the methodology of Conversation Analysis. in Roger, D. & Bull, P. (eds.), *Conversation: An interdisciplinary perspective*. Clevedon: Multilingual Matters, 238-258.
- Wrede, B. & Shriberg, E. 2003. Spotting Hotspots in Meetings: Human Judgments and Prosodic Cues. in *Proceedings of Eurospeech, Geneva, September 2003*, 2805–2808

ANEXOS

Anexo 1. Transcrição integral do Atendimento [A]

001 T dona Axxxxxxxxx
002 (0.8)
003 bom dia (.) pode entrar
004 U ((som de passos))
005 bom dia (.) com licença
006 T bom dia
007 ((som de porta a fechar))
008 T dona Axxxxxxxxx (..) [antes de começarmos o atendimento]=
009 [diga]
010 T = eu gostava de lhe pedir autorização para gravarmos =
011 U à vontade
012 = eh:: (.) sim? (.) pronto
013 [não há problema]
014 T [é:: (.) é] um projecto que está em [curso na na Junta de
015 Freguesia] =
016 U [ah (.) mm] claro (.) exacto (.) não tem problema nenhum
017 T = o qual garantimos (.) eh: (.) o anonimato a
018 confidencialidade (.) portanto está (..) à vontade
019 U ok
020 T be:m?
021 (0.7)
022 T obrigado
023 (0.6)
024 U nada
025 T ora (.) hoje é (..) dia (.) cator-
026 (1.7)
027 portanto (.) o seu nome todo
028 U Mxxxx Axxxxxxxxx
029 (1.9)
030 Hxxxxxxxxx
031 (1.0)
032 Sxxx
033 T Hxxxxxxxxx
034 U Sxxx (.) com s
035 T com s
036 U exacto
037 T Sxxx (.) Sxxx
038 U sim (.) é mesmo isso
039 T a morada
040 U rua (.) &eh: (.) rua m- (.) rua (..) Axxxxxx (.) ai espere aí
041 (.) rua Xxxxxxxxxxxx (.) é que isto é (..) de vez em quando
042 eu bloqueio
043
044 T hum hum (.) sim
045 U Axxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
046 (2.7)
047 número xxxx
048 T si::m
049 T um ponto de referência
050 U xxxxxxxx esquerdo (.) mem martins
051 U de quê?
052 T de: (.) da sua morada (.) da da sua habitação
053 U fica perto do: (.) restaurante Xxxx
054 T ah (.) restaurante Xxxx
055 U portanto aquela rua que vai para a: (..) Sxxxxxxxxxxxxx (.)

056 quando a gente desce (.) é logo a primeira rua do lado
 057 esquerdo que não se pode entrar com o carro
 058 (0.7)
 059 é logo o primeiro prédio (.) tem uma tem uma vivenda de
 060 esquina e depois tem logo o primeiro prédio
 061 T mm mm (1.0)
 062 T dona Axxxxxxxx
 063 U diga
 064 T a dona Axxxxxxxx vive com quem?
 065 U neste momento com o meu filho (2.0)
 066 T diga-me só (.) a: (.) portanto (.) a sua idade
 067 U &eh: cinquenta e sete (1.0)
 068 T Habilitações (1.0)
 069 U ((riso)) infelizmente cá em Portugal o nono ano
 070 (0.8)
 071 antigo
 072 T mm (.) e
 073 U tenho o décimo segundo mas não interessa
 074 T e
 075 (1.3)
 076 pois (.) e:: (.) está desempregada
 077 U não (.) [eu estou a trabalhar] (.)
 078 T [não (..) está a trabalhar]
 079 U trabalho &eh: (.) sou empregada &eh:: (.) em limpezas (0.8)
 080 T tempo inteiro?
 081 U eh:: s- (.) portanto vim agora (.) trabalho n- pela
 082 Sxxxxxxxx (.) vim agora que entrei no- em Rxxxx (.) no Mxx
 083 T mm mm
 084 U e vou entrar agora (.) eh:: às quinze para as duas (.) eh::
 085 [()]
 086 T [pois (.) não] é seguido (.) não é um trabalho seguido (.)
 087 portanto (.) vai para vários sítios
 088 U nã:o (.) não fa- (.) não (.) faço duas horas num (.) e seis
 089 horas noutra
 090 T que dá as oito
 091 U exactamente
 092 T óptimo (.) está bem
 093 T pronto (.) e o seu filho (.) como é que se chama?
 094 U o meu filho Lxxxx Axxxx
 095 (0.8)
 096 Hxxxxxxxx Dxxxxx
 097 T mm mm (.) que idade tem?
 098 U trinta e dois
 099 T e habilitações dele (0.5)
 100 U eh: (.) o Axxxx fez o oitavo ano só (.) deixou de estudar
 101 T portanto tem o segundo ciclo (..) pronto completo (.) não é?
 102 U ah não sei (.) sinceramente
 103 T o que é que ele faz?
 104 U o meu pr- (.) o meu filho está desempregado (.) o meu filho
 105 tem uma depressão (2.0)
 106 T há quanto tempo é que ele está desempregado?
 107 U ah fe- (.) eh ui
 108 (2.1)
 109 eh: ele tra:balhava
 110 ((som de folhas a serem manuseadas))
 111 T então este a- atendimento é por causa dele (..) certo?
 112 U e:xa:ctamente
 113 T e ele não veio consigo porquê?
 114 U porquê (.) justamente por causa do problema da depressão ele
 115 está: (.) ele praticamente não sai de c- do quarto não é (.)

116 ele vivia com a minha mãe agora está comigo
117 (1.0)
118 e::: (.) eh: (.) faz-lhe confusão: (.) ele: (.) andar na rua
119 (.) faz-lhe confusão as pessoas portanto eh: (..) mm (.) tudo
120 (.) eh: ele tinh- trabalhava na Gxxxxxx (.) eh portanto:
121 (1.9)
122 a::i
123 (1.0)
124 desculpe lá que eu sincerame:nte
125 T e esta depressão é é derivada do quê?
126 U olhe (.) a depressão foi (.) pronto ele namorava (.) viveu
127 com a rapariga =
128 T sim
129 = na casa da avó (.) ela (.) pronto (.) deixou-o (.)
130 entretanto ficou desempregado (.) eh:: eh:: (.) está inscrito
131 no f- (.) ainda está não é (.) no fundo de desemprego (.)
132 chamaram-no (.) salvo-erro duas ou três vezes (.) não
133 comunicando que ele não ouve o meu filho não ouve
134 T ai não ouve?
135 U não
136 (0.6)
137 o meu filho eh: (.) portanto (.) uma operação que fez à
138 garganta ele diz (.) ah nos ouvidos um está morto e o outro
139 tem uma percentagem muito grande
140 T mas ele conseguia trabalhar =
141 U conseguiu
142 T = apesar dessa (.) apesar dess-::
143 U sim (.) o meu filho (.) sim (.) o meu filho (..) é
144 inteligente (.) ele trabalha com computadores é ele que faz e
145 desmon- (.) fazia (.) os dele (.) ele trabalhava na Gxxxxxx
146 em (.) tipo (.) em impressão ou como é que é (.) na: (.) aí
147 nesse campo (.) pronto (.) aquilo foi o ele ficar
148 desempregado (.) fazerem pouco porque ele não ouve (.) não é?
149 (.) ele não ouve mas ele lê labiais (.) e além disso se as
150 pessoas falarem de frente (.) ele percebe não é? =
151 T mm mm
152 U = é preciso é falar com calma (.) e falar como deve ser (.)
153 ora e depois é assim (.) sabe que as pessoas (.)
154 automaticamente eh:: (.) quando perdem uma coi-:: um um (.)
155 portanto, um um (.) como é que se diz (.) um:: ou a voz ou
156 (.) sei lá (.) ou a audição ou coisa (.) há outra
157 T sim (.) há outro sentido que fica mais [apurado (.) sim]
158 U [exactamente] (.) ele p- ele p-:: (.) =
159 T sim
160 U = portanto (.) percebia perfeitamente que as outras pessoas
161 estavam a fazer pouco (.) não é (..) pronto
162 T sim (.) acho que não é preciso ser e-:: ((risos))
163 U exa:cto (.) pronto (.) infelizmente o que é que acontece? (.)
164 esse tipo de coisa (.) entretanto o avô tinha-lhe morrido há
165 uns anos atrás (.) já ele daí ficou (.) eu sou divorciada (.)
166 os meus filhos ficaram sozinhos (.) pronto já vem uma coisa
167 (..) de trás (..) e:: (.) o pai sempre foi mais pela irmã do
168 que (.) por ele (..) entretanto o pai foi para os estados
169 unidos para ele ser operado a (.) aos ouvidos (.) ficou por
170 lá fez (.) pronto (.) umas trafalhices e tal (.) ficou lá (.)
171 eh:: (.) quando vinha a portugal (.) a irmã não falava mas
172 (.) ele (.) falava com o pai e acho que ali (.) qualquer
173 situação (.) que a minha filha tinha na altura (.) catorze
174 treze catorze anos (.) foi a última vez que acho que o meu
175 filho falou com o pai (..) os meus filhos têm vinte e um

176 meses
177 T mm (.) e o pai está n: na américa?
178 U estados unidos
179 T estados unidos
180 U eh:: (.) e não liga (..) portanto (.) não liga a ele (.) com
181 a irmã ainda fala mas com ele não
182 (1.9)
183 e tudo isso (.) eh: uma vez falando com o psicólogo foi o que
184 ele disse (.) portanto ele tem ali uma carência afectiva em
185 relação ao pai (..) foi criado pela minha mãe e pelo meu pai
186 (..) entretanto o meu f: pai (.) morre num posto médico
187 T e não estava consigo na altura porquê?
188 U porque eh foi sempre a minha mãe e o meu pai que o criaram
189 desde pequenino (.) nós morávamos (.) um morava numa rua a
190 outra noutra (.) depois você tá a ver (.) eh: o menino (.) a
191 minha mãe é que ficava com o meu filho para eu ir trabalhar
192 (.) e o meu marido (.) eh: (.) depois começou o menino a
193 apanhar chuva (.) ficava um dia (.) depois o meu pai foi
194 trabalhar para coimbra (.) só vinha aos fins-de-semana (.)
195 depois era para o avô passar o fim-de-semana (.) e foi
196 ficando (..) quando houve uma opção (..) dele (.) ele quis
197 ficar com a avó e com o avô (..) pronto (.) vinha a minha
198 casa: (.) tinha: (.) eu morei em loures
199 T então e você não sentia (.) vontade de estar com ele também?
200
201 U eh:: nós te-:: (.) sim lógico (.) mas isso (.) eu sempre (.)
202 frequentei a casa da minha mãe (.) até porque morávamos (.)
203 eu fui para Loures (.) sim
204 T sim mas uma coisa (.) é diferente (.) mas uma coisa (.) é
205 diferente
206 U eu morei em loures (.) e a minha mãe morava por cima morava
207 (.) a minha mãe morava por baixo eu morava em cima (.) e o
208 meu filho tinha lá o quarto dele à mesma (.) o meu filho
209 entrava em casa à hora que ele queria (.) eh:: (.) pronto
210 T mas é diferente (.) a educaçã-
211 U eu (.) sei (.) que é
212 T ((risos)) não tem nada a ver
213 U só que (..) não (.) exactamente (.) só que (.) isso::
214 T isso reflecte-se em tudo
215 U exact-::
216 T essa falta de (.) essa carência afectiva reflecte-se em tudo
217 U e:xactamente
218 T porque depois os seus avós (.) perdeu os avós (.) e agora a
219 mãe (.) eh: (.) que apoiá-lo (.) que deveria ter (.) se ter
220 construído (..) não
221 U s:: (..) e: (..) sim (.) eu ag-: (.) eu sei (.) mas
222 infelizmente ag-: a vida é um bocado complicada (.) [eu
223 fiquei com a minha filha]
224 T [mas percebe onde eu quero chegar] (.)
225 U percebo
226 T como é obvio não é? (.)
227 U [Exacto]
228 T [claro]
229 U os meu filhos (.) eu fiquei com os meus filhos muito
230 pequeninos (..) e: (.) era um bocado () (..)
231 T essa carência afectiva que a psicóloga detecta (.) eh: (.)
232 dia- (..) [a carência afectiva não é só de pai] (..)
233 U [na altura do meu filho: (.) a carência dele:] =
234 T de pais
235 U = na altura falaram (..) não (.) na altura o que ele me

236 disse foi de facto de pai (.) a a: presença masculina =
237 T ah sim sim (.) sim sim sim sim sim sim
238 U = o que ele quer ter (.) uma abertura (.) pode falar de
239 certas e determinadas coisas
240 T identificar (.) sim (.) para se identificar to- (.) sim
241 U exactamente (.) exacto pronto (.) portanto (.) passou aí (.)
242 depois (.) viémos para cá (.) pronto (.) vim para o cacém (.)
243 minha mãe também esteve sempre perto (.) meu filho andou (.)
244 andámos sempre assim na casa um do outro (.) pronto (.) a
245 nível de (.) a gente afastou-se mais um bocadinho quando ela
246 veio morar aqui para (.) ela morava na estrada de Mxxxxxxx
247 (.) aqui para (.) e eu morava ali (.) as horas de trabalho
248 que eu tenho é que: (.) eu trabalho de segunda a sábado (.) é
249 complicado (.) pronto (.) ma:s (.) eh: (.) também a gente
250 falava (.) agora (.) a minha a minha mãe (.) morreu no dia
251 vinte e sete de setembro (.) eh: e embora ele não saiba (.)
252 que ele não teve conhecimento (.) a gente: (.) escondeu (.)
253 morreu mais uma vez nos braços dele também (.) ela morreu
254 dentro de casa
255 T mm
256 U (.) ela tem ela tem um ataque (.) ainda chamámos um médico
257 vem um médico a casa e tal (.) passou-lhe a medicação (.)
258 era:: (.) uma e tal da manhã quando a:: a vigilante veio a
259 casa (.) a minha mãe morreu às seis e quarenta da tarde (.)
260 que a gente não consegue perceber o tempo
261 T foi em setembro (.) foi
262 U dia vinte e sete
263 T há dois meses? (.) há dois meses?
264 U ainda não tem dois meses (.) há um mês e tal (.) e então ela
265 pede para ir à casa de banho e eu (.) que não tinha força
266 peço ajuda a ele (.) quando a gente chega (.) ela (.) pronto
267 (.) cai (.) a gente já não conseguia pô-la na sanita (.) à
268 terceira que ela cai acho que ela fica assim (.) mas ele não
269 se apercebeu que ela tinha (.) morrido
270 (0.8)
271 a: aliás a gente não percebeu (.) chamei os bombeiros quando
272 eles vieram (.) depois é que (.) o que é que a gente fez? (.)
273 tentou esconder deles é que ela tinha ido para o hospital (.)
274 neste momento a gente (.) nenhum de nós nem minha filha (.)
275 tenho dois filhos (.) nem minha filha nem ele: (.) nem eu (.)
276 nós ainda não (.) parece que (.) não é verdade não é? (.) é
277 complicado
278 T vai ser pior (.) na minha (.)
279 U eu sei (.)
280 T na minha opinião eh: vai ser pior (.) vai ser pior porque
281 esconderam (.)
282 U eu sei
283 T e ele vai perceber (.) e vai saber que ela não faleceu há
284 pouco t- (.) percebe?
285 U e::: (.) mas a gente: (.) é assim (.) pois (.) mas isso até
286 perceber
287 T e o funeral? (.) ele não foi ao funeral?
288 U é assim (.) eh: (.) foi (.) ele::::: (.) quem arranjou (.) o
289 funeral até foi (.) a polícia e tudo (.) nós fomos
290 (0.8)
291 foi pra- (.) foi para o cacém (.) que é onde mora o meu irmão
292 (.) foi para ch- para ali
293 T não (.) mas (.) o seu filho não foi ao funeral da avó?
294 U é assim (.) ele foi (.) quando está o corpo presente (.)
295 entrou (.) entretanto como nós estamos com receio de: (.) da

296 reacção dele (..) nós arranjàmos maneira de ele ficar com a
 297 irmã (.) a tomar conta da irmã dos e: (.) sobrinhos
 298 T ah (.) então não foi?
 299 U não (.) ele assis- (.) portanto (.) foi à: igreja onde ela
 300 estava (.) esteve lá um bocado (.) passou a noite
 301 T ah (.) então ele sabe que ela fal- que a avó faleceu (..)
 302 a::h
 303 U sabe (.) não sabe (.) é que morreu nos braços dele (.) como
 304 morreu (.) o meu pai =
 305 T haa
 306 U = porque o meu pai morreu num posto médico com falta de
 307 assistência (.) tem um tem um terceiro enfarte e chamara-se a
 308 médica (.) a médica mandou esperar e ele (.) cai (.) portanto
 309 (.) ele aí sabe que o avó morreu-lhe nos braços e ele é
 310 revoltado porque a médica (.) não assistiu
 311 T Mm:
 312 = agora (.) esta a gente (.) pronto (.) a gente disse que
 313 ela: (.) sentiu-se mal (.) foi para o hospital (.) é (.) o
 314 que a gente escondeu aqui [foi só] =
 315 T [mm: mm:]
 316 = que tinha falecido nos braços dele
 317 T ah sim (.) eh: (.) eh: (.) então eu percebi mal
 318 U exacto
 319 T mm
 320 U porque ele (.) f- (.) ao funeral ele f- esteve portanto à
 321 porta do cemitério (.) porque ele depois acompanhou [mas não]
 322 T [mm mm]
 323 U mas agora nos e-: (.) quando foi a missa do mês
 324 T mm mm
 325 U (.) ele esteve no cemitério (.) mesmo (.) mas a gente (.) a
 326 gente parece que não (..) ainda não (..) nenhum de nós parece
 327 que ainda não (..) aceitámos bem
 328 T sim (.) ainda é muito recente (.) claro
 329 U exactamente (.) pronto (.) o que é que acontece?
 330 (0.7)
 331 ah (.) pronto (.) ele veio viver comigo (.) é lógico (.) eu
 332 tenho (..) eh: (.) eu tinha comprado a casa aqui (.)
 333 entretanto há uns anos atrás (.) fico dois anos sem trabalho
 334 (.) automaticamente o que é que me aconteceu? (.) [o banco
 335 eh: faz-me uma proposta (.) que eu estúpida caí nela não
 336 tinha conhecimento (.) das coisas (.) eh: (.) sobre pôr eh: o
 337 meu filho (.) como na altura tinha trinta anos (.) pôr o meu
 338 filho (.) eh: (.) agregar o meu filho também para eu poder
 339 ague- ter mais tempo eles pagavam-me a dívida (.) e fez um
 340 leasing da minha casa (.) o que é que acontece? (.) eu neste
 341 momento ganho quatrocentos e tal euros (.) quatrocentos e
 342 vinte quatrocentos e trinta (.) tenho aqui (.) e pago (.)
 343 trezentos e (.) todos os meses aumenta (.) esta é a deste mês
 344 (.) tenho a pagar (.) trezentos e quarenta e tal euros]
 345 (2.0)
 346 de renda
 347 [((ruído de folhas a serem manuseadas))]
 348 T a:i o milénio ((risos))
 349 U pois
 350 (0.8)
 351 mas isso eu na altura que foi (.) a:: empresa que me vendeu a
 352 casa tinha um assunto aqui com a milénio (.) portanto (.)
 353 porque é um banco que eu acho que é um banco dos ricos (.)
 354 não dos pobres
 355 (2.6)

356 só que eu estou a ver se (.) epá pronto (.) agora neste
357 momento não nem sequer tenho cabeça (.) quero ver se consigo
358 vender

359 T v::: você pode (.) m- m- pode transferir o empréstimo para
360 outro banco (..) tem custos

361 U leasing (.) dizem que é um leasing

362 T não sei (.) tem que se informar

363 U não sei (.) aí é que está (.) pois também é falta de tempo a
364 falta de tempo (.) a falta de vontade (.) montes de coisas
365 (.) isto é que é o meu vencimento (.) aquilo que eu ganho (.)
366 por mês

367 T eu posso lhe dar é um número de:
368 (2.1)

369 U Diga (..)oh eu sei isso tudo

370 T o SMI é o número de i- de: de de informação
371 (1.6)
372 ao consumidor
373 (0.7)

374 e e tem um [jurista] (..) [que lhe pode esclarecer estas
375 estas questões]
376 [((ruído de percussão na folha de papel))]
377 U essas situações

378 T é
379 (0.6)
380 é da câmara

381 U porque agora neste momento eu tinha na altura pedido dez mil
382 (.) eh: agora pedi mais (.) eh: agora (.) [com o pagar o
383 tribunal e pagar a dívida que eu tinha (.) eu devo mais não
384 é?]
385 [((ruído de folha a ser manuseada))]
386 U (.) só que é assim (.) eu vendo a minha casa (.) não tenh-
387 vou para onde (.) vou para debaixo da ponte? (.) ainda tentei
388 a:: o:: u:: (.) antes de entrar nesse negócio (.) [tentei
389 vendê-lo] =
390 [((ruído de folha a ser manuseada))]
391 = só que (.) depois para arranjar uma casa ia ficar com uma
392 renda ainda maior =

393 T [mm mm]
394 ago- (..) perdão (.) automaticamente não (.) não tem hipótese
395 (.) não é?
396 (2.2)
397 [((ruído de folha a ser manuseada))]
398 T onde é que eu pus es:ta se:nha

399 U que tristeza () não encontro (.) este ordenado (..) este
400 é de (.) ah este é do dez (..) é (.) este é do

401 T você pode-se informar (.) qual é (.) o que é que deve fazer
402 melhor (.) percebe?

403 U pois (0.6) isto é falta de esclarecimento (.) porque eu
404 depois mesmo aqui o banco eh: o: (.) a fazer o depósito (.) a
405 conversar eh: (.) e a rapariga disse-me que &e porque é que
406 você fez isso (.) porque é que não fez um (.) alterar
407 [está aqui]
408 [((ruído de percussão numa folha))]
409 T gabinete de apoio ao sobreendividamento da DECO
410 (1.9)
411 também pode ser assim (.) há um há va- portanto (.) li- faz
412 marcação entre as dez e a uma para falar
413 (0.9)
414 com a jurista

415 U sim mas (.) por telefone ou tenho que lá ir? (.) é porque é

416 assim (.)
417 T telefone (.) telefone (.) telefone
418 U ah:: (.) porque a gente para faltar é (.) só para tratar de
419 qualquer coisa (.) falta fica logo sem
420 (0.7)
421 U vou-lhe pedir um favor ()
422 U mm:
423 T sim
424 U já agora (.) pode pôr mesmo na folha não há problema
425 T mm:::::::::::::
426 U porque eu fui à segurança social (.) lá abaixo (.) em sintra
427 T fez o leasing (.) portanto:: (.) sim
428 U (.) e quer dizer (.) e aquilo que aquilo que eu pedi foi (.)
429 se tinha hipótese de pedir um subsídio para ele (.) porque é
430 engraçado (.) [e é uma coisa que eu não consigo perceber (.)
431 é que eu tenho um documento da segurança social] =
432 [(ruído de folhas a serem manuseadas)]
433 U = em que diz que o meu filho tem direito a um a um subsídio
434 vitalício (.) ora se é vitalício é para a vida toda não é?
435 T sim
436 U é lógico (.) automaticamente (.) penso que não (.)
437 automaticamente ele trabalhando (.) passa a não ter (.) mas
438 desde o momento que ele não está a trabalhar (.) que não
439 recebe nada (..) como é que
440 U sim (.) mas mas (.) porquê
441 T mas a a a depressão tem tratamento
442 U ((risos))
443 T ele tem que trata:r
444 U mais um
445 U não tem direi- (.) dizem que não tem direito a nada
446 T não
447 (5.0)
448 U é lógico que quando ele esteve a tr- trabalhar (.) não rec-
449 recebia nada não é? (.) basta ir basta ir aos (.) teve s-
450 (..) e: durante o desemprego esteve um ano a receber (.) foi
451 o que ele recebeu de subsídio (.) mais nada
452 T pois eu não percebo (.) não não (.) eu desconheço (.) [eu (.)
453 eu desconheço]
454 U [pois (.) mas (.) quer dizer] (.) a gente deduz não é? (.)
455 vitalício é para a vida toda
456 T sim (.) eu desconheço essa situação eh: (.) de eh: (.) a
457 depressão não é uma situação de invalidez (.) eh::
458 U sim (.) mas a depressão é o que ele tem agora há dois anos
459 (.) não é? (.) e eu na altura (.) antes de ele entrar em
460 depressão (.) eu fui com este documento até (.)
461 T Pois (..)mas quem é que lhe passou isto?
462 isto foi passado (.) pela (.) Segurança Social
463 T de Lisboa?
464 U pois (..) sim (.) sim (.) exactamente
465 T e entregou isto (.) isto foi em dois mil e dois
466 U exacto
467 T isto (..) pois (.) eu desconheço
468 U pois (.) portanto está a ver (.) e aquilo que me disseram ali
469 foi que (.) porque aquilo (.) ah porque eu entretanto andei
470 T mas levou isto à segurança social em sintra
471 U levei eh: (.) levei
472 T e eles disseram-lhe que ele não tinha direito a nada
473 U exacto
474 T pois
475 U então (.) mas a gente se- (.) como é que a gente consegue

476 compreender uma situação dessas (.) quando diz aí que ele tem
 477 direito a um subsídio (.) vitalício
 478 T mas isto foi em dois mil e dois (.) está super (.) já
 479 passaram cinco anos
 480 U Pro:nto (.) mas (.) vitalício (.) o que é que você compreende
 481 sobre isso?
 482 T sim que é para a vida toda (.) mas
 483 U ó senhora doutora (.) vitalício é vida toda (.) [é lógico que
 484 (.) se você está a trabalhar] =
 485 T f:::::::::::::::::::
 486 = você automaticamente (.) durante o espaço que está a
 487 trabalhar (.) não tem direito
 488 T e só recebeu isto durante um mês? (.) este subsídio?
 489 U eu não lembro a altura que recebi (.) sei que na altura
 490 recebi aquilo (..) e mais nada (.) entretanto (.) ele está a
 491 trabalhar vai trabalhar e esse tipo de coisas (.) deixa-se de
 492 (.) entrou portanto (.) e:
 493 T pois
 494 T é assim (.) [é assim]
 495 [((percussão de caneta em superfície))]
 496 T (.) ele po- possivelmente foi-lhe cortado porque ele começou
 497 a trabalhar
 498 U sim (.) mas entretanto depois vai para o desemprego (..)
 499 outra vez =
 500 T Si::m
 501 U = não é? (.) portanto ele tem um um s-
 502 T mas recebeu subsídio de desemprego?
 503 U durante um ano
 504 T Pro:nto
 505 U então mas automaticamente deixou de receber (.) não arranjou
 506 trabalho (.) então veja lá (.) quer dizer (.) ele tem um (.)
 507 diz lá que ele
 508 T não mas isso não (.) os os subsídios não são para para esse
 509 tipo de (.) depende das situações (.) se você não estivesse a
 510 trabalhar (.) e ele também não estivesse a trabalhar (.) o
 511 subsídio de desemprego acabava
 512 U ele precisava de trabalhar (.) você já viu quanto é que eu
 513 pago de renda (.) quanto é que eu ganho
 514 T está a ver (.) aí (.) sim (.) a situação é diferente (.)
 515 agora (.) a senhora está a trabalhar (.) ele (.) eh:: não
 516 está (.) eu não sei quais são os seus rendimentos porque
 517 ainda não chegámos lá
 518 exacto (.) pois (.) entretanto (.) aquilo continuando
 519 pronto (.) agora (.) vamos ver (.) o que é que (.) se pode
 520 fazer (.) mas é assim (.) ele (.) se está em depressão (.)
 521 tem que ser tratado
 522 U sim (.) eu cheguei a ir à médica (.) que a médica ainda por
 523 cima dele é do cacém porque aqui na altura não consegui
 524 arranjar alteração (.) continua a ser aqui (.) em queluz (.)
 525 perto do ixxxxxxxx (.) isto é muito complicado porque ele (.)
 526 não entra no transporte (.) eu (.) na altura (.) antes de ele
 527 entrar na depressão (.) quando ele ficou desempregado (.) foi
 528 a irmã foi () até eh: (.) à segurança social de queluz
 529 (.) que é onde ela mora (.) esteve a falar lá com uma pessoa
 530 conhecida (.) a explicar a situação (.) o que é que se
 531 poderia fazer e isso (.) mandaram-nos ir a lisb- a:: (.)
 532 sintra (.) à segurança social (.) a segurança social mandou-
 533 nos ir à assistente social (.) o que é muit- extremamente
 534 complicado (.) a gente vai para lá às quatro da manhã (.)
 535 cinco da manhã (.) p:ara arranjar (..) porque ainda por cima

536 só dão três senhas (.) foi a minha filha que foi para lá (.)
537 com uma criança pequena
538 T dona (.) dona: (.)
539 U Axxxxxxxxx
540 T Axxxxxxxxx (.) o seu filho (..) tem que ir (..) ao médico (..) é tão simples quanto isto
541
542 U sim mas (.) ele foi ao médico (.) e foi daí (.) passámos a:
543 (.) portanto (.) ainda agora ele esteve no hospital (.)
544 porque ele sente-se
545 T sim (.) ele está a fazer medicação?
546 U nada (.) ele não toma
547 T tem que fazer
548 U pois (.) mas ele não () (.) é (.) porque ele ele é assim
549 =
550 T ((riso))
551 U = ele vai ler (.) a gente sabe (.) só que ele vai ler e diz
552 lá (.) faz mal a isto faz mal àquilo (.) e: torna-se
553 dependente (.) não sei quê (.) ele (.) deixa
554 T então e como é que (.) então e como é que ele vai tratar a
555 depressão
556 U isso é (.) outra situação
557 T Mm::?
558 U eu sei (.) só que
559 (0.6)
560 é complicado
561 T ele que explique então a forma milagrosa de tratar a
562 depressão
563 U exactamente
564 T porque ele não é nenhuma criança (.) ele já é um adulto
565 U já agora (.) no hospital receitaram uma medicação (.) também
566 disseram (.) na farmácia disseram (.) tente evitar ao máximo
567 de tomar isto (.) porque isto pode-se tornar dependente (.)
568 portanto (.) aquilo que mandaram fazer =
569 [((ruído de folhas a serem manuseadas))]
570 U = ele fez exames porque ele queixava-se do lado: (.) do lado
571 esquerdo (.) tive que chamar os bombeiros (..) ou outra coisa
572 mal (.) e explicaram (.) e eu liguei para o cento e doze (.)
573 é que a gente às vezes há coisas que nos bloqueiam (..) ele:
574 T como é que ele (.) eu só quero é que que que ele me explique
575 (.) ou a dona Axxxxxxxxx enquanto mãe
576 [a::i é complicado]
577 = [explique] como é que ele vai de- sair de uma situação de
578 depressão (.) profunda (.) neste caso (.) [isolamento] (.) =
579 U [Pois]
580 = sem contacto com o exterior sem contacto com (.)
581 [com nada]
582 U [não (.) ele vai p-] (.) ele vai para o computador u:: u:: e:
583 (.) a cabeça dele (.) ou: (.) sei lá a vida dele (.) é em
584 função do computador (.) ele leva (.) o dia inteiro (.) aliás
585 em minha casa teve internet (.) que ele esteve a viver comigo
586 (.) tirei a internet (.) ele depois foi quis ir viver com a
587 avó (.) a avó não pôde também colocar (.) não tem (.) agora
588 ()
589 T o computador não lhe vai curar nada (.) nem lhe vai tratar
590 nada
591 U pois (.) mas é como ele passa (.) ele agora está-me a dormir
592 (.) porque é assim (.) ele depois à noite (.) passa a noite
593 (..) trocou a noite pelo dia
594 T é
595 U pois

596 T mas não está bem (.) porque à noite ele está mais sossegado
597 (.) não ouve barulho (.) não ouve nada (.) e está mais
598 concentrado (.) durante o dia (.) p-:::
599 U exa:ctamente (..) está ali (.) vê (.) joga (.) não sei quanto
600 (.) coisa (.) durante o dia (.) está a dormir
601 T não pode (.) ele está-se a entregar (.) ele está-se (.) a (.)
602 entregar (.) a minha (.) opinião (.) é esta
603 U pois (.) por isso (.) aquilo que a:
604 T podemos obrigar (0.5) eu não p- (.) só (.) quem pode obrigar
605 neste caso (.) é a mãe (.) que está em contacto com ele
606 T não o
607 U pois não (.) mas eu se (.) eu tenho que (.) tenho que tentar
608 fazer
609 U pois (.) eu sei
610 U só que isto também há coisas que são extremamente complicadas
611 (..) há coisas eh:
612 T é a mãe (.) que está em contacto com ele
613 T está a perceber?
614 (0.5)
615 [obrigá-lo] a [sair de casa] (.) [fazer vê-lo]
616 [(percussão)]
617 ai eu não sei? (.) eu o meu problema é assim (.) se eu
618 conseguisse (.) arranjar (.) o aparelho para ele (.) porque é
619 aquilo que eu estava a tentar lhe explicar (.) portanto (.)
620 nós fomos para lá e (.) na altura a assistente social mandou-
621 nos pedir uma data de coisas (.) inclusive três orçamentos
622 (.) para (.) o aparelho (.) para ver a: (.) se dava uma
623 participação (.) uma ajuda (.) foi quando ele me entra (.)
624 em depressão
625 T ((inspiração audível))
626 U (.) e a partir daí já nem (.) ca- (.) ele (.) eu quando fui
627 fazer a escritura da casa (.) não é escritura (.) a outra
628 situação =
629 T isso isso podemos tratar disso (.) do aparelho (.) pode ser
630 (.) sim
631 U = que é por isso que ele vai ter comigo (.) eh: ele (.) ele
632 (.) pois (.) portanto (.) o meu genro tem carro (.) e é o meu
633 genro (.) e- ele (.) eu (.) a minha filha e a minha neta que
634 ainda (.) por cima é pequenina (.) está a ver (.) ele chegou
635 [a pôr as mãos no no (.) carro para (..)]
636 T [eu estou a perceber onde você quer chegar (.) mas o a-] (.)
637 o aparelho (..) dona Axxxxxxxxx (.) o aparelho (.) também não
638 lhe vai resolver
639 U mas a[ju:]da
640 [(pancada numa superfície)]
641 T ele lê (.) pelos lábios (.) ele trabalhou sempre assim (.)
642 não foi? (.) sem aparelho (.) certo?
643 U não (.) ele já usou aparelho (.) ele usou (.) desde pequeno
644 (.) entretanto precisou tirar: (.) não é (.) precisa
645 T ah e entretanto o que é que acont-
646 U oi-
647 T regular (.) exactamente
648 U exact- (.) pronto
649 T há quanto tempo é que ele não tem aparelho?
650 U ai::: (.) já há bastante (.) bastante mesmo (..) muito muito
651 mesmo
652 T pronto (.) há bastante tempo que ele não tem aparelho (.) mas
653 a depressão não é por causa do aparelho (..) é uma questão
654 mental (..) pronto (.) [as situações que ele não conseguiu
655 encarar (.) os sentimentos]

656 U não (.) não (.) [a depressão foi pelas situações (.)
657 exactamente (.) que ele passou (.) o desemprego (.) as
658 pessoas fazerem pouco (.) a namorada ir embora] (.) toda essa
659 situação

660 T exactamente (.) não conseguir controlar os sentimentos (.)
661 [isso tudo isso tudo isso tudo (.) pronto]

662 U [Claro (.) os amigos] (.) que enquanto ele pagava (.) como se
663 costuma dizer (.) e: apareciam (.) precisavam quando
664 precisavam que ele arranjasse um jogo (.) ou que lhe
665 arranjasse o computador (.) tinha co- amigas que chegaram a
666 vir do barreiro comprar um computador (.) não conseguiam
667 instalar | e vieram do barreiro de propósito (.) agora cadê
668 os amigos? (.) não tem (.) tudo isso (.) o conjunto

669 T sim (.) é cl é- (.) pronto (.) é claro (.) pronto

670 U é complicado (.) só que eu tenho que fazer qualquer coisa (.)
671 e cheguei também a uma altura neste momento (.) que bloqueei

672 T tem (.) e e (.) tem (.) e tem que ir levá-lo ao médico (.)
673 tem que levá-lo ao médico (.) ele tem que ser tratado e e
674 acompanhado (.) por um psiquiatra

675 U exactamente (.) eu (.) o hospital no hospital eu falei com a
676 médica que o atendeu (.) porque ele fez as análises fez (.)
677 ele fez um electrocardiograma não acusou nada

678 T mm:

679 U (.) uma coi- um exame um raio-x ao tórax (.) também não
680 acusou nada

681 T mm:

682 U (.) as análises ele diz que tinha alterado uma coisa qualquer
683 acho que os glóbulos vermelhos estavam menores (.) eu não
684 percebo nada disto

685 T pronto (.) para além do psiquiatra (..)

686 U o meu filho (.) o meu filho até (.) trabalhou no hospital

687 T a a médica do centro de saúde do cacém pode encaminhá-lo para
688 o sintra (.) para um psiquiatra

689 U olhe (.) vê (.) este foi o médico que a passou em dois mil e
690 cinco (.) foi a última vez que estive foi a última vez que
691 estive (.) lá na médica

692 T não pode (.) nem pensar (.) ele

693 U (1.8)

694 está a ver? (.) é que ele requisit-

695 T pois

696 T ele está com medicação do hospital (.) neste momento não está
697 (.) acabou

698 U já acabou porque teve só cinco dias e sete (.) portanto já
699 [acabou (.) aquilo que ele] te:ve

700 T [pronto (.) ele tem que] ir ao médico de família e ponto
701 final (.) a médica de família tem que encaminhá-lo (.) eu
702 vou dizer aquilo que (.) deveria ser feito (.) e se não for
703 assim

704 (0.5)

705 as situações (..) continuam na mesma

706 U continua na mesma

707 T tem que haver aqui uma alteração e tem que haver um esforço
708 da parte dele (.) e da sua parte também

709 (1.4)

710 está a ver? (.) pronto (.) é assim (.) o (.) normalmente o
711 que se pa- o que se processa (.) o (.)

712 a médica do hospital (.) eu estou a ouvi-la (.) vou ver se
713 consigo encontrar se eu tenho aqui

714 o que (.) para melhorar a situação dele (.) e para ele ir
715 ultrapassando esta situação de depressão e o estado de

716 depressivo (.) eh (.) que ele tem (.) tem que ir à médica de
717 família no cacém (.) e a médica de família depois vai
718 encaminhá-lo para uma (.) para o psiquiatra
719 U está a ver (.) esta foi passada (.) pela médica (.) que o
720 assistiu no hospital há duas semanas (.) fez no domingo (.)
721 duas semanas (.) que eu estive no hospital (.) ela me mandou
722 (.) para
723 (3.4)
724 que é um psi-
725 U pronto (.) pronto (.) isto (.) isto vai vai dizer à médica
726 de família (.) o que se passou com ele e o que se tem estado
727 a passar com ele (.) o percurso dele (.) t- tudo o que se
728 tem estado a passar com ele (.) vai ser explicado à médica
729 de família (.) pronto (.) e ainda bem que têm médico de
730 família porque senão as coisas ainda eram eram mais
731 complicadas (.) pronto
732 U só que aquilo nunca se s- (.) a gente se conseguir uma
733 consulta (.) e para conseguir lá ir
734 T pronto
735 só que está a ver
736 T pronto (.) pode telefonar
737 U aquilo que eu preciso agora é com- (.) marcar (.) uma
738 consulta para a (.) psiquiatria no hospital (.) mesmo
739 T não (.) pode ir à médica de família e depois a médica de
740 família há-de encaminhá-lo (.) ou para o hospital (.) ou
741 para sintra (.) para o sintra (.) que é a extensão do miguel
742 bombarda (.) do hospital miguel bombarda também (.) está a
743 perceber?
744 U sim
745 T pronto (.) mas tem que ir à médica de família (.) e se
746 houver alguma medicação que ele esteja a fazer (.) [a médica
747 pode receitar novamente essa medicação] (..) está a
748 perceber?
749 [((ruído de percussão numa superfície))]
750 U ele agora não (..) pois estou (.) mas ele agora não
751 T pronto (.) ele tem que ser acompanhado pelo um psiquiatra
752 (.) que tem que | e tem que fazer a medicação
753 U vocês aqui não têm sequer um psic- (..) psiquiatria é que eu
754 queria
755 T pronto (.) era aí que eu ia dizer (.) para além do
756 psiquiatra que há em sintra (.) que que pode ele pode se
757 encaminhado e acompanhado em Sintra (.) temos aqui uma
758 psicóloga
759 U é isso que eu queria (..) porque é (.) mais próximo de casa
760 T pronto (.) mas a psicóloga (.) juntamente com o psiquiatra
761 eh: eh: (.) ele a evolução dele pode ser mais rápida e o
762 tratamento pode ser m: pode ser melhor (.) porque ele vai
763 ter que fazer medicação neste momento porque ele está numa
764 depressão profunda
765 (0.6)
766 está a perceber? (.) e depois a medicação vai ser largada
767 (.) o: mediante a evolução dele e o estado de- dele (.) se
768 melhorar (.) a medicação vai ser aliviada e vai vai começar
769 a fazer uma redução da medicação (.) percebe (.) mas tem que
770 haver também aqui um um uma parte da psicóloga que é outro
771 trabalho que (.) também é importante
772 (0.8)
773 mas só a psicóloga (.) não vai resolver
774 U mas neste momento (.) para ajudar (.) vamos dizer assim
775 T só só se fôr para ajudar e fazer =

776 U agora (.)a cabeça dele
777 T ver (.) que ele tem que (.) ir (.) ir a um psiquiatra
778 U exactamente (.) porque está a ver (.) o meu filho tem aqui
779 (..) é que eu trouxe isso eu não sabia se isso (.) foi do
780 hospital (..) a: (..)(.) isto é as análises que ele fez (..) a:
781 a: (..) ele esteve ele esteve na casa pia
782 T pois
783 T está a perceber?
784 (3.8)
785 isto (.) isto tem que partir muito da [vontade dele (.) dona
786 Axxxxxxxx (.) está a perceber? (.) tem que partir muito muito
787 muito da vontade dele] =
788 U [é eu percebo (.) eu sei (.) eu sei (.) só que]
789 T = em querer sair desta situ- (.) que ele é um rapaz novo pelo
790 amor de deus (.) ele tem vinte e quat-
791 U oh:: (.) trinta e dois anos (.) n-
792 T trinta e dois anos (.) tem a vida pela frente
793 U porque está a ver (.) isto é um currículo de (.) que ele fez
794 (.) foi ele próprio que fez (.) não deve estar bem
795 actualizado (.) mas e- (.)
796 T está bem (.) eu eh: (.) tudo bem (.) eu agora isto (...)
797 U porque ele não é nenhum (.) ele esteve a trabalhar no hosp-
798 (.) no hospital da amadora (.) está a ver
799 T isto para mim &eh:
800 U é chinês
801 T não é chinês eh: (.)
802 U era uma expressão (.) desculpe
803 T isto para mim não me resolve (.) aquilo que (.) eu (.) eu (.)
804 gostava de ver resolvido nesta situação (.) não é?
805 U claro (.) exacto
806 (2.4)
807 claro (.) exacto (.) porque eu penso que (.) se ele
808 conseguisse um aparelho (.) a s- e: (.) portanto (.) um
809 trabalho (.) uma coisa que (.) porque ele inclusive (.) outra
900 coisa (.) ele no fundo de desemprego ele pediu
901 T dona Axxxxxxxx (.) eu acho que (.) enquanto ele estiver nesta
902 situação de depressão profunda (.) ele não vai conseguir se
903 concentrar num trabalho
904 U mas ele precisava sair de casa (.) eu acho que se ele fizer
905 uma coisa (.) que ele (.) goste
906 T o facto de ele vir aqui (.) o facto de ele ir para o
907 psiquiatra (.) e o facto de sair simplesmente para dar uma
908 volta ou fazer qualquer coisa (.) isso já é óptimo (..) mas
909 eu não acredito que nesta altura (.) ele esteja em condições
910 (.) a não ser que seja um trabalho informático naquilo que
911 ele gosta
912 U exacto
913 mas ele tem que estar concentrado (.) e tem que estar com a
914 cabeça: (..) bem
915 U sim (.) eu penso que tu- (.) exacto (.) não mas (.) eu penso
916 que (.) sendo uma coisa (.) porque ele por exemplo &eh: (.)
917 &eh: (.) no fundo de desemprego havia eh: (.) cursos (.) e
918 ele pediu um curso de paginação
919 T outra questão (.) eh: (.) já lá vamos (.) para ele conseguir
920 arranjar trabalho tem que sair de casa
921 (1.0)
922 U ah hh::
923 T h:: (..) está a perceber? (.) está a perceber
924 U sei perfeitamente isso
925 T ele pode enviar currículos pela internet

926 U sei (.) porque ()
 927 T mas tem que ir ao centro de emprego (.) fazer a inscrição
 928 U não mas ele (.) está inscrito no fundo de desemprego
 929 T pronto (.) tem que (.) consultar as listas de emprego (.)
 930 consultar os jornais (.) ir pessoalmente entregar currículos
 931 (.) porque também não é só pela internet (.) procurar (.) não
 932 é em casa (.)
 933 U essa aí (.) sei perfeitamente isso (.)
 934 T era com muita sorte (.) era com muita sorte (.) percebe?
 935 U ah pois (.) então não (.) mais agora (..) como isto está
 936 T ((risos)) (.) portanto (.) é assim (.) ele tem que sair de
 937 casa (.) ele tem que mu- fazer aqui uma mudança na vida dele
 938 (..)
 939 U pois (.) exacto (.) que é o mais difícil (.) ()
 940 T e tem que (.) ele tem que se mentalizar (.) que (.) assim não
 941 pode ser
 942 [(palmas ritmadas)]
 943 U é só se conseguisse pronto (.) a consulta agora (.) e ele
 944 vindo de casa (.) que ele venha (.) e que fale (.) com alguém
 945 (.) lá está (.) eh:
 946 (1.3)
 947 percebe aquilo que eu quero dizer?
 948 (0.8)
 949 eu penso que isso já é um princípio de (.) de ajuda
 950 T é (.) isso é (.) sem dúvida (.) agora (.) eh: (.) eh:: mm::
 951 (.) ele tem que tem que ter consciência
 952 U só que (.) também o aparelho também ajuda para (.) pronto (.)
 953 também ajuda bastante () é uma coisa essencial
 954 T tem que se mentalizar que tem que sair de casa e que se tem
 955 que tratar (.) ele tem que se mentalizar que se tem que
 956 tratar (..) e tem que (..) fazer a (..) medi-
 957 ((espirro))
 958 U saúde ()
 959 T peço (.) peço muita desculpa
 960 U não faz mal (..) que ele depois começa-me a dizer (.) que
 961 está farto da vida (.) está farto de estar assim (.) que
 962 ninguém o ajuda e que
 963 T não (.) é que isto pode levar:::::::::::
 964 U ah eu sei (.) até porque eu já tentei o suicídio tantas vezes
 965 e sei que até pode ser uma coisa (.) perfeitamente
 966 T ele?
 967 U n- (.) não (.) eu
 968 T você
 969 U muitas mesmo
 970 T pronto (.) é: (.) a- isso mesmo
 971 U o que é que acontece? (.) é perfeitamente (.) co- eh: (.)
 972 como é que a gente chega a uma determinada situação não é (.)
 973 eu qualquer dia deito-me eh: pela janela abaixo
 974 T pois
 975 U ou (.) qualquer dia estou farto disto (.) eu não me aguento
 976 (.) coiso (.) epá (.) e eu
 977 T podemos evitar isso
 978 U exactamente
 979 T se houver aqui uma pressão (.) se houver aqui uma (.) voz (.)
 980 que ele oiça
 981 U exacto (.) só que depois é assim (.) eu tenho uma família (.)
 982 muito pequenina que é (.) eu tenho a minha filha (.) e tenho
 983 o meu filho (.) a minha filha é assim
 984 (0.7)
 985 tem trinta anos (.) é uma miúda que teve (.) ainda há pouco

986 tempo teve um bebé (.) tem montes de problemas porque está a
 987 entrar em depressão de parto (.) tem a tensão sempre (.)
 988 extremamente alta
 989 T isso normalmente as depressões de parto são comuns (.) depois
 990 U não mas (.) a minha filha foi derivado: (.) a (.) me- (.)
 991 para já é uma rapariga que estava a tratar dos dentes (.) que
 992 lhe dizem que ela tem um cancer (.) na boca (.) porque tira-
 993 me dentes com quistos (.) e está grávida de quatro meses e
 994 meio sem saber
 995 (0.6)
 996 T ela sabe que está grávida?
 997 U não (.) ela já teve o bebé não
 998 T ah (..) sim
 999 U (quando ela c- a:: (.) pronto (.) eu estava a falar que
 1000 estava a tratar dos dentes (.) e a: (.) lá em (.) a idiota da
 1001 médica disse que ela tinha (.) estava com prin- estava com
 1002 cancer (.) [e a miúda bloqueou]
 1003 T [e tem?]
 1004 U não (.) graças a deus (.) mandei-lhe ir à f- ir à médica de
 1005 família (.) para passar (.) uns exames (.) a médica não manda
 1006 passar (.) o que é que acontece (.) vai fazer um determinado
 1007 exame acusa (.) noventa por cento de possibilidades de (.)
 1008 gravidez (.) ela bloqueia (.) então eu tomo a pílula (.) como
 1009 é que (..) mas entretanto lembra-se (.) ah pronto (.) ou os
 1010 antibióticos (.) ou qualquer coisa (.)
 1011 T Mm (.) ah sim sim sim sim
 1012 que bl- que a gente bloqueia nessa altura (.) vai (.) falar
 1013 com a médica pedem para fazer (.) e o que é que ela descobre?
 1014 (.) ah (.) está grávida (.) então mas está grávida? (.) a
 1015 minha filha é extremamente magra (.) parece talvez mais magra
 1016 que a senhora doutora (.) eh: (.) não se vê nada (.) não tem
 1017 enjoo (.) não tem isto (.) não tem nada não posso estar
 1018 grávida (.) ainda teve aí um engano (.) vai fazer e: (.)
 1019 acusa de facto a gravidez (.) vai fazer uma ecografia acusa
 1020 então (.) já uma gravidez de quatro meses e meio
 1021 T mm mm (.) sim
 1022 U (.) ora é assim (.) ela (.) na naquela altura pronto (.)
 1023 monetariamente estava com bastantes problemas (.) só o marido
 1024 trabalhar (.) tem uma menina faz este mês já sete anos (.) e
 1025 era complicado não é? (.) eh: (.) não se pode fazer nada (.)
 1026 pronto (.) eh (.) não se tira vai em frente (.) a: (.) o que
 1027 é que acontece? (.) esteve sempre com problemas (.) portanto
 1028 (.) é que ela foi intern- (.) teve sempre a tensão muito alta
 1029 (.) teve montes de problemas
 1030 T mm
 1031 e ficou sempre (.) com isso (..) nesse momento está já a
 1032 fazer uma mm:::::::::::
 1033 T mas a sua filha também tem tendência a depressão?
 1034 U eh:: (.) n: não
 1035 T mm::: (.) e mora aonde? (.) aqui?
 1036 U eu? (.) não (.) mora em Queluz
 1037 T em queluz
 1038 U o que acontece? (.) a gente eh: (.) ou ela está aqui na minha
 1039 casa (.) vem ter comigo ao domingo (.) ou eu vou a casa dela
 1040 (.) situação destas
 1041 T pronto (.) todas as semanas têm contacto
 1042 U exactamente (.) pronto (.) portanto (.) é um contacto que o:
 1043 praticamente o meu irmão tem (..) pronto (.) é é a irmã (.)
 1044 sou eu (..) tenho um irmão que vive no cacém (.) mas isto é
 1045 complicado por causa da minha cunhada (..)

1046 T mm mm
1047 U (.) a gente até chega a estar um ano (.) olhe encontrei-o
1048 agora por acaso (.) no funeral da minha mãe
1049 T sim (.) sim
1050 quer dizer (.) a minha família é muito pequenina
1051 T pronto
1052 tenho uma família extremamente grande do lado do pai (.) [mas
1053 isso não interessa]
1054 T [mas se houver uma voz] (.) amiga (.) ou uma voz de alguém
1055 que ele oiça (..) está a perceber (.) ou que lhe faça ver a
1056 razão (.) e ver a realidade (.) e ver a situação (.) em que
1057 ele se encontra
1058 U pois por isso é que eu preciso de um (.) precisava de um (.)
1059 psicólogo (.) uma coisa (.) porque ele
1060 T (1.5)
1061 está a perceber? (.) mas para ele sair de casa (.) vai haver
1062 aqui um trabalho da sua parte ou da parte da sua irmã (.) que
1063 o convença a sair de casa (.) e esse trabalho tem que ser
1064 feito por vocês
1065 U pois
1066 T próximos (.) [e familiares]=
1067 [(percussão numa superfície)]
1068 T = (.) a família aqui é muito importante (.) neste processo a
1069 família é muito [importante] =
1070 [(percussão numa superfície)]
1071 T = (.) está bem? (.) nem que f- que o chateie constantemente
1072 nem que fale constantemente (.) pronto (.) ele tem que se m-
1073 (.) tem que (.) tentar convencê-lo a sair de casa (.) mesmo
1074 para ele vir aqui ele tem que t- sair de casa
1075 U exacto (..) pois (.) porque lá está(.) [porque aqui (.) como
1076 é mais próximo já não me vai apanhar tra-]
1077 T [e quem é que o tem
1078 que convencer?] (..) [são] (..) [os familiares]
1079 [(percussão numa superfície)]
1080 U já não me vai apanhar transportes já =
1081
1082 T não
1083 U = (.) pelo menos em compensação (.) pelo menos tipo: (.) um
1084 amparo (.) vamos dizer assim (.) para se começar (..) a
1085 soltar (.) vamos dizer assim
1086 (7.1)
1087 só que neste momento preciso de: (..) de uma ajuda (.) não
1088 sei como (.) porque eu sinceramente (.) [neste momento (..)
1089 estou]
1090 T [Pronto (.) agora é o seguinte] (.) o que me está a dizer (.)
1091 o que eu vejo aqui é que ele precisa (.) de uma consulta
1092 médica de família para ser encaminhado para o psiquiatra
1093 U exactamente
1094 T pronto (.) com o relatório co:m alguma coisa (.) para o
1095 psiquiatra (.) eh: (.) em sintra ou onde a médica entender
1096 (.) não sei se o cacém também pertence mas p- possivelmente =
1097 U não sei (.) não faço ideia
1098 T = (.) pronto (..) poderá ter aqui o acompanhamento da nossa
1099 psicóloga =
1100 U exacto
1101 T = (.) e: (.) depois vamos ver (.) a: (.) ou a senhora
1102 telefona ou espera um bocadinho e fala com ela (.) ou eu
1103 depois falo com ela e dou-lhe o contacto e tudo para ela
1104 contactar para ela contactar (.) não sei qual é a agenda qual
1105 é a disponibilidade dela (..) também pode ser

1106 U pois (.) porque eu preferia que começasse (.) logo aqui (.)
1107 justamente por isso
1108 T e depois a questão de: do aparelho (.) auditivo
1109 U do aparelho (.) exacto
1110 &eh: (.) tem que juntar três orçamentos
1111 (2.5)
1112 três orçamen- (.) orçamentos
1113 U pois (.) exacto (.) que era aquilo que eu (.) na altura (..)
1114 infelizmente só em Lisboa é que há estas coisas
1115 o médico tem que passar um papel (..) uma informação clínica
1116 ou deste género =
1117 U Como o BCG não é?
1118 = próprio para depois pedir entregar na segurança social (..)
1119 é um impresso (.) não sei se é isto ou é um impresso próprio
1120 que tem que
1121 (3.9)
1122 pronto
1123 (1.1)
1124 mas
1125 U está a ver? (.) este foi feito (.) foi o último que ele fez
1126 (5.9)
1127 ai já nem consigo ver (.) sinceramente eu (.) este foi em
1128 dois mil e cinco (.) foi em treze (.) no dia treze de maio
1129 T Exacto (.)pronto (.) mas tem que juntar (..) três orçamentos
1130 (.) e outra questão (..) para juntar três orçamentos (..) ele
1131 tem (.) que se deslocar (.) aos sítios =
1132 exactamente
1133 = (.) para lhe fazerem (..) eh: (.) o:: audiograma
1134 (0.5)
1135 ((risos)) portanto é assim (.) [ele tem (.) que sair (.) de
1136 casa]
1137 U [eu sei (.) mas era aquilo que eu estava a dizer] (.) quando
1138 a gente vai (.) quando tínhamos tudo (.) e (.) como vê (.)
1139 está aqui a declaração da médica (.) quando se tem tudo (.) o
1140 que é preciso é ele de facto ir a lisboa (.) porque
1141 infelizmente aqui nesta zona já nada
1142 T po:is (.) eu não sei (.) não há? (.) aqui? (.) pois não sei
1143 U eu penso que não (.) pelo menos (.) eh: eu fui ao (.) ai (.)
1144 acho (.) ai (.) como é que é (.) ao cu- (.) Axx (.) Axx (.)
1145 acho que é esse que acho até que foi onde ele mandou f- (.)
1146 onde ele fez o primeiro (..) que ele em pequeno teve: (.)
1147 dois
1148 T não sei (..) a senhora tem telefone (..)
1149 U tenho (.) eu dou-lhe:
1150 T consulta (.) ou se tem listas telefónicas consulta a lista
1151 telefónica que em mem martins e vê o que é que há aqui (.) ou
1152 em sintra (.) pronto (.) tenta-se informar
1153 U mais próximo
1154 (.) exactamente no cacém (.) eu não acredito que só em lisboa
1155 exista (.) não
1156 há (.) não acredito mas (..) é
1157 U é (.) eh: não sei (.) eu digo-lhe isto porque foi aquele que:
1158 (.) tipo (.) você vai à lista (.) tem
1159 T (.) mas procure na lista telefónica:: (.) ou mesmo no próprio
1160 centro de saúde pode ser que eles lhe saibam informar:
1161 U pois (.) o nosso próprio problema é o tempo o tempo o espaço
1162 de tempo a gente uma pessoa (..) anda para trás para a frente
1163 (.) [a gente falta qualquer coisa já::]
1164 T [pois mas tem que:] (..) pronto (.) tem que ser (.) o
1165 tempinho que resta que tem

1166 U está a ver (.) o que ele foi (.) que teve um subsídio de
1167 emprego (..)vê (.) teve =
1168 T pronto
1169 U = o que está aqui (..) foi o que ele teve durante um ano
1170 T e não teve o: (.) subsequente?
1171 U nada (.) só teve isso
1172 T só teve isto
1173 U exactamente
1174 T Pro:nto (.) ele também não tinha um ordenado baixo para ter
1175 este subsídio de desemprego
1176 U tinha tinha (..) tinha (.) tinha
1177 T [ora bem (.) eu vou-lhe pôr então aqui o contacto do gabinete
1178 de apoio ao sobreendividamento]
1179 [(ruído de folhas a serem manuseadas)]
1180 U certo
1181 T (1.9)
1182 que é para a senhora se informar
1183 (11.1)
1184 da DECO
1185 (0.6)
1186 apesar de você não ser (.) não é assinante da DECO (.)
1187 daquela revi- (.) da DECO (.) [eles (.) há (.) este gabinete]
1188 U [não não (.) esse é o problema]
1189 (.) a: (.) é complicado (.) porque eu há tempo precisei de
1190 uma coisa qualquer liguei para lá (.) a minha filha é sócia
1191 (..) a: (.) mas eu não me lembrei o número (.) e a senhora
1192 simplesmente desligou-me o telefone
1193 T pronto (.) mas eu eu vou-lhe dar aqui outro número que é
1194 mesmo o gabinete ju- ju- jurídico
1195 jurídico
1196 (2.4)
1197 é a dona Axx Cxxxxxxx (.) ou doutora Axx Cxxxxxxx
1198 (2.5)
1199 está bem?
1200 U certo
1201 (1.8)
1202 U pois o vencimento dele está aqui | era esse
1203 T pronto (..) e qual é o seu vencimento?
1204 U eh: (.) o meu vencimento está aí (..) &eh: (.) porque eu nem
1205 todos os meses recebo o mesmo (.) eu por exemplo (.) no mês
1206 de novembro recebi (..) quatrocentos e trinta e oito euros
1207 (.) este mês de &m outubro recebi (.) aí acho que está por aí
1208 o recibo que
1209 T não está (.) eu já lhe vou pedir os documentos (.) não está
1210 aqui
1211
1212 U então pronto (.) então este é o de (.) novembro
1213 T (0.5)
1214 não (..) eh: (.) é isto (.) portanto (.) depois (.) juntar
1215 três orçamentos
1216 (2.1) aparelho auditivo (..) ele tem que ir fazer o exame (.)
1217 e depois (.) têm que lhe dar
1218 U exacto (.) exacto
1219 T (.) e depois (.) a: (.) a médica de família (.) esta
1220 declaração é de dois mil e c:- [cinco]
1221 U [cinco]
1222 (.) tem que ser uma declaração recente (.) e o impresso
1223 próprio (.) julgo (.) julgo eu (.) portanto tem que lá ir
1224 (2.4)
1225 está bem?

1226 U exacto (.) foi a deste ano (.) exacto
1227 (2.0)
1228 se c- (.) não me lembro (.) eu sinceramente (.) eu na altura
1229 (.) pois
1230 U certo (.) portanto é uma declaração médica
1231 T sim
1232 T eu vou pôr impresso próprio (.) porque possivelmente será (.)
1233 está bem?
1234 U certo
1235 (1.2)
1236 pronto
1237 (0.6)
1238 U não sei
1239 e depois
1240 U está a ver (.) que o meu filho é mais ou menos assim (.) esta
1241 foi tirada há (.) dois anos (..) não (.) não é:::::::::: (.)
1242 pessoa normal (.) não (.) tem bom aspecto (.) não
1243 T não (..) ainda é uma (.) parece normal (.) sim (.) quem tem
1244 depressão não são s- (.) são (.) normalmente até as pessoas
1245 normais ((risos)) (.) não
1246 U não (.) eh: (.) não (.) não é isso que eu quero dizer (.) o
1247 que eu quero dizer é (.) nem sequer::
1248 (2.9)
1249 é complicado (.) há coisas que a gente (.) eu não sei (.)
1250 ainda hoje não aceito o meu filho não ouvir
1251 T psiquiatra (.) e tem (.) ele tem que fazer a medicação
1252 (2.7)
1253 U isto é o problema (.) que os medicaçã- (.) os medicamentos
1254 são caros (..) à brava
1255 T tem (.) que fazer a medicação (.) tem que fazer medicação
1256 (..) mas neste momento (.) você nem tem a medicação (.) para
1257 ele (.) não tem nada (.) portanto daí também não podemos eh:
1258 chegar a lado nenhum (.) quanto a isso (..) portanto:
1259 (1.1)
1260 eh:: (.) agora (..) eu ia-lhe pedir (.) então
1261 U eh:: (..) isto é meu (.) então (..) ()
1262 T (..) isto (.) já tenho aqui o da casa (.) quantas assoalhadas
1263 é que tem em casa?
1264 U tenho três
1265 T t2 (.) portanto o rec- (.) o recibo de vencimento
1266 U como (.) portanto:
1267 T o último mês
1268 U o último mês é:: (.) este
1269 (1.2)
1270 portanto (.) consoante se o mês tiver mais dias (.) ou se
1271 houver um feriado (.) vou ganhar mais (..) porque como eu lhe
1272 disse (.) eu trabalho no Mxxxxxxxxx
1273 T isto (.) isto nem dá direito ao rendimento social de inserção
1274 (.) com este valor (.) portanto
1275 (1.6)
1276 aqui o rendimento não dá
1277 (1.0)
1278 portanto aqui também é mais (.) a questão de saúde dele (.)
1279 ele ficando bem (.) pode ir trabalhar (.) e é um alívio para
1280 si também
1281 U claro (.) exacto
1282 T (.) porque ele em casa há sempre despesas
1283 U ai pois (.) não brinque
1284 T sempre despesa
1285 U eu sei

1286 T (...) portanto (...) quem está em casa (...) só faz despesas
1287 (...)portan- ((risos))
1288 U pois (...) bruxo
1289 T portanto (...) mais (...) a recibo da água (...) luz
1290 U eh:: (...) olhe (...) este é o último que eu tenho (...) porque eu
1291 ainda não paguei este mês
1292 T este é o de (...) ago:sto
1293 [((ruído de folhas a serem manuseadas))]
1294 U [é (...) é agosto (...) setembro (...) isto agora (...) porque eu
1295 tenho aqui para pagá-lo (...) se eu não pagar agora vão-mo
1296 cortar] (...) está a ver (...) este (...) é que eu (...) seria o
1297 último a pagar (...) ainda não paguei (...) ()
1298 T traz um pagamento (...) da (...) luz (...) então (...) é este (...) dê
1299 cá
1300 U exactamente
1301 U não está pago
1302 T vinte e nove zero um
1303 T pois (...) pois não (...) não faz mal
1304 U pois
1305 T mas está aqui (...) para pagar
1306 U se eu não paga:r
1307 e quanto a isto também não lhe podemos apoiar (...) quanto à
1308 luz (...) também não
1309 U pois (...) pois está (...) infelizmente
1310 (2.8)
1311 pois está a ver como é que é
1312 T ((risos))
1313 U e a vida é complicada (...) para alguns
1314 T não (...) mas você iria (...) eu iria aconselhar a marcar
1315 atendimento na segurança social (...) mas cá está
1316 U A:::h (...) já fui para lá (...) não:::
1317 T não quer?
1318 U (...) não houve (...) eu fui já fui para lá (...) não estou não não
1319 lhe disse (...) a mim disseram para conseguir uma pensão para
1320 ele eh: por invalidez (...) vitalícia
1321 T não não (...) não se trata de pensões (...) nã::o (...) não há cá
1322 pa- pensões de invalidez para situações destas (...)
1323
1324 U ei o meu filho não é inválido (...) o meu filho só não ouve
1325 (...) caramba (...) também não estou a
1326 T eh: não (...) não (...) não (...) não não não (...) não não (...) está
1327 fora de questão (...) isso: ninguém lhe vai dar uma pensão por
1328 ter uma depressão profunda ou por ter::
1329 U não (...) mas mesmo (...) ela fa- ela prof- disse-me (...) você
1330 aqui só tem duas opções
1331 T nem a questão auditiva
1332 U mas ela disse (...) pois =
1333 T nem por aí
1334 = (...) para eu lhe conseguir uma pensão (...) sendo inválido (...)
1335 não
1336 me- por ter (...) aí como é que é (...) total invalidez (...) não
1337 (...) e eu disse (...) o meu filho eh::
1338 T então (...) então e se ele consegue ele ouve ele percebe ele já
1339 trabalhou assim (...) e usa aparelho (...) eh:
1340 U não (...) ele não ouve:
1341 T não (...) ele não ouve (...) mas com o aparelho ouve (...) há essa
1342 solução (...)
1343 U pronto (...) exacto:: (...) portanto eu não considero (...) eu já
1344 T o (...) não (...) então os surdos-mudos trabalham e e (...) e: (...)
1345 e no e- (...) e naquele [programa] =

1346 U [então não é?] (.) então (.) e foi uma estupidez ()
1347 = língua: é braille (.) no programa e tudo =
1348 U e gestual (.) ele ta- ele começou a aprender também (.)
1349 também
1350 = ah por amor de deus =
1351 U pois
1352 = não (..) isso não
1353 U e outra (.) ela me () um rendimento mínimo (.) mas para
1354 isso lá está (.) tinha que ir para outra =
1355 T Não dá
1356 U = (.) bi bi bi (.) bi bi bi
1357 T eu (.) acabei de lhe dizer agora ((riso))
1358 U po- (.) exacto (.) está a ver? (.) agora veja lá as
1359 informações que nos dão lá
1360 pronto
1361 U e estive eu lá (.) três horas (..) até ser atendida (..)
1362 perdi um traba- (.)
1363 T isso foi quando?
1364 U &eh:: (.) foi:: (..) há (.) talvez há duas (..) sema- (.)
1365 não (.) olhe (.) foi a última vez que estive aqui (.) que vim
1366 cá marcar
1367 T pronto (..) é que é assim (..) você eh: (.) eu aconselhava-a
1368 a ir à segurança social porque (.) poderá haver aqui uma
1369 hipótese de ter um subsídio de acção social
1370 (0.7)
1371 não é (.) um rendimento social de inserção (.) mas seria um
1372 subsídio de acção social (.) nem que seja (..) pontual (..)
1373 uma ajuda pontual (.) da segurança social (.) mas tem que
1374 passar pela assistente social (..) tem que reunir processo
1375 (.) constituir processo (..) tem que passar por um
1376 atendimento (.) uma avaliação (.) pronto (.) como é que isso
1377 se faz? (..) através duma marcação de um atendimento (.) e
1378 cl- (.) claro (.) a pessoa tem que se deslocar (..) muito
1379 cedinho (..) pronto
1380 U é que lá está (.) () lá às quatro horas da manhã (.)
1381 só dão três senhas (.) estão lá bué de gente como e: (.) os
1382 putos dizem
1383 pronto
1384 (..) e a gente não consegue (.) e fica para outro mês (.) e
1385 T pronto (..) já lá estive (..) eu sei que houve um mês
1386 complicado (.) foi setembro outubro eh: (.) ou ago- (.) eh:::
1387 (.) setembro outubro
1388 U todos os meses é a mesma coisa (.) vai a gente para lá dormir
1389 (.) o meu genro foi para lá sem o trabalho (.) estive dentro
1390 do carro (.) minha filha foi lá ter depois (.) depois fui eu
1391 (..)
1392 T pois
1393 U está a ver (..) desde as cinco horas da manhã (..) e não se
1394 conseguiu (.) foi preciso a minha filha fazer barulho
1395 T porque é assim (.) com estes rendimentos que (.) que::
1396 U pois eu tenho esse rendimento (..) mas já viu quanto é que eu
1397 pago de renda
1398 T pois
1399 U ? (..) e que todos os meses está-me a aumentar (..) a renda
1400 (.) a água (.) luz (.) gás
1401 T pois é isso (.) não estou (.) é (.) não estou::
1402 U eu fico com quê para comer? (..) lá está (.) isso é isso que
1403 eu não consigo perceber
1404 T a esta a esta questão (.) é assim (.) eh:
1405 U quando eu conh- eu conheço (.) não vou citar o: (.) a pessoa

1406 em si (.) mas eu tenho uma pessoa que (.)a- (.) no meu
1407 trabalho (.) hum (.) que faz seis horas (.) faz (.) seis
1408 horas como eu faço na fábrica (.) e tem um um a:poio (.) até
1409 até vai buscar alimentos (.) de quinze em quinze dias salvo-
1410 erro (.) à s-
1411 T à santa casa
1412 U exactamente
1413 a senhora pode ser encaminhada para a santa casa
1414 U já viu bem?
1415 T quer ser encaminhada para a santa casa?
1416 U como é que a gente faz
1417 T eu tenho que fazer um telefonema (.) eh:: (..) e a senhora
1418 vai lá (..) à santa casa (..)
1419
1420 U ai tudo bem (..) tudo o que seja eh: (.) neste momento
1421 T encaminhada para o banco alimentar
1422 U pois
1423 (..) tem que lá ir (.) de quinze em quinze
1424 pois (.) ela vai (.) exacto
1425 U só que aquilo que me disseram é (.) vêm a casa (.) vêm a
1426 casa (.) é assim (.) eu não tenho uma casa a cair aos bocados
1427 (.) eh::: eh:
1428 T o que é que tem (.) vir a casa?
1429 U não (.) porque: (..) disseram-me (..) ah as pessoas vêm a
1430 casa (.) e vêm =
1431 T e então?
1432 U = não sei quê (.) e se você tiver uma casa mais-ou-menos (.)
1433 já não te dão (.) já assim (.) já assado (..) e eu disse (.)
1434 eu não e:
1435 T não tem nada a ver com isso
1436 U (.) é assim (..) eu (.) já tive uma boa vida (.) caramba =
1437 T não tem nada a ver com isso
1438 = agora neste momento infelizmente não tenho
1439 vamos (..) eu depois (.) eu vou (.) vou encaminhá-la então
1440 para a santa casa para o apoio alimentar (..) e eu depois (.)
1441 entro em contacto consigo a dizer quando é que tem que lá ir
1442 U certo
1443 (2.0)
1444 que eu vou-lhe dar o telefone (.) e vou só lhe pedir é um
1445 favor (..) é que nós não podemos atender telefones (..) na
1446 fábrica (.) das duas às (.) até à hora que saímos (.)
1447 portanto eu só posso aten:der o telefone até à uma hora da
1448 tarde
1449 T hum hum
1450 U [porque eles depois por causa das maquinarias não (..) não
1451 nos deixam]
1452 [((ruído de folhas a serem manuseadas))]
1453 T pronto (.) factura do gás (.) não tem?
1454 U eh::: (.) não (.) por acaso não t-
1455 T o gás (.) é canalizado ou bilha?
1456 U não (.) não (.) é bilha (.) eu por acaso não
1457 T e é uma (.) uma bilha por mês?
1458 U mais ou menos (..)
1459 T vocês são dois também
1460 agora com ele é mais um bocadinho (.) pois
1461 T mas (..) são só dois?
1462 U sim (.) sim (..) mas eu por acaso gasto muita água (..) que
1463 eu tenho bichos em casa
1464 T tem quê?
1465 U tenho bichos

1466 T bichos?
1467 U bichos (.) tenho três gatas e uma cadela ((risos))
1468 T ah (.) tem três gatos e um e um
1469 U minha casa tem terraço (.) é lavar (.) e não-sei-quê e eu (.)
1470 e eu e eu gasto muita água (.) pronto (.) sou uma pessoa que
1471 T mesmo assim (.) a água não é muito (.) até (.) que paga
1472 U a água (..) a::i (.) o gás
1473 T ah pronto (.) quanto é que gasta (.) uma bilha e meia?
1474 U mais ou menos isso (.) talvez
1475 T quê (.) dezoito euros é o que pa- (.) é o que custa uma bilha
1476 U se quer que lhe diga (.) neste momento nem sei
1477 T pronto (.) então se quiser depois (.) mas é (.) elas rondam
1478 os dezassete dezoito
1479 U pois
1480 T eh: dezoito
1481 U ela deve estar a acabar (.) também (.) por isso é que eu não
1482 (0.5)
1483 tenho um (.) só tenho telemóvel (.) que eu carrego todos os
1484 meses (..) são dez a-
1485 T pronto (.) não tem tv cabo:::
1486 U não (.) não (.) nada (.) não
1487 T (.) só tem o computador: (.) pronto
1488 U só (.) só tenho o computador
1489 T eh: (.) água (.) água luz e gás (..) | pronto
1490 U exacto
1491 T a medicação (.) não há (.) porque ele não está a fazer
1492 U medicação ele faz (.) ele tem (.) ele foi operado à tiróide
1493 (.) e: (.) ele toma o letter (.) todos os todos os dias (.)
1494 portanto é uma embalagem (.) gasto cinco euros (.) são quatro
1495 euros e não-sei-quantos (..) não sei se tenho aqui algum
1496 papel dele (..) não me lembrei disso (.) por acaso
1497 T mm mm (.) ele foi operado à tiroide?
1498 U foi (..) | tirou (..) tinha quistos (..) e (.) tirou (..) a:::
1499
1500 T ele faz então medicação para a tiróide
1501 U faz (.) faz o letter
1502 T é pa- deve ser para a produção de alguma glâ::ndula:: (..) que tem de ser (..) =
1503
1504 U eh: pronto (.) ele tirou a (.) ele tirou a (.) na totalidade
1505 (.) eu tenho aqui também o documento
1506 T = produção de alguma hormona aliás (.) enganei-me
1507 U não sei se este é o letter
1508 (1.0)
1509 ai
1510 T pronto (.) passe (.) você não tem passe (.) não não
1511 (1.0)
1512 passe de de d- da CP (..) eu preciso (.) preciso (.) desse
1513 papel
1514 U eu tiro na máquina (.) por acaso (.) ainda não tirei este mês
1515 porque o meu é (..) é assim (..) quer ver que eu (..) está a
1516 ver (..)
1517 T está a ver (.) isto é tudo despesas
1518 U pois (..) vê (..) este é o passe que eu tiro
1519 T isso é bilhete mens- eh: semanal
1520 U não (.) não é semanal (.) este é mensal
1521 T é mensal
1522 U é
1523 (0.5)
1524 este foi o último que eu tirei
1525 T vinte euros e setenta

1526 U exactamente (.) é quanto eu pago
1527 T vou tirar uma fotocópia disto (..) está bem?
1528 U porque: eu (.) ainda este (.) pronto (.) dá (.) como dá até
1529 ao dia dezanove
1530 T pronto (.) eh: mm:: (..) todos os meses é este não é? (.) em
1531 monte abraão
1532 U exactamente
1533 T mais
1534 U tenho: (.) o letter dele que é os cinco euros (.) cinco euros
1535 e tal que estava a ver
1536 T sim
1537 U é o telemóvel que eu todos os me-
1538 T pois mais isso não (.) isso não entra (.) po- só se fosse PT
1539 =
1540 U pois (..) mas é o único telefone que eu tenho
1541 T = só se fosse (.) telefone fixo (.) pronto (..) é mais isso
1542 (.) não tem
1543 U não tenho (..) não (..) pois
1544 T tv cabo também não tem?
1545 U não (.) tv cabo não tenho
1546 T pronto (.) são estas as despesas (.) medicação (.) o passe
1547 (.) o gás (.) a água mm:
1548 (1.4)
1549 pronto
1550 U água (.) luz (.) gás
1551 T e tem ajuda de alguém?
1552 U ((riso))
1553 (2.2)
1554 [eu sinceramente se tivesse dinheiro (.) não vinha para cá
1555 (.) que eu até tenho vergonha de estar aqui como estou a
1556 dizer (.) quando a gente: (.) esteve bem na vida e de repente
1557 fica assim (..) ainda por cima tendo: (.) o pai lá fora como
1558 ele tem (..) que sustenta lá os filhos da outra e os netos da
1559 outra (..) ainda mais custa]
1560 [[(ruído de folhas a serem manuseadas)]]
1561 T mm
1562 U ai eu acho que é este (..) do do (..) é (.) pois (.) está a
1563 ver (..) eu penso que é este aqui (.)de: (.) doença crónica
1564 (1.3)
1565 claro (.) e: (.) isento de pagamento de taxas mai- as taxas
1566 () (.) regime (.) especial (.) comparticipação de
1567 medicação
1568 T ah (.) as taxas moderadoras (.) sim
1569 T pois (.) isto é o que ele tem (.) que ainda é dois mil e
1570 cinco também (..) foi passado pela segurança social
1571 T então e a alimentação? (.) é tudo muito à justa
1572 U ((risos))
1573 T mm?
1574 U ai ai
1575 T diga lá
1576 U ai (.) o que é que eu havi- (.) o que é que eu posso dizer
1577 (1.8)
1578 olha hoje pagou-me a minha colega no trabalho (.) pagou-me o
1579 (.) deu-me a senha do almoço (.) e eu trouxe para ele para
1580 jantar (..) minha mãe (.) tinha coisas em casa e eu trouxe
1581 para minha casa (.) neste momento
1582 T pronto (.) eu:::
1583 U é que é assim (..) está a ver que eu estive na segurança
1584 social e deram-me isto
1585 T não isso não na- não vale a pena (.) isso não lhe dá (..)

1586 isso não lhe dá
1587 U pois (.) trouxe os documentos todos dele
1588 T não (.) o que eu aconselhava era marcar o atendimento de
1589 acção social (.) isso sim (..) mas
1590 U ele caducou-me (.) o bilhete de identidade (.) ainda nem
1591 consegui fazer (..) está a ver
1592 T está a ver? (.) mas (.) dê-me os documentos (.) que eu vou
1593 precisar
1594 (0.6)
1595 isso sim (.) mas eh: (.) não se (.) pronto (.) é (.) eu sei
1596 que é complicado
1597 U é é é (.) a gente em alturas bloqueia (.) não sabe o que é
1598 que lhe há-de servir:
1599 T mas também se não for assim (..) nunca se saberá (.) se terá
1600 ou se virá a ter apoio ou na- ou alguma ajuda ou não (.) está
1601 a perceber
1602 U pois (.) o que (..) o: (.) que nos custa é (.) a gente pegar
1603 nisto tudo (.) depois
1604 T eh::: (..) pronto (.) é assim (.) vou tirar então (..)
1605 fotocópias
1606 U pronto (.) isto é o currículo dele
1607 T e eu depois ligo-lhe (..) ligo-lhe então (.) a: (.) a dizer
1608 quando é que
1609 U dei-lhe o telefone ou não?
1610 T tenho (.) tenho
1611 U ai (.) desculpe (.) eu já nem ()
1612 T a dizer quando é que eh: deverá ir à (.) à santa casa (..)
1613 U certo
1614 T está bem?
1615 U e aqui da: (.) do psicólogo
1616 T aqui do psicólogo (.) quando sair daqui ou espera pela minha
1617 colega (.) que ela saia (..) e pede depois a marcação (..) ou
1618 ou: ou então eu dou-lhe o
1619 U certo
1620 contacto (.) mas era bom que falasse: (.) que falasse com ela
1621 (.) esperasse um bocadinho e ela (.) e: marcava logo com ela
1622 (..) ficava já marcado (.) está a perceber
1623 (2.9)
1624 pronto (.) eu vou tirar então estas fotocópias (.) está bem?
1625 sim
1626 T eu pus nesse papel aquilo que: que deveria (.) o número (.)
1627 está bem? (.) e médica de família (.) [que era importante
1628 também ir (.) psiquiatra (.) tudo isso]
1629 U [eh::: (.) ah (.) o tal (.) já vi (.) exacto (.) declaração
1630 (.) certo]
1631 (8.1)
1632 T vamos tirar estas fotocópias todas (..) bilhete de identidade
1633 dele
1634 U eh: de idade-
1635 T e o seu?
1636 U o meu
1637 T ah (.) o cartão de eleitor é (.) do cacém
1638 U pois (..) está a ver (..) nem sequer a gente não vota (.)
1639 nunca mais votámos (..) nem vale a pena (..) do jeito que
1640 isto está
1641 T mas podem pedir alterar e pedir aqui o cartão de eleitor
1642 U o meu (.) o meu já está () (.) o dele é que não foi
1643 alterado
1644 (0.6)
1645 eh:: (.) o que é que me pediu? (.) desculpe

1646 T o seu bilhete (.) bilhete de identidade
1647 U contribuinte:
1648 T ((suspiro))
1649 U isto é o coisa do passe (..) isto é o () (.) está a ver
1650 T são os seus documentos (.) é isso
1651 U é (.) não (..) vê (..) que eu fui inscrita no (..) nunca me
1652 chamaram (..) e estive dois anos sem trabalho à espera que me
1653 chamassem
1654 T pois (.) mas uma pessoa também tem que (.) tem aqui um papel
1655 muito importante (.) a: (.) a pessoa tem (..) po::is (.) não
1656 U ah (.) eu fui lá (.) si::m (.) a gente (.) até porque a gente
1657 tem que ir lá não sei quantas vezes
1658 (0.7)
1659 a:i (.) eu queria o bilhete de identidade (.) onde é que
1660 está?
1661 (0.5)
1662 o meu já é daqui (..) ta- (.) o meu já é da- (.) não sei se
1663 quer
1664 (0.8)
1665 estou à procura (.) estou a ver se::
1666 T quero (.) já
1667 U (.) dou já
1668 T e o bilhete de identidade (.) não tem?
1669 U () tomara que não tenha perdido no () (..) ando
1670 sempre a tirar os documentos de um lado para o outro
1671 [(ruído de fotocopiadora)]
1672 (20.0)
1673 U a::i (.) deus (.) e agora?
1674 T ai ai
1675 (2.9)
1676 então ele está a dormir (..) é isso? (..) pelo que eu percebi
1677 (..) não é? ((riso))
1678 U agora (.) isso aí (.) penso (.) penso eu (..) se se quer que
1679 lhe diga muito honestamente (.) numa palavra (.) não consigo:
1680 (1.0)
1681 ah não sei se eu perdi (.) eu não acredito (..) sempre a (.)
1682 tirar as coisas (.) de um lado para o outro
1683 T pronto (..) agora vou (..) tirar os document- fotocópias dos
1684 documentos (..) do Lxxx
1685 U tenho impressão que ne- (.) que nem tenho cá o meu (..) ah::
1686 (.) isto é dele (..) isto é tanta porcaria que eu nem sei se
1687 deitei fora
1688 T portanto (.) o Lxxxx já não trabalha há: (.) dois anos (.) é
1689 isso?
1690 U não (.) mais
1691 T há mais
1692 U bom (.) é que a depressão
1693 T ah
1694 U (.) está aqui o meu (..) ele: entrou em depressão (.) já fez
1695 em maio dois anos (.) dois a- (.) mais de dois anos e meio
1696 (.) estava aqui o coisa do fundo de desemprego
1697 (6.1)
1698 portanto em setenta e s- (.) ah (.) em dois mil e cinco
1699 quando eu fui para lá (.) já:
1700 (7.0)
1701 portanto ele rescindiu o tr- o contrato em (.) dois mil e
1702 três
1703 (15.1)
1704 T dois mil e três
1705 U exactamente

1706 T ele já não trabalha há (.) há (.) há tr- (.) há (.) quatro
1707 anos
1708 U pois
1709 T é muito ano
1710 U exactamente
1711 T é (.) muito mesmo
1712 U pois é
1713 T está a perder:::
1714 U então (..) dois anos e tal que ele teve: (.) portanto teve a-
1715 T a depressão há mais de dois anos
1716 U a depressão (.) entrou (..) fez em maio dois anos
1717 T e não trabalha há quatro anos
1718 U (.) foi logo a seguir (..) pronto (.) a situação que se (..)
1719 foi a namorada (.) foi (.) o: (.) trabalho:
1720 T oh (.) isto isto é
1721 U pois (.) ele veio ele veio embora: (.) em setembro (..)
1722 trinta de setembro foi quando ele: (.) foi pedir trabalho
1723 T pois
1724 T pronto (.) pode arrumar então (.) todas as coisinhas (..)
1725 todas os (.) os documentos (..) pronto
1726 U ok
1727 T pois (..) poderá então a: aguardar a minha o meu telefonema
1728 (.) está bem?
1729 U certo
1730 T e (.) eh: (.) se (.) s-:::
1731 U como eu lhe disse (.) peço-lhe se não se importa senhora
1732 doutora (.) se me () até à uma (.) porque depois eles não
1733 me deixam atender o telefone (.) já nem sequer podemos andar
1734 com ele
1735 T sim (.) ligar até (.) à: (.) uma
1736 (1.9)
1737 portanto
1738 U senhora doutora já agora dava-me o seu telefone (.) e dava-me
1739 o seu nome (.) peço desculpa
1740 T ah eu era isso que eu ia tirar (.) está aqui (.) e vou pôr
1741 aqui o da psicóloga (..) doutora Cxxx
1742 U certo (.) ok
1743 T é o xx xx xx (..) xx xx xx xx salvo erro
1744 (4.6)
1745 xx xx xx xx(.) pois
1746 (1.7)
1747 xx xx xx xx (.) pronto (.) tem aqui os dois contactos
1748 U certo
1749 T está bem? (.) e e: (.) eu ligo-lhe ainda hoje (.) vou tentar
1750 (.) está bem? (..) pronto
1751 U então pronto (.) ok
1752 T e: (.) se não tiver eh: (.) se não for a tempo de falar com
1753 ela eu depois falo ela entra em contacto consigo
1754 U está bem (.) ok
1755 T obrigada então
1756 U obrigada eu

FIM DO ATENDIMENTO [A]

DURAÇÃO: 00:54:53

Anexo 2. Transcrição integral do Atendimento [B]

001 T pronto (.) já está
002 (2.3)
003 ora (.) ó Dxx (.) é assim (.) nós estamos a ((tosse)) a
004 unidade eh: a universidade lusóf- (..) lusófona não (.) eh
005 lusiada está a fazer um trabalho de te- portanto com os
006 nossos atendimentos às pessoas (.) e eu ia-te pedir
007 autorização então para poder gravar aqui o nosso atendimento
008 (..) estás de acordo?
009 U sim
010 (5.2)
011 T Dxx Cxx (..) então o que é que a menina Dxx Cxx vem cá
012 fazer?
013 U vim cá pedir à doutora ajuda ver se me escreve uma carta
014 para (.) ir lá à câmara porque o meu irmão Cxx recebeu hoje
015 uma carta
016 T a dizer o quê?
017 U não sei (.) não abro as cartas que não são minhas não é (.)
018 só ele quando chegar da feira é que vai ver o que se passa
019 da carta (.) como você disse para mim esperar até abril (.)
020 eu esperei
021 T eu não disse até abril
022 U até abril (.) até as lições mais ou menos (.) mas eu já não
023 me aguento de estar ali Doutora
024 T ó Dxx então vais fazer assim (.) vais ver o que é que o teu
025 irmão (.) eu tenho a certeza absoluta que não vai ser para a
026 atribuição de casa
027 U já é a segunda carta
028 T pronto (..) vai (.) ele vai (.) ver (.) o que é que ele t-
029 tem relativamente à câmara de sintra (..) pronto (..) porque
030 eu (.) eu isto eu estou lá dentro (..) sei o que é que se
031 está a passar
032 U claro (..) claro
033 T porque nós para arranjar para o teu irmão também
034 arranjávamos (.) para ti: e para a (.) para o resto das
035 pessoas
036 U claro
037 T pronto (..) vocês são três agregados (.) não (.) quatro com
038 a tua irmã Cxxx
039 U mas ela não mandaram carta para ela
040 (1.4)
041 T é diferente é uma situação diferente (..) pronto (..) agora
042 (.) é assim
043 U pois
044 (1.5)
045 T temos que ver (..) essa situação (.) tu vais ver isso (..) e
046 depois (.) vais-me dizer o que é que se passa exactamente
047 (..) e depois eu ajudo-te a fazer a carta
048 U está bem
049 T está bem (.) Dxx
050 U está
051 T pronto (..) senão vai ter que esperar mais um bocadinho como
052 nós falámos da última vez
053 U hum hum (..)doutora (.) lá em baixo está uma casa (.) do::
054 (.) que pertence à câmara (.) que foi despejada (..) haa (.)
055 casa (.) já me disseram que a casa está co-:: com medições
056 (.) só que: (..) não tem (..) é os armários da cozinha (.)
057 mas o resto está tudo com condições (..) haa

058 T mas qual casa?
059 U haa::: (..) lá em baixo ao pé da minha irmã (..) ao pé de:::
060 (..) sabe aquela casa que não tem janelas (..) essa toda (.)
061 T sim
062 U não é essa (..) é (..) para a frente dessa casa ()
063 T ah (.) já sei (..) é uma situação que está em contencioso
064 (..) está no tribunal (..) e nós não podemos fazer nada (..)
065 pronto
066 (1.2)
067 T eh (..) portanto (.) é uma situação complicada
068 (1.4)
069 U por o menos as pessoas lá disseram-me que essa casa estava
070 com as condições
071 T pois as pessoas gostam muito de dizer e depois v- que é para
072 ver se vocês se metem lá que é para depois virem
073 fazer queixa (..) lembras-te do () da situação? (..)
074 depois ficam sem
075 U pois (..) exacto
076 (0.8)
077 T sem justificação
078 U exacto (..) é porque o meu pai está sempre (..) com as
079 coisas dele (.) doutora
080 T voltou outra vez à à carga
081 U está sempre () (..) eu não aguento mais estar ali (..)
082 o Dxxx não pode estar em casa (..) que ele está sempre a
083 discutir com o Dxxx (..) porque (..) isto (.) porque aquilo
084 (.) ou porque eu estou em casa (.) ou porque (...) ou ele
085 chega um bocadinho mais cedo que eu um bocadinho mais tarde
086 (.) e eu não faço o jantar (..) então e ele depois começa
087 sempre a dizer se eu me fosse embora dali que a casa estava
088 mais limpa (.) e que ele já tinha conseguido ligar a água
089 (..) e prontos (..) essas coisas todas (...) as miúdas (.)
090 agora (.) dá-me para gritar com as miúdas (...) as miúdas
091 T ai (..) isso não pode ser (.) Dxx
092 U as miúdas não se pode rir (.) não (.) podem brincar (..) lá
093 em casa (..) tenho que pôr as miúdas dentro do
094 quarto (..) fechar a porta do quarto
095 T mas porque é que elas não se podem rir com ele?
096 U não não é rir com ele (..) não se pode rir com ninguém n-
097 (..) o meu pai já está (.) c- (.) a fazer aquela coisa (.)
098 está a ver (...) opá (.) eu não sei explicar (.) que o meu
099 pai (.) agora (.) está a emburrar com as crianças
100 T mas e- (.) mas ele está a passar alguma má fase (..) é com
101 todas (.) é com as tuas (.) é com com os outros ()
102 U não (..) é mais (.) com as minhas (..) que eu noto mais que
103 é (.) que é mais mais (..) com as minhas
104 (0.7)
105
106 T porque são maiores ou
107 U se calhar só por isso (..) eu tenho que apanhar as miúdas
108 (..) às vezes até me dá remorsos de as crianças estarem ali
109 o dia quase todo (..) () estes dias da páscoa (..) estarem ali dentro do quarto a ver passa- passa- passam o
110 tempo delas a ver (.) bonecos
111 (0.9)
112
113 T então mas elas podiam vir um bocadinho para a rua (..) brincar (.) também
114
115 U sim (.) elas vêm (..) mas eh:: depois cansam-se também (.) vão para casa (..) e depois
116
117 T e o tempo também tinha estado bom Dxx (.) tinhas ido com

118 elas um bocado não é? (.) aproveitavas (.) ias lá pa-
119 para a lavagem das roupas
120 U sim mas eh::: eh: o- a Txxx hoje não foi à escola (.) a Vxxx
121 já está da escola (.) só estou à espera do Dxxx e vim falar
122 com a doutora que é para vir um bocado ao pé da minha irmã
123 T pois (.) isso é isso é isso é bom porque assim também
124 aproveitam um bocadinho
125 U tem que ser porque eu não aguento estar ali em casa
126 (0.6)
127 T e tu não podes estar ali em casa Dxxx (.) como é que está
128 como é que está a formação do:: do: do Cxxxx?
129 (0.7)
130 U ai (.) há um tempo que não o vejo (.) disseram-me que ele
131 estava doente
132 T ai agora não pode (.) agora n- (.) não o Cxxxx já voltou (.)
133 eh- o Cxxxx voltou (.) isto anda aqui uma uma um andaço que
134 anda tudo doente (..) o Cxxxx voltou só que entretanto houve
135 veio cá o o embaixador de cabo verde (.) eh ele esteve a
136 preparar um trabalho (.) e eu tenho a ideia que ele me disse
137 que agora este sábado é que ia começar o curso de formação
138 (.) só que entretanto aquilo está a casa de banho lá
139 inundada =
140 U pois já elas disseram-me aqui
141 = tem um cheiro horrível =
142 elas disseram-me
143 = tem um cheiro horrível não sei (.) porque eu agora fui lá
144 buscar um relatório social e estava (..) pf::: estavam com a
145 porta aberta cheio de moscas
146 U um cheiro
147 quer dizer (.) eles já pediram à câmara mas não sei quando é
148 que vêm reparar isso (.) e nem sei se vêm já reparar (.) se
149 já vieram cá limpar (.) que eram para cá vir limpar aquilo
150 tudo (.) pronto (.) e é isto (.) agora (.) ó Dxxx (.) eu
151 tenho a certeza absoluta que a situação da casa não é para
152 atribuírem ao teu irmão (.) nem a outra pessoa (.) [pode ser
153 por outra razão]
154 U [eu não
155 me importo (.) eu] (.) eu (.) exacto (.) eu não me importo
156 que dejam casa ao meu irmão
157 T mas é da câmara de sintra?
158 U é da câmara de sintra
159 T e ve- (.) e vem donde (.) não sabes de onde é que é?
160 U eh não isso não (.) eu também não abro as escadas (.) eu (.)
161 como eu (.) eu não gosto (.) exacto (.) eu não me importo
162 que deiam a casa primeiro ao meu irmão (.) isso não me
163 importo (.) porque a vida dele é a vida dele (.) a minha é a
164 minha (.) não tenho nada a ver com isso
165 T não (.) mas isso isso aí também criava uma grande inimizade
166 (.) porque
167 U não (.) te- (.) eu tinha que pôr da cabeça que é assim (.)
168 deram ao meu irmão tenho que esperar pela minha vez que me
169 vão dar a minha (.) não podemos pensar assim (.) vai fazer
170 barulho (.) que vai (.) não (.) eu não penso assim (.) eu
171 não me importo que dejam primeiro aos meus irmãos (.) mas eu
172 quero que me dejam também uma a mim (.) eu não me importo
173 que dejam (.) por exemplo (.) eh::: agora o meu irmão e que
174 daqui qua- a cinco ou seis meses me dejam a minha (.)
175 prontos eu não me importo disso (.) o que (.) eu (.) eu não
176 me chateio por isso
177 T pois (.) mas é que nós nem sequer (.) ó Dxx (.) nós nem

178 sequer temos (.) o problema é esse
179 U agora também to- (.) você sabe (.) a mais coisa que está ali
180 em casa sou eu (.) as miúdas dormem comigo (.) o meu pai
181 está sempre às bocas comigo (.) o Dxxx quase não pára em
182 casa por causa do meu pai (.) eu eu já não sei (.) não é?
183 T e também ir para casa da v- da tua sogra?
184 U mm (.) bff:: (..) credo
185 T ela não tem estado aí (.) tem?
186 U tem (.) ontem estava ao sol a limpar o carro
187 T pois
188 U uma casinha para e- (.) eu não me importava que:: (.) como
189 aquela (.) há raparigas que (.) conhecem bem a minha
190 irmã (.) e elas disseram (.) aquela casa já está abandonada
191 há dois anos (.) quer dizer (.) não está abandonada mas
192 T pois mas (.) mas isso está em contencioso (.) eu sei que
193 está em contencioso (.) é essa e uma outra (.) Dxx (.) era
194 uma que tinha lá uns toxicodependentes (.) segundo (.) me
195 informaram
196 U pois
197 T pronto
198 (0.9)
199 isso não sei se é verdade se é mentira
200 U elas disseram-me (.) ah (.) se tu a limpasses e pusesse-se
201 lá (.) e depois (.) eh: olha (.) ias falar com a câmara (.)
202 podia ser que a câmara te ajuda:sse
203 T pois | mas é que isso depois (.) vem o Tribunal e t:ira as
204 pessoas de lá e como é que é? (.) vocês vão para a rua (.) e
205 e apanham as vossas coisas todas que lá estão Dxx (.) como é
206 que é?
207 (0.9)
208 é a tua responsabilidade (..) eu não estou de acordo com
209 isso
210 (0.7)
211 agora tu é que sabes o que é que (..) o que é que queres
212 fazer da tua vida
213 (2.2)
214 não é?
215 U porque
216 (1.0)
217 você sabe o que é que se passa lá em casa (.) não é?
218 T pois (.) mas é assim (.) eu não po:sso eh compactuar com o
219 dizer-te assim (.) olha vai vai-te meter dentro de uma casa
220 U cla:ro
221 quando sei que não é (.) não é correcto (.) e que depois
222 estás sujeita a ter uma coima ou seja (.) uma (.) multa (.)
223 e ainda vais a tribunal e por aí fora (.) porque vão dar
224 queixa (.) e ficas (.) e fica logo o teu processo arquivado
225 na divisão de habitação (..) então ocupaste uma casa da
226 câmara (.) como é que nós não vamos actuar depois?
227 U claro
228 T e por muitas (.) é assim (.) o que eu sei também é que (.)
229 vai ser construídas aqui as casas (.) agora muito brevemente
230 (.) pelo menos
231 U a:i até que enfim doutora (.) a ver se
232 T (.) e por isso é que eu te estava a dizer Dxx (.) vais ter
233 que esperar um bocadinho =
234 U eu não me importo de esperar (.) só que:
235 T = ter paciência (.) e depois não andes assim nesse:: nesse
236 desespero mulher
237 U sim

238 (0.7) é que me dá graça é o meu pai (.) começa a discutir
 239 comigo (.) e vem lá a minha cunhada e coiso (.) e n- não diz
 240 nada (.) a minha cunhada pode estar sentada do sofá (.) e eu
 241 a arrumar as coisas (..) e eles ali co- todos contentes
 242 T ó Dxx (.) é assim (.) a tua cunhada não é filha dele
 243 U não (.) mas é (.) parece ser mais filha dele que eu
 244 T não (.) mas é assim =
 245 U pois
 246 T = ele tem mais confiança (.) contigo que és filha dele (..)
 247 U pois mas ele não pensa assim (.)
 248 T que és do sangue dele (.)
 249 U ele não pensa assim doutora
 250 T pronto (.) do que ela
 251 U mas ele não pensa assim
 252 T Pronto (..) por isso é que ele exige mais de ti do que dela
 253 U mm (.) aquilo é por estar: de certeza ali com o Dxxx (.)
 254 porque o Dxxx não é cigano e essas coisas todas
 255 T também pode ter alguma implicação (..)
 256 U exacto
 257 T pronto
 258 U mas também (.) todos os dias todos os dias todos os dias já
 259 já estou aqui (.) já estou aqui há quase há (.) doze anos ou
 260 (.) não é? (.) onze (.) ou doze anos
 261 T mas tu estiveste em casa da tua sogra também
 262 U estive
 263 T mas na na altura [o Dxxx também estava] detido =
 264 U [pois]
 265 = (.) não foi?
 266 U estive lá um (.) nem um ano chegou da casa dela
 267 T as pessoas também querem ter a sua privacidade (..) assim
 268 como tu queres ter (.) toda a gente quer
 269 U exacto
 270 T pronto (.) e e (.) se calhar do mal o menos (.) não é? (.)
 271 olha (.) conforme ela se calhar te estava a tratar (.)
 272 também o teu pai o t- trata-o a ele (.) não é?
 273 U exacto
 274 T (.) e e (..) pronto (.) e tu não gostas (.) pronto (.) e ele
 275 se calhar também não (.) também não
 276 U claro (.) ele (.) mas ele (.) ainda discutiu com a mãe dele
 277 (.) e dizia-lhe as coisas à mãe dele
 278 T ó Dxx (.) mas tu não podes fazer isso (.) (.) não é?
 279 claro que não (.) então
 280 que a etnia cigana é diferente
 281 U exactamente (.) claro (.) e eu depois (.) se o meu pai me
 282 diz (.) ah vai-te embora daqui (.) coiso (.) e eu depois vou
 283 para onde com as minhas filhas?
 284
 285 T para baixo da ponte?
 286 U exactamente
 287 T ou dormir no no carro?
 288 U é
 289 T ah isso (.) ó Dxx (.) tem paciência (.) e vê (.) depois o teu
 290 irmão que venha cá com a carta para eu ver o que é
 291 exactamente (.) vens cá com ele
 292 U está bem (.) está bem
 293 T se calhar é melhor para tu não vires também (.) se ele te der
 294 autorização para tu saberes o que é que lá está escrito
 295 U sim (.) ele dá-me
 296 T está bem?
 297 T pronto (.) e mais (.) Dxx?

298 U era só (.) era só vir-lhe pedir a ajuda (.) que era para ver
 299 se (.) coiso
 300 T pronto (.) mas já sabes que podes sempre contar comigo =
 301 U hum hum
 302 T = se fôr alguma coisa que eu ache (.) que (.) deva dizer-te
 303 assim (.) olha (.) está na altura
 304 (0.6)
 305 correcta (.) pronto (.) agora (.) aquela situação que tu me
 306 vens pôr (.) eu não estou de acordo minimamente (.) com isso
 307 U pois (.) eu também estou com um bocado de medo (.) o Dxx
 308 também não quer (.) por isso
 309 T pois (.) depois vem a polícia (.) depois eh (.) o Dxx já tem
 310 a pena cumprida (.) toda?
 311 U já (.) já (..) mas não se pode pôr aí nada ainda (.) mas já
 312 está todo livre (.) agora veio um uma carta do tribunal a
 313 dizer que um processo que apareceu agora foi arquivado (.)
 314 que não tem nada (.)
 315 T Foi arquivado (.) pois
 316 U por isso já não tem mais nada (.) com ele (.) com ele está
 317 tudo bem
 318 T ó Dxx (.) quan- quantos anos é que tu tens?
 319 U tenho vinte e cinco
 320 T oh:: (.) és uma jovem
 321 U é
 322 T as as meninas as meninas continua- as meninas continuam a ir
 323 ao juri (.) à pré?
 324 U haa: sim (..) a c- (.) olha (.) hoje é que não quis ir (.)
 325 porque ela resolveu estar a brincar com o pai (.) eram três
 326 horas da manhã (.) er- e depois adormeceram os dois às cinco
 327 da manhã (.) resolveram a brincar (.) e depois olha
 328 (0.8)
 329 ela depois também (.) toda contente feliz (.) não é? (.) com
 330 o pai
 331 T então (.) então e a outra?
 332 U a outra está da escola (.) a outra não falta (.) a outra não
 333 falta
 334 T também esteve esse tempo todo
 335 (0.7)
 336 a brincar com o pai (.) ou?
 337 U eh:: (.) não a outra não (.) porque a outra dorme da gaveta
 338 do chão
 339 T ah
 340 U porque a minha cama tem gavetas (.) eu abro uma (.) que é
 341 para ela não dormir com as costinhas no chão (.) eu abro uma
 342 (.) meto um colchãozinho (.) três mantas por baixo (.)
 343 edredons grossos (.) ela dorme aí (.) agora a Txxx é que
 344 dorme com a gente os dois
 345 T então e não dá para dormir com a irmã?
 346 U não (.) porque a gaveta é pequenina (.) a gaveta é do tamanho
 347 desta mesa
 348 (1.9)
 349 mesmo (.) olha (.) mesmo à medida (.) mesmo (.) ao largo (.)
 350 e eu tenho medo de pôr as duas porque depois mexerem-se e
 351 coiso
 352 T Pois (.) então mas isso é (.) ó Dxx (.) quando vocês estavam
 353 na barraca como é que era?
 354 U pois
 355 T à falta de melhor (.) agora (.) também vocês querem ter a
 356 vossa privacidade
 357 U Exacto (.) e quero ter as coisinhas das minhas miúdas (.) das

358 mi- (.) das miúdas (.) então (.) ela soube daquela casa (.)
359 porque ela também ouviu a conversa da minha vizinha que nos
360 contou (.) e ela disse (.) ó mãe (.) será que o q- que a casa
361 tem um quarto mãe? (.) já podés brinca- comprar os meus
362 brinquedinhos (.) não é? (.) uma pessoa também
363 T claro (.) pois têm têm (.) coitaditos (.) eles gostam de ter
364 o seu espaço também (.) para estudar e pa- pa- para brincar e
365 e (.) pronto
366 U e a minha Vxxx está-me sempre a pedir uma escrivantina (.)
367 daquelas têm aquelas canetinhas (.) pf (.) mas eu vou pôr
368 aonde? (.) compro uma de segunda-mão que está lá em baixo (.)
369 trinta euros (.) vou pôr aonde? (.) do corredor?
370 T então e esses trinta euros não faz falta para nada (.) Dxx?
371 U faz por isso que eu não a compro (.) faz para mim ter como
372 comprar comida para elas poderem para o para o lanche da:
373 escolinha
374 T ah
375 (0.5)
376 ó Dxx (.) eu ouvi para aí dizer (.) não foi aqui (.) foi uns
377 comentários para aí para fora (.) que tu estavas com o rabo
378 entalado com uma coisa
379 U Prontos (..) da cama
380 T da cama (.) não sei se é da cama (.) que era uma coisa
381 qualquer do banco
382 U então (..)é é da cama (.) não consegui pagar a minha cama
383 toda (.) falta-me (.) seis meses para pagar a cama (.) mas eu
384 já escrevi cartas para lá (.) já telefonei para lá (.) e elas
385 não (.) desligam-me o telefone (.) eu já pedi pa- ajuda a ela
386 aqui (.) ela ajudou (.) poi- (.) mas eu pedi ajuda a ela
387 T e então? (..) não mas não foi aqui (.) ouvi aí (.) não sei
388 quem fo- comentar (..)tu também não tens que estar a dizer
389 isso aí a outras pessoas (.) Dxx
390 U não eu não disse
391 T ó Dxx (.) iss- (.) então (.) se eu ouvi (.) as pessoas a
392 comentarem isso (.) o que é que foi?
393 U não (.) eu não disse nada a ninguém (.) eu só disse a ela (.)
394 porque a vi p-
395 T ah mas a (.) ela não (.) a a doutora pa- (.) a doutora Txxx
396 não me disse nada (..) a doutora Txxx não
397 U eh eu só falei com ela (.) não falei com mais ninguém
398 T pronto (.) isso foi (.) foi fora (.) que eu nem tenho essas
399 conversas com ela (.) relativamente
400 U não falei (.) eu só falei com ela
401 T então mas é a tua cama ou é os beliches das meninas?
402 U não (.) a minha cama
403 T e agora o que é que vais fazer?
404 U olha (.) agora ve- eles que decidem (.) querem ir para
405 trbunal (.) vou para tribunal (.) querem vir buscar (.) vêm
406 buscar
407 T ainda vais ficar a dormir na no chão
408 U então vou fazer o quê doutora? (.) eu escrevo cartas (.) eles
409 não me respondem (.) eu eu telefono (.) eles não não (.)
410 desligam-me o telefone (.) vou fazer o quê?
411 T então e quanto é que tu pagas por mês?
412 U pagava quase trinta eh quarenta contos
413 T quarenta contos?
414 U quarenta contos
415 T vocês não têm consciência dessas coisas (.) Dxx?
416 U mas eu disse a eles para me baixarem a letra e eles disseram
417 que iam baixar a a letra (..) tanto tempo ainda não me

418 mandaram resposta nenhuma da letra (.) eu disse a ele nem que
419 demore mais &do dois ou três anos a pagar (.) mas eu quero
420 pagar (.) eh não quero ficar mal (.) e não quero ficar sem a
421 minha cama (.) eh e então eu disse nem que demore mais dois
422 ou três anos (.) mas eu vou pagando isto (.) e eles disseram
423 (.) ah ag- eu vou falar com o chefe a ver se ele baixa a
424 letra (.) e depois mando resposta (.) até hoje
425 T então mas foi por escrito (.) foi por escrito?
426 U foi por escrito
427 T se isso foi por escrito (.) tem que::: (.) pronto (.) tem
428 que responder também por escrito
429 U claro (.) ou telefonam (.) que eu eu telefonei (.) eu
430 telefonei (.) eles vi- (.) eu telefonei três vezes (.) têm
431 (.) e a dona Txxx to- também telefonou (.) e elas também
432 desligaram o telefone à dona Txxx (.) da cara (.) e a mim
433 também (..) a gente ela j- dizia (.) o meu nome (.)
434 perguntou-me o meu nome (.) o número do processo (.) depois
435 (.) brrp (.) eu e a Txxx ficávamos a olhar uma para a outra
436 T a::i (.) meu deus (.) isto eles também go- (.) eles querem é
437 apanhar as pessoas lá e depois n- nem querem saber se
438 as pessoas têm ou não ap- recursos têm recursos para pagar
439 depois as mensalidades
440 U tanto que eles mandaram-me uma carta a dizer para mim
441 telefonar (.) que eles davam-me a () pa- do de o valor
442 estar mais baixo e não sei quê (.) quando eles mandaram essa
443 carta (.) eu telefonei logo (.) para ver o que é que
444 se a gente podíamos eh pagar e não sei quê (.) telefonei três
445 vezes ou quatro (.) desligaram-me o telefone
446 T disparate (..) disparate (..) disparate
447 U eu eh (.) mais o que é que eu vou fazer? (.) não posso fazer
448 mais nada (.) não é?
449 T olhas (.) olha (.) não vais fazer nada (.) agora vais ter que
450 esperar
451 U pois (..)olha (.) vou esperar se- (.) eu já disse a eles (.)
452 se vocês querem vir buscar a cama (.) venham buscar a cama
453 (.) querem (.) ir para tribunal (.) o problema é vosso (.)
454 vocês é que vão perder tudo (.) ficam com a cama estragada
455 (.) ficam (.) sem dinheiro (.) e v- pagam o custo dos
456 tribunais (.) que eu não vou pagar nada
457 T pois (.) não tens
458 U e: exactamente (.) eu disse a eles (.) e- eu não trabalho (.)
459 só recebo este dinheiro do rendimento e do apoio das miúdas
460 T e na altura quando pediste apoio eh estavas a receber mais?
461 U estava (.) estava a receber trezentos euros (.) é por isso
462 que eu não que eu não me importei
463 T pois
464 U era uma (.) também via que era uma cama boa uma cama nova (.)
465 e eu dia- ia dizer (.) não é? (.) mal será que eu também não
466 consigo (.) apertar mais um bocadinho e pagar as coisas (.)
467 que a gente temos que viver assim (.) não é? (.) não temos
468 que pensar (..) e então (.) eles agora é que decidem
469 T claro (..) pois (.) eles decidem mas está sempre para o vosso
470 lado (.) tu é que tens a dívida (.) não é?
471 U claro (..) isso é verdade (..) então vá doutora (.) eu v- eu
472 vou para casa
473 T pronto (.) então vais ver o que é que é exactamente (.) está
474 bem?
475 U da p- () (.) hum hum
476 T e depois dizes-me qualquer coisa
477 U está bem (.) depois eu venho cá com o Cxx (.) o Cxx (.) eu eu

478 pensei ele para virmos falar consigo (.) e depois virmos (.)
479 e depois (.) se coiso você ajuda-nos a escrever uma carta
480 para o preside:nte ou qualquer coisa (..) está bem?
481 T exactamente (..) ajudo sim senhora (.) ajudo sim senhora (.)
482 está bem?
483 U obrigadinha (..) vá (.) tchau
484 T tchau
485 U até logo

FIM DO ATENDIMENTO [B]
DURAÇÃO 00:17:17

Anexo 3. Transcrição integral do Atendimento [C]

001 T ó dona Dxxxxxxx (.) antes de nós darmos início ao atendimento
002 eu queria-lhe só fazer uma perguntinha (..) já deve ter
003 reparado que temos aqui um objecto estranho em cima da mesa
004 (...) que é um bocadinho intimidador (.) não é
005 U sim ((riso))
006 T pronto(.) nós esta- (.) a junta de freguesia de monte abraão
007 está a colaborar num projecto que está a ser feito no
008 concelho todo de Sintra (.) e pedem aos técnicos das várias
009 instituições que gravem os atendimentos (...) para perceber
010 (..) ha (..) de que forma é que o relacionamento que se
011 estabelece entre o técnico e o utente (..) eh (..) influencia
012 ou não o decorrer da intervenção que depois é feita (..) eh
013 (..) os dados são (..) mesmo só para um estudo (.) não vão
014 ser divulgados (..) são absolutamente sigilosos (..) mas
015 logicamente que a pessoa tem direito a não querer (..) que se
016 grave o atendimento (.) portanto se preferir que eu desligue
017 o gravador (..) não há qualquer tipo de problema
018 U sim não não tem problema
019 T não? está bem (..) óptimo
020 T então diga lá dona Dxxxxxxx (..) é a primeira vez que vem aqui
021 à junta (.) não é?
022 U sim sim (.) é a primeira vez
023 T então e o que é que a traz por cá?
024 (1.1)
025 U sim estamos a passar (.) eh (.) alguma dificuldade em casa
026 (..) é por isso que eu vim pedir uma ajuda
027 T hum uma ajuda como (.) em que aspecto
028 T hm::
029 U sim (..) alimentação e roupa
030 (0.5)
031 T então e diga-me lá (..) mora aqui em Monte Abraão
032 U sim sim
033 (0.4)
034 T eh (...) diga-me lá o seu nome completo
035 (0.5)
036 U Dxxxxxxx Txxxxx (....)
037 T Dxxxxxxx Txxxxxx
038 U Axxxxxxx xx Cxxxx
039 T Axxxxxxx xx Cxxxx (..) não é
040 U sim sim
041 (4.9)
042 T portanto (..) qual é que é a sua morada
043 U praceta Xxxxxxxx Xxxxxxx
044 T praceta Xxxxxxxx Xxxxxxx
045 U número xxxx (.) xxxxxxxxxxxx
046 (3.1)
047 T mora sozinha (.) dona Dxxxxxxx
048 (6.4)
049 T hum hum
050 U não não (.) com o meu filho e o meu marido
051 T tem contacto telefónico
052 U sim sim
053 T qual é que é o número
054 U xxxx xxxx
055 (0.5)
056 xxxxxx x xx
057 (0.8)
058 xxxx xxxx xxxx xxxxxxxx x xxxx

060 T xxxx xxxx
 061 U xxxx xxxxxxxx x xxxx
 062 (0.7)
 063 T xxxx xxxxxxxx e xxxx (.) xxxx xxxx xxxx xx xxxx xxxx xxxx xxxx
 064 sete (..) é assim (.) é
 065 U é sim (.)
 066 T nacionalidade
 067 U hum angolana
 068 T angolana? (..) nasceu em que sítio de angola?
 069 U kwanza Sul
 070 T banza sul
 071 (1.2)
 072 U kwanza
 073 T kwanza?
 074 U kwanza sim
 075 T com 'q' de 'quá quá' ou com k (.) com q com 'k'
 076 U sim (.) com 'k'
 077 U sim (.) está a ficar correcto
 078 (2.8)
 079 T a sua data de nascimento
 080 U dezasseis de um de setenta e sete
 081 (1.9)
 082 T portanto é casada
 083 U não não
 084 T vive em união de facto é?
 085 U sou sim sim
 086 T dona Dxxxxxxx está a trabalhar?
 087 U estou (.) estou
 088 T o que é que faz?
 089 U embaladora
 090 T embaladora é aonde (.) aqui em Sintra que trabalha?
 091 U não (.) no Cacém
 092 T numa fábrica?
 093 U sim sim
 094 (11.8)
 095 T estudou até que ano dona Dxxxxxxx?
 096 U décimo primeiro
 097 T décimo primeiro?
 098 U sim
 099 (3.3)
 100 T tem algum documento de identificação consigo?
 101 U tenho
 102 (12.0)
 103 T obrigada
 104 T centro de saúde (.) está inscrita neste aqui de monte abraão?
 105 U não não
 106 U do cacém sim
 107 T do cacém? já morou no cacém foi?
 108 U já já
 109 (1.1)
 110 T quem é que é o médico de família?
 111 (0.7)
 112 U não tenho médico de família é preciso o cartão?
 113 T não (.) o cartão não (.) obrigada
 114 T então e diga-me lá (..) o nome do seu marido?
 115 U Oxxxxxxx xxx Sxxxxx Cxxxxxxxx
 116 T Oxxxxxxx? (.)xxx Sxxxxx
 117 U sim Cxxxxxxxx
 118 T vocês é a primeira vez que vêm aqui à junta?
 119 U hum

120 (3.7)

121 T este nome é-me familiar (.) Oxxxxxxx Cxxxxxxxxx (.) ele nunca
122 esteve aqui por algum motivo?

123 U não sei não (.) eu só pedi uma declaração só (..) para &p

124 T mas é-me familiar (.) o nome (...) e o filho (.) como é que é
125 (.) são só vocês os três (.) não é?

126 U sim sim

127 T como é que ele se chama?

128 U Bxxxx Axxxxxxxxx (....) xx Cxxxx Cxxxxxxxxx
129 (13.5)

130 T ora bem (..) aqui é dezasseis do um (..) setenta e sete (..)
131 tem algum recibo de vencimento? seu?

132 U tenho

133 (0.8)

134 T () obrigada (..) ok (...) o Oxxxxxxx (.) sabe a data de
135 nascimento dele?

136 U acho que está eh aqui dentro hum::::

137 T deixe ver isso dá para ver

138 T o que é que o senhor Oxxxxxxx faz?

139 U repositor

140 (15.7)

141 T repositor?

142 U Sim

143 T ele trabalha aonde?

144 (2.0)

145 U na fxxxxxxxx de odivelas

146 T de odivelas?

147 U sim

148 (0.8)

149 T tem algum recibo de vencimento dele?

150 U não (.) não trouxe

151 T quanto é que ele recebe (.) sabe? (..) mais ou menos

152 U quinhentos euros

153 T quinhentos?

154 U sim (..) acho que é isso quinhentos cinquenta sim

155 (3.2)

156 T e o vosso filho (.) qual é que é a data de nascimento dele?

157 U vinte e dois de um (..) de dois mil e cinco

158 (1.7)

159 T ele está no infantário está?

160 U está

161 T aqui em monte abraão?

162 U está sim

163 T qual é que é?

164 U hum:: (..) está aqui

165 (1.1)

166 T tem aí a factura deste ()

167 U tenho

168 T este é na amadora (..) não é em vila (...) em vila (..) em
169 monte abraão ((risos))

170 T isto é na amadora paga cento e quarenta euros é?

171 U ((risos)) sim

172 (19.6)

173 T casa (..) é própria (.) alugada (..) como é que é?

174 U é comprada sim

175 T é comprada tem quantos quartos (.) a casa (.)

176 T e quanto é que pagam (..) de prestação

177 U três quinhentos

178 (3.7)

179 T quinhentos euros (..) não é?

180 U sim
181 (2.9)
182 T tem aí alguma conta (.) da água (.) da luz (.) do gás
183 (13.3)
184 T está recenseada aqui na freguesia?
185 U recenseada?
186 T sim se tem cartão de eleitor (.) aqui na freguesia
187 U não (.) não trouxe
188 T não?
189 U não não (..) não não
190 T qual é que é o motivo? ainda não se recenseou porquê?
191 U acho que tem que se ser português (.) não
192 T não (..) se tem o título de residência pode-se recensear
193 U haa (..) não sabia disso
194 T não está recenseada em sítio nenhum?
195 U não não nunca fui
196 T não? ok
197 (0.8)
198 T o Bxxxx recebe abono de família?
199 U recebe
200 T quanto é que ele recebe?
201 U trinta e dois euros
202 (14.3)
203 T existe algum problema de saúde? algum de vocês tem algum
204 problema &de
205 U não
206 T não? alguma instituição (..) têm &al apoio de mais alguma
207 instituição?
208 U não não
209 T não?
210 (2.2)
211 T dona Dxxxxxxxx (..) vamos ver aqui apoio alimentar
212 (2.7)
213 relativamente ao apoio alimentar (..) haa eu vou depois
214 precisar que me traga alguns documentos (..) está bem (.) e
215 eu vou-lhe escrever (.) aqui no papelito quais é que são os
216 documentos que me vai trazer (..) alguns deles já aí tem mas
217 eu prefiro que me traga tudo junto (..) está bem?
218 U hum está (...) hum hum
219 T pronto | mas antes de mais eu queria só lhe explicar que nós
220 aqui em monte abraão somos (..) nós junta de freguesia (..) em conjunto com a igreja (.) lá em baixo (.) sabe onde é que é? (.)
221
222
223 U sim sei (.) é lá em Massamá
224 T não (.) monte abraão
225 U monte abraão?
226 T isto é tudo monte abraão (risos)
227 U ((risos))
228 T aonde?
229 U não é aquele haa: dos dos correios?
230 T é (..) então isto é monte abraão não é massamá (.) não diga
231 isso (risos) se a presidente ouvisse isso ficava zangada
232 U pronto ((risos))
233 T hum (.) pronto (..) nós (.) junta de freguesia em conjunto
234 com a igreja damos apoio alimentar (..) somos a única os
235 únicos que damos apoio alimentar aqui à freguesia toda de
236 monte abraão
237 T pronto
238 U sim sim
239 T e nós temos o apoio completamente sobrelotado (.) temos

240 muitas muitas muitas pessoas (.) e temos uma lista de espera
241 ainda relativamente grande (.) portanto temos que avaliar
242 muito bem as situações e ver aquelas que são prioritárias ou
243 não

244 **U** sim

245 **T** eu à partida (..) pelo que estou a ver (..) eu percebo e
246 consigo perceber que é uma situação complicada (.) mas não é
247 das mais urgentes

248 **U** sim

249 **T** portanto (..) o que eu lhe vou pedir é que me traga à mesma a
250 documentação porque o pedido está feito (..) e assim que
251 surgir a oportunidade (..) agora só para o ano (.) não lhe
252 posso precisar mesmo quando (..) mas assim que surgir a
253 oportunidade (...) nós eh: (..) enviamos-lhe uma carta para
254 casa a dizer o diz que vai levantar os alimentos

255 **T** está bem? mas não vai ser: (..) para já

256 **U** sim está bem

257 (0.5)

258 **T** pode ser?

259 **U** tudo bem sim

260 **T** pronto (...) então vai-me fazer assim (..) vai trazer (..) documentação
261 documentação
262 (4.2)

263 **T** quando tiver estas fotocópias que eu lhe vou pedir (..) deixa
264 aqui na junta e pede para elas me entregarem a mim (.) está
265 bem? (..) pergunta se eu estou cá (.) se eu não estiver pede
266 para elas me deixarem a mim (.) está bem?

267 **U** está está bem

268 (0.5)

269 **T** pronto (..) vai-me trazer (..) documentos (..) de
270 identificação (..) do agregado (..) familiar (..) portanto
271 vai trazer seu (.) do seu companheiro (.) e do Bxxxx (..) está bem?

272 **U** está

273 **T** deixe-me só ver aqui uma coi- (.) isto é dele não é? (..) não
274 se percebe muito bem mas

275 **T** deixe estar este aqui (.) dê-me lá o seu título de residência

276 **U** hum (..) também está aqui o do Bxxxx

277 (0.7)

278 **T** o do Bxxxx também (.) pronto

279 **T** então isto aqui vou pôr aqui como já está (..) recibo de
280 vencimento (.) o seu já (.) tinha aí também (.) não é?

281 **U** tenho tenho

282 **T** depois pronto (.) falta trazer o recibo de vencimen:to (..) do Oxxxxxx (..) está bem?

283 **U** está

284 (1.6)

285 **T** o seu está aqui (..) isto também (.) que é do infantário do
286 Bxxxx (..) que é para eu tirar cópia (..) e tinha aí também
287 comprovativo do valor da casa (.) da prestação da casa (.) não é?

288 **T** não?

289 **U** não não (..) não tenho (..) não trouxe

290 **T** pronto (.) então eu quero (..) o comprovativo

291 **U** ah (.) o recibo não é isto

292 **T** pois (..) exactamente (..) eu tinha a sensação que tinha visto

293 **U** ((risos))

294 **T** bem (.) quer? (..) então vou riscar isto (..) quero que me traga o último IRS (..) que vocês fizeram (..) está bem? (..)

300 dois mil e seis
301 T vocês fazem juntos? quem é que entra na IRS?
302 U não (..) separados
303 T então eu quero o dos dois (.) está bem?
304 U está
305 T pronto
306 (0.6)
307 depois os documentos de identificação (.) recibo (..) e quero
308 as últimas contas (..) que tiver lá em casa (.) só a última
309 (..) da água (..) da luz (..) e do gás
310 T é botija
311 U está deste não é (..) coiso (.) é &bi sim
312 (0.8) (3.1)
313 T pois (..) mesmo assim quando comprar eh a botija peça sempre
314 o papelito (.) está bem? (..) que às vezes pode-lhe dar jeito
315 também para alguma coisa (..)pronto
316 U ah o (..) está bem
317 T eu vou tirar fotocópia destes documentos e ficam a faltar
318 estes (..) quanto tiver a fotocópia passa aqui (..) para me
319 deixar está bem? (..) mas já sabe que em relação ao apoio
320 alimentar vai ter que aguardar (.) possivelmente agora para o
321 ano (..) vamos ver talvez para fevereiro (.) março (.) vamos
322 ver (..) não lhe posso prometer nada (.) está bem?
323 U está está bem está bem
324 T pronto (..) em relação à roupa (..) nós temos um espaço (..)
325 aqui (..) pertence à junta de freguesia (..) é no bairro
326 primeiro de maio (..) não sei se conhece (.) conhece monte
327 abraão?
328 U não conheço muito bem
329 T está a morar aqui há pouco tempo é?
330 (0.6)
331 T há quanto tempo? há um ano?
332 U sim sim (.)um ano
333 T Pronto (..) aqui para cima (.) mesmo lá no mais alto de monte
334 abraão (.) há um bairro social (.) com prédios brancos (.)
335 altos
336 T sabe onde é que é?
337 U sim (..) sim sim
338 (0.5)
339 acho que já lá fui (.) é onde passa o vinte e quatro
340 T exactamente (..) pronto (..)aí em cima há uma ruazinha (.)
341 por cima de um jardim até (..) onde costumam estar lá muitos
342 miúdos a brincar (..) aí em cima há uma ruazinha que tem uma
343 mercearia e acho que são três cafezinhos (..) mesmo ao fundo
344 dessa rua está lá uma loja que diz gabinete de apoio à
345 família (..) está bem?
346 U sim sim
347 T e o gabinete de apoio à família vai estar aberto às quartas
348 quintas e sextas-feiras (..)haa: mm: (..) eu não lhe quero
349 estar a dizer para ir lá para a semana porque nós estivemos a
350 fazer obras no espaço e o espaço ainda não está a funcionar a
351 cem por cento (..) aliás ainda estamos a organizar (.) ainda
352 não está aberto ao público (.) digamos assim (.) não é?
353 U sim está
354 T portanto (.) se calhar (...) a seguir: (..) na última semana
355 de dezembro (.) a seguir à altura do natal experimente passar
356 lá
357 U sim
358 T está bem? (..) eu vou-lhe dar um cartãozinho que está lá a
359 morada (..) para se eventualmente se esquecer (.) está bem

360 (...) às quartas quintas e sextas (...) eu vou-lhe escrever
361 () um papelinho experimente passar lá (...) nós fazemos a
362 distribuição de roupa (...) temos lá também brinquedos (...)
363 outras coisas que possa eventualmente precisar para a casa
364 (...) está bem? (...) roupa de cama
365 U está mas aquilo fecha a que horas mesmo?
366 T é assim (.) eh (.) eu vou-lhe dar um cartãozinho e vou pôr lá
367 as horas (...) à quarta-feira está (.) vai estar aberto das
368 nove e meia ao meio-dia e meia (...) e das duas até às cinco
369 (...) à quinta-feira vai estar aberto (...) também (...) vai
370 estar aberto só de manhã (...) das du- das nove e meia ao
371 meio-dia e meia (...) e à sexta-feira outra vez o dia todo
372 (...) das nove e meia ao meio-dia e meia (...) e das duas até
373 às cinco
374 T é complicado para si nesse horário?
375 U está
376 (0.9)
377 U então mas posso pedir ao (??) que ele sai às cinco e meia
378 T sai às cinco e meia qual é que é a sua folga?
379 U pois
380 (0.6)
381 T só aos fins-de-semana
382 U só aos fim-de-semana sim
383 T pode (.) pode pedir a alguém (...) pode pedir a alguém (...)
384 mas convém é hum (...) é depois ela fazer referência também da
385 sua parte (.) ou assim (...) está bem? (...) para nós sabermos
386 (...) porque nós (...) normalmente (...) quando não são
387 situações conhecidas (...) da junta (...) uma coisa é se forem
388 situações que nós já conhecemos e que são acompanhadas aqui
389 (...) não há problema (...) já sabemos qual é que é a situação
390 (...) agora se aparecer uma pessoa que nunca tivemos qualquer
391 tipo de contacto com ela (...) fazemos sempre um
392 atendimentozinho para perceber qual é que é a situação (...)
393 está bem?
394 U sim está sim hum está (.) está bem
395 T pronto (...) então vamos ficar assim (...) já sabe (...) quando
396 surgir vaga nós enviamos uma cartinha para casa (...) eu vou-
397 lhe dar um cartão com a morada e com os dias (...) para ir ao
398 gabinete de apoio à família buscar as roupas (...) está bem?
399 U está está está (.) está bem
400 T pronto

FIM DO ATENDIMENTO [C]
DURAÇÃO: 00:16:18

Anexo 4. Transcrição integral do atendimento [D]

001 T portanto: (..) dona Oxxxx
002 0.5
003 U Oxxxx Sxxxxx (.) sim
004 T Sxxxxx (..) olh- (.) eh (.) portanto eu vim cá fazer uma
005 visita à sua mãe: (.) haa (.) e:: (.) eu gostava também que me
006 falasse um bocadinho desta situação (.) eu já percebi que lhe
007 deve dar muitos (.) deve ser muito trabalhosa (.) não? (.)
008 neste momento a senhora é uma cuidadora
009 U muito mesmo
010 T não é?
011 U exactamente
012 T portanto cuida da:
013 U há sete anos
014 T há sete anos (..) haa (..) e o que aconteceu?
015 (0.5)
016 U é assim (.) a minha mãe não tem doença nenhuma que:: (..) a
017 única doença que ela tem foi ela ter perdido a vista (..) aliás
018 o: (..) ficou ceguinha (..) não de diabetes (.) nada
019 (..) foi um descolamento da retina (..) mais tarde começou a
020 perder o equilíbrio (..)
021 T hum hum:
022 0.6
023 U e:: (.) foi ao hospital (.) os médicos disseram (.) o
024 psiquiatra dela (.) que iria acamar (..) e assim realmente
025 aconteceu
026 T mas não tem diagnóstico? (..) portanto não (.) não &disser
027 U foi só (.) foi só (.) eh (.) o descolamento da retina (...)
028 que cegou (..) porque tinha (.) análises boas (.) está tudo
029 bem (.) graças a deus (...) foi só a vista
030 T hum hum
031 U (1.2)
032 e:: (.) e começou a ter alucinações (...) que via: (..) eram
033 meninos (.) criancinhas que estavam ali na cama com ela (.)
034 que estavam vestidos de diabinho (..) e não sei quê
035 (0.4)
036 e entretanto o:: (..) o: psiquiatra no amadora-sintra disse
037 que ela realmente (..) via à maneira dela
038 (1.4)
039 e que ela que iria acamar
040 (0.9)
041 já está acamada há sete anos
042 (1.2)
043 eu (.) deixei o meu trabalho
044 (0.7)
045 T portanto (.) cuida a tempo inteiro da dona (.) Sxxxxx
046 U exactamente (..) cuido a tempo inteiro
047 (3.5)
048 T ()
049 U e vivo aqui (.) aliás (.) deixei a minha casa (.) morava em
050 lourel (.) deixei a minha casa
051 (1.9)
052 T portanto alterou-lhe completamente a vida (.) não é?
053 U e:xactamente
054 (10.8)
055 () arranjei também
056 T a senhora está doente:?
057 U estou

058 (0.5)
059 T de:?
060 (0.5)
061 U fui (...) sentia-me mal (...) eh (...) ficava toda dormente
062 portanto do lado direito (...) andava a cair na rua (...) depois
063 a minha filha ficou aqui eu fui ao médico mandou-me fazer os
064 exames todos (...) tinha a tensão muito alta (...) pronto (...) sobre isso estou medicada
065
066 (0.5)
067 entretanto fui fazer a mamografia e a ecografia mamária (...)
068 deu-me carcinoma
069 (0.7)
070 já fiz a biópsia (...) e agora (...) vou ser operada (...) vou de
071 hoje a oito dias para o hospital (...) amaran- (...) amadora-
072 sintra
073 T ()
074 U que a médica disse-me que eu tinha que ser operada quanto
075 antes
076 (0.8)
077 disse-me que tinha um carcinoma e eu (...) não sabia o que era
078 (...) perguntei-lhe o que era (...) diz que era um cancro
079 (0.7)
080 mas que eu que ficava tratada
081 (1.8)
082 vou lá dia vinte e seis (...) à consulta
083 T portanto tem sido muito difícil (...) não é? a saúde (...) sente
084 que a saúde lhe está a faltar
085 U sim (...) é: (...) (??) já lá vai (...) é horrível
086 T e a senhora não tem apoio de ninguém?
087 U só tenho os avós de manhã
088 (0.5)
089 à tarde vêm cá (...) vie- (...) vieram cá (...) no dia em que eu
090 fiz a (...) a (...) biópsia
091 (0.5)
092 mas às três e: tal (...) ela coitadinha tinha a fralda ainda
093 seca (...) não valia a pena (...) depois lavei-a no outro dia
094 (...) tinha que estar cinco dias sem fazer esforços (...) no dia
095 quinze era feriado elas não vêm (...) pronto (...) tive que a
096 lavar (...) tenho andado a pôr gelo (...) tenho aqui um grande
097 caroço
098 T hum hum
099 portanto (...) e: (...) e na altura em que:: (...) não estiver cá
100 (...) porque vai ter uma cirurgia:
101 U tem que ficar a minha filha (...) que mora em Lourel
102 (1.9)
103 tem um problema (...) tem quatro hérnias (...) que lhe apareceram
104 (...) na cervical (...) está a fazer um tratamento com um
105 neurocirurgião (...) não pode fazer esforços (...) também não
106 está a trabalhar (...) agora (...) vem para aqui (...) para tomar
107 conta da avó (...) pronto (...) é assim ((risos))
108 T haa (...) portanto a (...) ()
109 U ah (...) e tenho o meu irmão mais velho num lar (...) que é
110 muito conhecido em sintra (...) que é o Cxxxxx
111 T ()
112 (1.0)
113
114 U () (...) conhece perfeitamente o meu irmão
115 (0.5)
116 T e o seu irmão está num lar porque?
117 U porque foi (...) portanto ele deu-lhe (...) umas trombozes (...)

118 várias trombozes (..) e tem uma deficiência (..) que ele que
119 teve meningite com cinco anos
120 (0.7)
121 e pronto e:: (..) é uma pessoa: (..) ele não é maluco (..)
122 ficou com:: (..) deficiência
123 (0.5)
124 da: (..) cabeça (..) nunca trabalhou
125 (0.7)
126 e:: (..) toda a gente aí o conhece (..) o Cxxxxxx (..) ui é uma
127 referência em sintra
128 (0.8)
129 T mas ref- (.) uma referência em que sentido?
130 U ha:: em todos os sentido (.) é: (..) por causa da bola (..) é
131 por causa do hockey
132 (0.9)
133 T portanto uma pessoa ligada ao desporto
134 U eh:: (..) amicíssimo do (..) Fxxxxxxxx da Pxxxxxxxx (..) que ele
135 é da junta de freguesia de são pedro (..) não sei se conhece
136 (0.6)
137 amicissimo dele
138 (0.8)
139 e: (.) e levava o meu irmão quando era o hockey (.) a jogar eh
140 (.) com o primeiro de dezembro (..) de fora (..) ele levava o
141 meu irmão com eles e tratava (..) pronto (..) ainda hoje o meu
142 irmão é sócio do primeiro de Dezembro quem paga as quotas é o
143 Fxxxxxxxx(..) são amicíssimos
144 (0.7)
145 é assim (...) se perguntar em sintra se conhece o Cxxxxxx (.)
146 toda a gente (..) conhece
147
148 (0.5)
149 T e a senhora (.) vive aqui sozinha com a sua mãe?
150 U não (.) e tenho o meu neto (..) que está aqui (..) o meu neto
151 não está cá agora (..) mas (..) que vive aqui comigo também
152 (..) que tem vinte anos (.) fez agora (.) vinte anos (.) mora
153 (.) morava com (..) morava (.) a minha filha trabalhava de
154 noite (.) na: (..) Dxxxxxx (...) pronto (..) e ele como tinha
155 problemas de asma (..) a minha filha (.) eu morava ao pé da
156 minha filha em lourel
157 T hum hum (..) sim
158 U (0.5)
159 ficava comigo (..) de noite (..) porque ela trabalhava de
160 noite
161 (1.3)
162 eu vim para aq- (..) ela (.) aquilo fechou (..) foi para
163 países de leste (.) para a roménia (.) não sei quê (..) e ela
164 ficou no desemprego
165 T sim
166 U (0.9)
167 entretanto (.) eu vim para aqui (..) para não estar a pagar
168 renda e como aqui eh (.) ela tinha a casa fechada e a minha
169 mãe estava comigo em Lourel (..) como chegou eu vim para aqui
170 (0.5)
171 com ela (..) e o rapaz quis vir comigo (..) foi crescido e (.)
172 eh (.) foi: (.) foi nascido e criado aqui (..) quis vir comigo
173 (..) e pronto (..) aqui está comigo (..) ajuda-me
174 (0.5)
175 a puxar a minha mãe para cima (..) vem cá para (..) quando eu
176 vou ao pão ele ver se a avó precisa de água (..) se precisa de
177 pôr almofada (.) de tirar almofada (..) pronto (.) dá-me assim

178 uma ajudinha (.) sempre é mais espectacular: (..) com vinte
179 aninhos
180 (1.9)
181 T portanto (..) são três pessoas nesta casa (.) e conta com o
182 apoio do seu neto
183 U nesta casa (..) exactamente (..) quanto eu sei o é
184 (0.4)
185 T e está satisfeita com o seu neto
186 U adoro (..) e agora se ele quiser sair daqui (.) para mim (.)
187 ui
188 (1.0)
189 T era muito complicado
190 U era
191 (1.5)
192 era porque é uma companhia que eu aqui tenho (.) mesmo de
193 noite se acontecer alguma coisa
194 (2.1)
195 então eu: há um tempo também (..) para aí há: (..) olhe (.) o
196 ano passado (...) comecei com uma dor muito forte no peito
197 (..) teve o: (..) a preocupação (..) chamou os bombeiros (..) eles vieram aqui
198 (0.7)
199 era a tensão um bocado (..) alta (..) levaram-me para o
200 hospital da amadora-sintra (..) e ele ficou aqui com a minha
201 mãe (.) depois a minha filha foi lá ter comigo (..) e ele
202 ficou com a avó
203
204 T portanto (.) tem sido um apoio
205 (1.2)
206 e é amigo
207 U muito
208 (1.8)
209 muito muito
210 T os seus olhos brilham quando fala do neto
211 U e então
212 (0.8)
213 desde pequenino: (..) oh pá (.) não sei (.) olhe é: (.) é um
214 miúdo que não tem (..) tem vinte anos (.) é um miúdo
215 espectacular
216 (1.7)
217 até: hoje: (..) graças a deus
218 (1.6)
219 mesmo com companhi:as (..) eh (.) agora (.) estive a trabalhar
220 aqui na (..) a:i credo (..) nisto das (.) dos alumínio (..) aqui em baixo
221
222 T hum hum
223 (0.5)
224 U e::: (..) terminou contrato veio embora (..) está no
225 desemprego também (...) isto é tudo assim
226 T sim
227 (0.6)
228 U anda aqui no ginásio (..) vai ao ginásio (..) mete-se no
229 quarto (.) com o computador (..) m- eh (.) a ouvir música (..) pronto
230
231 uma criança
232 T hum hum (..) pronto (..) mas (..) e::h (..) do ponto de vista
233 económico tem sido também difícil
234 U muito
235 (1.1)
236 T portanto neste momento no agregado está:o
237 (0.2)

238 U tenho duas pessoas com (.) a cama (..) portanto o meu irmão
 239 não está acamado está na cadeirinha de rodas
 240 (0.5)
 241 T está num lar
 242 U está no lar
 243 (0.9)
 244 por acaso até: (..) quem me emprestou a cadeirinha de rodas
 245 foi (..) a santa casa da misericórdia (..) e esta cama também
 246 (.) e::: (..) e pronto (.) e fraldas para ele (..) que ainda
 247 hoje fui ao dia comprar
 248 (0.6)
 249 e fraldas para ela (..) então pomadas é um (..) é um horror
 250 (..) é
 251 (1.3)
 252 T quando diz um horror de dinheiro (.) mais ou menos quanto é
 253 que custa? (.) portanto é muito caro
 254 U são ca- (.) são pomadas caras que não têm participação
 255 (0.2)
 256 T mm:::
 257 (0.5)
 258 U () por causa de ela ter a pele (..) a pele meio ()
 259 (0.2)
 260 T hum hu:m
 261 (0.5)
 262 U pronto (.) são coisas assim que não têm participações (..) e depois é muito óleo de amêndoas doces (..) é muitos óleos (..) de de (..) johnson
 263 (1.6)
 264 T para bebé
 265 (0.2)
 266 U é para bebé: (..) a ela não lhe falta (.) graças a deus (..) é muito papel de cozinha que eu gasto com ela (..) pronto (..) tenho é que (..) e ainda rolos (..) um pacote de rolos de (..) papel de cozinha (..) sabe (..) porque eu gosto antes de: (.) lavar (.) de tirar e::h (..) o cocó que ela tem (.) com o (..) com o (..) coiso (..) com o papel (..) (??)
 274 T hum (.) hum hum
 275 (1.0)
 276 então e
 277 U gasto muita coisa com ela
 278 T sem ser medicamentos (..) () portanto tem muito cuidado com a sua mãe
 279 U ()
 280 (0.8)
 281 eu por mês gasto (...) cento e::: (..) e onze co- (..) cento e onze euros em medicamentos (..) mais ou menos
 282 T isso inclui fraldas ou não?
 283 U e betadines (..)di:ga?
 284 T inclui fraldas ou não?
 285 U não não (..) só medicamentação
 286 T mm:::
 287 (1.1)
 288 U e as (..) e as (..) poma:das (..) lá está
 289 T hum hu:m
 290 U betadine
 291 (2.3)

294 não é?
295 (1.2)
296 é muito difícil
297 (0.2)

298 T si:m?
299 (0.5)

300 U e não: (..) e não há ajuda de nada
301 (0.6)
302 não tenho ajuda nenhuma (..) é só a reformazinha dela
303 (0.9)

304 T e a senhora não tem também rendimentos?

305 U eu não tenho (..) estou no desemprego (..) quatrocentos e
306 dezassete euros
307 T hum hum

308 T a su:a (..) portanto a dona Sxxxxx quanto é que tem de: (..) de reforma?
309 de reforma?

310 U a minha mãe tem de reforma (...) trezentos e oitenta e sete: e
311 oitenta e cinco (..) euros
312 (0.4)

313 T hum hum (.) e a dona::

314 U e (.) e tenho quatrocentos e dezassete euros de desemprego
315 (1.8)

316 T diga (.) não (.) não exerce profissão há quanto tempo:?
317 (0.5)

318 U há dois
319 (2.0)

320 () uma senhora a (..) tomar conta da minha mãe (..) mas
321 ela: (..) queria (..) muito dinheiro (..) e eu não podia estar
322 a dar (..) eu também não recebia a tempo e horas (..) () estava (..) e estava e está (..) está muito mal (..) não pagam ordenados (..) n- (..) optei por (..) pronto (..) fiz um acordo (..) ao fim e ao cabo

326 T claro
327 T sim

328 U assinei um papel para o desemprego
329 T sim

330 T a (.) a dona Oxxxx trabalhava em quê:?
331 U eu era escriturária (..) já vai para lá de trinta e oito anos
332 ((tosse))

333 T que idade tem a dona Oxxxx?
334 U eu tenho cinquenta e nove

335 T do tempo para a reforma são trinta e cinco anos (.) não é?
336 U () não (.) é:: (..) é aos sessenta e cinco anos

337 T sim sim mas (.) mas que tempo?
338 U () eu (.) mas como eu vou agora (..) estou no desemprego (..) tive direito a trinta e oito meses (..) e agora como saiu um decreto (..) agora já há tempo (..) que é o oitenta e quatro (..) decre- (.) o decreto oitenta e quatro (..) eu em fevereiro (..) já posso pôr os papéis

343 T para a reforma
344 U para a reforma (..) porque eu já tenho quarenta e três anos de desconto e já me dão a reforma (.) sem penalizações (.) sob esse decreto
345
346
347 T claro

348 U de maneira que em fevereiro já vou pôr os papéis em outubro já

349 () (.) o outubro não (.) em Dezembro vai-me acabar o
350 desemprego (.) o ano que vem
351 T hum hum
352 U os papéis para a reforma (...) se lá chegar (.) a:h mm
353 T tem receio de (.) peço desculpa
354 U ()
355 T tem receio de nã::o (.) mm:
356 U ()
357 T é uma doença grave
358 U ()
359 T está muito ansiosa
360 U tenho estado muito ansiosa
361 T e angustiada
362 U tenho (..) estou a tomar cinco xanaxes por dia
363 T cinco xanaxes?
364 U dois de manhã (..) um ao almoço e dois à noite (.) tomo três
365 por dia porque eu também tenho (..) da tiróide também (.) o:
366 (..) o::s nódulos (..) e::h (..) aumentaram (..) e (..) a
367 minha filha quando foi ao egas moniz eh (..) marcou-me a
368 consulta (..) mas está atrasada um ano (..) tenho que estar à
369 espera ()
370 T ()
371 U por acaso na amadora-sintra não demorou tempo nenhum a &consu
372 (.) a consulta (..) do meu médico (..) mandou para lá (..) por
373 fax o (..) pronto (.) o (..) pedido de consultas
374 T sim
375 U não demorou muito tempo a mandarem a carta para eu lá ir
376 marcaram-me logo a consulta lá (.) fui consultada (..)
377 marcaram-me logo a bió:psia e já há consulta (..) só que agora
378 é só para o (..) dia vinte e seis
379 T eh (..) sim
380 U () seja rápido
381 T mas vai ser operada vinte e seis de setembro
382 U eu vou à: consulta (.) eu vou à consulta (...) a partir daí
383 (.) agora não sei
384 como é que é (..) eh (...) nunca tinha ido (..) não sei se me
385 marcam logo depois (..) a consu- (.) a consulta de anestesia
386 (..) porque isto primeiro tem que se ir a uma consulta de
387 anestesia se marcam logo a: (.) a operação (..) isso já não
388 sei como é que () eu queria é que não
389 (..) () (..) já sofri tanto com a biópsia
390 T e::h
391 U se eu soubesse que era assim (...) tinha (??)
392 T que era assim como? (.) foi (.) foi muito doloroso?
393 U doloroso (..) foi horrível (.) foi horrível (.) a (..) mesmo
394 (.) mesmo (..) sendo anestesiada (..) anestesia local (..) mas
395 cá por baixo não tinha: (..) anestesia (..) é (..) ()
396 a arr- (..) a arrancar carne (..) nunca o tinha feito (..)
397 fiquei a sofrer da omoplata (..) quase não posso virar o
398 pescoço
399 T sim

400 U fiquei com isto aqui inchado (..) agora já não tenho tanto
 401 (..) tenho posto gelo
 402 T hum hum
 403 U e tomado os ben-u-rons como eles me mandaram (..) mas não me
 404 faz nada o ben-u-ron ()
 405 T sente que a saúde lhe está a escapar
 406 U está (..) já: (..) e sem forças (..) não tenho forças a andar
 407 (..) as pernas pesadas (..) olhe (..) tem sido muito difícil
 408 pronto
 409 T ()
 410 U e já tenho dito ao () que cresça (..) já tenho dito muita
 411 vez (..) eu vou primeiro que a minha mãe (..) ela está (..)
 412 ela não tem doença nenhuma (..) ela tem as análises (..)
 413 óptimas (..) ela não tem diabe:tes (..) não tem colesterol (..)
 414 não tem ácido úrico (..) não tem ureia (..) na:da (..) ela está
 415 óptima
 416 T ()
 417 U está aqui (..) ri:ja e:: (..) e pronto (..) está é surda (..)
 418 agora está é muito surda (..) tem que se falar muito alto ao
 419 ouvido () mas também já vai para noventa e um anos
 420 T noventa e um anos (..) a dona Sxxxxx tem
 421 U já faz em dezembro (..) dia quatro de dezembro (..) noventa e
 422 um
 423 T e:h (..) crê que vai morrer antes da sua mãe
 424 U eu acho que (??) (...) acho (..) tenho quase a certeza (..) não
 425 eu sin- (..) eu sinto-me muito (..) muito (...) () (..)
 426 seja o que deus quiser
 427 T o futuro é incerto (..) sente o futuro como incerto
 428 U sim sim () gosta- (..) é uma c- (..) gostava de ter a minha
 429 casa sempre (..) encerada
 430 T mas não (..) consegue
 431 U e hoje não consigo (..) estive a aspirar ontem (..) aspirei a
 432 casa (..) tive que me vir deitar (..) vou arrumar a cozinha
 433 (..) tenho que me vir deitar (..) pronto é assim (..) ()
 434 estender roupa (..) tenho que me vir deitar
 435 T não consegue
 436 U e:xacto (..) que não consigo
 437 T faltam-lhe as forças
 438 U não consigo (..) eu nunca fui assim (..) de há um tempo para cá
 439 (..) mas foi de repente (..) foi de repente (..) foi um: (..)
 440 para aí de há um ano para cá que ando (..) ando (..) pronto (..)
 441 ando a perder as forças completamente (..) até para a virar (..)
 442 para ir (..) tirar-lhe a fralda (..) pa- (..) para lavá-la (..)
 443 depois para a virar para cá (..) eu fazia isso eu (..) eu é que
 444 fazia a cama sozinha e lavava-a e dava-lhe banho (..) lavava-
 445 lhe a cabeça (..) tudo (..) sozinha (..) hoje não consigo
 446 T as coisas mudaram
 447 U mudaram completamente (..) completamente
 448 T pelo menos está preocupada com o futuro
 449 U eu estou (..) eu nem é mais por mim (...) é por ela (..) o que
 450 vai ser dela
 451 T mm
 452 U () o miúdo tem vinte anos (..) pronto (..) tem a mãe (..) e

453 é um homem (..) ela (..) coitada (..) () (..) os lares
 454 são muito caros (..) bem (..) eu também não queria que a minha
 455 mãe fosse para um lar (..) ela está sempre a chamar e ela (..
 456 depois (..) ainda ficava aí toda ()
 457 T sim (..)pronto (..) gostava de (..) tem expectativas (..) já tinha
 458 expectativas e: (..) eh (..) de ter uma casa diferente (..) mais
 459 composta e: (..) arrumada
 460 U mesmo que fosse o meu irmão (..) porque depois já eram duas
 461 pessoas (..) com duas pessoas (..) sim (..) a mãe não ia (..
 462 se eu tivesse dinheiro (..) se tivesse uma pessoa a tratar (..
 463 pronto (..) de um e de outro (..) aí isso (..) eles não iam
 464 para o lar (..) não (..) agora (..) ()
 465 T também não foi possível de outra forma
 466 U não (..) não foi (..) e ele gosta de lá estar
 467 T do lar
 468 U no lar (..) gosta muito (..) é muito bem tratado (..) gostam
 469 muito dele (...) já lá está há nove anos (..) gostam muito
 470 dele e:: (..) () (..) é uma pessoa tão forte (..) e (..
 471 hoje está magrinho (..) também (..) é tudo passado (..) que ele
 472 come (...) () estes músculos não mastiga (..) só engole
 473 (..) é assim (..) olhe (..) a vida tornou-se um bocado difícil
 474 para mim
 475 T muito (..)portanto não era isto que tinha imaginado (..
 476 gostaria (..) as suas expectativas (..) gostaria de dar um outro
 477 apoio à sua mãe (..) ao seu irmão:o
 478 U ah (..) sem dúvida (..) então não? (..) eu agora para ir ver o
 479 meu irmão (..) eu estava habituada a ir aos feriados (..
 480 sábados domingos (...) eu ia sempre ao meu irmão (..) desde
 481 que ela acamou (..) pronto (..) e tenho que pedir (..) ó Vxxxx
 482 (..) que é o meu irmão (..) tens que vir para ao pé da mãe (..
 483 depois é ele que vai sempre trabalhar quase aos fins-de-semana
 484 (..) é mui- muito difícil ver o meu irmão
 485 T (??)
 486 U e: (..) () olhe (..) e é (..) vinte e quatro sobre vinte
 487 e quatro horas aqui (..) não tenho sábados (..) não tenho
 488 domingos (..) não tenho feriados (..) na:da (..) o meu bocadinho
 489 é (..) o meu neto está no quarto (..) ó Bxxxx (..) a avó vai ao
 490 pão (..) vou ao pão (..) a lourel (..) bebo o meu
 491 descafeinadozinho (..) compro o meu jornalinho (..) venho para
 492 sintra
 493 T portanto é o seu único momento de descanso (..) só para si
 494 U só (..) só (..) é só esse bocadinho (..) sim (..) pronto (..
 495 venho para casa (..) mais nada (..) não faço mais nada (..
 496 ((risos)) a minha vida é esta
 497
 498 T a sua vida restringiu-se (..) mudou muito
 499 U muito (..) completamente (..) não é?
 450 T é como se também tivesse perdido a liberdade
 451 U comple- (..) então e e não perdi? (..) perdi &m (..) e bastante
 452 (..) perdi muita liberdade (..) então eu estava habituada (..
 453 a trabalhar e: (..) andava aí de um lado para o outro
 454 T () (..) perdeu a sua independência (..) a sua autonomia
 455 U não estou arrependida
 456 T sim

457 U não estou (..) deus me livre (..) mas e:h (...) não estou
 458 () (..) e como tal (..) não estando bem (..) faz-me n::ervos
 459 (..) ando muito enervada (..) muito
 460 T () está:: (..) está desconfortável consigo própria
 461 U muito
 462 T já não tem as mesmas forças (..) o corpo mudou
 463 U eu até era uma pessoa magra (..) estou (...) estou aqui (..
 464 estou (...) mas também é da tiróide (..) tenho () em
 465 engordar (..) mesmo que não coma (..) engordo (..) até a água
 466 me engorda (..) é verdade (..) eu bebo muita água (..) mas
 467 fico:
 468 T inchada
 469 U inchada (..) ()
 470 T a dona Sxxxxx está a descansar
 471 U ()
 472 T ai é?
 473 U está
 474 T diga-me só (..) em termos de despe:sas (..) que despesas é que
 475 tem (..) para além dos medicamentos?
 476 U tenho a água (..) tenho a luz (..) tenho os impostos (..) é o gás
 477 T portanto (..) a água (..) quanto é que (..) gasta (..) mais ou
 478 menos?
 479 U a água costumo gastar vinte euros (..) vinte e qualquer coisa
 480 euros
 481 T hum hum (..) a luz?
 482 U a luz é quarenta (..) fui pagar a luz (..) agora (..) há dias
 483 T não tem renda
 484 U tenho (..) é (..) cinco euros
 485 T isso ainda
 486 U isso é (..) é (..) isso é a coisa mais barata (..) ela não me
 487 pode aumentar eu queria passar isto (..) a e- (..) a luz (..
 488 eses quarenta e cinco (..) mais ou menos é esse mais ou menos
 489 T quarenta e cinco noventa e nove
 490 U ()
 491 T e o gás?
 492 U a água por acaso desta vez foi dezasseis e tal mas costuma ser
 493 vinte e do:is (..) mais ou menos (..) nem sei porque é que foi
 494 este preço assim
 495 T hum hu:m
 496 U o gás (..) eh (..) não sei quanto é que é a bilha do gás (..) é
 497 dos pequenitos (..) é dezoito euros e tal para me virem buscar
 498 e trazer a casa
 499 T dezoito euros
 500 U dezoito euros (..) portanto (..) ()
 501 T dá (..) trinta e seis euros
 502 U são (..) por mês (..) é:
 503 T e o telefone?
 504 U o telefone (..) isso é que é mais caro (..) mas isso é: (..
 505 pago eu metade e ele metade() é cinquenta e seis euros

506 (..) porque ele meteu a internet
507 T a::h
508 U e então ficou combinado ele dar metade e eu a outra metade
509 T sim
510 U o computador já levou: (..) é o que eu lhe disse (..) olha
511 agora não te posso estar a pagar a internet (..) então (..) eu
512 pago metade e tu pagas outra metade (..) está bem?
513 T hu:m
514 T e: os avós (..) em quanto é que fica?
515 U olhe (..) os avós (..) é assim (..) os avós (..) não sou eu que
516 pago
517 T hu:m
518 U é o meu irmão (..) porque ele (..) as minhas tias falaram (..
519 com ele (..) ouviu que a irmã está muito doente (..) tu não
520 ajudas a tua: (..) irmã a comprar nada (..) é (..) gel para ela
521 (..) gel para ele (..) é lâminas (..) é: (..) () lá em casa
522 (..) ele vem de sintra aqui buscar (..) para levar (..) que ele
523 não compra
524 T ()
525 U () o meu irmão (..) o outro (..) que eu tenho outro
526 irmão (..) portanto (..) tenho (..) é este (..) que está no lar
527 (..) e depois é este irmão que mora aqui em cima
528 T si:m (..) sim
529 U pronto (..) e:: (..) e depois tenho uma irmã na austrália (..
530 em sydney (..) já há muitos anos (...) e a mais nova sou eu
531 T hum hum (..) portanto (..) são quatro filhos (..) hum
532 U a mais nova sou eu (..) e então (..) já não sei o que é que ia
533 a dizer
534 T ah (..) e::h mm (..) não (..) por causa dos avós (..) quem paga
535 é o irmão
536 U (??) depois as minhas tias falaram com ele e ele (..) aceitou
537 que tem que resolver (..) este problema (..) depois ele c- (..
538 falou com a mulher e (..) eles é que estão a pagar (..) prontos
539 (..) a conta é tua
540 T ()
541 U nem eu podia (..) estar a pagar (..) o dinheiro: (..) o
542 dinheiro não dá para tudo (..) então
543 T é um trabalho colossa:l (..) o que a senhora tem aqui
544 então não é? (..) então
545 U graças a deus até hoje nunca lhe faltou nadinha (..) nada mas
546 (0.6) até hoje: (..) agora daqui para a frente não sei
547 () (..) amanhã é dia de banhinho (..) vão-lhe dar banho
548 (..) mudar a caminha (..) é i- (..) olhe (..) é isso é que lhe
549 fazem (..) hoje estiveram-lhe a cortar as unhas das mãos
550 cortam-lhe o cabelinho (...) eu é que lhe fazia isso tudo
551 (..) sozinha (..) veja lá (..) tinha uma força (..) mas como
552 as coisas são (0.5) de um momento para o outro
553 T tudo muda
554 U foi de começar a sentir-me (..) era (..) começava na perna dir-
555 (..) direita (..) uma dormência (..) uma dormência que eu aqui a
556 tinha (..) era o braço era a mão era a boca era a língua (..
557 esta parte toda (...) sentia-me tão mal tão mal (..) depois ia
558 (..) saía para ir (..) por exemplo (..) comprar (..) ao Dia um
559 pacote de fraldas (..) caía na estrada (..) na rua (...)

559 passava a vida a cair

560 T Sim (..) portanto foi aí que detectaram o:::

561 U foi aí (..) pois (..) mandou-me fazer o::s (..) tinha o

562 colesterol alto (..) telefonaram (..) medicamentos

563 T mm mm:

564 U e:: (.) e os nervos (.) estou a tomar o xanax (.) eh

565 T hum hum

566 U () e com o colesterol (..) ele não me quer (..) receitar

567 genéricos (.) pá (.) e é mm (..) e estou a tomar (..) dois (.)

568 duas qualidades de comprimidos para a tensão (..) ao pequeno-

569 almoço (..) () e um outro (..) esse outro é que é (..)

570 xa- (.) é que é (..) genérico

571 T si:m

572 U e:: (.) foi (.) mandou-me fazer os exames todos (...) foi

573 quando detectaram aquilo

574 T do lado esquerdo

575 U do lado esquerdo (..) e eu pronto (..) vim a chorar pelo

576 caminho de lá (..) eu fui sozinha (..) de lá da amadora para

577 aqui quando ela me disse (.) é um cancro

578 T foi muito violento

579 U foi (..) um balde de água fria (..) meti os óculos escuros

580 (??) (..) vim todo o caminho com as lágrimas a cair (..) tem

581 sido muito difícil (...) porque depois marcaram uma (..) biópsia (.) nunca mais chegava à altura da biópsia (..) e agora ando (.) ando assim porque nunca mais chega a altura da consulta (..) e (.) (??) (..) depois o meu médico telefonou-me (..) porque ele: (.) até já sabia o que era mas nunca me disse (.) também (..) dona Oxxxx (.) venha cá conversar um bocadinho comigo (..) a gente precisamos de conversar um bocadinho (..) está bem doutor (.) eu apareço aí (..) prontos (.) a minha filha ficou aqui com a minha mãe e eu fui (..) ah (.) dona Oxxxx (..) (??) foi um balde de água fria que eu apanhei (..) eu estou com uma ansiedade (??) eu não consigo (??) (..) foi quando ele me então disse (.) dona Oxxxx (.) tome dois comprimidos xanaxes (..) de manhã: (.) dois ao almoço e dois ao jantar

594 T hum hum (..) haa (..) a s- a sua vida mudou completamente

596 U completamente

597 T foi um choque

598 U muito forte

599 T uma violência

600 U depois ele disse (..) olhe (.) eu tenho aqui doe:ntes (.) que (.) estão há vinte e tal anos (.) a::: (..) que tiraram o peito: (..) e ainda hoje têm (.) fazem vida normal (..) e: (.) com certas limitações é certo (..) a senhora vai-se tratar (..) e assim foi (..) agora estou à espera que () (..) não sei (.) não sei (..) estou assim

606 T está sem jeito

607 U transtornada (.) olhe (.) muito transtornada

608 T muito angustia:da (..) com muito medo

609 U é como lhe digo (..) muito preocupada (..) a mim preocupa-me é ela

610

611 T receia é o futuro e não sabe o que vai acontecer à sua mãe se
612 lhe acontecer alguma coisa a si
613 U também coitada () (...) que ela tem quatro hérnias ()
614 na medula (...) a minha prima levou-a a um neurocirurgião (...)
615 () nunca mais a chamavam (.) para a consulta
616 T sim

617 U e ele então fez-lhe um tratamento muito grande ()
618 desempregada com uma grande despesa (...) e:: (...) e ele então
619 com o tratamento só vai lá em novembro (...) diz que em
620 princípio não vai () (...) ele está (.) está a gostar de
621 () (.) e tal (...) e continua com a medicação (...) e
622 agora vai em novembro (...) pronto (...) não pode fazer esforços
623 (...) não pode aspirar (...) não pode fazer a cama de lavado
624 (...) está lá uma amiga dela que é (??) (...) () (...)
625 agora ela vai tratar da minha mãe
626 T hum hum

627 U vai ficar com a minha mãe (.) cá (.) é ela que vai ()

628 T portanto é como se a saúde (.) quando se perde (...) a saúde é
629 um bem precioso
630 U então não é? (...) meu deus (...) nem tenho palavras para lhe
631 explicar
632 T tem sido muito doloroso

633 U tem (...) tem sim senhora (...) pelo menos até ao dia vinte e
634 seis (...) ver qual é que vai ser (...) o meu veredicto(...)
635 estou expectante (...) fico muito preocupada (...) () agora
636 não (.) não durmo a noite to:da (...) penso (.) penso (.)
637 isolo-me (.) estou-me a isolar muito
638 T está a afastar-se dos outros

639 U só (...) só saio para ir ao pão (...) venho logo para casa e só
640 saio para ir à (...) junta de freguesia (...) que agora tenho
641 até dia vinte e quatro para ir buscar o papel por causa do
642 desemprego
643 T hum (...) hum hum

644 U () lá a Ixxxx (...) () (...) venho-me embora (...) e
645 pronto (.) e aqui estou metida
646 T por estar doente toda esta situação também a obrigou a::
647 (...) a: (...) a esconder-se (...) sente-se escondida
648 U sinto (...) não tenho: (...) não me (.) não me (.) dá para
649 estar a falar com as pessoas (.) não (...) não me apetece (.)
650 não (...) isolei-me (.) pronto
651 T hum (...) está a ser muito difícil

652 U está (...) toda a gente diz (.) ai Oxxxx nunca mais te vi
653 () em baixo (...) amigas minhas (.) eh (.) nunca mais me
654 viste (...) eu venho ao pão (.) venho cedo (...) olha venho para
655 cá (...) ()
656 T sente-se em silêncio (...) não está com paciência para as
657 pessoas

658 U ela agora tem a mania que (.) eu às vezes digo (.) ó mãe (.)
659 eu vou-me pôr aqui um bocadinho em cima da cama (...) está bem
660 (...) passado um bocadinho () (.) o::: (.) () (.)
661 passado um bocadinho (...) o::: (.) ai pá (...) eu tenho que
662 me levantar daqui (.) eu parece que dou em doida
663 T perturba-lhe o sono?

664 U ai (.) é uma coisa horrível (.) entranha-se aquilo no (...)
665 mais à tarde (...) na minha cabeça: (...) que eu sinto mesmo os
666 nervos (.) eu sinto mesmo (??) (...) só de ouvir estar nisto

667 (.) fo- (.) agora (.) habituou-se (.) agora isto é uma mania
668 (.) que ela não era assim (.) entranha-se aquilo nos ouvidos
669 (..) digo eu assim (.) ai
670 T irritada (..) não é? (..) irrita
671 U não dá (.) não dá (..) não consigo
672 (0.5)
673 saio daqui (.) vou para a sala (..) olha (..) vou para ali
674 para dentro (..) sento-me no sofá e às vezes adormeço ali (..) só para não ouvir aquilo (..) uma confusão (..) a::::: (..) espera aí que eu (..) eu (.) porque é que ela faz isso? (..) é mania (.) sabe (..) é como ela estar agora assim ((bate palmas)) (..) isto é outra mania (..) faz cocó que nem ()
679 ()
680 T se calhar é algum (.) movimento involuntário
681 U faz cocó de manhã (..) agora se eu lhe perguntar-lhe (..) ela diz (..) estou a ver se faço cocó (..) quer fazer à tarde (.) quer fazer à noite (..) ((bate palmas ritmadas)) (.) ah (...)
684 enerva-me
685 (0.9)
686 o que é que eu hei-de fazer?
687 (1.0)
688 T sente-se a perder tempo [ali] =
689 U [é]
690 T = e (.) sem paciência
691 U é
692 (0.8)
693 é como o miúdo (..) chega a casa (.) gosta de ter a ap- (.) música lá dele
694 (0.6)
695 ó Bxxxx mete mais baixo que eu não tenho paciência para estar a ouvir
696 (0.8)
697 pronto (.) ele (.) tem que baixar a (.) tem (..) que senão (..) até isso (..) que para mim era uma companhia
700 T hum hum (..) agora sente-se mais frágil (.) mais ()
701 U já não consigo ouvir (..) ai Bxxxx (.) por amor de deus (.) parece que dou em doida (.) tu baixa-me isso
702 (0.6)
703 e ele tem (.) que baixar (..) não aguento
704 (1.0)
705 e eu não era assim
706 (1.6)
707 como agora há pouco tempo (.) foi para a zambujeira do mar (..) mas isso não estava &na ainda nesta situação
708 (1.0)
709 é uma saudade (..) que eu tenho (..) diz assim (.) ó avó (..) ó (..) ele não me chama avó
710 (0.5)
711 Oxxxx (.) vou para a Zambujeira do Mar
712 (1.0)
713 lá para o:: (..) festival (...) primeira vez que foi
714 (0.8)
715 e:: (..) então vais com quem? (..) vou com uns amigos (.) dormimos numa tenda (.) não sei quê não sei quê (.) lá foi
716 (0.5)
717 estive lá oito dias (.) uma semana (..) que falta que ele me aqui fez
718 (0.5)

724 (1.1)
 725 uma falta de () (..) uma falta de ouvir o teclado (..
 726 que ele está sempre com a porta fechada mas eu oiço o teclado
 727 quando passo ali (.) tuc tuc tuc tuc tuc
 728 (0.5)
 729 com o computador (..) a:i (.) mas uma saudade: (..) e agora
 730 estou nisto
 731 (0.7)
 732 só isso me faz confusão
 733 (1.0)
 734 ()
 735 (0.8)
 736 T portanto deu-se conta d- do (.) deu-se conta do (.) do apego
 737 que tinha (..) não é? (..) do apego que tinha ao seu neto
 738 (0.6)
 739 U ma- (..) mas (..) é estranho (..) é estranho
 740 T a ausência dele?
 741 U () si:nto
 742 T tocou-a muito
 743 (0.4)
 744 U () já se sabe (.) quando ele vai para o pai (..) que
 745 ele: (.) a minha filha é divorciada (.) o pai mora no algarve
 746 (..) e há: (.) este ano não foi (.) mas (.) costuma ir (..
 747 estar lá quinze dias (.) passar com o pai
 748 (0.8)
 749 é uma saudade (.) uma saudade (..) uma falta (.) uma falta
 750 (..) eu estou sempre a ligar para ele
 751 (1.0)
 752 estou sempre a ligar para ele (..) ó Bxxxx (.) quando é que
 753 chegas?
 754 (0.5)
 755 eu tenho saudades tuas (..) e vem para baixo (..) pronto (..
 756 ele este ano não foi (.) ainda bem (.) esteve só uma semaninha
 757 na zambujeira do mar
 758 (0.8)
 759 ma:s (..) tem (..) pronto (.) agora é a diferença que (..
 760 coitado (.) que ele (..) ó Bxxxx tu tens que ajudar a avó (..
 761 a avó não está a aguentar (.) tens que ir às compras com a avó
 762 (0.6)
 763 e porque eu não posso (..) e nha nha nha (..) e que eu tenho
 764 para ele (..) coitado (.) também tem vinte anos (..) ai (..
 765 também estás uma cha:ta
 766 (0.6)
 767 e é verdade e eu noto (..) mas eu noto que estou
 768 T sente mais dependência dele?
 769 U eu noto que estou (.) eu não era assim (..) nem pouco mais ou
 770 menos
 771 (1.7)
 772 () esperemos (.) ()
 773 (0.9)
 774 ()
 775 (1.7)
 776 e tem sido assim (.) a minha vida agora
 777 T o futuro é incerto (.) sente o futuro como incerto
 778 (1.1)

779 U muito (.) mas mesmo incerto
780 (1.6)
781 () (..) () (..) e tenho que fazer quimioterapia
782 (0.7)
783 e depois (.) o médico diz que dá muita má-disposição (.) e
784 depois à tarde eu estou a lavar a minha mãe (.) com a má-
785 disposição (..) e como é que vai ser?
786 (1.0)
787 pro:nto
788 T também já (??) a sofrer por antecipação
789 (0.6)
790 U (1.4)
791 a:i (.) não sei (.) eu não sei
792 (0.8)
793 T está incerta em relação ao futuro
794 U estou (..) estou (.) tenho que estar
795 (0.8)
796 tenho mesmo que estar (.) não é?
797 (0.7)
798 depois de uma: (..) de uma bomba destas
799 (1.6)
800 quem é que não está
801 (2.7)
802 T dona Oxxxx (.) eh (.) gostava só de dar uma visita ao: (.)
803 fazer uma visita a: (.) ao domicílio (..) pode ser?
804 U a:i (.) então não pode? (.) olhe eu (.) desculpe é (.) não
805 está nada ao: (.) meu jeito
806 (0.9)
807 T olhe (.) não se preocu:pe
808 (0.2)
809 U olha (.) agora (.) isto aqui é a cozinha
810 (0.6)
811 é (.) eu é assim (..) descanso um bocadinho (.) e depois é que
812 (..) de- de- depois de descansar é que venho lavar a louça (.)
813 é que venho arrumar a cozinha (.) que agora é assim
814 (0.5)
814 aqui é a cozinha
815 (1.1)
816 hum (..) aqui é a cozinha
817 (2.6)
818 para lavar é () (..) é assim (.) aos bocadinhos (.) não
819 posso fazer tudo:
820 T de uma vez só
821 (0.4)
822 U aqui é que é a casa de ba:nho (.) tinha banheira (..) o meu
823 irmão tirou (..) porque isto não tinha águas quentes eu quando
824 morava em lourel andou aqui o meu irmão a fazer obras (..) e
825 pôs aqui águas quentes
826 (0.5)
827 portanto pô:s (..) aqui estes coisinhos
828 T sim
829 (0.2)
830 U e: (.) tirou a banheira e meteu o poliban que era para a minha
831 mãe

832 T o poliban

833 U (0.9)

834 que a minha mãe quando veio para cá ainda vinha à casa de

835 banho (.) já de cadeirinha mas vinha

836 (0.4)

837 T agora já não vem?

838 U não (..) depois &aca acabou por acamar (.) e pro:nto

839 (1.1)

840 aqui é o quarto dele

841 (0.5)

842 propriedade privada

843 T propriedade privada

844 (1.3)

845 U ele é que faz a cama mas não fez (.) foi para a () (.)

846 foi para a pesca

847 (0.8)

848 T portanto é um:: (..) um quarto de um:: (...) um: (.) jovem

849 U é

850 (0.4)

851 T com muitos espelhos (.) não é?

852 U ele é que costuma fazer a caminha mas hoje não fez

853 (0.5)

854 ((risos)) (..) muitos posters no quarto (..) já () (..)

855 a casa é muito húmida (..) já lhe disse a ele (..) ó Bxxxx (.)

856 tens que tirar tu:do (.) () velha (.) e está ali tudo

857 (.) já (.) a cair (..) que é para a avó mandar (.) eh (.)

858 pintar (..) não tira (.) ((risos))

859 (2.2)

860 aqui é a casa de jantar (..) que é o meu local de leituras

861 (..) que eu estive a aspirar e deixei ali o aspirador

862 (1.8)

863 a::i (..) ()

864 (0.5)

865 é uma casa: (..) é onde (..) é: a casa: da minha mãe

866 (1.0)

867 e este é o quarto das arrumações como eu digo (..) a roupa

868 (..) quando coiso (..) pumba (..) vem para aqui (..) quando

869 tenho força

870 (0.5)

871 pego na roupa toda (.) meto na casa de jantar (.) ponho-me a

872 (0.2)

873 T a passar

874 U a passar a ferro (..) pronto (..) fico () (..) agora

875 estou à espera (..) de ter um bocadinho

876 (0.3)

877 T hum

878 (0.6)

879 U ter mais força (..) eu já estou farta de tomar (..) o centrum

880 T pois

881 U estou farta de tomar: (.) os comprimidos que a doutora da

882 farmácia (??) me receitou (.) para me dar energia e tudo (..)

883 nada

884 T nada
 885 (0.2)
 886 U nada
 887 (0.5)
 888 T ()
 889 U e é aqui este quarto
 890 (0.5)
 891 T u:m (.) &do: (..) são quatro assoalhadas
 892 (0.3)
 893 U é (..) uma (..) duas (.) três quatro (..) é (.) quatro
 894 assoalhadas (.) e a casa de banho (..) ah (.) e tem uma
 895 dispensazinha pequenina no: =
 896 T quatro
 897 U = na cozinha
 898 (1.0)
 899 T está bom dona Oxxxx
 900 (1.2)
 901 deixe-me só pôr aqui quatro assoalhadas
 902 U a casa (.) a casa estava muito velha (.) está tudo e:h (..
 903 está tudo estalado
 904 (1.8)
 905 só que (..) o meu irmão andou aqui a arranjar (..) tinha
 906 rachas enormes
 907 (1.9)
 908 T são do- (.) dois (.) três quartos e uma sala
 909 U sim (.) exactamente
 910 (0.6)
 911 T três qua:rtos (...) uma sala (..) está bom (..) e uma casa de
 912 banho uma cozinha e uma dispensa
 913 U e uma dispensa
 914 (2.1)
 914 T e::h (..) eh e:h (.) agora (.) a dona Oxxxx tem contacto?
 915 (0.6)
 916 U tenho
 917 (0.3)
 918 T tem?
 919 U é o xxxxxx x xx
 920 (0.6)
 921 T xxxxxx x xx
 922 U xxxx xxxx xxxxxx
 923 (0.3)
 924 T xxxx xxxx xxxxxx
 925 U xxxx
 926 T xxxx
 927 (0.2)

928 U xxxxxxxx
929 (0.5)
930 T xxxxxxxx
931 (1.5)
932 dona Oxxxx (.) mais uma vez muito obrigada por ter podido
933 U de nada (..) obrigada eu
934 (0.3)
935 T está:?
936 e que corra tudo bem
937 U gostei muito de estar a falar
938 (1.1)
939 soube-me bem (.) está
940 T e cuide-se bem
941 U está
942 T muito obrigada
943 U obrigada eu

FIM DO ATENDIMENTO [D]
DURAÇÃO: 00:37:20

Anexo 5. Transcrição integral do Atendimento [E]

001 T pronto (..) dona Axxxx
002 ((som de microfone a ser manuseado))
003 U eh::
004 T diga (..) a dona Axxxx está ansiosa
005 U eh: (..) estou (...) estou porque (..) é assim (..) haa (..)
006 tive a carta para ir hoje lá (..) falar com a doutora (..)
007 haa
008 T recebeu uma carta em casa (..) não é?
009 U exactamente
010 T mas (..) do centro de emprego?
011 U ce- (..) do centro de emprego (..) eh (..) aliás (..) foi da
012 segurança social (..) para ir ao centro de emprego
013 T sim
014 U pronto (..) estive lá a falar com a doutora (..) estava lá a
015 doutora haa (..) da: (..) portanto (..) assistente social
016
017 T hum hum
018 U então ela disse-me que eu não tinha receb- (..) não tinha
019 percebido (..) quer dizer (..) isto (..) é assim
020 T a doutora assistente social (..) portanto (..) teve uma
021 reunião (..) no centro de emprego (..) foi isso?
022 U comigo (..) e com a (..) a doutora do
023 T Mxxxx Jxxx
024 U a doutora Mxxxx Jxxx com a doutora Axxx
025 T hum: (..) portanto (..) o centro de emprego com a segurança
026 social
027 U exactamente
028 T ok
029 U portanto (..) pa- (..) para me arranjam (..) um (...)
030 trabalho (..) haa (..) eu ainda fiz a pergunta se realmente
031 (..) eh mm (..) era subsídio que eu estava a receber ou não
032 (..) porque duzentos e setenta e: (..) quatro euros (..) haa
033 (..) se aquilo era mesmo subsídio de desemprego (..) disseram-
034 me que sim (..) que pronto (..) e eh (..) meteram-me a questão
035 de ser: eh (..) portanto o:: (..) fazer o: (..) de (..) tirar
036 eh:: (..) aquele curso de assistente familiar mas para idosos
037 T hum hum
038 U eu disse-lhe que isso estava fora de questão porque eu não
039 (..) eu psicologicamente eu não estou (...)
040 T disponível
041 U não estou em condições de: (..) então gostaria de fazer uma
042 formação onde portanto pudesse (..) eh:: (..)tratar de
043 crianças (..) assistente hum (..) auxiliar: (..) eh::
044 T jardim de infância?
045 U qualquer um (..) eh
046 T mm mm
047 U pronto (..) gostava de tirar então (..) e escreveu que eu
048 não tinha percebi:do (..) eh (..) quando foi a reunião: (..) lá:
049 (..) quando eu fui ali ao centro de emprego (..) e:: (..) pronto (...)
050 é porque aquilo é tudo a falar tudo ao mesmo
051 tempo e:: e:: (..) quando nós não estamos bem (..) eh (..) há
052 coisas que:: (..) que escapam um bocadinho (..) e eu poderia
053 ter falado =
054 T hum: hum
055 U = com a doutora depois (..) e dizer-lhe que (..) portanto
056 (..) que esse trabalho (..) que (..) eu não queria (..) não
057 é? (..) eh (..) em questão de saúde (..) limpezas eu também
058 posso fazer (..) porque eu t-

059 T portanto (.) por aquilo que eu estou a fazer (..) foi uma
060 espécie de sessão (..) uma espécie de sondagem que lhe
061 fizeram (.) não é?
062 U exactamente
063 T tentaram perceber quais eram as suas preferências (.) foi
064 isso?
065 U porque (.) era uma reunião com (.) onde estava bastantes
066 pessoas (.) [portanto (.) não era]
067 T [a::h (.) portanto] foi somente com a dona Axxxx
068 (.) foi com a s-
069 U hoje sim (.) hoje foi
070 T hoje foi?
071 U da outra vez não
072 T ah: (.) [ok (.) está bem]
073 U [hum hum] (..) então (.) eh (.) pronto (..) eu não
074 não tive aquele coiso de estar depois a perguntar porque (..)
075 estava muita gente a querer ficar a perguntar coisas (.) eu
076 disse (.) bom isto (.) a senhora vai-se chatear depois de ter
077 aqui tanta gente depois a querer perguntar (..) e vim para
078 baixo (..) e fui-me inscrever (.) que eu até falei com a
079 doutora (..) para um:: (.) senhor que era Lxxx Fxxxxx (..)
080 para:: (..) assistente de s- de s- (..) ma::s eu (.) queria
081 (.) eu falei (.) queria assistência que era remunerada (.)
082 davam subsídio de cin- (..) de:: (.) de alimentação e::: (..)
083 vinte por cento a mais do que a gente estava a receber (..)
084 pagavam-nos transporte e davam-nos (.) refeição (..) ou
085 subsídio de refeição (...) e eu vim para baixo (..) faz
086 amanhã um mês (..) e escrev- (.) eh (.) meti lá o meu nome
087 (.) o meu telefone à espera que o senhor me dissesse alguma
088 coisa (.) portanto (.) até agora ainda não me disse nada
089 (...) então eu agora cheguei ali (..) disseram-me se eu
090 queria (..) se eu poderia ir para as limpezas (..) eu não (.)
091 não tenho capaci- (..) eu já há duas semanas que eu
092 praticamente não me levanto porque eu (..) não po- (.) não
093 posso da cama (..) de de (.) por causa do (.) de (.) por
094 causa da minha coluna (.) não não consigo
095 T sim mas escrev- (.) inscreveram-na (..) ou a dona Axxxx
096 inscreveu-se?
097 U eu pedi para falar com o senhor para poder (..) lá ir: (..)
098 temos que marcar uma hora (.) ele é que nos manda chamar (..)
099 então até agora ainda nada (.) não é? (..) então eu agora
100 cheguei ali disse que (.) ela que falou em assistente
101 familiar
102 T hu:m
103 U e eu disse que isso estava fora de de de de questão (.)
104 pronto (.) e a doutora Mxxxx Jxxx sabia perfeitamente que eu
105 tinha-lhe dito que isso era uma coisa que estava fora de
106 questão (.) estar agora (.) haa: num lar (..) pronto (.)
107 porque eu (.) a pesso- (.) psicologicamente eu não estou em
108 condições de:
109 T portanto de alguma forma estabeleceu logo ali um: um: (.)
110 portanto (.) eu não diria uma prioridade mas um critério (.)
111 idosos eu não quero trabalhar com eles agora
112 U porque (.) neste momento não tenho (.) não não tenho
113 condições como
114 T não (..) sente-se cansada
115 U eh
116 T e não tem disponibilidade =
117 U haa
118 T = interna (.) =

119 U haa (.) es- psicologicamente não =
120 = [si::m si::m si::m si::m]
121 U = [não não (.) psicologicamente não não] (.) não consigo
122 estar:: (.) pronto (.) isso já ia agravar mais a minha
123 situação e: eu não queria (..) po:r (..) isso (..) então
124 disse-lhe se eu não poderia fazer um curso (..) ah mas a
125 senhora não disse nada disso (.) e não sei quê (..) e bo- (.)
126 pronto (.) mas a gente vai inverter a ver se consegue (.) e
127 não sei quê (.) na na na (..) haa (.) havia aqui para sintra
128 (.) agora só para a amadora (.) e não sei quê (.) disse assim
129 (.) pá veja lá se:: (.) se houvesse aqui na zona de sintra
130 era óptimo (.) porque (..) ir todos os dias para a amadora e
131 vir?
132 T mas gostava de fazer um curso?
133 U e eu inscrevi-me para (.) haa (.) auxiliar de: educação
134 T hu::m
135 U que é:: (.) pronto (.) ou vigilante (.) ou (.) pronto (.) que
136 é essa (.) porque eu fui chamada ainda agora (..) haa (.) uma
137 doutora ali de:: ((inspiração audível)) escola dom carlos
138 chamou-me (.) para eu poder (.) para eu ir frequentar a
139 escola ali de (.) para ser v- (.) vigilante (.) de crianças
140 ali no (.) no lourel
141 T mm
142 U só que tinha que ser a recibos verdes
143 T mm
144 U doutora (.) isto (.) assim (.) a recibos verdes (.) pagavam-
145 me dois euros à hora (..) de segunda a sexta (..) se fosse
146 feriadados já não pagavam (..) sábados e domingos não pagavam
147 (.) férias não pagavam (..) e até junho (.) e tinha que ser a
148 recibos verdes
149 T sim
150 U então (.) eu aí (.) ela disse-me (.) ó dona Axxxx (.) veja lá
151 como é que é (.) é porque isto realmente (..) a senhora aqui
152 (..) está com duzentos e setenta e quatro euros (.) porque eu
153 falei sinceramente com a senho- (.) com (.) com a doutora (.)
154 com a doutora Hxxxxxxxx (.) e disse (.) eh (.) a doutora
155 Bxxxxxxxx (.) eu disse logo (.) ó doutora (.) eu estou com isto
156 (.) duzentos e setenta e quatro de: (.) que eu não sei se
157 isto é subsídio se é: (.) se é uma ajuda se é o quê (.)
158 pronto
159 T tentou esclarecer (.) o o (.) haa (.) qual era a sua situação
160 U disse (.) porque é (.) a senhora (.) chegando a junho vai
161 ficar apeada (..) julho agosto e setembro
162 T sim (.) não recebe
163 U não recebe (.) ea senhora se está mal (.) vai ficar bem pior
164 (...) então eu não (.) nem (.) aliás eu acho que a senhora
165 devia pensar ir realmente (..) eu sei que a senhora (.)
166 pronto (.) gostaria de fazer isso (.) mas (.) eh (.) é assim
167 (..) eu acho que a senhora deve pensar na sua situação (.)
168 também (.) porque
169 T de alguma forma essa doutora (.) essa (.) essa professora
170 (.) não é? (...) haa mm
171 U hum hum hum
172 T acabou por ajudar a escolhê-la
173 U eh (..) s- (.) eh (.) pronto (..) eu de qualquer das formas
174 (..) pronto (..) eu já (..) ia naquela (..) eu já ia mesmo a
175 pensar (..) claro (.) depende das condições que eles me derem
176 (..) pois se eles me garantirem um contrato de seis meses
177 T sim
178 U pronto (..) eu claro que aceitaria (...) mas isso nem olhava

179 para trás (..) agora assim (.) recibos verdes
180 T sim
181 U duas horas haa (.) dois euros à hora (.) não pagam sábados e
182 domingos (.) não pagam férias (.) não pagam feriados (..)
183 agora estamos a chegar às férias da páscoa (..) então (.)
184 iria ficar (..) se estou mal ainda iria ficar bem pior (...)
185 então (.) então eu já (.) eu já (.) quando ela estava a falar
186 comigo eu disse-lhe (..) ó: ó doutora Bxxxxxx (..) é assim
187 (..) eu estou (..) ó dona Axxxx (.) eu pensei que não tinha
188 mesmo absolutamente nada (..) senão tivesse nada (..) era uma
189 &i (..) pronto (..) era uma maneira de ter algum (..) como
190 tem (..) ah é é (.) é de pensar (..) é mesmo de pensar (..)
191 disse sim pois (.) é mesmo de pensar
192 T portanto (.) acabou por escolher uma situação que era mais
193 benéfica para si (.) dona Axxxx (.) não era?
194 U claro (..) doutora (.) eu tenho que pensar (..) porque
195 chegando a junho (..) se já assim (..) eh eh (.) pronto (.)
196 eh (.) não tive (..) porque ainda agora a doutora Axxx me
197 estava a dizer (..) eh hmm (.) a senhora não quer (.) eh (.)
198 não quer (.) eh (..) não quer o emprego de de (.) de
199 assistente familiar (.) mas é eles que lhe estão a dar o
200 subsídio (.) é por eles que a senhora está a receber um
201 subsídio (...) eu eu fiquei assim (.) quer dizer (..) eu tive
202 vontade (..) não é? (..) quer dizer
203 T teve vontade de (..) diga
204 U tive von-
205 T de (.) desculpe (.) diga (.) teve vontade de?
206 U de de dizer à senhora que:: (..) que (.) a esmola que nos
207 estão a dar (..) eu só não lhe: (.) não fui com isto para a
208 frente e não segui isto (.) também porque algumas colegas
209 minhas (.) talvez isto levasse uma reviravolta (.) se eu
210 fosse aos sítios certos (.) de ver as coisas que eu vi (.) lá
211 T sim portanto a a (...) a dona (..) a dona Axxxx também
212 fico::u (..) hum:: (..) ficou magoada (.) não ficou?
213 U ah (.) claro que fiquei
214 T sentiu que: (...) sentiu que lhe estavam a dar uma esmola (.)
215 não é? (.) que lhe estavam a fazer quase um favor
216 U é (.) é verdade doutora
217 T sim
218 U isto foi um tipo (..) cala-te (.) e e (.) prontos (.) ficas
219 com o que estás (.) &l toma lá este este bocadinho (.) cala-
220 te (.) e não pies mais nada (..) porque até o último recibo
221 de ordenado eles não me deram para eu assinar (..) não
222 assinei recibo nenhum
223 T não?
224 U não (..) porque eles não me queriam lá ver (..) simplesmente
225 não me queriam lá ver (..) eles &di eles disseram-me na minha
226 cara (.) depois de me dizerem que eu que não estava boa da
227 cabeça (..) que eu que tinha dito que me tinha aleijado em
228 casa (..) e não sei quê não sei quê (.) eles disseram (.) a
229 senhora não venha cá sem nós lhe telefonarmos primeiro (..) o
230 que é que isto quer dizer? (..) não venha cá se (..) se a
231 gente ligar a senhora vem (.) se (.) eh (.) a gente não ligar
232 (.) a senhora não vem (...) quer dizer (..) mandaram-me agora
233 (.) o papel (.) para o irs (.) uma carta (.) e o último
234 recibo (.) que foi (..) as férias (.) as ditas férias que (.)
235 eles não me pagaram (.) eu não as gozei (.) que haviam de me
236 pagar (.) em dobro (.) e eles pagaram-me a a normal (.) um
237 meio mês (..) haa (.) a a normal (.) portanto (.) dizentos e
238 qualquer &co (..) duzentos euros (..) ou &cen (.) ou quase

239 duzentos euros (..) porque eu não tinha gozado férias (.)
240 eles não (..) eles nem sequer me podiam despedir (..) e eu de
241 baixa (..) mas eles fizeram tudo o que quiseram e o que lhe
242 apeteram (...) só que eu (.) é como lhe disse (.) à doutora
243 (.) eu não tinha forças para andar a lutar com &ele (.) com
244 eles (..) neste momento (..) a minha cabeça não estava (..)
245 não foi (.) que o psiquiatra até me dissesse (..) que se eu
246 quisesse ir com isto para a frente (.) ele seguiria comigo
247 (.) e ele e ia &com (.) comigo para qualquer lado porque
248 ninguém tinha o direito de me chamar maluca
249 T hum
250 U como eles me chamaram
251 T mas ó (.) ó: (..) a dona Axxxx acabou por não ir com a
252 situação para a frente porque eh (..) porque teve medo?
253 U não doutora (.) não era medo (.) não tinha forças
254 T estava muito cansada
255 U não tinha forças doutora (..) não tinha forças e continuo a
256 ta- (..) isto foi muito forte para mim (.) foi muito
257 agressivo (..) vi muita coisa que n-
258 T foi muito violento
259 U que não consigo (..) eu bem (.) quero ultrapassar (.) mas &n
260 não (.) ainda não consigo (.) pronto (..) ainda (.) ainda
261 ainda estou com umas certas limitações
262 T está dorida (.) não é? (.) está dorida
263 U mu:ito dorida
264 T hu:m
265 U e agora a doutora dizer-me isto (.) ah mas (..) é assim
266 T portanto sentiu que até (..) sentiu que lhe deram assim (.)
267 um:: (.) um estalo (..) não foi ? (..) haa (.) uma (..) uma
268 bofetada (..) portanto até estão a fazer um favor
269 U estão-me a fazer um favor de duzentos e setenta e quatro
270 euros (..) porque eh (..) eu não faço ideia (.) mas a doutora
271 Axxx com certeza que não está com duzentos e setenta e quatro
272 euros por mês (.) eh (.) ao fim do mês (..) não é?
273 T sim
274 U então (.) eh (.) a esmola (.) parece uma esmola que me estão
275 a dar (..) hum hum (.) porque (.) e dizer (.) ah mas a
276 senhora (..) haa (.) pois (.) eles podiam (..) mas foi por
277 eles (...) por eles (.) doutora (...) epá (.) eu (.) para já
278 (...) ((tosse)) acho que isto é (.) pronto (.) isto isto (...) eu
279 não consigo compreender certas pessoas (..) não comp& (.)
280 consigo (.) não consigo compreender
281 T sente-se enxovalhada?
282 U um bocado (.) um bocado (.) penso (.) ando aqui: (..) ando
283 aqui: (.) quer dizer (..) e ela agora só me vai meter aqui em
284 sintra porque eu (.) vi que:: (..) vi que que possi- (.)
285 ainda era capaz de ter ainda &tip (..) ter possibilidades de
286 fazer o curso aqui (..) porque era menos (.) era menos (.)
287 cansativo (.) em termos psicológicos de (.) haa (.) ir de
288 comboio (.) naquela ge:nte (.) pronto (.) isto tudo isto na
289 minha cabeça não é muito benéfico
290 T sim
291 U sabe doutora
292 T portanto de alguma forma ela teve em consideração o seu
293 estado de saúde
294 U não
295 T não?
296 U não (..) ela disse (..) pois (.) se a senhora tivesse dito
297 antes (.) que queria formação (.) eh (.) talvez até se &arra
298 (.) ainda se arranjará aqui para sintra (..) agora se calhar

299 só na amadora (...) disse assim (...) ó senhora doutora (...) veja
 300 lá então se por favor (...) pode ser (...) que:: (...) até há
 301 pessoas de outros lados que eu não acredito que sejam todas
 302 as pessoas daqui da zona (...) não é? (...) de sintra (...) que (...)
 303 vai ali pessoas (...) estavam senhoras lá do cacém na no dia em
 304 que eu lá fui à reunião (...) estavam &s senhoras do cacém (...)
 305 estavam de (...) de m:uitos lados (...) ora essas pessoas (...) e
 306 estavam mais perto da amadora do que eu do (...) do (ral)
 307 T sim
 308 U que tenho que apanhar o autocarro (...) e comboio e não sei quê
 309 (...) pronto (...) haa (...) hum (...) mas prontos (...) ela
 310 respondeu-me assim (...) ai a senhora se fosse uma pessoa com
 311 a quarta classe talvez eu até (...) admitisse que a senhora não
 312 percebesse o que eu disse (...) mas a senhora com o nono ano
 313 não não (...) eh faz-me confusão não perceber o que é que eu
 314 disse na reunião (...) eu percebi o que é que ela disse na
 315 reunião (...) não (...) eu (...) quer dizer (...) eu acho que as
 316 pessoas às vezes devem pensar que eu que: (...) que não estou
 317 bem (...) para já quando eu cheguei lá (...) eu estou sempre a
 318 tremer (...) eu não tenho a culpa (...) eu estou sempre a tremer
 319 (...) mas a senhora vem a tremer porquê? (...) está com medo?
 320 (...) disse não (...) não estou com medo (...) eu estou assim (...)
 321 então eu tenho as mãos a tremer assim porque (...) é normal
 322 (...) é o meu normal (...) não é que eu tenha medo (...) eu nã& (...)
 323 mas medo de quê? (...) quer dizer =
 324 T eh sente que foi espicaçada (...) nã:o
 325 U = já da outra vez (...) quer dizer (...) eh (...) foi (...) o meu
 326 refúgio foi aqui doutora
 327 T hum hum
 328 U já da outra vez (...) no ano passado (...) que que eu saí de lá
 329 tão mal tão mal (...) foi aqui (...) e agora disse assim (...)
 330 bom (...) se a doutora Exxx estiver (...) tudo bem (...) se não
 331 estiver (...) eu vou-me embora porque prontos (...) mas ficava
 332 aqui descansava um bocadinho (...) a minha cabeça e não sei
 333 quê (...) porque acho que é assim (...) eh f:: (...) as pessoas
 334 às vezes falam de (...) eh eh (...) porque n- (...) ou não sabem ou
 335 não querem saber (...) porque a dona (...) a doutora Mxxxx Jxxx
 336 sabe perfeitamente os problemas que eu tenho porque eu fui
 337 sin- (...) disse-lhe que andava a ser tratada num psiquiatra
 338 T hu:m
 339 U que tinha problemas
 340 T de alguma forma (...) desculpe interrompê-la (...) dona (...) dona
 341 Axxxx (...) a dona Axxxx portanto (...) eh (...) de alguma f- (...)
 342 veio cá também num (...) numa lógica de SOS (...) não foi? (...)
 343 haa::
 344 U um pouco (...) h:::::
 345 T isso não (...) não vou (...) &p quer dizer (...) não eh haa (...)
 346 quer dizer (...) não vou (...) haa (...) criticar (...) portanto (...)
 347 é só para eu perceber (...) foi de alguma forma numa lógica de
 348 SOS e também (...) sente-se (...) desconsiderada pelo sistema
 349 (...) não é? (...) por tudo isto (...) quer dizer
 350 U claro doutora (...) claro (...) que me sinto
 351 T gostava que tivessem em atenção (...) haa (...) o seu sofrimento
 352 e as suas preocupações
 353 U exactamente (...) é porque (...) eu sinto-me às vezes talvez (...)
 354 injustiçada porque eu vejo que ajudam tantas pessoas (...) e
 355 quando eu às vezes (...) quando eu (...) peço (...) alguma coisa
 356 parece que (...) as pessoas não estão a compreender (...) não não
 357 não estão a ver a situação
 358 T a di- (...) a dona Axxxx sente-se (...) incompreendida (...) não

359 é? (.) sente que fala fala fala (.) mas ninguém a entende
 360 (..) certo?
 361 U não (..) alguém entende (..) tenho pessoas que me entendem
 362 (.) outras p- (..) a maioria das pessoas não me entende
 363 T sente-se isolada
 364 U um bocado (..) e então quando eu me sinto isolada tenho que
 365 c- (.) tenho que procurar as pessoas que me compreendem &m
 366 melhor (.) ou que me compreendem mesmo (..) haa (..) do &q
 367 (..) eh (..) prontos (..) se eu num destes dias eu encontrar
 368 outra pessoa que que que não me compreende (..) eu não sei o
 369 que é que
 370 T [hum]
 371 U [pode] vir a ser (.) um dia (.) não é?
 372 T portanto por um lado (.) já estou a perceber (..) há
 373 bocadinho usou aqui uma expressão que era refúgio (..)
 374 portanto (.) sai dali (.) está magoada e vem cá (..) não é?
 375 (.) portanto (.) não vem esconder-se mas vem ganhar forças
 376 (..) não é?
 377 U exactamente (.) é isso doutora
 378 T e procura pessoas que lhe permitam ganhar forças
 379 U exactamente
 380 T pro:nto
 381 U que me transmitam isso
 382 T sim (.) e por outro lado também sente que (.) eh (..) estava-
 383 me a dizer que (..) haa (.) tem medo que algum dia aconteça
 384 alguma coisa (.) sente que tem receio de algum dia perder a
 385 cabeça?
 386 U exactamente doutora (..) porque da outra vez eu vinha mesmo
 387 com a cabeça perdida (.) eu não sei como eu cheguei aqui
 388 T s- (.) &fica (.) estava transtornada?
 389 U estava
 390 T sentiu-se [transtornada]?
 391 U [senti-me] (..) senti-me (..) porque &ness nestas
 392 alturas assim (.) eu tenho medo de mim própria e de ver (.)
 393 de de me encontrar com outra pessoa que esteja (..) tão mal
 394 como eu (..) e que não me transmita aquela força que eu estou
 395 a precisar (..) e depois (..) eh (.) sei lá (.) o que é que
 396 eu (..) pronto
 397 T tem medo de se perder?
 398 U tenho
 399 T e o que é que acontece se se perdesse?
 400 U não sei doutora (..) não sei (..) não sei (..) não sou &c (.)
 401 não consigo (..) e::h mm (.) não consigo c- (..) já me te
 402 tenho sentido perdida (..) mas depois (.) meto-me a pensar na
 403 na (..) pelo lado positivo e nas pessoas mai-:: (.) que me
 404 dão mais (..) que me transmitem mais (.) e:: pronto (..) às
 405 vezes basta (.) um simples telefonema para a pessoa indicada
 406 (.) e eu consigo ultrapassar esse medo (..) mas às vezes (.)
 407 às vezes sinto-me transtornada mesmo (.) mesmo transtornada
 408 T mas fica com medo (.) medo de que de que aconteça alguma
 409 coisa (.) de que lhe aconteça alguma coisa?
 410 U tenho m::edo da minha reacção
 411 T qual era a reacção (..) dona Axxxx aqui pode estar à vontade
 412 U sim sim sim
 413 T qual era a reacção dona a- dona Axxxx (.) cometeria uma
 414 loucura? (.) que tipo de loucura?
 415 U não (..) não &consi (.) não consigo expressar isso doutora
 416 (..) mas sei que: (.) numa hora de de (.) que numa hora de de
 417 (.) talvez (.) pudesse fazer imensas coisas
 418 T mas seria destructiva?

419 U tal- (.) ah sim sim (.) sem dúvida
420 T consigo própria ou com os outros?
421 U não (.) é mais comigo doutora (..) eu não:: (..) ((risos))
422 não (..) não (.) aí:: (.) pronto (..) com os outros poderia
423 responder mal (..) tipo: (..) pronto (.) ser bruta mesmo a
424 falar (.) haa (..) ofender (..) mesmo (...) porque às vezes
425 tenho vontade de dizer às pessoas (..) olhem (.) é assim (..)
426 eu sou um ser humano eu preciso:: (.) se eu estou aqui é
427 porque eu preciso de ajuda (..) vocês abram os olhos (..) em
428 redor de de de de (..) de de (..) de (..) pronto (.) de tanta
429 gente que aqui vem (..) e vejam se realmente as pessoas
430 precisam ou não precisam mas (..) carambas (..) se eu estou
431 aqui é porque preciso (.) eu não (.) eu não venho aqui (..)
432 epá mas hoje em dia (.) as pessoas
433 T sente-se muito magoada (.) não é? (.) muito revoltada
434 U ff::: ((inspiração audível)) (..) às vezes (..) doutora
435 T tem dias
436 U às vezes tenho dias (.) que (..) f:: (..) agora quando ela me
437 disse isto (..) fiquei (..) pss::: (..) é o suor já me corria
438 (.) disse assim (.) bom
439 T tem dias em que a alma lhe rebenta nas mãos (..) não é? (.)
440 [parece que]
441 U [ui ui] (..) é (.) porque é assim (..) eh (.) quer dizer (..)
442 se me tivesse dito (..) poderia até fazer aqui em sintra (.)
443 senão (.) vai para a amadora (..) haa (..) eu acho que (.) a
444 doutora Mxxxx Jxxx sabendo (..) a dona &al (.) a doutora Axxx
445 não sabia (..) mas a doutora Mxxxx Jxxx (..) eu dizendo-lhe
446 (.) o que se estava a passar (.) que eu estava a ser tratada
447 (.) que eu andava com medicação (.) que &e &e (.) continuam a
448 dizer-me que eu tenho que ter (.) três (.) e::h (..) tenho
449 que ir (.) todos os meses três vezes (.) eh à procura de de
450 de emprego (.) tenho que ter três carimbos de três casas (.)
451 de de de três firmas
452 T hum hum
453 U seja lá a fazer o que for (..) ora (.) as pessoas (..) porq-
454 (.) para que é que nós vamos estar a fazer isso? (..) isso é
455 tus- (.) isso é tudo bluff (..) porque (..) hh:: (.) a gen&
456 nós podemos ir
457 T hum
458 U a uma firma qualquer
459 T hum hum
460 U não precisam (.) metem o carimbo
461 T hu:m (.) portanto é como se (.) desculpe interrompê-la dona
462 Axxxx (..) a dona Axxxx sente que (..) esperava uma reacção
463 não diria que mais cúmplice mas mais companheira (..) e amiga
464 (.) da doutora Mxxxx Jxxx
465 U sim (..) eu já da outra vez também já (..) também fiquei com
466 essa impressão (.) e desta vez fiquei com essa impressão (.)
467 e desta vez fiquei com (..) porque ela poderia dizer (.) olhe
468 (.) esta senhora realmente (.) psicologicamente não está bem
469 T não está em condições
470 U não está em condições (..) e é assim (.) também pronto (.) eh
471 (.) e levávamos isso (..) pronto (..) &s se fosse preciso eu
472 ir à minha médica (.) se fosse preciso ir ao psiquiatra (.)
473 se fosse preciso ir ao reumatologista (.) eu &tra traria um
474 papel a ver (.) a dizer qual era a minha situação (..) não é?
475 (..) mas isso (..) de trazer três (.) eh (.) até amanhã
476 senhora (..) porque amanhã faz um mês (.) que eu estive lá
477 (..) tenho que arranjar (.) três comprovativos em como foi à
478 procura de trabalho (...) [eu arranjo]

479 T [portanto] isso é o seu (.) a sua
480 (.) a sua: (.) tarefa
481 U disse-me a doutora Axxx agora
482 T hum hum
483 U a doutora Axxx disse (.) tem que arranjar (..) &s (.) isso
484 (.) &i (.) está a ver? (..) essas coisas (.) que eu acho que
485 (...) hh:: (.) eh (.) prontos (.) as pessoas não pensam (..) porque é assim (..) eu (.) a qualquer lado vou e metem-me o carimbo (..) isso é tudo uma mentira (..) a gente estamos a viver num mundo de mentira (..) não é doutora? (..) eu posso ir a uma oficina de pedra (..) que eu não posso trabalhar numa oficina de pedra nem pouco mais ou menos (..) hã? (.) ai não (.) este momento:: (..) não (.) a gente não está a precisar (...) carimbo (..) ora (..) é uma mentira (..) porque (..) hh: (..) eu vou pôr aquele carimbo (..) e claro que nunca vou fazer aquele trabalho (..) nunca (.) jamais seria (..) hum? (..) não era preferível a gente viver na verdade? (..) não era prec- preferível? (..) eu acho que era preferível (..) olhe é assim (..) deixa deixe vir o o curso (..) e não ande a:: ver (..) porque isso é tudo uma farsa (..) porque isso é tudo uma farsa (.) doutora
500 T a dona (.) Axxxx também sente um desencanto muito grande (.) não é? (.) haa (.) eh (..) sente-se desencantada (.) sente-se: (.) eh: (:) magoada (.) não é? (.) desiludida (..) haa (.) e também preferia (.) quer dizer (.) então (.) que tudo realmente fosse na verdade (.) fosse (.) fosse tudo (.) transparente
506 U eu acho que se a gente viver na &s (.) se a gente viver eh (.) se a gente vivesse na verdade (..) acho que talvez até o mundo fosse um bocadinho melhor (..) agora (..) eu &fe (.) na boa (..) eu vou: (..) vou &busca (.) vou (.) eu vou (.) &v vou a qualquer firma (..) ah (.) oh eh (.) porque pronto (.) eu vou meter os carimbos (..) só que (..) é assim (..) vou contra a minha vontade (..) porque estou a (.) estou numa mentira (.) estou a fazer o jogo deles (..) é o jogo do esconde (..) é do (.) do gato e do rato (..) pronto (...) estou a viver na mentira deles (..) porque sou obrigada a viver na mentira (..) eles estão-me a fazer viver (..) a mentira
518 T e também é obrigada a viver (..) haa (..) regras que vão contra si própria (.) não é? (..) sente que é uma violência
520 m&
521 U exactamente doutora (..) exactamente (..) é isso que eles têm que ver (..) era isso que tinham que ver (..) que tinham que compreender (..) acho eu (...) ah eu posso estar errada (.) eu posso ser (..) cabeça dura (.) eu posso (..) pronto (..) simplesmente eu posso &s estr errada (..) e admito que possa estar errada (...) eu admito que eu possa estar errada (..) mas é assim eh (.) &cons (.) eh (.) pronto (..) consoen- (.) consoante a (.) o problema da pessoa eles vêem (.) realmente (.) esta pessoa não pode trabalhar numa oficina de pedra (..) esta pessoa não pode trabalhar numa oficina (.) como eu trabalhei (.) de de (.) uma serrilharia
532 T pois
533 U ah (..) porque não tinha (.) não tinha como (..) não tinha como (.) não tinha
535 T portanto sente mais que (.) em relação ao emprego (..) é: (.) é preciso manter uma aparência (.) manter (.) parecer que as coisas estão a funcionar quando não há uma verdadeira avaliação das capacidades das pessoas

539 U exactamente
540 T haa (.) daquilo que elas podem faze:r
541 U e:exactamente
542 T portanto a dona Axxxx sente-se peixe fora de água
543 U doutora (.) não é que não me fazem f- (.) não me fazem (.)
544 não me fazem ver as coisas de outra forma
545 T como se fosse um peixe fora de água (.) não é? (.) quer dizer
546 (.) não
547 U estou aqui (.) eu ando aqui (.) ando aqui (..) ando aqui (..)
548 a viver numa mentira (..) pois (.) que é isto (.) é tudo uma
549 m- (..) pronto
550 T e também sente-se um bocadinho perdida (..) não é?
551 U não (.) não (.) não não (.) não me dão confiança para eu
552 poder (..) porque isto é tudo contra ao contra os meus
553 princípios (..) eu agora tinha vontade (..) quando ela disse
554 isto (..) mas até amanhã tenho que (..) eu disse (.) ó Pxxxx
555 (.) eu eu até podia lhe dizer (.) só que já trazia
556 complicações (.) porque a senhora ficaria ofendidíssima &com
557 (.) comigo (..) a doutora Mxxxx Jxxx possivelmente ficaria
558 (..) irritadíssima também (.) porque: (..) achava que tinha
559 feito uma grande coisa de me trazer ali ao: (..) ao centro de
560 emprego (.) não é? (.) para me poder ajudar e não sei quê (.)
561 hum (.) e e claro e ia ser malcriada porque: (.) porque eu
562 ia-lhe dizer eu trago (.) trago (..) mas (..) isto (..) é
563 tudo uma farsa (..) isto é tudo uma mentira (..) eu posso
564 arranjar (..) não (.) eu arranjo (.) eu chego ali a uma
565 fábrica (.) olhe (.) é assim (.) sim sim sim (..) mas (..)
565 pronto (...) e eles põem o carimbo ((risos)) (...) só que
566 isto (.) é tudo uma mentira (..) e ela disse (..) até amanhã
567 (.) tem que ser (.) senão ela fica sem (..) aquele (.) o: (.)
568 a:
569 T até amanhã (.) portanto?
570 U sim sim (.) porque faz um mês (..) que (.) eu estive ali (..)
571 e d- (.) portanto (.) todos os meses eu tenho que ter (.)
572 três carimbos (.) de três firmas (..) ((risos)) em como eu
573 ando à procura de trabalho (...) opá (..) ó doutora (..) isto
574 é ridículo (..) desculpe lá que eu lhe diga (...) isto é
575 ridículo (...) é ridículo (...) pronto (..) é:: (..) mas a
576 gente: (..) eles dizem que é (..) nós vamos atrás (.) pronto
577 (.) é assim (...) eles querem viver assim (..) tudo bem (...)
578 eu podia chegar ali ao pé da doutora Mxxxx Jxxx (..) talvez
579 aí eu tivesse mais sorte e ele até &tive me tivesse ajudado
580 (..) se eu chegasse ao pé dela (...) quando ela disse (.)
581 então mas (.) eh quem é que (.) é os agregados familiares não
582 sei quê (.) eu podia dizer-lhe (.) olhe (.) o meu filho não
583 mora comigo (..) e::h (.) então mas a senhora tem dois
584 filhos? (.) tenho (..) mas só está um comigo (...) o meu
585 filho mais velho não mora comigo (...) ela não sabia como
586 (..) não é? (..) se eu vivesse na mentira (..) se eu gostasse
587 de viver na mentira (...) e eu disse (..) não (.) o meu filho
588 (..) está na minha casa (...) mas (..) a maioria das pessoas
589 claro que não ia dizer isso (..) ia dizer (.) não não (..) ele
590 tem vinte e cinco anos (.) ele tem a vida dele (.) ele
591 não mora comigo
592 T portanto a d- dona Axxxx também sente que (..) está a remar
593 contra a maré (.) não é?
594 U nós não podemos ser verdadeiros (.) doutora (..) a gente tem
595 que entrar no jogo da mentira como eles estão a fazer conosco
596 (..) porque isto é tudo uma &m uma mentira (.) isto é tudo
597 uma aldrabice (...) tudo uma aldrabice (..) e quem não vai no

598 jogo deles (.) está feito (..) está feito (2.7) está feito
599 mesmo (.) mesmo mesmo mesmo mesmo mesmo
600 T é como se (..) haa (..) neste momento o centro de emprego e
601 (..) e (..) e a segurança social (..) e enfim (.) e o
602 trabalho (.) e o emprego fosse para si um golias (.) não é?
603 (.) o seu golias (.) é assim uma coisa (..) e (.) é um
604 obstáculo (.) é:: (.) é uma oposição (.) é demasiado grande
605 para si própria (.) não é?
606 U claro (...) então não é?
607 T e e e sente-se também desgostosa (.) não é?
608 U claro
609 T com:: (..) não é importante que a senhora esteja feliz (..) é
610 importante para (.) o o um número restrito de pessoas que
611 haja emprego e que (..) [supostamente]
612 U [claro]
613 T esteja a (.) esteja a procurar emprego
614 U exactamente (...) e já estou quase com quarenta e três anos
615 (..) e quem é que (..) quem é que (..) quem é que me vai dar
616 (.) emprego (...) quer dizer (..) eu vou andar aqui nisto
617 (..) assim (...) eu já estou quase com quarenta e três anos
618 (..) e vamos andando nisto (.) nesta vida (..) eu não sei
619 (..) se só procuram até trinta e cinco anos (.) só dão
620 trabalho (.) a maioria é para &tra para trinta e cinco anos
621 T está com medo (.) está com medo de não voltar a trabalhar
622 (1.8)
623 U é uma situação complicada doutora (..) eu disse (.) eu (.) eh
624 (.) está a ver (..) é assim (..) eu tenho largueza (..) lá o
625 quintal da minha mãe (.) eu tinha largueza para poder ter ali
626 duas ou três crianças e tomar conta delas (..) hum? (..) está
627 a perceber?
628 T hum hum
629 U eu poderia fazer isso (..) só que eu quero ter (..) um
630 alicerce (..) um: curso (.) um: (..) que me saiba (.)
631 explicar (..) claro que: eu (.) eh (.) sei como se tratar de
632 uma criança (.) eu já tive dois filhos e já (.) e já ajudei a
633 criar um:: (.) muitos outros da minha vizinha (..) pronto
634 T mas gostava de ver reconhecidas as suas habilitações (.) não
635 é?
636 U exactamente
637 T era uma segurança
638 U exactamente (..) pronto (.) haa (.) e e iria (..) pronto
639 (..) e (..) porque no (.) haa (.) a gente está sempre a
640 aprender (..) nós estamos sempre a aprender (..) pronto (.) e
641 é a uma maneira de (..) que eu poderia fazer isso numa
642 profissão (..) pronto (.) eu fazer os meus descontos eu fazer
643 a minha (..) pronto (..) a minha vida
644 T sim
645 U está a perceber? (..) só que agora vamos ver o que é que elas
646 vão dizer (.) agora vamos ver mas possivelmente (.) eu já
647 estou à espera que ela me vá lá meter lá para a amadora (...)
648 é o mais certo (..) da maneira como ela falou possivelmente
649 não vou ter hipóteses de de (.) aqui na zona de sintra
650
651 T hum hum
652 U eu já estou mesmo (.) a ver (..) e depois ela disse-me logo
653 (..) agora veja bem (.) está está a assinar um papel (.) para
654 para fazer formação profissional (..) se: (..) veja lá se
655 para a próxima quando cá chegar (.) haa (.) também diz que
656 não quer
657 T a dona Axxxx também sentiu-se (..) haa (.) infantilizada

658 U um boneco (.) quer dizer (..) eu chego ao trabalho dizem que
659 eu que me aleijei em casa porque (.) porque não sei o que
660 estou a dizer (.) porque não não não não estou bem da cabeça
661 (..) eu vou a um (.) a uma reunião no centro de de de emprego
662 (.) haa (.) se eu tivesse a quarta classe ainda se admitia
663 (.) como eu tenho o nono ano (.) não se admite que eu não
664 tenha percebido
665 T sim
666 U quer dizer (..) eu eu devo ter cara de (..) de bandalho (.)
667 não?
668 T s-
669 U quer dizer (..) eu não não
670 T sente-se (..) haa (..) sente-se também um bocadinho gozada
671 (.) não é? (..) sente-se gozada e sente que não a valorizam
672 como pessoa (..) não a respeitam
673 U exactamente doutora
674 T não respeitam
675 U pois é (.) sabe
676 T hum
677 U é que é assim (..) as pessoas
678 T eh (.) só um bocadinho (.) está bem? (.) não se esqueça do
679 que vai dizer
680 U não não não
681 T só para eu
682 U não me esqueço doutora
683 ((ruído de passos))
684 T peço desculpa
685 U não faz mal doutora
686 T tinha uma chamada não atendida (..) peço desculpa
687 U a::h
688 T peço desculpa
689 U não não (.) mas eu também não quero estar a tirar mais &tem
690 mais tempo nenhum
691 T esteja à vontade dona (.) dona Axxxx
692 U não (.) que eu já lhe tirei [muito tempo]
693 T nã:::::o
694 U e: é assim
695 T dona Axxxx vamos lá ver (.) eu realmente não esperava a dona
696 Axxxx (.) portanto fiz uma cara de surpresa (..)
697 U hh:::
698 T porque eu &v vinha (.) &v (.) olhe fui honesta dona Axxxx
699 U oh
700 T fiz uma cara de surpresa
701 U não (.) mas (.)e- eu gosto assim
702 T pronto (..) porque eu realmente (.) vinha (.) olhe (.) vinha
703 a pensar numa série de tarefas que tinha de fazer (.) de::
704 (.) relatórios (.) portanto pôr relatórios de (.) em dia (..)
705 e:: (.) portanto não aguardava a dona: (.) a dona Axxxx
706 U claro claro claro
707 T mas eh (.) dona Axxxx (.) esteja aqui e (.) e eu estou aqui
708 para si (..) portanto (.) aproveite
709 U sim (.) mas prontos (.) mas eh (.) pronto (.) isto foi o: (.)
710 coiso
711 T hum hum
712 U estou m-
713 T eh (.) desculpe interrompê-la
714 U ((inspiração audível))
715 T antes de eu ir ver ali o: (.) portanto (.) eh (.) na chamada
716 (.) &telemo no telemóvel (.) a dona: (.) Axxxx estava-me a
717 dizer que se sentia portanto pouco (.) pouco respeitada =

688 U sim sim sim sim
689 T = não é? que (.) no emprego não a consideram como pessoa (.)
690 haa (..) sente-se desvalorizada
691 U ó doutora (.) e olhe que eu às vezes meto-me a pensar (..)
692 será que é (.) é: (.) é: (..) hum (risos) (..) olhe (.) eu
693 acho que isso é tão ridículo (..) mas sei lá (..) mas já
694 tenho pensado nisso (...) será do meu aspecto? (..) quer
695 dizer (..) só porque eu: (..) não ando aí de salto alto (..)
696 e de de de
697 T ((inspiração audível))
698 U porque essas senhoras (..) parece que são tratadas de uma
699 maneira (.) diferente (...) será?
700 T também não sabe (.) dona Axxxx
701 U ó doutora (.) mas eu às vezes meto-me a pensar (..) será?
702 (..) quer dizer (..) mas eu também não tenho assim cara de
703 uma pessoa que (.) que não (.) que (.) pronto (.) que saiu
704 agora do júlio de matos (.) ou de de (..) pá (.) sei lá (..)
705 mas às vezes as pessoas parece que (...) quer dizer (..) mas
706 eu mesmo (.) mesmo quando estou (.) quando eu estou (..) &ta
707 (.) eu: (.) a minha maneira de ser sempre foi assim (..) será
708 que que fazem distinção na pessoa de de (.) de a pessoa não
709 (.) não andar aí toda (...)
710 T hum hum (.) portanto a dona Axxxx
711 U apumada (.) será? (...) eu às vezes &me (.) eu às vezes
712 questiono-me (..) porque é que as pessoas têm esse (..) esse
713 comportamento comigo (...) essas pessoas assim (.) que estão
714 haa (.) acima (..) não é? (...) será?
715 T a dona Axxxx (...) perdão (..) já questionou se o seu aspecto
716 (..) não é?
717 U exactamente
718 T se a sua apresentação se o seu modo de (.) de vestir (..) ou
719 de ou de estar tem alguma responsabilidade nisso
720 U claro (..) eu já já me &d (..) já (..) doutora (..) a sério
721 (..) eu nunca disse isto a ninguém mas &e mas eu (.) já tenho
722 pensado (..) será?
723 T hum hum
724 U é porque:: (..) pronto (..) ah a senhora fulana tal não sei
725 quê (.) ah poi& (..) e parece que (..) hh:: (.) fico às vezes
726 (..) às vezes fico assim a pensar(.) será? (..) mas isso era
727 muito baixo doutora (...) ((risos)) sei lá
728 T m- (.) mas dona Axxxx porque é que (..) mas a dona Axxxx
729 também olha e e e gosta do que vê?
730 U ó doutora
731 T [olha para si] e gosta do que vê?
732 U ó doutora (.) eu s- [eu sou]
733 T [dona Axxxx] (.) a dona Axxxx tem dúvidas
734 sobre se isso é um factor que condiciona
735 U hum hum (.) hum hum
736 T questiona-se (.) não é? (.) não é? (.) sobre isso
737 U eh (.) eh (.) &s: (.) não (.) eu sempre fui (.) ó doutora (.)
738 eu sempre fui assim (..) eu para mim (..) uma pessoa estar
739 rota (.) ou: andar bem (.) ou andar mal (..) anda como gosta
740 (.) como se sente bem (.) como (..) para que é que há-de
741 andar a fazer (.) haa dar (.) a fazer aparências do que não
742 é? (..) pronto (.) sei lá (..) eu não não não sou assim (.)
743 não (..) e olhe para mim (..) eu sou uma pessoa normal (.) eu
744 acho que:
745 T portanto até sente que (..) a vida e os outros valorizam
746 coisas
747 U ah sim (.) claro

748 T que a dona: (..) portanto (.) a dona Axxxx sente-se que está
749 num (.) sente-se um bocadinho marginalizada (.) não é?
750 U é porque eu não não não não (.) hum: (.) não não tenho feito
751 para (..) opá (.) sei lá (..) há pessoas que estão tão mal
752 mas que todas as semanas vão ao cabeleireiro (..) haa (..)
753 têm (..) pá (.) mas eu não ligo nada a isso doutora (..) eu
754 tenho (.) está grande (.) vai corta-se (.) corta-se curtinho
755 (.) está a andar e: (.) pronto (..) desde que esteja lavada::
756 (..) hh::
757 T hum hum
758 U para mim é tudo
759 T portanto até sente que fisicamente a dona Axxxx sai fora dos
760 parâmetros normais
761 U eu acho (..) eu às vezes meto-me a (..) eu às vezes
762 questiono-me nisso doutora
763 T portanto a dona Axxxx sente que é (.) eh (.) muito (.)
764 marginal (..) pelos seus valores mas também porque (...) haa
765 (...) porque é diferente das outras mulheres (.) por exemplo
766 (..) porque não tem glamour (.) porque não anda de salto alto
767 (.) não tem o cabelo comprido:
768 U não (..) ó doutora eu
769 T ((risos)) eu também não sei
770 U pff::: (...) eu sou tã& (.) eu sou tão eu doutora (...) eu
771 T mas ó (..) mas ó dona Axxxx
772 U mas gosto de ser assim
773 T percebo (.) mas a dona Axxxx também sente então que o seu eu
774 (..) não é? o seu (..) a dona Axxxx (.) o seu eu escapa aos
775 eus do m- (.) quer dizer (.) aos eus dos mundo
776 U deste mundo (.) sim (..) deste (.) deste geração (.) desta
777 (..) acho que sim (...) ai pá (..) às vezes já (..) mesmo até
778 pessoas (..) ah pá porque é que tu não::: (.) não fazes assim?
779 (..) ah (.) oh pá (..) tem dó da minha alma tch::: (..)
780 deixem-me cá em paz e sossego (..) eu não quero ser outra
781 pessoa (.) eu quero ser eu (...) deixem-me ser eu que eu
782 quero ser eu (...) está (.) está-me a perceber doutora? (..)
783 eu quero ser eu (.) eu não quero ser outra pessoa (.) não
784 quero ser
785 T mas sente então que (..) aquilo que lhe estão a pedir (..)
786 por exemplo ao nível do trabalho (..) até ao da sua vida (..)
787 haa
789 U então mas eles até dizem isso (..) a pessoa tem que ter
790 aparência (..) tem que ter boa aparência quando vai à procura
791 de trabalho (...) ó doutora
792 T dona (..) &a (..) dona Axxxx (..) mas a dona Axxxx acha que é
793 assim tão (.) tão terráquea (.) tão extraterrestre?
794 U não (..) eu acho que não (..) mas (..) da maneira que as
795 pessoas falam
796 T fazem-na sentir isso
797 U fazem-me (.) fazem-me sentir isso (..) quer dizer (...) haa
798 (.) ff::: (..) às vezes (...) eh (..) nós para irmos à
799 procura de trabalho (..) temos que ter (.) um certo (.) na na
800 na (..) na na na (..) eu (..) shh::: (..) eu já tenho: (..)
801 mesmo em reuniões que tenho tenho ido (..) e não é só de
802 agora (..) e (..) ela (..) quando foi com a doutora (..)
803 temos que ter (.) pro::nto (..) em consideração (...) a
804 maneira como vamos vestidos (..) como vamos assim (..) como
805 vamos &assa
806 T a dona Axxxx de alguma forma sente-se estranha (.) não é?
807 (..) sente-se
808 U estranha (.) neste (.) neste neste planeta então eu acho que

809 (...) tenho que ir para o planeta marte (.) de certeza
810 ((risos))
811 T portanto sente que não há mesmo lugar para a dona &al (...)
812 para a dona Axxxx
813 U não (...) para mim tem que haver lugar (...) isso nem que lute
814 lute lute
815 T hum hum
816 U mas para mim tem que haver (.) tem que haver lugar
817 T mas sente que (...) a forma como está (...) haa (...) não
818 encaixa nos moldes do mundo
819 U do &mun (.) deste mundo não está (...) não está (...) está um
820 bocado (...) está um bocado desviado (.) da minha situação
821 ((risos)) (...) ((inspiração audível)) mas têm que me aceitar
822 (.) da maneira que eu sou (...) porque eu não vou mudar nunca
823 T a senhora também sente que está numa posição de firmeza no
824 mundo
825 U ai pá (.) ó doutora (...) eu não posso
826 T vocês são assim (...) mas eu também sou assim e não vou abrir
827 mão daquilo que eu sou
828 U pá (...) ó doutora (...) eu não conseguia ser de outra forma
829 (...) eu tenho que ser eu (...) eu fiz o nono ano em três meses
830 T hum hum
831 U em três meses eu fiz o nono ano (...) e os &douto (.) os
832 doutores que me estavam a fazer a formação (...) a doutora Axx
833 Txxxxxxx (...) o doutor Jxxx (...) todos estavam lá quatro
834 professores (...) e o meu dossier era tão simples tão simples
835 tão simples (...) era eu (...) o meu dossier era eu (...) a
836 minha pessoa
837 T portanto fez (...) haa:: (...) naqueles cursos de novas
838 oportunidades?
839 U fi::z (.) eh (...) na escola nacional de bombeiros em ranholas
840 T hum hum (...) portanto (.) fez um portfólio (...) por aquilo
841 que me está a dizer fez um portfólio
842 U é: (.) o: (...) &coi (.) é o coiso da vida (.) portanto o::
843 T as aprendizagens ao longo da vida
844 U exactamente (...) eu fiz aquilo (...) eu (...) a minha pessoa
845 (...) e está lá no diploma que te& (...) que &f (...) que foi o
846 maior sucesso
847 T [então dona Axxxx] =
848 U [porque]
849 T = portanto valorizaram o seu (...) o seu (...) trabalho
850 U exactamente (...) exactamente
851 T valorizaram
852 U mas porque (.) a doutora Ana era (.) impecável (...) era uma
853 pessoa (...) que (...) &t (...) era uma pessoa que tinha
854 estado já a &estuda (...) a dar (.) eh (.) aulas em moçambique
855 (...) voluntária (...)
856 T hum hu:m
857
858 U tinha já estado com o& (.) com povos (.) diferentes (...) eh
859 (.) pessoas que não tinham nada (...) pessoas (.) e ela
860 gostava muito de conversar comigo (.) porque achava que (.)
861 nós falávamos muito: (...) haa (.) o mesmo tom (.) de (.) eh
862 (...) a mesma maneira de ver eh (.) situação (.) não é?
863 T portanto a dona Axxxx sentiu-se valorizada (.) não é?
864 U exac- (.) ali senti
865 T hum: (...) e sentiu que encontrou pessoas que entenderam a sua
866 linguagem
867 U e:exactamente
868 T [portanto é como se]

869 U [e deram-me] (...) deram-me imenso (...) pronto (.) tive imensa
870 força (...) e continue (.) porque (.) você consegue (.)
871 consegue (...) agora fiz o (...) mas você pode continuar a
872 fazer (.) até ao décimo segundo (...) até o que (.) o que a
873 senhora quiser (...) porque a senhora para além de aprender
874 bem a senhora vai conseguir porque a senhora é é (.) é a
875 senhora própria (...) portanto enquanto (.) há pessoas que (.)
876 fazem (.) eh (.) faziam o dossier e: (...) e iam (.) passavam:
877 (...) pronto (.) mas que (.) que depois passavam (...) não é?
878 (.) que em cidadania tínhamos que conversar (...) aí (.) as
879 pessoas (...) eh (.) pronto (.) derrapavam um bocadinho
880 T sim
881 U porque não era bem o que (...) porque eles como formadores com
882 certeza que percebem (...) não é?
883 T hum hum
884 U é a profissão deles (...) e viam que a pessoa não estava a ser
885 (.) o que tinha escrito
886 T sim
887 T ((risos)) e então (...) eu era (.) era eu (...) eu era eu (.)
888 pronto (...) e se eu achava que aquilo que &e que eles
889 estavam a dizer (...) os formadores que (...) metiam uma
890 opinião (...) se eu achasse (.) que aquilo (.) não estava
891 certo (...) eu dizia (.) eu a minha pessoa acha que (...)
892 poderia ser [desta forma e desta e desta e desta e desta] =
893 [(bate ritmadamente na mesa)]
894 = (...) [e eles achavam]
895 T [pronto (.) sentiu-se valorizada] (.) não é?
896 U exactamente
897 T mas estava aqui também a pensar dona Axxxx (...) é como se a
898 dona Axxxx quando até se (...) até se compara com os outros
899 (.) não é?
900 U claro que sim doutora (...) porque há pessoas que (...) ainda
901 (...) graças a deus (...) há pessoas que ainda (.) são (...) eh
902 pronto (.) pensam, da mesma maneira que eu (...) e agem da
903 mesma maneira que eu (.) não (.) não gostam de de de de
904 mentiras (...) não gostam de (...) gostam das coisas certinhas
905 (...) pronto (.) eh::
906 T portanto de alguma forma (...) ó dona Axxxx (.) se a dona
907 Axxxx já encontrou (...) de alguma forma a dona Axxxx não está
908 de todo desencaixada do mundo (...) não é?
909 U claro que não (.) doutora
910 T encontrou pessoas que entendiam (.) que falavam a mesma
911 linguagem que a dona Axxxx
912 U exactamente (.) exactamente (...) é isso que me também ainda é
913 uma das forças que eu tenho (...) para poder enfrentar (...)
914 haa (.) certas coisas que (.) prontos (.) na minha vida (.)
915 não é? (...) porque (.) também se não se eu não tivesse (.)
916 nada que
917 T t [click]
918 U onde eu me agarrasse (...) porque pronto (.) eu meto-me a
919 pensar (.) haa
920 T dona Axxxx (.) peço (...) peço desculpa (...) só um bocadinho
921 (2.7)
922 desculpe (.) dona Axxxx
913 U não faz mal não faz mal (.) não faz mal (...) e então ainda
914 ainda acho que (...) pronto (.) que é aí que eu vou buscar (.)
915 forças e pessoas que (.) que me entendam (.) que (.) pessoas
916 que me (.) dão aquele:
917 T alento?
918 U é

919 T portanto é como se a dona Axxxx (..) haa (..) &preci (.)
 920 portanto (.) precisa dos outros também para se reconhecer a
 921 si própria
 922 U exatamente
 923 T e já encontrou lugares onde se reconheceu a si própria
 924 U ah sim sim doutora (..) sim sim (.) sem dúvida (...) sem
 925 dúvida (...) tenho poucas mas boas (.) como se costuma dizer
 926 (..) poucas pessoas mas boas (...) eh mm (.) acho que: (.)
 927 tenho tido muita sorte (..) e agradeço todos os dias a deus
 928 (..) por me meter no meu caminho (.) certas pessoas que me
 929 (.) têm dado (.) muita força (.) muita energia (.) muita
 930 vontade de ultrapassar (..) [tantas coisas que] =
 931 T [hum hum]
 932 U ao longo da minha vida (.) pronto (..) mas que me têm ajudado
 933 imenso (..) a (.) pronto (.) a a levar (..) eh (.) os meus
 934 problemas de outra de outra forma (..) para eu poder (..) e
 935 aquela força que todos nós todos nós precisamos de força para
 936 ultrapassar certas dificuldades de &n da nossa vida (.) não é
 937 (.) doutora?
 938 T hum hum (.) si:m
 939 U e: (..) e pronto (.) tenho tenho (..) graças a deus (.) isso
 940 eu (.) isso é uma coisa que eu (..) todos os dias (.) não há
 941 dia nenhum (..) de manhã e à noite e às vezes durante o dia
 942 que eu não me lembre (..) de de de das pessoas e (.) tenho-as
 943 sempre (.) tenho sempre no meu coração (..) as pessoas que
 944 (..) que me &ta (..) às vezes parece (.) há pessoas que
 945 pensam assim (.) ai epá isto não (..) mas (...) para mim (.)
 946 são tão importantes tão importantes (.) mais do que às vezes
 947 (.) pessoas que eu tenho da minha família da própria do meu
 948 sangue
 949
 950 T hum hum
 951 U mas que que essas pessoas têm (..) têm um lugar tão bom
 952 dentro de mim (..) que não há não há vez nenhuma que eu pense
 953 (.) diz assim (.) oh meu deus (..) que ajude também aquelas
 954 pessoas que me têm dado tanto alento (.) tanta vontade de
 955 T portanto também considera (.) aqueles que já a ajudaram
 956 U ah sim sim (..) sim há até porque =
 957 T portan- =
 958 U = graças a deus
 959 T = portanto de alguma forma (.) dona Axxxx (...) haa hum (.)
 960 é como se =
 961 ((aclara a garganta))
 962 T = a dona Axxxx sente que rema contra o mundo (.) não é? (.)
 963 está a remar contra a corrente
 964 U ((inspiração audível))
 965 T = mas quer dizer nã- (.) também já encontrou pessoas que a
 966 entenderam
 967 U ah sim sim sim sim (..) sim
 968 T = portanto de alguma forma a corrente aquilo que vem na
 969 corrente não é de todo ingrato (.) não é? (.) não é de todo
 970 duro
 971 U não: (.) não não (..) claro que não doutora (..) também se
 972 eu pensasse assim (...) se &c fosse tudo mau (..) acho que
 973 não havia (...) não havia nada que eu pudesse f- (..) o que é
 974 que eu
 975 T o mundo estaria perdido (..) não é?
 976 U exatamente (.) não havia (..) [forças]
 977 T [portanto] o mundo não está
 978 perdido

979 U claro que não (.) não (.) não está perdido (..) e é o que eu
 980 digo (..) &o &o &a (..) há pessoas que (..) pronto (..) que
 981 me dão aquela força que eu necessito (.) pronto (.) que eu
 982 necessito (...) eu (..) eu digo mesmo (..) eu (..) eh eh (.)
 983 s:: (..) não bebo não fumo não me drogo e isso mas é assim
 984 (..) dizem que a droga é assim (..) é uma (.) pronto (.) uma
 985 maneira de de de (.) de irem buscar forças para isto e para
 986 aquilo (.) ou de (.) se calhar até nem é (.) mas pronto (..)
 987 mas eu tenho pessoas que (.) pronto (.) eh que eu me (.) que
 988 eu (..) como é que eu hei-de (.) dizer (..) haa mm (..)
 989 palavra que eu hei-de dizer que (..) que se eu não consumir
 990 que (..) que não (...) ((suspiro)) (..) é assim (..) as
 991 pessoas (..) se eu não (.) não tiver aquelas pessoas que me
 992 ajudam (..) é uma (.) é uma fonte que eu tenho ali (.) uma
 993 certa energia =
 994 T hum hum
 995 U = que eu vou buscar (.) àquelas pessoas (..) parece que eu
 996 estou dependente (..) de algumas pessoas (..) dependente (.)
 997 entre aspas (..) [dependente] =
 998 T [portanto é como se]
 999 U = de uma palavra (.) de de
 1000 T portanto é como se reconhecesse que precisa dos outros
 1001 U sim (.) sim (..) sim sem dúvida
 1002 T portanto de alguma forma (.) haa (.) já não é uma flor assim
 1003 tão rara (..) não é? (.) precisa dos outros e convive com os
 1004 outros [para também (.) haa]
 1005 U [ah (.) claro doutora (.) claro claro] (..) claro (..)
 1006 é é (..) pronto (.) é aquela força que eu preciso (..) é
 1007 aquela (.) aquela dependên:cia de certas pessoas que eu
 1008 T isso dito assim parece que a dona (..) ai (..) a dona Axxxx é
 1009 (..) afectodependente (..) portanto defende- (.) dependente
 1010 dos seus afectos
 1011 U epá (..) pois (..) eh (..) tem que se (.) tem que se mesmo
 1012 (.) tem que se dar a mão à palmatória (.) como se costuma
 1013 dizer (.) não é?
 1014 T hum mas isso é mau (.) sente que isso é mau?
 1015 U não (.) não é mau (...) claro que não é mau (...) é muito bom
 1016 doutora (..) isso é muito bom (..) porque é assim (...) se eu
 1017 não tivesse um apoio (...) ou se eu não tivesse =
 1018 T hum hum
 1019 U = aquela dep- (.) aquela vontade (..) de (..) e aquele (.)
 1020 aquela (..) aquela vontade e aquela (..) aquela precisão (.)
 1021 prontos (.) de de de ter aquela (.) aquelas pessoas com (..)
 1022 que eu estou a depender delas (...) que não não é (..) aquela
 1023 dependência mas a dependência de: (..) basta uma palavra
 1024 amiga para (..) pronto =
 1025 T hum
 1026 U = às vezes não me (..) não me dê nada mas basta uma palavra
 1027 para levantar (..) haa haa o ânimo da pessoa (..) não é? (.)
 1028 é (..) e eu olha (.) eu sou assim (...) eu sou assim
 1029 T então (.) precisa dos outros (.) não é?
 1030 U claro que preciso dos outros (...) e admito-o (...) não sou
 1031 como muitas pessoas que (.) admitem que (..) dizem mesmo (..)
 1032 aliás que eu não acredito que isso para mim isso é um bluff
 1033 (..) que &ningué (..) que eu não preciso de ninguém (.) eu
 1034 preciso de toda a gente (...) mais (...) de umas mais do que
 1035 outras (..) pronto (...) cada qual no seu (...) cada macaco
 1036 no seu galho como se costuma dizer (.) não é? (..) mas (..)
 1037 preciso (..) preciso ma& (..) mais de algumas pessoas do que
 1038 de outras mas (..) haa ff:: (..) preciso (.) preciso (...) a

1039 doutora Xxxxx é uma fonte muito grande (..) agora (.) o meu
1040 filho &pro (..) o meu filho mais velho (.) doutora (..) o meu
1041 filho mais velho já anda na doutora Xxxxx
1042 T o seu filho mais velho também anda na doutora Xxxxx?
1043 U o meu filho mais velho (..) na quarta-feira passada (..)
1044 disse-me (.) mãe (.) queria falar contigo (..) diz filho (..)
1045 queria-te pedir para me marcares uma consulta para a
1046 psicóloga do mano (..) e eu (..) diz? (..) precisava de (.)
1047 haa (.) falar com alguém (..) e eu (..) está bem (..) e
1048 queres ir à doutora Xxxxx? (..) quero (..) o mano (.) como se
1049 dá tão bem com ela possivelmente eu também me irei dar bem
1050 com ela (..) eu liguei para a doutora Xxxxx (.) disse (.)
1051 doutora (..) o meu filho (.) o meu Xxx (.)precis- diz que
1052 quer uma consulta com a doutora (..) a doutora disse (.) isto
1053 na quinta-feira (..) ((risos)) ele que venha amanhã às nove
1054 horas da manhã (..) que eu atendo (...) &marco (.) estive uma
1055 hora e quarenta e cinco minutos lá dentro com ela (...) foi
1056 super ((risos)) (..) acho que estava gente (..) já lá há
1057 montes de tempo à espera (..) e já tem (.) amanhã vai para lá
1058 outra vez (...) o que foi o que não foi (.) o que há (.) o
1059 que não há (..) claro (.) isso é uma coisa que (.) é entre
1060 eles (...) adorou (.) a doutora Xxxxx (..) e vai continuar
1061 T mm
1062 (5.0)
1063 U mas eu já lhe tinha dito (..) filho (..) quando a gente vê
1064 que não consegue resolver (.) o nosso problema (..) nós temos
1065 que procurar a pessoa certa (.) na altura certa (.) e a
1066 pessoa indicada (.) para nos podermos (..) para & poder (..)
1067 nos poderem ajudar (...:) porque senão (..) se a gente escolhe
1068 o sítio errado (.) a pessoa errada (..) vai tudo por água
1069 abaixo (..) então tu se precisas (..) claro que eu sabia que
1070 ele precisava (..) procura alguém que te possa ajudar (..)
1071 porque (.) eu falar com ele (..) ele fala muito comigo (..)
1072 mas (..) sou mãe
1073 T mm (.) sim
1074 U claro que (.) não: (..) mas procurar (.) &fi (.) eu fiquei
1075 (.) olha fiquei como a doutora há bocadinho quando me viu
1076 (..) fiquei assim (..) disse oh pá (.) graças a deus (.) que
1077 ele (.) foi (..) e está todo (.) contente de amanhã ir lá
1078 outra vez (..) acho que (.) gostou imenso e
1079 T a a dona Axxxx também está satisfeita =
1080 U estou
1081 T = com esta situação
1082 U estou (.) estou (..) estou porque eu sabia que o meu filho
1083 precisava (..) o meu filho tem que se encontrar (..) doutora
1084 (.) eu já eu já procurei ajuda (..) muito tarde
1085 T hum hum
1086 U porque se eu tivesse procurado ajuda (..) mais cedo (..)
1087 possivelmente eu hoje seria outra pessoa
1088 T sim (..) portanto reconhece que que estava em sofrimento
1089 U exactamente
1090 T mas do- (.) haa (.) dona Axxxx (.) haa (...:) agora
1091 introduzindo aqui um (.) um outro elemento (..) eu estive com
1092 com a doutora Xxxxx (..) há uns tempos atrás (..) não me
1093 pergunte se há uma (.) duas ou três semanas
1094 U sim (.) eh
1095 T que eu agora já não estou lembrada do dia certo (...) porquê?
1096 (.) porque a doutora Xxxxx (.) perguntou qual era a terapia
1097 adequada e =
1098 U hum hum hum hum hum

1099 T = porque me parecia que a dona Xxxxx (.) que a dona Axxxx
1100 precisava de fazer psicoterapia (..) haa (..) e e aquilo que
1101 eu partilhei com a doutora Xxxxx (..) aquilo que me pareceu
1102 na altura (.) e ainda me parece é que (..) a &dou (.) a dona
1103 Axxxx (.) bem como toda a família (.) beneficiaria com uma
1104 terapia familiar (..) portanto (.) haa (.) eu disse-lhe &t
1105 (.) olhe (.) vou ver aqui no concelho quem faz (..) não sei
1106 se há aqui no concelho quem faça terapia familiar (.) mas de
1107 alguma forma (..) haa (..) parece que todos beneficiariam de
1108 uma terapia familiar (..) e a terapia familiar implicaria
1109 também o seu esposo (..) portanto não sei se ele estaria
1110 aberto se não
1111 U ah sim (.) se (..) se houvesse coiso não não (.) não se &im
1112 T pronto (.) isto isto foi o que o::
1113 U mas eu fiquei (..) bom (.) quando o meu filho me disse aquilo
1114 T mas ficou satisfeita?
1115 U felizes (..) feliz (.) feliz (.) super feliz (..) porque (.)
1116 o meu filho tem que se encontrar (..) o meu filho tem que se
1117 (..) encontrar o caminho dele (...) e ele anda um bocadinho
1118 perdido (..) anda perdido (.) eh (..) há certas coisas que eu
1119 acho que ele:: (..) ou &pass (.) ou vive aquilo com muita
1120 intensidade (..) e e que talvez com ajuda (.) com a ajuda de
1121 uma pessoa que (..) saiba fazer ver as coisas de outro modo
1122 (..) que a pessoa
1123 T hum hum (..) portanto é como se a dona (..) a dona Axxxx
1124 observasse que também a sua família (.) sofre (.) não é
1125 somente a dona: (.) Axxxx
1126 U claro doutora (..) claro (..) sim (...) claro que sim (...)
1127 não me passa ao lado (...) eu vivo muito o (...) os problemas
1128 da minha família também
1129 T também são seus
1130 U claro (..) os meus filhos (..) o meu pequenino (..) que adora
1131 ir e (..) e falar (.) ainda na segunda-feira temos consulta
1132 com ela
1133 T hum hum
1134 U uma às três outra às quatro (..) amanhã está o mais velho (.)
1135 que vai para lá às nove da manhã (...) e: (.) pronto (..) e:
1136 (..) acho que (.) que ele &t (.) pronto (.) mais calmo (.)
1137 toda a semana achei-o (...) eh (.) mais aberto (..) haa (..) f:: (.)
1138 uma maneira diferente de falar (...) pronto (..) achei diferente
1139
1140 T hum hum
1141 U ao qual eu fiquei (..) super feliz (.) claro
1142 T hum hum ficou satisfeita
1143 U contente (..) sim (.) bom (.) o meu filho ali vai encontrar
1144 (..) o caminho dele (..) porque (.) ele é um miúdo (..) tem
1145 vinte e cinco anos (.) não é um miúdo (.) é um homem (.) mas
1146 prontos (.) para nós são sempre miúdos (..) faz mais os
1147 filhos esses são sempre uns miúdos (..) e então (.) haa (.)
1148 pronto (.) achei que ele ali: (.) que a doutora Xxxxx poderia
1149 fazer alguma coisa por ele (..) e vai fazer (.) com certeza
1150 (..) eh (.) fazê-lo ver certas coisas que (..) se calhar ele
1151 já (.) até pensou que (..) que já não pudesse (..) fazer (.)
1152 não é? (..) que a vida também tem sido um bocadinho ingrata
1153 com ele e: (..) opá a vida e os (.) e os problemas (..) pois
1154 (.) toda a gente tem problemas mas (..) &talve (..) ela vai
1155 (..) vai com certeza (..) isso não tenho a menor dúvida que
1156 ela tem uma (.) também um:: (.) um dom muito (.) muito
1157 especial para (.) para ajudar as pessoas (...) pelo menos
1158 (..) ((risos)) os meus (..) eu digo pelo (.) pelo (.) pelo

1159 que me diz respeito
1160
1161 T quer dizer (.) sente-se satisfeita
1162 U sim sim sim (.) muito (..) era isso que era a boa notícia que
1163 eu tinha para lhe dar também ((risos)) (..) haa (.) prontos e
1164 (.) e agora vamos ver (...) vamos ver agora (.) e vamos viver
1165 esta mentirinha (..) hoje vou meter uns carimbozitos lá no
1166 papelito que me deram (..) ali no centro de emprego (..) e
1167 vamos para a mentira (..) se é mentira que eles querem =
1168 T portanto hoje vai (..)
1169 U = é mentira que vamos
1170 T vai procurar emprego
1171 U hoje vou à procura de emprego (...) não não me faltam lá
1172 fábricas lá onde eu estou (..) lá ao (.) lá mesmo ao pé de
1173 mim (..) que não não precisam de operários (.) não precisam
1174 (.) é serralharias é:: (.) todo o tipo de coisas (.) mas
1175 pronto (..) se é assim que eles querem (..) se eles querem
1176 viver na mentira (..) isso a mim é: (..) isso a mim é (.)
1177 contra
1178 T não deixa de se sentir desgostosa
1179 U ah sim claro (..) mentiras (..) jamais (...) porque que as
1180 pessoas não há-dem viver (..) com uma transparência (.) com
1181 uma verdade (..) porquê (.) porque é que as pessoas (..)
1182 querem (..) porque as pessoas no fundo (..) porque eles sabem
1183 no fundo (..) que (.) é uma mentira (.) que uma pessoa pode
1184 arranjar um carimbo em qualquer lado (..) ((risos)) eu não
1185 sei (.) não não não estou a perceber (..) porque é que (.) eh
1186 (.) alinham (.) com nessas nessas coisas (...) mas prontos
1187 (..) a gente não pode mudar o mundo (..) t (click) (..) e
1188 vamos ver o que é que isto vai dar (..) esperamos que não
1189 seja nada (...) e se for que seja uma menina para não ir à
1190 tropa (.) mas agora as meninas é que vão para a tropa (.) não
1191 é os meninos (..) ((risos)) (..) e é assim (.) que dou (...)
1192 doutora (.) vou-me embo:ra (..) já ocupei muito o seu &s (.)
1193 do seu serviço
1194 T n-
1195 U e eu ontem ainda liguei (..) disse assim (.) bom (.) amanhã
1196 vou lá (.) vou ligar à doutora (.) mas disseram-me a doutora
1197 não está =
1198 T pois (.) estava em serviço externo
1199 U = e já não vem (..) e já não vem (.) eu disse assim (.)
1200 prontos (..) então (..) já não vale a pena estar:: (..) na
1201 segunda-feira sei que a doutora não está (..) e diss- (.) que
1202 eu já sabia
1203 T mas estou na terça
1204 U pois (.) e na terça:
1205 T estou na terça =
1206 U pois
1207 T = que é o meu dia de atendimentos
1208 U hh::
1209 T mas não tem (..) ó dona (.) dona Axxxx (.) não tem problema
1210 (..) eu vou-lhe ser honesta (.) eu fiquei surpreendida (.)
1211 pensei (.) ai
1212 U aconteceu alguma coisa
1213 T espera aí (..) aconteceu alguma coisa (.) e eu não (.) e eu
1214 n- (.) eu acho que a dona Axxx não estava marcada (.) sabe
1215 (.) foi de surpresa (.) alto lá aí
1216 U ((risos))
1217 T pronto
1218 U não (.) mas prontos (..) foi bom (.) foi bom tirar aqui (..)

1219 foi mau para a doutora porque eu (.) já a atrasei imen:so
1220 (..) foi já imen:so (..) e a doutora coitada deve ter uma
1221 carola
1222 T não (.) não fo& (.) é o meu trabalho dona Axxx
1223 U para a- (..) diz assim (.) esta carola só traz (.) só traz
1224 complicaçõ::es:
1225 T não dona Axxxx (.) é o meu trabalho dona Axxx (..) eu apenas
1226 só fico é (..) vou ser honesta (..) o que me &pass &pens
1227 pensei assim (.) bem (.) não estava marcada (..) está a
1228 perceber a minha surpresa (..) depois (.) foi realmente a
1229 preocupação:: (.) haa:
1230 U doutora eu sei (.) eu compreendo (..) mas prontos (.) é assim
1231 (...) eu lá continuo com [as minhas rendinhas (.) vou fazendo
1232 as minhas rendinhas] (..) vou-me:::
1233 [(bate palmas ritmadas)]
1234 T portanto (.) mantém essa (.) essa actividade ocupacional (.)
1235 não é?
1236 U ai eu (..) eu (..) sim sim
1237 T de ocupação
1238 U sim (.) agora pode ser que eu agora venda umas pela (.) pela
1239 (..) pela páscoa (..) não (.) ainda agora fui buscar ali umas
1240 (.) e prontos (.) e:: (.) estou ali (.) entretidinha (..) só
1241 quase não me posso mexer dos meus dedos (.) estou to- (.) de
1242 estar ali
1243 T [pois]
1244 U [pronto] (..) mas (..) faz-se (..) faz-se e (..) gosto (..) e
1245 (..) estou entretida e:: (..) t [click] e pronto
1246 T dona Axxxx =
1247 U vamos ver
1248 T = vamos então ficar por aqui? (.) si:m?
1249 U vamos ficar por aqui doutora
1250 T dona Axxxx já sabe (.) qualquer coisa
1251 U desculpe lá
1252 T haa (.) não (.) o seu assunto (.) é verdade (.) sobre os
1253 remédios não (.) não ficou esquecido (.) está bem?
1254 U hum hum hum hum hum hum
1255 T eu estou é à espera de (.) haa (.) aliás haa (.) tem que
1256 fazer a informação porque havia já algumas pessoas à espera e
1257 portanto &c (.) como estavam em lista de espera (.) eh (.) eu
1258 já vou (.) portanto (.) já fiz informação dessas e agora vou
1259 fazer da dona Axxxx [sobre os seus medicamentos]
1260 U [sim sim sim sim] (..) não há problema
1261 (..) sim sim doutora
1262 T pronto
1263 U sim senhor
1264 T dona Axxxx (.) pronto (.) eu acompanho-a
1265 U obrigadinha (..) desculpe lá (..) isto
1266 T de nada dona Axxx
1267 U ando sempre a chateá-la
1268 T de nada (.) dona Axxxx (.) corra tudo bem (.) bom dia
1269 U vá (..) bom dia de trabalho (.) adeus doutora
1270 T eu acompanho-a
1271 U adeusinho
1272 T adeus dona Axxx (.) adeus (.) bom dia
1273 ((som de porta a fechar))

FIM DO ATENDIMENTO [E]
DURAÇÃO: 00:58:27