



UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE – UFCG

CENTRO DE HUMANIDADES – CH

UNIDADE ACADÊMICA DE LETRAS – UAL

**ALEXSANDRA GOMES DOS SANTOS**

**INTERAÇÃO ENTRE AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE E  
FAMÍLIAS ATENDIDAS: UM ESTUDO DE CASO**

CAMPINA GRANDE – PB

2018

**ALEXSANDRA GOMES DOS SANTOS**

**INTERAÇÃO ENTRE AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE E  
FAMÍLIAS ATENDIDAS: UM ESTUDO DE CASO**

Monografia de conclusão de curso apresentada ao Curso de Letras – Língua Portuguesa da Universidade Federal de Campina Grande, como requisito parcial para a conclusão do curso.

Orientadora: Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> M<sup>a</sup> Auxiliadora Bezerra

CAMPINA GRANDE – PB

2018

S237i

Santos, Alexandra Gomes dos.

Interação entre agente comunitário de saúde e famílias atendidas : um estudo de caso / Alexandra Gomes dos Santos. - Campina Grande, 2018.  
43 f. : il. color.

Trabalho de Conclusão de Curso (Licenciatura em Letras - Língua Portuguesa) - Universidade Federal de Campina Grande, Centro de Humanidades, 2018.

"Orientação: Profa. Dra. Maria Auxiliadora Bezerra".

Referências.

1. Estratégias de Interação. 2. Folhetos. 3. Simetria. I. Bezerra, Maria Auxiliadora. II. Título.

CDU 316.774(043)

ALEXSANDRA GOMES DOS SANTOS

**INTERAÇÃO ENTRE AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE E  
FAMÍLIAS ATENDIDAS: UM ESTUDO DE CASO**

Monografia de conclusão de curso  
apresentada ao Curso de Letras – Língua  
Portuguesa da Universidade Federal de  
Campina Grande, como requisito parcial  
para a conclusão do curso.

Aprovada em 08 de agosto de 2018

Banca Examinadora:



Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Maria Auxiliadora Bezerra – Orientadora

UAL / UFCG



Prof. Ms. Manassés Morais Xavier - Examinador

UAL / UFCG

CAMPINA GRANDE – PB

2018

Dedico este trabalho aos professores, amigos e familiares, que muito colaboraram para sua realização.

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus por me permitir chegar até aqui, me dando forças para continuar.

A minha família pelo incentivo e apoio.

A esta universidade, seu corpo docente, direção e administração que fazem parte dessa conquista.

A minha orientadora, Maria Auxiliadora Bezerra, pelo tempo que me dedicou, por suas correções, comprometimento e paciência.

Aos professores Manassés Morais Xavier e Márcia Candeia Rodrigues, que também me orientaram em algum momento.

Às famílias que me receberam no momento da pesquisa.

Ao Agente Comunitário de Saúde que contribuiu com a pesquisa.

E a todos que fizeram parte da minha formação, o meu muito obrigado.

## RESUMO

**Resumo:** A interação corresponde às formas como nos comunicamos uns com os outros, podendo ser face a face e pela simples co-presença dos interlocutores, ou a distância. O Agente Comunitário de Saúde (ACS) interage principalmente face a face com seus interlocutores, durante suas visitas domiciliares. Para que esse profissional construa um bom diálogo com as famílias é preciso que utilize estratégias de interação, por isso, nosso estudo tem como objetivo geral estudar a interação entre ACS e famílias assistidas pela UBS do Sítio Antas no Município de Puxinanã, no Estado da Paraíba, Brasil. E como objetivos específicos: identificar e descrever essa interação; verificar os recursos linguísticos utilizados pelo ACS para favorecer a compreensão dos folhetos pelas famílias e identificar as experiências de leitura e escrita do ACS e das famílias assistidas no estudo de caso. Para tanto, acompanhamos a visita do ACS a três famílias de sua área, no momento em que distribuía folhetos informativos do Ministério da Saúde (MS) que abordam assuntos relativos às doenças causadas pelo mosquito *Aedes Aegypti*, como dengue, zika e chicungunya. E em outro momento entrevistamos o ACS para saber suas experiências de letramento e suas impressões sobre o trabalho do ACS. Foram feitas, também, entrevistas com as famílias que o ACS havia visitado conosco no início da pesquisa, e para tanto utilizamos o mesmo tipo de abordagem destinada à entrevista com o ACS. Como resultados, percebemos que há uma simetria na interação entre o profissional e as famílias, pois o diálogo se constitui com nível de familiaridade; encontramos muitos casos de improvisos na construção dos enunciados face a face; e, embora os níveis de letramento de ambas as partes sejam distintos, não impedem de se compreenderem; constatamos ainda a importância do folheto no contexto da interação, facilitando a compreensão do assunto abordado. Concluímos que a interação entre o ACS e as famílias ocorre de forma simétrica, com enunciados improvisados face a face e a utilização do folheto ajuda na mediação da informação como uma estratégia de interação.

**Palavras-chave:** Estratégias de interação; folhetos; simetria; estudo de caso.

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO .....	8
2. SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE.....	10
2.1. Unidade Básica de Saúde .....	10
2.2. O Agente Comunitário de Saúde e suas funções.....	12
3. INTERAÇÃO: CONCEITOS E CARACTERÍSTICAS .....	14
3.1. Conceitos de interação.....	14
3.2 Características de interação.....	16
4. . O GÊNERO FOLHETO .....	20
4.1. Gêneros textuais .....	20
4.2. Conceito do gênero folheto .....	22
5. METODOLOGIA.....	22
5.1. Local da pesquisa .....	22
5.2. Produção dos dados.....	23
5.3. Participantes da pesquisa .....	23
5.4. Tipo e métodos da pesquisa .....	24
6. INTERAÇÃO AGENTE-FAMÍLIAS .....	25
6.1. Interação simétrica .....	25
6.1.1. Alternância de turnos na interação.....	26
6.1.2. Improvisos na interação .....	29
6.1.3. Minimizadores na interação.....	30
6.1.4. Hesitações e gaguejos na interação .....	31
6.2. Importância da leitura e escrita na interação com o ACS.....	34
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	39
REFERÊNCIAS.....	41
ANEXOS .....	43

## 1. INTRODUÇÃO

A interação, discutida em diversas situações de ensino da Língua Portuguesa, também se faz presente nas visitas domiciliares feitas pelo Agente Comunitário de Saúde (ACS) a cada dia útil da semana, durante as quais esse profissional atende pessoas de diferentes perfis sociais e níveis de escolaridade.

Para Preti (2002), dá-se o nome de *interação* a toda ação de reciprocidade que há na comunicação entre dois ou mais indivíduos. Ela está presente no nosso cotidiano, seja num simples cumprimento a uma pessoa estranha na rua ou numa conversa entre conhecidos em diversas situações de conversação. Em alguns momentos se faz necessário o uso de diferentes estratégias interacionais para que se entenda o discurso produzido pelo locutor. Portanto, a linguagem é um importante recurso utilizado na interação que pode servir de via de acesso para uma interação satisfatória. Para tanto, recorre-se a um tipo de linguagem para cada ocasião. Podemos recorrer a um diálogo simples ou mais formal de acordo com cada momento.

O ACS atende em média a 160 famílias, dependendo da área pela qual é responsável e da migração das famílias de área para área ou de micro-área para micro-área.

Para cada ACS há uma micro-área, pertencente a uma área maior que é formada pela soma das micro-áreas dos ACS que pertencem a uma determinada Unidade Básica de Saúde (UBS). A micro-área do Agente é o espaço pelo qual este se responsabiliza para fazer o acompanhamento mensal acerca da saúde de cada família que ali reside, contemplando assuntos relativos à saúde dos indivíduos da família visitada, bem como informativos sobre os serviços disponíveis na UBS do setor e campanhas de saúde de níveis municipal, estadual e nacional.

Nesse espaço, o ACS visita todas as famílias, todos os meses levando a informação, coletando dados dos membros da família, interagindo e compartilhando saberes casa a casa, de porta em porta, esclarecendo dúvidas, procurando entender para ajudar no que for preciso e orientando as decisões a serem tomadas em certos momentos.

Devido ao elevado número de famílias a serem atendidas e à distância de uma residência a outra, o profissional não dispõe de muito tempo para interagir com os usuários de seu serviço no ato da visita domiciliar, pois ainda terá que visitar outras famílias no mesmo dia e a distância de uma residência para outra nem sempre é a mesma, o que provoca um atendimento rápido e, às vezes, pouco atento às necessidades das famílias.

Para atingir seu objetivo, o ACS precisa planejar a abordagem mais pertinente a cada família para que a troca de informações ocorra da melhor maneira possível, o que nem sempre se dá de forma satisfatória, pois cada família tem uma particularidade.

Há casos em que o Agente se depara com situações e realidades plurais em que precisamos estudar o modo que seja mais adequado para atender a esta ou àquela família interagindo adequadamente. Não estamos falando apenas de adultos, mais letrados ou não, falamos também de idosos com diferentes maneiras de pensar, entender e conceber a saúde. Há pessoas que sabem ler e escrever, outras que não. Mas, também temos os universitários e outros mais letrados.

Algumas famílias têm membros mais letrados que outras. Alguns são mais carentes, outros menos carentes. Mas, como lidar com diferentes situações? Que estratégias interacionais são utilizadas por ACS na divulgação de folhetos de combate a doenças, no momento de sua visita às famílias assistidas pela UBS?

Nosso estudo tem como objetivo geral estudar a interação entre ACS e famílias assistidas pela UBS do Sítio Antas no Município de Puxinanã, no Estado da Paraíba, Brasil. E como objetivos específicos: identificar e descrever essa interação; verificar os recursos linguísticos utilizados pelo ACS para favorecer a compreensão dos folhetos pelas famílias e identificar as experiências de leitura e escrita do ACS e das famílias assistidas no estudo de caso.

Justifica-se esta pesquisa tendo em vista que o ACS é o que liga a Unidade de Saúde à comunidade. É através dele que a família toma conhecimento do que é oferecido na UBS, os serviços para ela disponíveis, horários de atendimento, além das orientações acerca de folhetos informativos sobre doenças, que distribuímos de casa em casa. Com isso, a interação deve se dar da melhor forma possível.

Os folhetos que recebemos do Sistema Único de Saúde (SUS) são muito importantes, pois trazem para as famílias informações sobre doenças, orientando-as. Alguns folhetos informam apenas o básico, com figuras ilustrativas que possuem mensagens não verbais, para os quais devemos estar preparados e não deixar despercebida a informação neles contida. Para que a visita ocorra de maneira satisfatória, precisamos utilizar estratégias de interação. Isso, muitas vezes, vai se constituindo em tempo real, pois a pessoa atendida pode não entender o que diz o folheto ou nem se interessar por lê-lo. Nesse momento, nós podemos substituir o vocabulário do folheto por outro mais acessível à linguagem daquela pessoa e que não distorça a informação ou ainda informá-la oralmente, sempre tendo o devido cuidado para manter a sua originalidade.

A relação interativa do ACS com a comunidade é indispensável, pois a comunidade precisa depositar confiança no profissional que vai a sua casa fazer a visita mensal e que em alguns momentos precisa até mesmo consultar os documentos pessoais das pessoas assistidas. E é também em alguns casos a pessoa com quem eles irão desabafar, falar de seus problemas de saúde que são omissos a outros, talvez por medo de falar.

Para que a interação ocorra de maneira satisfatória há que se buscar novas estratégias para que a visita por esse profissional a esses indivíduos tenha resultados favoráveis e que não se transforme em uma visita sem importância nem valor reconhecido.

A monografia está organizada em 6 capítulos, além deste que constitui a introdução: no 2º, 3º e 4º capítulo, apresentamos os fundamentos teóricos que nos orientaram na nossa análise; no 5º capítulo, descrevemos a metodologia que foi utilizada, de acordo com uma pesquisa qualitativa, especificamente, um estudo de caso; no 6º capítulo, realizamos a análise de dados, seguindo as categorias de análise de uma interação simétrica, por fim, vêm as conclusões e as referências bibliográficas.

## 2. SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

### 2.1. Unidade Básica de Saúde

As Unidades Básicas de Saúde (UBS) são pequenos postos que surgiram da necessidade de atender à população em uma unidade de saúde menor e mais acessível, evitando que o paciente seja encaminhado a um hospital de grande porte quando na realidade não é necessário esse deslocamento, garantindo-lhe um atendimento mais próximo. Essas pequenas unidades são conhecidas como porta de entrada do Sistema Único de Saúde (SUS) e, segundo o dataset (2016), são capacitadas para atender 80% dos problemas de saúde da população.

De acordo com Figueiredo (2011, p. 2)

O governo federal, por meio do Ministério da Saúde, respeitando diversas leis, portarias e decretos presidenciais anteriormente deliberados – bem como o processo de integração das ações de vigilância em saúde e Atenção Básica, e a ESF<sup>1</sup> como forma prioritária para reorganização da Atenção Básica no Brasil –, pactuou na reunião da Comissão Intergestores Tripartite, realizada em setembro de 2011, o lançamento da Portaria MS/GM nº. 2.488, de 21 de outubro de 2011, que revisava as diretrizes e normas para a organização da Atenção Básica para a ESF e o Programa de Agentes Comunitários de Saúde (PACS) (BRASIL, 2011). As normas e resoluções das portarias anteriores permanecem em vigor desde que não conflitem com a atual. Além disso, a ESF e outras estratégias organizativas da Atenção Básica devem seguir as diretrizes da Atenção Básica e do SUS, considerando e incluindo as especificidades locais.

Essa portaria MS/GM nº. 2.488/2011, acima descrita, evidencia os atributos, individuais e coletivos, de cada profissional de saúde que atua dentro da UBS. As equipes multiprofissionais compostas por médicos, enfermeiros, cirurgiões-dentistas, auxiliar em saúde bucal ou técnico em saúde bucal, auxiliar de enfermagem ou técnico de enfermagem e agentes comunitários de saúde, dentre outros profissionais, que trabalham em conjunto e em função da realidade epidemiológica, institucional e das necessidades de saúde da população.

Segundo Figueiredo (2011), a definição de território adstrito, ou seja, ligado intersetorialmente, é uma estratégia central da Atenção Básica e da ESF para a reorganização do processo de trabalho para promover prevenção e atenção à saúde (MONKEN; BARCELLOS, 2005), o que permite a gestores, profissionais e usuários do SUS compreender a dinâmica dos lugares e dos sujeitos (individual e coletivo), proporcionando-lhes uma visão mais ampla das desigualdades sociais e as

---

<sup>1</sup>ESF (Estratégia de Saúde da Família)

iniquidades em saúde (GONDIM, 2012). Ao território compete a definição da união dos usuários, permitindo relações de vínculo, afetividade e confiança entre pessoas e/ou famílias e grupos a profissionais/equipes, sendo que estes passam a ser referência para o cuidado, garantindo a continuidade e a resolução dos problemas de saúde e o prolongamento do cuidado (BRASIL, 2011).

Ainda segundo Figueiredo, para um número elevado de pessoas, distribuído em um determinado território, disposto de forma dispersa em alguns pontos e em outros de forma concentrada, é preciso desenvolver tanto um trabalho em conjunto, envolvendo todos os membros da equipe, quanto trabalhos específicos, de acordo com as disposições legais que regulamentam o exercício de cada uma das profissões.

## 2.2. O Agente Comunitário de Saúde e suas funções

Com base no Departamento de Atenção Básica (DAB), o Programa de Agentes Comunitários de Saúde (PACS), implantado pelo Ministério da Saúde em 1991, teve início no fim da década de 1980 como uma iniciativa de algumas áreas do Nordeste (e outros lugares, como o Distrito Federal e São Paulo) para desenvolver meios de melhorar as condições de saúde de suas comunidades. Era uma nova categoria de trabalhadores que surgia, formada por pessoas da própria comunidade e para benefício da mesma, atuando como parte da saúde prestada nas localidades. O agente comunitário de saúde é responsável pelo acolhimento, sendo membro da equipe de saúde que faz parte da comunidade, facilitando a criação de vínculos, promovendo o contato direto com os demais membros da equipe.

Segundo a portaria MS/GM nº 2.488/2011, já citada anteriormente, são funções do Agente Comunitário de Saúde:

I - trabalhar com adscrição de famílias em base geográfica definida, a microárea;

II - cadastrar todas as pessoas de sua microárea e manter os cadastros atualizados;

III - orientar as famílias quanto à utilização dos serviços de saúde disponíveis;

IV - realizar atividades programadas e de atenção à demanda espontânea;

V - acompanhar, por meio de visita domiciliar, todas as famílias e indivíduos sob sua responsabilidade. As visitas deverão ser programadas em conjunto com a equipe, considerando os critérios de risco e vulnerabilidade de modo que famílias com maior necessidade sejam visitadas mais vezes, mantendo como referência a média de 1 (uma) visita/família/mês;

VI - desenvolver ações que busquem a integração entre a equipe de saúde e a população adscrita à UBS, considerando as características e as finalidades do trabalho de acompanhamento de indivíduos e grupos sociais ou coletividade;

VII - desenvolver atividades de promoção da saúde, de prevenção das doenças e agravos e de vigilância à saúde, por meio de visitas domiciliares e de ações educativas individuais e coletivas nos domicílios e na comunidade, como por exemplo, combate à Dengue, malária, leishmaniose, entre outras, mantendo a equipe informada, principalmente a respeito das situações de risco; e

VIII - estar em contato permanente com as famílias, desenvolvendo ações educativas, visando à promoção da saúde, à prevenção das doenças, e ao acompanhamento das pessoas com problemas de saúde, bem como ao acompanhamento das condicionalidades do Programa Bolsa Família ou de qualquer outro programa similar de transferência de renda e enfrentamento de vulnerabilidades implantado pelo Governo Federal, estadual e municipal de acordo com o planejamento da equipe.

É permitido ao ACS desenvolver outras atividades nas unidades básicas de saúde, desde que vinculadas às atribuições acima.

E, de acordo com Figueiredo, o ACS exerce o papel de “elo” entre a equipe e a comunidade, precisa residir na área de atuação da equipe, convivendo cotidianamente com os indivíduos de cada família da comunidade, com maior intensidade em relação aos outros profissionais da unidade (FORTES; SPINETTI, 2004). É capacitado para obter informações de saúde sobre a comunidade e deve dedicar-se oito horas por dia ao seu trabalho. Realiza visitas domiciliares na área a ele destinada, produzindo dados capazes de detectar os principais problemas de saúde de sua comunidade. “Estudos identificam que o ACS, no seu dia a dia, apresenta dificuldade de lidar com o tempo, o excesso de trabalho, a preservação do espaço familiar, o tempo de descanso, a desqualificação do seu trabalho e o cansaço físico” (MARTINES; CHAVES, 2007). A esses profissionais compete cadastrar todas as pessoas do território, mantendo esses cadastros em constante

atualização; orientar as famílias quanto ao cronograma de serviços de saúde disponíveis na UBS; acompanhá-las, por meio de visitas domiciliares; informá-las sobre ações educativas individuais e coletivas, mantendo sempre um vínculo entre a equipe de saúde e a população adscrita à UBS; desenvolver atividades de promoção da saúde, motivando as pessoas a se prevenir quanto às doenças e agravos ressaltando como fazê-lo; desenvolver atividades de vigilância à saúde, mantendo como referência a média de uma visita a cada família no decorrer do mês, se possível, ou priorizar aquelas mais necessitadas, considerando os critérios de risco e vulnerabilidade, em número maior. A eles cabe “o acompanhamento das condicionalidades do Programa Bolsa Família ou de qualquer outro programa similar de transferência de renda e enfrentamento de vulnerabilidades implantado pelo Governo Federal, estadual e municipal de acordo com o planejamento da equipe” (BRASIL, 2011). O ACS também é responsável por realizar visitas domiciliares a toda a população cadastrada, com um máximo de 750 pessoas por ACS e de 12 ACS por equipe de Saúde da Família (BRASIL, 2011).

Essas visitas domiciliares requerem do ACS momentos de interação com as famílias. Isso nos leva a estudar o conceito de interação, conforme segue abaixo.

### 3. INTERAÇÃO: CONCEITOS E CARACTERÍSTICAS

#### 3.1. Conceitos de interação

Segundo Preti (2002), a interação está na reciprocidade do comportamento das pessoas presentes em uma dada situação. Temos a interação pela simples co-presença, a qual ele denomina de não focalizada, e também aquela que está presente na conversação face a face, que é a focalizada (PRETI, 2002, p. 45).

A interação não focalizada, pela simples co-presença, é aquela em que dois indivíduos ainda que não se conheçam, interagem com um olhar ou um gesto. Neste trabalho abordaremos o modelo de interação focalizada, ou seja, face a face. Esse é o tipo de interação que ocorre no momento em que duas ou mais pessoas estão em uma conversação na presença uma da outra, constituindo um diálogo.

Em um processo interativo, de acordo com Marcuschi (2008), a compreensão é fundamental:

(...) ponto-chave aqui é o fato de que a compreensão, em especial nas atividades interativas realizadas na relação face a face (textos orais em geral), é negociada, ou seja, é constituída e não unilateral. Uma negociação com as propostas textuais e com o interlocutor. Mas isto ocorre também no caso da leitura de textos escritos, já que eles são sempre interativos e possuem marcas com essas orientações. Os dêiticos discursivos, por exemplo, são sempre monitorações cognitivas interpessoais (MARCUSCHI, 2008, p. 256).

Dessa forma, podemos constatar que a compreensão constitui um ponto-chave no processo interativo, tanto na relação face a face quanto em textos escritos, sendo ela negociada em ambos os casos, pois um pouco de criatividade na construção do diálogo com o texto ou com o outro, torna o texto mais compreensivo.

Gumperz denominou de *convenções de contextualização*: pistas de natureza sociolinguística utilizadas para sinalizar intenções comunicativas ou para inferir as intenções conversacionais do interlocutor. Para essa sinalização ou inferência, os locutores utilizam pistas linguísticas (alternância de código, de dialeto ou de estilo), pistas paralinguísticas (o valor das pausas, o tempo da fala, as hesitações) e/ou pistas prosódicas (a entoação, o acento, o tom), constituídas de vários (sub) sistemas de sinais culturalmente estabelecidos. Também existem as pistas não-vocais como o direcionamento do olhar, o distanciamento entre os interlocutores e suas posturas, a presença de gestos, etc. (GUMPERZ, 1982, apud RIBEIRO e GARCEZ, 1998, p.98).

Para Gumperz (op.cit.), a diversidade linguística é mais do que uma questão de comportamento, ela funciona como um recurso comunicativo nas interações verbais do dia-a-dia, considerando que, numa conversação, os interlocutores se baseiam em conhecimentos e estereótipos relativos às diferentes maneiras de falar. Esse conjunto de informações internalizadas é indispensável para a manutenção do envolvimento conversacional e para o uso eficaz de estratégias persuasivas.

Ainda segundo Gumperz, uma elocução pode ser compreendida de várias maneiras e as pessoas decidem interpretar uma determinada elocução com base em suas definições do que está acontecendo no momento da interação. As pessoas definem a interação em termos de um enquadre ou esquema identificável e familiar.

Para Tannen e Wallat (1987):

Os vários usos do termo enquadre e outros termos afins se encaixam em duas categorias. Uma delas é a de "enquadres de interpretação", de natureza interacional, que caracteriza o trabalho de antropólogos

e sociólogos. (...) A outra categoria é a de estruturas de conhecimento, à qual nos referiremos como “esquema” (...). (TANNEN e WALLAT (1987) apud RIBEIRO e GARCEZ, 1998, p.98)

Segundo Tannen e Wallat (op.cit), enquadre se refere ao que está acontecendo em uma interação e esquema se refere às expectativas dos participantes acerca de pessoas, objetos, eventos e cenários distinguindo-o entre seu sentido e os alinhamentos que são negociados em uma interação específica.

### 3.2. Características de interação

Considerando interação como um processo que envolve, no mínimo, duas pessoas em comunicação, Bortoni-Ricardo (1984, p.12 apud MARCUSCHI, 2008, p.261) aponta alguns traços que caracterizam as interações:

1. assimetria entre os interlocutores — é um fato que diz respeito à própria distribuição dos papéis sociais dos interlocutores e regula o poder que emerge nessas situações. (...).
2. disposição para a convergência — trata-se da disposição por parte dos falantes, sobretudo dos com mais alta instrução, de adaptar-se à fala do interlocutor, facilitando a compreensão. É uma estratégia que visa minimizar as diferenças e satisfazer um processo de acomodação. Pode manifestar-se na mudança de código, mudança de pronúncia, variação de registro etc.
3. insegurança linguística — a insegurança linguística leva a que as pessoas por vezes suponham que compreendem e, outras, que se entreguem minimizando-se ou inferiorizando-se como incultas, analfabetas etc.

De acordo com Hilgert (2002), na interação face a face, ao menos dois interlocutores promovem um diálogo que não foi previamente planejado, o que desencadeia alguns problemas na formulação da conversação, como enunciados inconclusos e repetições ou ainda reformulações para alterações (HILGERT, 2002, p. 90-91).

Nessa ocasião, os interlocutores estão diante de uma situação não elaborada em que cada um recorre a estratégias de conversação para dar andamento ao diálogo. No mesmo instante em que um dos locutores emite a enunciação o outro locutor já planeja o que vai dizer, mas na sua vez de conduzir a enunciação poderá cometer erros, falar o que não queria ou se arrepender do que foi dito. Cada um dos locutores poderá corrigir suas enunciações no instante em que fala, reformulando o

enunciado. Em alguns casos, o locutor inicia a enunciação e, ao lembrar-se de outro assunto, interrompe o que está acontecendo no momento e introduz outro, deixando o anterior inconcluso.

De acordo com Urbano (2002), no discurso a língua está em ação, por isso o planejamento pode ser menos ou mais aprofundado dependendo da canalização dos elementos necessários para a obtenção do propósito definido (URBANO, 2002, p. 259).

Quando o discurso é mais planejado, conseqüentemente, o resultado poderá sair melhor, a enunciação provavelmente será mais clara e objetiva, mas o mesmo também pode ocorrer no discurso menos planejado. Tudo depende de como os elementos do discurso vão se organizando e se constituindo na mente do locutor, no momento da enunciação.

A partir da visão de Marcuschi (2008), podemos nos referir a um folheto informativo, como dotado de compreensão negociada, pois através de seus elementos compreensivos, traz a informação de forma breve, mas utiliza-se de estratégias para que esta seja compreendida.

Em Bortoni-Ricardo (1984, p.12 apud MARCUSCHI, 2008, p.261), podemos observar que a assimetria está presente entre os interlocutores no momento da conversação interativa. A disposição para a convergência e a insegurança linguística são fatores que organizam os processos de interação. A assimetria define quem comanda o discurso enunciativo em cada momento por entre oscilações e situações inversas, a disposição para a convergência garante a possibilidade de facilitar a compreensão através da adaptação da fala do interlocutor com possíveis mudanças de código, pronúncia entre outras estratégias que minimizam as diferenças e facilita a compreensão de ambas as partes. Isso evita que ocorra a insegurança linguística que faz com que as pessoas suponham entender sem ter entendido, se julgando analfabetas e assim inferiorizando-se.

Para Gumperz (op.cit.), quando todos os participantes entendem e notam as pistas de contextualização relevantes, os processos interpretativos se tornam pressupostos e ocorrem sem serem percebidos. Porém, quando um ouvinte não reage às pistas ou não conhece sua função, pode haver divergências de interpretação e mal-entendidos. Quando isso acontece e quando se leva o participante a interpretar de maneira diferente, há uma tendência a reações em

termos de atitude. Nesse caso o falante é antipático, impertinente, grosseiro, não-cooperativo ou não entende.

De acordo com Tannen e Wallat (1987), quando as pessoas estão na presença umas das outras, seus comportamentos verbais e não-verbais são fontes possíveis de comunicação e suas ações e intenções de significado podem ser interpretadas apenas em relação ao contexto imediato.

Segundo Tannen e Wallat (op.cit.), quando falamos de esquemas e enquadres, compactuamos que toda e qualquer mudança em um, implica impacto no outro. Um elemento chave no enquadramento é o uso de registros linguísticos identificáveis. Registro aqui é a “variação condicionada pelo uso”: convenções para escolhas lexicais, sintáticas e prosódicas consideradas apropriadas para o cenário e a plateia.

A noção de interação apresentada por Kerbrat-Orecchioni (2006) deixa claro que para haver troca comunicativa se faz necessário que dois ou mais falantes falem alternadamente, mas que estejam em engajamento mútuo através de cumprimentos, apresentações e outros rituais confirmativos como a orientação do corpo do emissor, a direção de seu olhar, a produção de formas de tratamento; ele deve prestar atenção aos tipos de “captadores” como “hein”, “né”, “sabe”, “você vê”, “digamos”, “vou te dizer”, “nem te conto” etc., e possivelmente fazer alguma correção quanto as falhas da escuta ou problemas de compreensão, utilizando aumento da intensidade vocal das retomadas ou reformulações que o falante faz para assegurar a escuta do destinatário. E, por outro lado, o receptor deve produzir alguns sinais que confirmem ao falante que está atento ao circuito comunicativo como as realizações não-verbais (olhar e meneio da cabeça, franzimento de sobrancelhas, sorrisinho, ligeira mudança de postura...), vocais “hummm” ou verbais “sim”, “certo”.

Kerbrat-Orecchioni (op.cit.) caracteriza a conversação como possuidora de um número relativamente restrito de participantes, cujos papéis não estão predeterminados, que compartilham, inicialmente, dos mesmos direitos e deveres numa interação simétrica e igualitária e que não expõe outro objetivo que não seja o prazer de conversar. Ela tem um caráter familiar e improvisado: temas abordados, duração da troca, ordem das tomadas de turno, tudo isso se determina passo a passo, de maneira relativamente livre.

E quanto ao contexto, Kerbrat-Orecchioni (op.cit.) focaliza o quadro espacial que caracteriza o lugar onde se desenvolve a interação, o quadro temporal que está relacionado ao momento em que a interação ocorre, o objetivo geral da interação e os objetivos mais pontuais da mesma, onde a interação pode ser com finalidade externa (compra, obtenção de informações, tratamento médico) ou “gratuitas” que são as interações de natureza mais relacional, onde fala-se por falar e para manter o laço social.

Segundo Kerbrat-Orecchioni (op.cit.), os participantes da interação podem ser “reconhecidos” que são os que fazem parte da conversação, destinatários diretos, os simples espectadores, destinatários indiretos, que são somente testemunhas como receptores “ocasionais” dos quais o emissor está consciente de sua presença no espaço perceptivo, e os “espiões”, também destinatários indiretos, são os intrusos que surpreendem, à revelia do falante, uma mensagem que não lhes é destinada. Os papéis interacionistas se caracterizam por sua relativa estabilidade ao longo da troca, pois estão diretamente ligados ao tipo de interação em curso, a exemplo de entrevistador/entrevistado.

De acordo com Kerbrat-Orecchioni (op.cit.), as falhas do discurso oral como os gaguejos, balbucios e lapsos, frases inacabadas, construções incoerentes, repetições, reformulações, retificações, os “é”, os “hein” e os “hmm”, marcadores de hesitação, que estão presentes nas conversações naturais ocorrem devido ao imprevisto, quando os falantes não conseguem dominar da melhor forma o conjunto das operações cognitivas que a produção de um discurso coerente exige.

Para essa autora, a instauração da mudança de turno se dá de três modos: sinais de natureza verbal como perguntas, morfemas que denotam conclusão (“bom”, “é isso”) ou expressões como (“hein?”, “não?”); sinais prosódicos como curvatura entonativa marcada, redução da velocidade da elocução, queda da intensidade articulatória; e sinais de natureza mímico-gestual como olhar fixo após o turno em direção ao destinatário e parada da gesticulação em curso. Mas, por outro lado, há a interrupção que ocorre quando um falante corta a fala do outro, ação que pode ajudar quando reforça o engajamento na troca comunicativa, principalmente quando a pessoa interrompida sofre um lapso. Também temos a superposição da fala que ocorre quando o receptor fala enquanto o emissor ainda está falando ou

vice-versa. Ainda temos a intrusão que é um delito conversacional que ocorre quando um falante ilegítimo se apossa da palavra.

Na perspectiva de Kerbrat-Orecchioni (op.cit.), as formas de tratamento dos falantes podem acontecer através de pronomes de tratamento como você/você para a relação de familiaridade, e senhor (a)/senhor(a) para a distância refletindo igualdade dos interlocutores; quando ocorre de forma dissimétrica você/senhor(a) demonstra uma relação hierarquizada, na qual o tratamento por “você” ocupa a posição alta e o tratamento por “senhor(a)”, a posição baixa. E os nomes de tratamento também costumam aparecer nas conversações como sobrenomes, nomes e apelidos, termos de parentesco, títulos etc.

Nessas conversações, Kerbrat-Orecchioni (op.cit.) nos apresenta ainda alguns procedimentos subsidiários que são utilizados para suavizar a interação, são eles: os *minimizadores*, cuja função é parecer reduzir uma possível ameaça “eu queria *simplesmente* te pedir.../ É só pra saber se.../ Você poderia arrumar *um pouquinho* essas coisas?/ Eu posso te dar um *conselhinho*?/ Você pode me dar *uma ajudinha*?/ Eu tenho uma *perguntinha* pra te fazer”; o sufixo diminutivo “inho(a)” é o minimizador mais usado pelos falantes; os *modalizadores* instauram uma distância entre o sujeito da enunciação e o conteúdo do enunciado deixando-o mais polido “eu penso/creio/acho/tenho a impressão que...”, “talvez/possivelmente/provavelmente”, “para mim”, “na minha opinião(pelo menos)”; os *desarmadores* que antecipam uma possível reação negativa do destinatário e se tenta neutralizá-la “Não queria te importunar, mas...”, “Espero que você não me interprete mal, mas...”; e os *moderadores* são um tipo de suavizantes “Me traz alguma coisa pra beber, meu chuchu”, “Por gentileza, me passe o sal”, “Feche a porta, meu anjo”.

#### 4. O GÊNERO FOLHETO

##### 4.1. Gêneros textuais

De acordo com Bakhtin (1953/1973 apud COSTA, 2008, p.16-19), os gêneros discursivos são atividades ou práticas discursivas, principalmente orais, a exemplo da conversação, que usamos na interação com nossos interlocutores, quando dialogamos com as pessoas, respondendo perguntas, dando nossa opinião,

contando casos, dando ordens, etc. Esse enunciado de gênero primário será compreendido como pela própria relação com o contexto imediato, onde acontece a ação comunicativa. Temos aqui a interação produzida face a face. Por outro lado, temos as conversações produzidas nos romances, novelas, entrevistas de rádio, TV ou publicadas em jornais, onde a interlocução não é mais imediata e, portanto, secundária, um enunciado de gênero secundário. Existem, ainda, os gêneros secundários emergentes, encontrados na internet, que possuem semelhanças com gêneros já existentes, mas não são os mesmos como o bate-papo virtual (chat) que é diferente de uma conversa face a face; blog que não é diário pessoal ou agenda. Para Bakhtin, todo gênero é definido por dimensões essenciais (conteúdos, estrutura/forma e configurações específicas das unidades de linguagem “estilo”), refere-se ao domínio (da diversidade discursiva, do gênero discursivo, das dimensões textuais) e haverá sempre uma interação determinada, controlada pela organização enunciativa da situação de produção, que é definida por alguns parâmetros sociais (o lugar social da interação, os lugares sociais dos interlocutores ou enunciadorees e as finalidades da interação).

Para Bronckart (1999, p.69-77, apud COSTA, 2008, p.19-21), a dimensão textual se subordina à dimensão discursiva construída na interação verbal, realidade fundamental da língua (BAKHTIN, 1953/1994, apud BRONCKART, op.cit.). Os gêneros textuais são produtos histórico-sociais, existindo, portanto, diferentes tipos de gênero textual em função dos interesses e das condições sociais, considerando-se as circunstâncias da comunicação e seus suportes. Alguns gêneros textuais desaparecem, voltam em formas diferentes, ou ainda, surgem novos gêneros, mas sempre possuem características individuais, únicas, embora possuam semelhanças.

Em Costa (2008) podemos encontrar diversos gêneros discursivos e textuais, dos quais vamos mencionar apenas o gênero textual, classificado como publicitário, o folheto, que vamos abordar em nossa pesquisa.

As interações humanas são mediadas por artefatos multimodais, ou seja, através de textos constituídos por combinações de recursos de escrita, som, imagens, gestos, movimentos, expressões faciais etc. Por isso, “ao escolhermos um gênero, estamos selecionando não apenas uma ‘forma’, mas sim ‘múltiplos fatores sociais e psicológicos com os quais nossos enunciados precisam dialogar para

serem mais eficazes”’. (BAZERMAN, 2005, p.29 apud BUNZEN e MENDONÇA, 2013, p.23). Entre esses textos multimodais encontramos o folheto que é um dos objetos da nossa pesquisa.

#### 4.2. Conceito do Gênero Folheto

Para Costa (2008) folheto tem o mesmo significado de fôlder, folhetim, panfleto, prospecto e volante, podendo ser identificado como:

(...) impresso de temática variada e de pequeno porte, distribuído publicamente corpo a corpo em locais de grande circulação, constituído de uma só folha de papel avulsa, impressa dos dois lados do papel, podendo vir com uma ou mais dobras sanfonadas. De conteúdo informativo e/ou publicitário, traz, em linguagem objetiva e breve, os principais objetivos e informações (o que, onde, quando, a quem, por que, etc.) de um evento determinado ou divulga um produto, serviço ou ainda dá instrução a respeito do uso de um aparelho, produto ou serviço (COSTA, 2008, p.100;102;107.).

Segundo Marcuschi (2008) o folheto pode ser tido como um suporte de gêneros diversos, embora haja quem o trate como gênero. Ele admite que o folheto é um suporte que porta gêneros como campanhas publicitárias, campanhas governamentais, publicidades, instruções de uso, currículos, prospectos e assim por diante. O autor diz existir folhetos com mais de um gênero, mas que a questão do folheto ainda não é clara e há pouco consenso sobre o caso.

Como o próprio Marcuschi afirma que a classificação de folheto como gênero ou suporte não é consensual, concordamos com Costa quando diz que o folheto é um gênero, pois o teor das informações contidas é resumido com informações precisas e claras e não tem informações com características totalmente diferente das demais.

A metodologia que seguimos nesta pesquisa está descrita a seguir.

## 5. METODOLOGIA

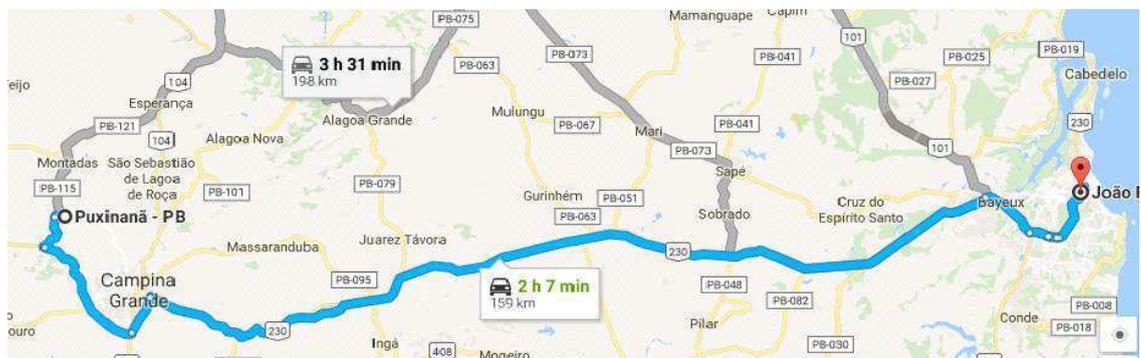
### 5.1. Local da pesquisa

A pesquisa foi realizada na micro-área do ACS participante da pesquisa que aqui denominamos (ACS-A), localizada no Sítio Antas, zona rural de Puxinanã-Pb, a leste do Município. É um espaço bastante amplo, com aproximadamente 385 km<sup>2</sup>, distante 1 km da sede do Município, 29,7 km de Campina Grande e 198 km da Capital do Estado, João Pessoa. (ver mapa).

As casas são muito distantes, variando de 50 m a 1 km de uma casa para outra, dificultando assim o trabalho do ACS que precisa criar estratégias para conseguir visitar suas 140 famílias mensalmente.

Embora o Agente faça esse percurso em sua motocicleta, essa distância existente entre as casas das famílias a serem visitadas dificulta muito seu trabalho, pois além do distanciamento ele ainda conta com o tempo gasto com cada visita, que depende de cada caso.

A área dispõe de uma escola, um posto de saúde, uma igreja, três granjas de avicultura e três bares. A atividade econômica principal é a agricultura.



[www.google.com.br/maps/dir/Puxinanã+-+PB/João+Pessoa+-+PB](http://www.google.com.br/maps/dir/Puxinanã+-+PB/João+Pessoa+-+PB). Acesso em: 05 ago. 2018.

## 5.2. Produção dos dados

Para a produção dos dados da pesquisa, fizemos uso um celular para gravar o áudio da conversação e das entrevistas, e folhas de papel para possíveis anotações.

## 5.3. Participantes da pesquisa

A pesquisa envolveu a participação do ACS-A e três famílias (FAMÍLIAS 1, 2 e 3) assistidas por ele em sua área de atuação. A escolha de cada família se deu de

forma que contemplássemos o trajeto que o mesmo já havia planejado fazer, de acordo com as visitas que deveriam ocorrer naquele dia e considerando a proximidade das residências a serem visitadas, a fim de que não prejudicássemos o ACS em seu dia de trabalho, comprometendo, assim, o tempo necessário para cumprir com a carga horária necessária e as visitas a serem realizadas.

#### 5.4. Tipo e métodos da pesquisa

A pesquisa teve caráter qualitativo, pois apresenta a qualidade da interação nos atendimentos do ACS, através de possíveis estratégias para levar a família assistida a compreender de forma satisfatória os folhetos do SUS por ele distribuídos.

É uma pesquisa descritiva, pois apresenta os dados coletados caracterizando o tipo de interação, descrevendo como se dá o diálogo nas conversações e se configura como um estudo de caso, que segundo Gil (2008, p. 57-58) “é caracterizado pelo estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira a permitir o seu conhecimento amplo e detalhado, tarefa praticamente impossível mediante os outros tipos de delineamentos considerados.”, pois estudamos a interação do ACS-A com apenas três famílias de sua área, acompanhando de perto como tudo acontecia.

A pesquisa consistiu em acompanhar a visita do ACS-A a três famílias de sua área, previamente escolhidas, e verificar que estratégias são utilizadas por ele ao entregar folhetos do Ministério da saúde, informando sobre as doenças causadas pelo mosquito *Aedes Aegypti*, como dengue, zika e chikungunya, e verificando se suas estratégias respondem às necessidades da interação entre ele e a família atendida e, se for o caso, identificar que estratégias seriam mais adequadas à situação. E em outro momento entrevistamos o ACS-A para saber suas experiências de letramento e suas impressões sobre o trabalho do ACS. Foram feitas, também, entrevistas com as famílias que o ACS-A havia visitado conosco no início da pesquisa, e para tanto utilizamos o mesmo tipo de abordagem destinada à entrevista com o ACS-A. Cada entrevista teve, em média, uma duração de 8 minutos aproximadamente. Diante das gravações dos áudios, no decorrer das entrevistas, os entrevistados se mostravam um pouco ansiosos e inseguros, talvez por medo da questão seguinte e com o pensamento voltado para a resposta a ser proferida.

Após essa descrição, passamos à análise dos dados.

## 6. INTERAÇÃO AGENTE-FAMÍLIAS

### 6.1. Interação simétrica

A interação presente na conversação entre o ACS e as famílias atendidas é focalizada, pois eles se encontram face a face no momento da visita que o ACS-A faz às famílias periodicamente. Essa interação é simétrica, pois o ACS-A mantém uma relação de mesmo nível, como podemos ver no exemplo 1:

#### Ex. 1

ACS-A: Pronto! Perguntá a a Dóra, né, explicar esse poquinho aqui de sobre a dengue... como ela já sabe mais do que a gente... é, os cuidados aqui no no pneu pra num criar água que é onde transmite mais a dengue...

F1: humhum...

(Trecho da transcrição do áudio da conversa do ACS-A com F1, 15.12.2017)

É possível perceber que o ACS-A apresenta uma relação de intimidade com F1, chamando-a de “Dóra” e afirma que ela sabe mais que ele mesmo sobre a dengue, o assunto em questão, fala com uma linguagem do dia-a-dia que se comprova com a expressão “poquinho” enquanto F1 só confirma com a expressão “humhum”.

Essa simetria também está evidente na conversa do ACS-A com F2, transcrita no exemplo 2:

#### Ex. 2

ACS-A: Pronto! Vamos falar sobre... um pouquinho sobre a dengue né...

F2: Humhum...

ACS-A: ... que a dengue é Aedes Aegipsi, é... a zika, Chicungunha, faz parte da mesma família, uma coisa... é... uma coisa que vocês talvez saiba mais do que a gente.

F2: Certo.

(Trecho da transcrição do áudio da conversa do ACS-A com F2, 15.12.2017)

Aqui o ACS-A demonstra o nível da relação de proximidade com a família através da forma de tratamento com o pronome “vocês” e deixa a interação ainda mais simétrica, quando completa “... talvez saiba mais que a gente.”, se colocando na posição de uma possível inferioridade, na qual a família pode saber mais que o

agente que leva a informação. Essa simetria também pode ser encontrada na conversa do ACS-A com F3, no exemplo 3:

Ex. 3

ACS-A: É Lucinha, é só... é só sobre a dengue né... como assim... a gente deve ter mais assim... uns cuidadosim que eles pedem pra fazer uma coisa que vocês já sabem muito mais do que a gente e vê em propaganda de televisão e tudo, só que a gente mais deveria colocar em prática.

(Trecho da transcrição do áudio da conversa do ACS-A com F3. 15.12.2017)

No exemplo 3, o ACS-A demonstra a relação simétrica através das formas de tratamento por apelido “Lucinha” e pronome “vocês” e também volta a se colocar na posição de inferioridade, quando diz que a família sabe muito mais que ele, e chega a se igualar quando admite “... só que a gente mais deveria colocar em prática.”, utilizando a expressão “a gente” deixando claro que não só a família, mas ele também deveria colocar mais em prática os cuidados recomendados nas campanhas contra as doenças como a dengue.

#### 6.1.1. Alternância de turnos na interação

Na interação do ACS-A com as famílias, a mudança de turno ocorre por meio de interrupção, quando um falante corta a fala do outro. Isso está evidente no exemplo 4:

Ex. 4

ACS-A: Mas como é... uma orientação, pouquinho mais não faz mal né...

F2: É...

ACS-A: Porque aqui tem até os desenhos... é... não deixar os pneus com água; garrafas sempre com a boca pra baixo...

F2: Humhum...

ACS-A: ... pra não acumular água; o... as plantinhas, os pratos, sempre se manter com areia, não assim... com água;

F2: Sei...

(Trecho da transcrição do áudio da conversa do ACS-A com F2, 15.12.2017)

Aqui F2 é quem interrompe o turno do ACS-A por meio das expressões “É...”, “Humhum...” e “Sei...”, mas logo em seguida o interlocutor retoma seu turno. É nesse trecho que encontramos também uma marca que evidencia a existência de um folheto informativo na interação em “Porque aqui tem até os desenhos... é... não deixar os pneus com água;”, o que deixa claro que a interação entre o ACS-A e as famílias não é gratuita, ela tem finalidade externa, pois se trata de uma conversa informativa realizada durante uma visita domiciliar feita periodicamente às famílias

da área do ACS-A. E pelos trechos usados nos exemplos é possível identificar enunciados que comprovam que o profissional tem em mãos um folheto informativo sobre as doenças causadas pelo mosquito *Aedes Aegypti*, como dengue, chikungunya e zika.

Na conversa entre o ACS-A e F1, a família responde mais vezes em relação às demais famílias com as quais o ACS-A conversou no decorrer de nossa pesquisa, como demonstra o exemplo 5:

Ex. 5

ACS-A: Os vasos de plantas, conservar com areia né...

F1: É... é verdade!

ACS-A: É... caixas d'águas manter sempre cobertas, trancada né...

F1: É...

(Trecho da transcrição do áudio da conversa do ACS-A com F1, 15.12.2017)

Aqui, a mudança de turno da fala dos interlocutores ocorre por meio de marcadores de hesitação “né...” que funcionam como questionamentos no final de cada turno do ACS-A, a partir do qual F1 faz sua tomada de turno para responder, promovendo o engajamento mútuo do diálogo.

Na entrevista que a pesquisadora fez ao ACS-A, também podemos perceber alguns traços que possivelmente marcam a interação agente-famílias, ele demonstra isso quando fala de seu trabalho em relação às famílias por ele assistidas, como evidencia o trecho do exemplo 6:

Ex. 6

Pesquisadora: Como você se sente recebido pelas famílias?

ACS-A: No meu ponto de vista, eu me sinto que eles as... me aceita bem. Niums... ninguém sabe eles. Mas que é... a minha, a minha, a minha clientela era é muito boa né... É não... é muito boa! São... atende bem!

Pesquisadora: Você tem dificuldade em dá algumas informações às famílias?

ACS-A: Tem umas que tem!

Pesquisadora: Por quê?

ACS-A: Por exemplo: Você as vezes da um... da um... ou vô da um recado pra um... vamo dizer uma visita domiciliar, e naquele dia que eu marco, o carro não vem, ou então você não... a enfermeira ou o médico não pode ir, pra mim já é um constrinamento, pra mim já é chato porque, tem que ir lá desmarcar.

(...)

Pesquisadora: Tem algumas explicações que você não consegue fazer de modo que a família entenda?

ACS-A: Não... isso ai é... já é... já é... parte do trabalho dagente, mais ou menos o que a gente diz eles entendem né... ôô pra sim ou pra não.

Pesquisadora: Quando as famílias não entendem o que você diz elas perguntam?

ACS-A: Pergunta! Pergunta... e você tenta explicar...  
 Pesquisadora: Como você faz pra explicar as pessoas?  
 ACS-A: Assim num... num modo que eles entenda né... que as veze eles quiere uma coisa que num tá no no no... dentro do progama ai a gente vai... vai explicar aquilo que não pode ser daquele jeito até eles entender.  
 Pesquisadora: Elas aceitam as explicações que você da?  
 ACS-A: Aceita.  
 Pesquisadora: Como você sabe se elas aceitam ou não aceitam?  
 ACS-A: É porque é já dentro do trabalho da gente, a gente já sabe as pessoas, e eles acreditam nas palavra da gente. E a gente num vai tá inventano uma coisa que num pode fazer, ai eles... eles intende.  
 (...)  
 Pesquisadora: As famílias recebem igualmente a visita?  
 ACS-A: Recebe.  
 Pesquisadora: Todos recebem da mesma forma?  
 ACS-A: Não. Nesse ai, nesse ponto, não! Tem umas que... que você tem um... um certo... aconchego, se torna quage como se fosse família e outras assim... a num recebe você bem...al... é... recebe porque você vai lá, mas não é como deveria ser.  
 Pesquisadora: É... como você percebe?  
 ACS-A: A gente percebe porque conhece e trabalha no dia a dia, com essas pessoas e você sabe aquelas pessoas que você, que você tem... recebe você com bom gosto e aqueles que mais ou menos pelo o ato de atender você e quage como quem quer rejeitar.  
 (Trecho da Transcrição do áudio da entrevista da pesquisadora com o ACS-A, 18.05.2018)

No exemplo 6, o ACS-A diz que é bem recebido pelas famílias, mas que tem dificuldades para dar algumas informações necessárias para as famílias, principalmente quando precisa desmarcar uma visita que seria feita com a presença de outros profissionais de saúde, mas que não tem dificuldades ao dar algumas explicações, pois, segundo ele, tudo o que diz, as famílias entendem e se por acaso não entendem, elas perguntam e ele tenta explicar. Algumas famílias o recebem bem, como se fossem parentes, mas por outro lado existem aquelas que não recebem bem, como se não quisessem a visita e isso ele percebe porque conhece e trabalha dia a dia com essas pessoas.

Nesse exemplo percebemos a existência de marcadores conversacionais como os de hesitação em “é”, “já é... já é...”, “num... num”, “eles... eles”, “que... que”, “um... um”, “assim... a num”, “da um... da um...” e “bem... al... é”; os de reformulação em “eu me sinto que eles as... me aceitam bem”, “São... atende bem!”, “você não... a enfermeira”, “da um... da um... ou vô da um recado” e “você tem... recebe”; os de repetição em “a minha, a minha, a minha”, “no no no”; os gaguejos “ôô”; o captador “né” e ainda temos a mudança de turno marcada por interrogativas “Como você se sente recebido pelas famílias?”, no momento em que a pesquisadora passa o turno ao ACS-A.

Para haver uma troca comunicativa entre locutor e interlocutor é preciso que ambos falem alternadamente, mas que mantenham um engajamento mútuo, o que ocorre no exemplo 7:

Ex. 7

ACS-A: ... porque você vê, que a gente não tem muita água acumulada, num tem caixa d'água descuberta... as vezes o vizim deixa ai aquela rua todinha tá afetada.

F3: É!

(...)

ACS-A: Eu acredito que na zona rural é muito difícil você notar um... notificar um negócio de dengue.

F3: é...

ACS-A: Agora na rua quando pega...

ACS-A: Num tem aquelas bolsas mesmo de plástico que fica, assim que o vento leva...

F3: é...

ACS-A: ... e aquelas caixinha de mantêga, acumulou água o que seja pra elas mai...

ACS-A: Ai o cara tendo um cuidadozinho mais já... já evita mais essas coisas né...

F3: é...

F3: é eu tem vei que ainda vê umas coisinha aqui acolá nos (inaudível) que Zito coloca água pros bicho, eu digo, tu lava isso...

(Trecho da transcrição do áudio da conversa do ACS-A com F3, 15.12.2017)

Os marcadores “você vê” e “né” na fala do ACS-A são os captadores que mantêm o engajamento da interação, mas é também nesse trecho da transcrição que encontramos as marcas do discurso inacabado como em “Agora na rua quando pega...” e “... acumulou água o que seja pra elas mai...”, que correspondem às falhas do discurso, improvisos, que ocorrem quando o mesmo não foi planejado.

No mesmo trecho encontramos o modalizador “Eu acredito”, também mencionado pelo ACS-A, e que tem a função de deixar o enunciado mais polido. É também nesse trecho que o profissional consegue se expressar com mais desenvoltura e que se evidencia uma melhor participação de ambas as partes na formulação do diálogo que se constrói de forma mais natural e desenvolta. O “é” muitas vezes repetido por F3 se configura uma insegurança linguística que faz com que o falante suponha ter entendido, se pondo na posição de inferioridade.

#### 6.1.2. Improvisos na interação

Na interação face a face os interlocutores promovem um diálogo que não foi planejado, com enunciados inconclusos ou com reformulações nos quais os falantes recorrem a estratégias de conversação como no exemplo 8:

Ex. 8

ACS-A: Lixeira, também, manter sempre coberta, de qualquer maneira, elas têm, acumulam água, até o suor mesmo que fica ali...

F2: Humhum...

ACS-A: ... elas botam os ovos dela. É... as otas calhas que se você for lavar, tem que lavar ao redor da...das bordas dela e onde eles deixam as obras...

F2: Sei...

ACS-A: ... e tudo tudo negócio contipartimente que você for lavar tem que ser lavada as parede.

(Trecho da transcrição do áudio da conversa do ACS-A com F2, 15.12.2017)

No exemplo 8, temos os gaguejos “da...das” na fala do ACS-A, as repetições proferidas pelo mesmo em “tudo tudo”, as reformulações em “elas tem, acumulam” e os marcadores de hesitação tanto na fala do ACS-A em “É... as otas” quanto na fala da F2 em “Humhum...” e a construção incoerente “contipartimente” que acreditamos está se referindo a palavra “compartimento”, que no discurso não planejado foi pronunciada da forma como encontra-se na transcrição. Todas essas falhas ocorrem devido aos improvisos presentes em conversações naturais, onde não há um planejamento prévio de ambas as partes.

Os improvisos na interação também se fazem presentes na entrevista da pesquisadora com F3, vejamos o exemplo 9:

Ex. 9:

Pesquisadora: Quais os textos que você escreve ou costuma escrever algum texto?

Carta...

F3: É carta.

Pesquisadora: Carta... bilhete...

F3: Carta... bilhete...

(Trecho da transcrição do áudio da entrevista da pesquisadora com F3, 26.06.2018)

Aqui os improvisos se revelam em repetições, quando F3 repete o que a pesquisadora acaba de dizer para usar como resposta “carta... bilhete...”, já que evidentemente não encontra palavras ou não sabe como responder.

### 6.1.3. Minimizadores na interação

Na transcrição da conversa do ACS-A com as famílias, podemos encontrar minimizadores, expressões marcada pelo sufixo “inho(a)”, utilizado para suavizar a interação, como podemos ver no exemplo 10:

Ex. 10

ACS-A: ...e as calhas né, donde recebe as águas pras cisterna, sempre, as veiz fica uma folhinha e acumula aquela água, e ali é pra elas são um prato cheio.

ACS-A: A lixeira sempre tampadinha também porque é pra ela também são muito bom né...

(Trecho da transcrição do áudio da conversa do ACS-A com F3, 15.12.2017)

Nesse trecho os minimizadores estão representados pelas palavras “folhinha” e “tampadinha” que suavizam a interação de forma carinhosa por assim dizer. Podemos encontrar minimizadores também na entrevista da pesquisadora com F2, no exemplo 11:

Ex. 11

Pesquisadora: Se você não entender o que ele quer dizer, o que você faz?

F2: Eu pergunto de novo, aí ele explica bem direitinho.

(Trecho da transcrição do áudio da entrevista da pesquisadora com F2, 26.06.2018)

O minimizador, no exemplo, está representado pela palavra “direitinho” que F2 utiliza para a eficiência com que o ACS-A lhe transmite a informação. Mas não são apenas nesses trechos que os minimizadores podem ser encontrados, eles também estão presentes na conversa do ACS-A com F2, como podemos ver no exemplo 12:

Ex. 12

ACS-A: ... As caixa d’água, se manter sempre tampada, feichadinha;

(...)

ACS-A: E é isso né... é... uma coisa que vocês sabem mais do que a gente, mas num custa a gente dizer mais uma coisinha a mais.

F2: É... com certeza!

(Trecho da transcrição do áudio da conversa do ACS-A com F2, 15.12.2017)

Aqui os minimizadores estão representados pelas palavras “feichadinha” e “coisinha” que o ACS-A utiliza em sua fala para suavizar o seu discurso.

#### 6.1.4. Hesitações e gaguejos na interação

Na tentativa de manter a interação dentro de um enquadre dialogado, surgem os esquemas da conversação em que o ACS-A procura se expressar, de maneira a expor a informação, mas não encontra palavras, enquanto a família, subentendendo a intenção comunicativa do ACS demonstra que está entendendo o que ele deseja informar e completa o enunciado do locutor, como podemos ver no exemplo 13:

Ex. 13

ACS-A: Lixeira, também, acumula... e deixa nessa parte lá... de lavar (inaudível) pede ai...

F1: Sei...

ACS-A: ... de lavar com uma bucha porque, elas deixa o... o... assim...

F1: Os ovos, os ovos...

ACS-A: É os ovos, elas, elas num fai na água não, ela faiz a redor duma, duma piscina, de qualquer caixa d'água.

F1: Sim...

ACS-A: Ai... são esses os cuidados né... que a gente deve de ter pra num... pra evitar dengue, chicungunhya... qualquer tipo de mosquito.

F1: Tá certo...

(Trecho da transcrição do áudio da conversa do ACS-A com F1, 15.12.2017)

No exemplo 13 observa-se que o ACS-A faz pausas e hesitações em “Lixeira, também, acumula...”, gagueja como em “o...o...”, repete “duma, duma” e reformula o enunciado como em “pra num... pra evitar” evidenciando seu despreparo interativo, onde o discurso não é planejado e o enunciador tem dificuldades em construir o enunciado. E o receptor confirma que está entendendo o que o emissor está querendo lhe dizer com “Sei...”, “Sim...”, “Tá certo...” e completa o enunciado do emissor com “Os ovos, os ovos...” uma expressão com marca de repetição, funcionando como estratégia de interação.

Nas suas experiências de trabalho, o ACS-A admite que está preparado apenas para o básico que precisa realizar e que se depara com alguns problemas que precisa enfrentar, como a falta de alguns equipamentos necessários para poder atender melhor as famílias no momento da visita. Vejamos no exemplo 14:

Ex. 14

Pesquisadora: O trabalho que você desenvolve como Agente de Saúde é suficiente para atender o que tá previsto para um ACS?

ACS-A: Den... dentro do básico é.

Pesquisadora: Na sua experiência como ACS o que achou mais difícil realizar? O que você achou mais difícil?

ACS-A: É... o que eu achei mais difícil de... é você querer assim, parte de de de transporte né, porque você... age... agenda uma coisa e você as vezes não pode fazer porque num tá no alcance da gente e... ai eles ficam cobrando, você é cobrado, e a gente cobra mais num, nem tem sucesso.

Pesquisadora: Se você pudesse modificar alguma coisa do trabalho de Agente de Saúde, você modificaria o... alguma coisa?

ACS-A: Modificaria! Assim... se fosse no caso... do Agente... de Saúde, a gente tivesse mais acesso as coisas né... assim no caso da... da visita, a gente pudesse andar cum um aparelho de de de pressão, tem várias coisa que a gente podia tá cum isso ai no momento e agora não pode, ai eu mudificaria.

(Trecho da transcrição do áudio da entrevista da pesquisadora com o ACS-A, 18.05.2018)

O ACS-A diz, no ex.14, por entre gaguejos que seu trabalho é suficiente dentro do básico “Den... dentro do básico é.” Demonstrando um nervosismo na

tentativa de construir o discurso que não foi planejado. Depois na tentativa de dizer qual a experiência que achou mais difícil realizar, ele gagueja mais uma vez para dizer que foi a experiência de agendar algo e não poder realizar, pois não estava no seu alcance, ele cobrava e era cobrado, numa tentativa sem sucesso. E para manifestar o desejo de mudança ele faz pausas longas “Assim... se fosse no caso... do Agente... de Saúde”, usa o captador “né” e as repetições “de de de”, quando quer dizer que desejaria ter mais acesso às coisas, como o aparelho de verificar a pressão arterial das pessoas, o “Esfigmomanômetro + Estetoscópio”.

Na entrevista feita pela pesquisadora com as três famílias assistidas pelo ACS-A, verificamos que a relação que ele demonstrou ter com as famílias de sua área, em entrevista com a pesquisadora, está intimamente ligada ao que dizem as famílias na entrevista, no que diz respeito ao relacionamento com o ACS-A, como podemos perceber no exemplo 15:

Ex. 15

Pesquisadora: Você gosta de receber a visita do Agente Comunitário de Saúde?

F1: Gosto.

Pesquisadora: É... como você recebe a visita dele?

F1: Bem né... Tenho que receber, que ele passa todo mês.

Pesquisadora: Para você, qual a importância da visita dele?

F1: Eles traz as informação... vem trazer os exames, quando... a gente faz... vem avisar quando tem as vacina pra cachorro, pra idosos... muitas coisas da área de saúde.

Pesquisadora: Você tem dificuldade de atender alguma informação... entender alguma informação que ele passa?

F1: Não...

Pesquisadora: E se você por acaso, é... não entende alguma coisa, você faria o que?

F1: Eu ia perguntar de novo...

Pesquisadora: É... tem alguma coisa que você acha que deveria mudar na visita do ACS?

F1: Não...

(Trecho da transcrição do áudio da entrevista da pesquisadora com a F1, 26.06.2018)

Como podemos perceber, a relação entre o ACS-A e as famílias da sua área ocorre de modo que eles se compreendam, e se for preciso esclarecimentos no momento da visita, esses são feitos sem problema algum diante da cobrança feita pelas famílias ao Agente. Eles mantêm uma boa relação, pois na entrevista feita ao ACS-A, o mesmo diz que é bem recebido pelas famílias e aqui na entrevista com as famílias essa informação se confirma quando a família diz que recebe bem a visita, que é importante, pois traz exames, informações e avisos.

No trecho do ex. 15 encontramos os marcadores de hesitação “É...”; o captador “né”; as pausas longas em “informação...”, “quando...” e “idosos...”. A presença desses marcadores está relacionada ao fato de que o discurso também não foi planejado, como os demais.

## 6.2. Importância da leitura e escrita na interação com o ACS

Sabemos que a entrevista com as famílias também abordou as experiências de letramento das mesmas, compreenderemos o porquê das expressões utilizadas por elas tanto na conversa com o ACS-A como no momento da entrevista. Vejamos o exemplo 16:

### Ex. 16

Pesquisadora: Qual o seu grau de escolaridade?  
 F2: Até a quarta série.  
 Pesquisadora: Quais as experiências de leitura que você tem?  
 F2: Boa... é boinha, dá pra leitura, entende de certas coisa.  
 Pesquisadora: O que você costuma ler?  
 F2: Livro. Eu gosto.  
 Pesquisadora: Quais os livros?  
 F2: (risos) Bom... quando eu gaanho algum livro, eu leio sabe? Eu gosto, a blíblia...  
 Pesquisadora: É... o que você mais ler atualmente?  
 F2: A blíblia. Eu gosto!  
 Pesquisadora: E o que você leu na escola? Você lembra? Se recorda?  
 F2: Não, não lembro mais não. Mas, sempre os livro de história né... geografia...  
 essas coisas né... português...  
 Pesquisadora: Mais os livros didáticos mesmo...  
 F2: É...  
 Pesquisadora: Você já leu algum texto até mesmo na igreja? Né... numa novena?  
 F2: Não...  
 (...)  
 Pesquisadora: É... quais os textos que você comumente escreve? Geralmente você escreve algum texto?  
 F2: (inaudível) muito difícil...  
 Pesquisadora: É difícil... mas...  
 F2: Nunca escrevo não...  
 Pesquisadora: Nunca escreveu uma carta? Alguma coisa assim?  
 F2: Sim, cartaa... quando precisa né...  
 Pesquisadora: Um bilhete né?  
 F2: É... humhum...  
 Pesquisador (a): É... o que você entende de leitura?  
 F2: É... eu entendo pouco. Porque... parei logo os estudo né... num... dei  
 continuidade né...  
 Pesquisadora: Para você, qual a importância de ler?  
 F2: É... é grande né... é importante!  
 Pesquisadora: Por que é importante ler?  
 F2: Humhum... oxe, porque a pessoa, tudo que for comprar tem que ler, tu vai pros  
 canto, lê as coisa né... é importante... é... a pessoa que lê... Ave Maria...  
 Pesquisadora: E o que você entende de escrita?

F2: Nada. (risos) entendo não.  
 Pesquisadora: Assim... é... pra você o que é escrever? O que... qual a importância de escrever?  
 F2: Hum... é importante né... porque tudo que a gente faz também é escrevendo né... tudo...  
 Pesquisadora: É...  
 F2: É...  
 Pesquisadora: É... como você entende a importância de ler e a importância de escrever na sociedade de hoje?  
 F2: É muito importante... e... e boa né...  
 Pesquisadora: Po... por que é tão importante e tão boa assim?  
 F2: É porque hoje inda o povo num tão muito mai escreveno nem leno mai né... com essas otas coisa...  
 Pesquisadora: Você tem experiências em falar em público?  
 F2: Não... só as vez assim in novena as... somente.  
 (Trecho da transcrição do áudio da entrevista da pesquisadora com F2, 26.06.2018)

Como demonstra o ex. 16, as famílias entrevistadas, participantes da pesquisa, tem apenas a quarta série e não possuem o hábito de ler e escrever, mas entendem a importância da leitura e da escrita em meio à sociedade.

No trecho podemos observar a presença de marcadores como os minimizadores “boinha” que suavizam o enunciado; os captadores “sabe?” e “né”; as hesitações “É...”, “humhum...”, “Assim...” e “hum...”, que demonstram improvisado na construção do discurso; as pausas longas “geografia...”, “português...”; o uso do pronome “você” que demonstra familiaridade; as marcas de mudança de turno através do morfema “bom” e os “risos” que são realizações não-verbais que confirmam ao falante que está atento ao que ele está falando.

Na entrevista realizada com a F3, alguns fragmentos nos chamam a atenção, trata-se da forma como a família vê a importância de ler e escrever, logo a representante, assim como as demais representantes das famílias entrevistadas, tem apenas a quarta série. Vejamos o exemplo 17:

Ex. 17

Pesquisadora: É... qual o seu grau de escolaridade?  
 F3: Quarta série.  
 (...)  
 Pesquisadora: O que você leu, que você já leu ou costuma ler?  
 F3: Ah... eu... já li muito gibi, já li jornal... só.  
 (...)  
 Pesquisadora: A bíblia?  
 F3: É... leio!  
 (...)  
 Pesquisadora: Quais os textos que você escreve ou costuma escrever algum texto?  
 Carta...

F3: É... carta.  
 Pesquisadora: Carta, bilhete?  
 F3: Carta, bilhete...  
 Pesquisadora: É... é... o que você entende de leitura? Da importância de ler?  
 F3: É... né... bom né, só que eu não entendo muito. Eu lê, mas... num vô dice que eu entendo, que muitas coisa eu não entendo, leio e num entendo.  
 Pesquisadora: Hum... é... e o que você entende da escrita? Escrever?  
 F3: É... eu acho bom escrever, mas... tem muita letra que a gente num entende né...  
 Pesquisadora: É... e como você entende a importância de ler e a importância de escrever na sociedade de hoje?  
 F3: É... que é bom né...  
 Pesquisadora: Mas, é...  
 F3: a... a im... a importância? É... e eu sei Lekynha, a importância... é importante, é importante. É... sei não... (risos)  
 (...)  
 F3: É... é importante! Num é não?  
 (Trecho da transcrição do áudio da entrevista da pesquisadora com F3, 26.06.2018)

Aqui percebemos que a representante F3 demonstra que não tem muita leitura e nem muita escrita, e por isso tem dificuldades de entender leituras e muitas letras, o que conseqüentemente produz um grande impacto no momento em que recebe do ACS-A o folheto informativo, pois havendo a dificuldade de leitura, haverá também a dificuldade de absorção da informação contida no folheto distribuído pelo ACS-A, lhe restando apenas a opção de prestar atenção quando o ACS-A transmite a informação contida no folheto, o que evidencia a necessidade da estratégia de interação do ACS-A, quando utiliza o folheto como artefato multimodal mediador de sua interação com as famílias assistidas no momento da divulgação das campanhas de combate as doenças causadas pelo mosquito *Aedes Aegypti*.

Há um momento em que F3 se incomoda quando a pesquisadora insiste na questão da importância da leitura e da escrita na sociedade atual, pois ela só sabe dizer que é bom e que é importante. E levanta uma questão “é importante! Não é não?”, marcando uma mudança de turno do falante, passando o turno à pesquisadora. Em alguns momentos utiliza marcadores numa evidência de improviso do discurso como as repetições “é importante... é importante.”; as hesitações “É...”, “hum...”; o captador “né”; os risos, realizações não-verbais que confirmam que se está atento ao que o falante diz e formas de tratamento com o apelido “Lekynha”.

Nas experiências de leitura e escrita F1, também temos algumas questões que nos chamam atenção, pois as formas como cada família expõe o que pensa em relação à leitura e escrita são bastante singulares e nos chamam atenção,

principalmente, nos pequenos traços pelos quais se diferenciam umas das outras, como podemos ver no exemplo 18:

Ex. 18

Pesquisadora: Qual o seu grau de escolaridade?  
 F1: Grau de escolaridade? Fiz até a quarta série!  
 Pesquisadora: É... quais as experiências de leitura que você tem?  
 F1: Não muitas né... pouco.  
 Pesquisadora: O que ... que você lê?  
 F1: Jornais... né... algumas... romance. Só...  
 Pesquisadora: O que você leu na escola?  
 F1: Ah... mulher... esco... no... livro. Livros da escola de de... de...  
 Pesquisadora: Literatura?  
 F1: É.  
 Pesquisadora: ... esses livros assim...  
 F1: Sim... escolar...  
 Pesquisadora: É... você já leu algum texto até mesmo na igreja, nas novenas?  
 F1: Sim... já sim!  
 Pesquisadora: É... quais os textos que você escreve?  
 F1: Mulher...  
 Pesquisadora: Nem... já... nem... cartas né?  
 F1: Cartas sim né... uns textinhos de amor... (risos)  
 (...)  
 Pesquisadora: É... o que você entende de leitura?  
 F1: Não muita coisa. Porque eu não tenho muita... muita... leitura, também não entendo muita coisas não.  
 Pesquisadora: Assim, mas pra você, o que representa a leitura?  
 F1: Ah... muito bom né... muito importante.  
 Pesquisadora: Por que é importante?  
 F1: Tem que saber alguma coisa né... se expressar... falar pelo menos.  
 Pesquisadora: E o que você entende de escrita?  
 F1: O que eu entendo?  
 Pesquisadora: Assim... pra você, o que é escrever? Qual a importância de escrever?  
 F1: Sair do... do analfabetismo né...  
 Pesquisadora: É... você teve experiências de falar em público?  
 F1: Não... só na... i... na igreja né, ler alguma, pequenos... pequenos textinhos...  
 Pesquisadora: É... voc... como você entende a importância de ler e escrever na sociedade de hoje?  
 F1: Que é importante mesmo né... pra todo mundo.  
 Pesquisadora: Por que é importante essa leitura, essa escrita?  
 F1: Porque a gente tem que aprender alguma coisa pra se locomover né também, que como que a gente quer saber de nada?!

(Trecho da transcrição do áudio da entrevista da pesquisadora com F1, 26.06.2018)

Aqui a representante F1 diz que já leu romance e que escreveu textinhos de amor. Ela utiliza o minimizador textinhos suavizando o enunciado; o captador “né”; hesitações “É...”, “Ah...”; e também não tem muita leitura e nem escrita, pois como as demais, só tem a quarta série. Percebemos ainda um momento em que a pesquisadora faz uma pergunta à família “E o que você entende de escrita?”, mas como a mesma não entende a questão e demonstra isso repetindo “O que eu

entendo?”, a pesquisadora recorre à disposição para a convergência, reformulando a questão para que fique mais clara para F1 “Assim... pra você, o que é escrever? Qual a importância de escrever?”.

Na entrevista que realizamos com o ACS-A, para saber um pouco sobre suas experiências de letramento e sobre seu trabalho como ACS, verificamos que o ACS-A tem o ensino médio completo e que as experiências de leitura e escrita que ele tem são voltadas para o trabalho que ele desempenha na comunidade, como podemos ver no exemplo 19:

Ex. 19

Pesquisadora: Qual seu grau de escolaridade?

ACS-A: Segundo grau completo.

Pesquisadora: Quais as experiências de leitura que você tem?

ACS-A: ... experiência de leitura... eu leio mais é... assim... livro, essas coisas de... de casa mesmo, do do do do do do trabalho né?!

Pesquisadora: É... o que você geralmente lê?

Filha do ACS-A: Jornal...

ACS-A: Jornal é... quase é difícil, mais, a gente lê jornal, lê ur livro que tem em casa que que a gente tem... sobre leitura, o que eu pegar sempre a gente... dá uma leiturinha.

Pesquisadora: É... o que você leu na escola?

ACS-A: Nós lê muito era o... era aquele... aquelas tarefa né... que eles passava, pra gente... do... dos... assim dos caderno... tinha que fazer a leitura.

(...)

Pesquisadora: Quais os textos que você... geralmente escreve?

ACS-A: Os textos que eu... mais ou menos que a gente escreve...

Pesquisadora: No trabalho... em casa...

ACS-A: Dexeu vê meu Deus... é tudo é sobre o trabalho né...que a gente faz assim, principalmente quando a gente entrega... um... quando o pessoal precisa de uma ficha, que a gente preenche de de cadastro, de de família, de familiar ai tem que fazer...

(Trecho da transcrição do áudio da entrevista da pesquisadora com o ACS-A, 18.05.2018)

Aqui o ACS-A responde sobre sua escolaridade nos termos “segundo grau completo”, o que hoje chamamos de ensino médio completo. Ele afirma que lê livros do trabalho, livros que tem em casa e o que pegar lê, mas não deixa claro que tipo de textos ele encontra nos livros que lê. Depois ele diz que o que leu na escola foram as tarefas dos cadernos que tinha que fazer a leitura. Os textos que ele escreve também estão relacionados ao trabalho, que ele exemplifica como sendo as fichas de cadastro.

Nesse trecho podemos observar mais repetições, inclusive quando o ACS-A repete um trecho da questão que a pesquisadora lhe destina “... experiência de leitura...” como uma marca de que está pensando no que vai responder, quando

repete reformulando a questão também em “os textos que eu... mais ou menos que a gente escreve...”, a repetição do “do” ao gaguejar, mais hesitações “é...”, “o...”. Temos também o destinatário espião ou intruso que se revela aqui na fala da filha do ACS-A, quando responde pelo pai na questão sobre o que ele costuma ler, na qual ela responde “Jornal...”. E temos o modalizador minimizador no sufixo “inha” da palavra “leiturinha”.

A seguir temos um exemplo sobre o que o ACS-A entende de leitura e de escrita, e qual a importância da leitura e da escrita na sociedade de hoje na visão dele, exemplo 20:

Ex. 20

Pesquisadora: O que você entende de leitura?

ACS-A: ... Essa é difícil!

Pesquisadora: Assim... o que você... o que você enten...de... é... pra você o que é leitura? O que... o que representa?

ACS-A: É muito bom! Estimula a mente... a mente da gente né... se aperfeiçoar mais ainda.

Pesquisadora: E o que você entende de escrita?

ACS-A: De escrita é outra coisa boa. Porque você, quando lê e escreve, você fica mais, mais por dentro do do dos assunto, todo.

Pesquisadora: É... como você entende a importância de ler e a importância de escrever na sociedade de hoje?

ACS-A: Seria o ponto fundamental, e isso é não só de hoje né como teve todo tempo, e hoje principalmente, é fundamental mesmo. Ler e escrever é muito bom!

Pesquisadora: Mas bom assim em que sentido? A importância que você ver nisso?

ACS-A: O significado de uma coisa boa, só tem a melhorar sua estima, cê ler e escrever e o que entendeu...

Pesquisadora: Você já teve experiências em falar em público?

ACS-A: Não.

Pesquisadora: nem dando palestras?

ACS-A: É... só palestra de de... quando a gente tinha reunião e cada um dava suas palavras né...

Pesquisadora: Certo.

ACS-A: (inaudível) fazia seus comentários.

(Trecho da transcrição do áudio da entrevista da pesquisadora com o ACS-A, 18.05.2018)

Aqui o ACS-A começa considerando difícil a questão sobre seu entendimento acerca da leitura, mas logo diz que é muito bom, estimula a mente e aperfeiçoa ainda mais. Da escrita, ele entende que é outra coisa boa, pois lendo e escrevendo a pessoa fica mais por dentro do assunto por completo. E quanto à importância de ler e escrever na sociedade de hoje, ele diz que é fundamental e muito bom, pois só tem a melhorar a estima. Ele só falou em público nas reuniões de trabalho, quando cada um fazia seus comentários.

## 7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho buscou responder a seguinte questão: “Que estratégias interacionais são utilizadas por ACS na divulgação de folhetos de combate a doenças, no momento de sua visita às famílias assistidas pela UBS?” E teve como objetivo geral estudar a interação entre ACS e famílias assistidas pela UBS do Sítio Antas no Município de Puxinanã, no Estado da Paraíba, Brasil; e como específicos

(1) identificar e descrever essa interação; (2) verificar os recursos linguísticos utilizados pelo ACS para favorecer a compreensão dos folhetos pelas famílias e (3) identificar as experiências de leitura e escrita do ACS e das famílias assistidas no estudo de caso.

A pesquisa foi indispensável para o estudo da interação Agente-famílias, pois através dela podemos perceber o quanto se faz necessário uma boa relação interativa no trabalho que o ACS faz com as famílias de sua área, e para que cada uma das partes envolvidas compreenda bem e com mais eficácia a informação proferida. E, por ser um estudo de caso, esse processo interativo se revela no contato do ACS com apenas três famílias com as quais ele se relaciona na área.

Os resultados obtidos mostram que a interação entre o ACS-A e as famílias de sua área ocorre de forma simétrica, o que facilita o entendimento dos interlocutores, pois eles mantêm uma relação de proximidade e utilizam recursos linguísticos que favorecem a compreensão de ambas as partes. Apesar de não possuírem o ensino fundamental completo, essas famílias sabem que é importante a leitura e a escrita para a sociedade, embora não façam muito uso desses letramentos. Mas isso não as impede de manter uma excelente relação de interação com o ACS, que possui o ensino médio completo e que como elas também não tem o hábito de ler e escrever frequentemente, mas que sabe encontrar estratégias interacionais para se comunicar de forma clara, a exemplo do uso do folheto, instrumento multimodal, para mediar a informação.

Por fim, concluímos que as estratégias utilizadas pelo ACS-A, na divulgação de folhetos de combate a doenças, no momento de sua visita às famílias assistidas pela UBS, são muito importantes para a compreensão das famílias quanto às informações, pois as mesmas não estudaram o bastante e não possuem muito contato com leitura e escrita, portanto, encontram dificuldades.

## REFERÊNCIAS:

- BORTONI-RICARDO, S.M.C. The Urbanization of Rural Dialect Speakers, 1985. In: MARCUSCHI, Luiz Antônio. *Produção textual, análise de gêneros e compreensão*. São Paulo: Parábola Editorial, 2008. P.261.
- BRASIL. Unidades Básicas de Saúde – UBS, 2011. Disponível em: <http://dados.gov.br/dataset/unidades-basicas-de-saude-ubs>. Acesso em: 05 ago. 2018.
- BRASIL. Unidades Básicas de Saúde – UBS, (s.d.). Disponível em: [http://dab.saude.gov.br/portaldab/ape\\_esf.php?conteudo=agente\\_comunitario\\_saude](http://dab.saude.gov.br/portaldab/ape_esf.php?conteudo=agente_comunitario_saude). Acesso em: 05 ago. 2018.
- COSTA, S. R. *Dicionário de Gêneros textuais*. Belo Horizonte: Autêntica Editora, 2008.
- DIONISIO, A. P. *A Interação em narrativas conversacionais*. Recife: Bagaço, 2009.
- DIONISIO, A. P. e VASCONCELOS, L. J. Multimodalidade, gênero textual e leitura, 2013. In: BUNZEN, C. e MENDONÇA, M. *Múltiplas linguagens para o ensino médio*. – São Paulo: Parábola Editorial, 2013.
- FIGUEIREDO, E. N. *A Estratégia Saúde da Família: Atenção Básica do SUS*, 2011. Disponível em: [https://www.unasus.unifesp.br/biblioteca\\_virtual/esf/2/unidades\\_conteudos/unidade05/unidade05.pdf](https://www.unasus.unifesp.br/biblioteca_virtual/esf/2/unidades_conteudos/unidade05/unidade05.pdf). Acesso em: 05 ago. 2018.
- GERHARDT, Tatiana E. e SILVEIRA, Denise T. (orgs.). *Métodos de Pesquisa*. Coordenado pela Universidade Aberta do Brasil – UAB/UFRGS e pelo Curso de Graduação Tecnológica – Planejamento e Gestão para o Desenvolvimento Rural da SEAD/UFRGS. – Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.
- GIL, Antônio Carlos. *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social*. 6 ed. – São Paulo: Atlas, 2008.
- GUMPERZ, John J. Convenções de contextualização, 1982. In: RIBEIRO, B. T. e GARCEZ, P. M. *Sociolinguística Interacional: Antropologia, Linguística e Sociologia em Análise do Discurso*. Porto Alegre: AGE Editora, 1998.
- HILGERT, J. G. A colaboração do ouvinte na construção do enunciado do falante – um caso de interação intraturno, 2002. In: PRETI, Dino. (Org.). *Interação na fala e na escrita*. – São Paulo: Humanitas/ FFLCH/USP, 2002.
- KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. *Análise da conversação: princípios e métodos*; tradução Carlos Piovezani Filho. – São Paulo: Parábola Editorial, 2006.
- KUARK, Fabiana. *Metodologia da pesquisa: guia prático*/ Fabiana Kuark, Fernanda Castro Manhães e Carlos Henrique Medeiros. – Itabuna: Via Litterum, 2010.
- MARCUSCHI, Luiz Antônio. *Produção textual, análise de gêneros e compreensão*. São Paulo: Parábola Editorial, 2008.
- PRETI, Dino. (Org.). *Interação na fala e na escrita*. – São Paulo: Humanitas/ FFLCH/USP, 2002.

TANNEN, D. e WALLAT, C. Enquadres e esquemas de conhecimento em interação: Exemplos de um exame/consulta médica, 1987. . In: RIBEIRO, B. T. e GARCEZ, P. M. Sociolinguística Interacional: Antropologia, Linguística e Sociologia em Análise do Discurso. Porto Alegre: AGE Editora, 1998.

URBANO, H. Uso e abuso de provérbios, 2002. In: PRETI, Dino. (Org.). *Interação na fala e na escrita*. – São Paulo: Humanitas/ FFLCH/USP, 2002.

[www.google.com.br/maps/dir/Puxinanã+-+PB/João+Pessoa+-+PB](http://www.google.com.br/maps/dir/Puxinanã+-+PB/João+Pessoa+-+PB). Acesso em: 05 ago. 2018.

## **ANEXOS**

UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE  
CENTRO DE HUMANIDADES  
UNIDADE ACADÊMICA DE LETRAS

Curso de Graduação em LETRAS - Língua Portuguesa

Disciplina: Metodologia da Pesquisa em Linguística

**TERMO DE CONSENTIMENTO**

Título da Pesquisa: A interação em atendimentos do agente comunitário de saúde  
Professora Orientadora: Profª Drª. Mª Auxiliadora Bezerra  
Pesquisadora: Alessandra Gomes dos Santos  
Telefone para contato: 987661738

*Você está sendo convidado(a) a participar da pesquisa acima citada. O documento abaixo contém todas as informações necessárias sobre a pesquisa que estamos desenvolvendo. Sua colaboração neste trabalho será de grande relevância para nós. Agradecemos sua colaboração.*

Eu, Doralice da Rocha Santos, residente e domiciliado(a) à Rua Sítio Antas, portador(a) da cédula de identidade 2.012.196, e inscrito(a) no CPF 026.779.874-14 nascido(a) em 16/04/75, abaixo assinado(a), concordo de livre e espontânea vontade em participar como voluntário(a) da pesquisa \_\_\_\_\_.

Declaro que obtive todas as informações necessárias, bem como todos os eventuais esclarecimentos quanto às dúvidas por mim apresentadas.

Estou ciente de que:

- I) Esta pesquisa se faz necessária para que se possa identificar e analisar os problemas de interação do ACS e as famílias visitadas;
- II) Os dados e resultados obtidos durante esta pesquisa serão mantidos em sigilo, mas concordo que sejam divulgados em publicações científicas, desde que meus dados pessoais não sejam mencionados;
- III) Caso eu desejar, poderei pessoalmente tomar conhecimento dos resultados desta pesquisa.

( ) Desejo conhecer os resultados desta pesquisa.

(X) não desejo conhecer os resultados desta pesquisa.

Campina Grande, 15 de dezembro de 2017.

Participante: Doralice da Rocha Santos

UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE  
CENTRO DE HUMANIDADES  
UNIDADE ACADÊMICA DE LETRAS

Curso de Graduação em LETRAS - Língua Portuguesa

Disciplina: Metodologia da Pesquisa em Linguística

**TERMO DE CONSENTIMENTO**

Título da Pesquisa: A interação em atendimentos do agente comunitário de saúde  
Professora Orientadora: Profª Drª. Mª Auxiliadora Bezerra  
Pesquisadora: Alexsandra Gomes dos Santos  
Telefone para contato: 987661738

*Você está sendo convidado(a) a participar da pesquisa acima citada. O documento abaixo contém todas as informações necessárias sobre a pesquisa que estamos desenvolvendo. Sua colaboração neste trabalho será de grande relevância para nós. Agradecemos sua colaboração.*

Eu, Cosma Lima Barros, residente e domiciliado(a) à Rua Sítio Antas, portador(a) da cédula de identidade 5.956200, e inscrito(a) no CPF 040610754-89 nascido(a) em 08/04/70, abaixo assinado(a), concordo de livre e espontânea vontade em participar como voluntário(a) da pesquisa \_\_\_\_\_.

Declaro que obtive todas as informações necessárias, bem como todos os eventuais esclarecimentos quanto às dúvidas por mim apresentadas.

Estou ciente de que:

- I) Esta pesquisa se faz necessária para que se possa identificar e analisar os problemas de interação do ACS e as famílias visitadas;
- II) Os dados e resultados obtidos durante esta pesquisa serão mantidos em sigilo, mas concordo que sejam divulgados em publicações científicas, desde que meus dados pessoais não sejam mencionados;
- III) Caso eu desejar, poderei pessoalmente tomar conhecimento dos resultados desta pesquisa.

( ) Desejo conhecer os resultados desta pesquisa.

(x) não desejo conhecer os resultados desta pesquisa.

Campina Grande, 25 de dezembro de 2017.

Participante: Cosma Lima Barros

UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE  
CENTRO DE HUMANIDADES  
UNIDADE ACADÊMICA DE LETRAS

*Curso de Graduação em LETRAS - Língua Portuguesa*

Disciplina: Metodologia da Pesquisa em Linguística

**TERMO DE CONSENTIMENTO**

Título da Pesquisa: A interação em atendimentos do agente comunitário de saúde  
Professora Orientadora: Profª Drª. Mª Auxiliadora Bezerra  
Pesquisadora: Alexandra Gomes dos Santos  
Telefone para contato: 987661738

*Você está sendo convidado(a) a participar da pesquisa acima citada. O documento abaixo contém todas as informações necessárias sobre a pesquisa que estamos desenvolvendo. Sua colaboração neste trabalho será de grande relevância para nós. Agradecemos sua colaboração.*

Eu, Maria Lúcia do Nascimento Rocha, residente e domiciliado(a) à Rua Sítio Andara, portador(a) da cédula de identidade S. 225.104, e inscrito(a) no CPF 454.084.984-20 nascido(a) em 24/12/59, abaixo assinado(a), concordo de livre e espontânea vontade em participar como voluntário(a) da pesquisa \_\_\_\_\_.

Declaro que obtive todas as informações necessárias, bem como todos os eventuais esclarecimentos quanto às dúvidas por mim apresentadas.

Estou ciente de que:

- I) Esta pesquisa se faz necessária para que se possa identificar e analisar os problemas de interação do ACS e as famílias visitadas;
- II) Os dados e resultados obtidos durante esta pesquisa serão mantidos em sigilo, mas concordo que sejam divulgados em publicações científicas, desde que meus dados pessoais não sejam mencionados;
- III) Caso eu desejar, poderei pessoalmente tomar conhecimento dos resultados desta pesquisa.

( ) Desejo conhecer os resultados desta pesquisa.

( ) não desejo conhecer os resultados desta pesquisa.

Campina Grande, 25 de dezembro de 2017.

Participante: Maria Lúcia do Nascimento Rocha

UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE  
CENTRO DE HUMANIDADES  
UNIDADE ACADÊMICA DE LETRAS

Curso de Graduação em LETRAS - Língua Portuguesa

Disciplina: Metodologia da Pesquisa em Linguística

**TERMO DE CONSENTIMENTO**

Título da Pesquisa: A interação em atendimentos do agente comunitário de saúde  
Professora Orientadora: Profª Drª. Mª Auxiliadora Bezerra  
Pesquisadora: Alessandra Gomes dos Santos  
Telefone para contato: 987661738

*Você está sendo convidado(a) a participar da pesquisa acima citada. O documento abaixo contém todas as informações necessárias sobre a pesquisa que estamos desenvolvendo. Sua colaboração neste trabalho será de grande relevância para nós. Agradecemos sua colaboração.*

Eu, Aristides Vicente dos Santos, residente e domiciliado(a) à Rua Sítio Ambar, portador(a) da cédula de identidade 383794, e inscrito(a) no CPF 337 869 504 82 nascido(a) em 26/05/55, abaixo assinado(a), concordo de livre e espontânea vontade em participar como voluntário(a) da pesquisa \_\_\_\_\_.

Declaro que obtive todas as informações necessárias, bem como todos os eventuais esclarecimentos quanto às dúvidas por mim apresentadas.

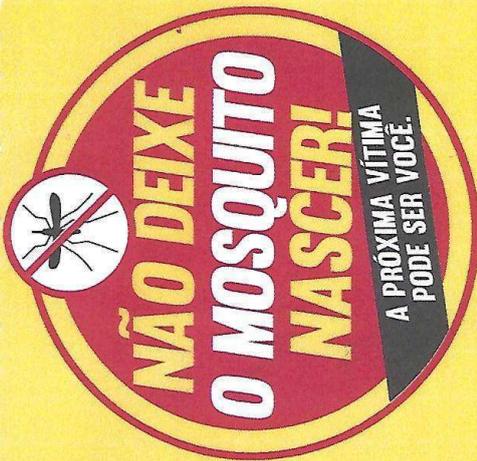
Estou ciente de que:

- I) Esta pesquisa se faz necessária para que se possa identificar e analisar os problemas de interação do ACS e as famílias visitadas;
- II) Os dados e resultados obtidos durante esta pesquisa serão mantidos em sigilo, mas concordo que sejam divulgados em publicações científicas, desde que meus dados pessoais não sejam mencionados;
- III) Caso eu desejar, poderei pessoalmente tomar conhecimento dos resultados desta pesquisa.

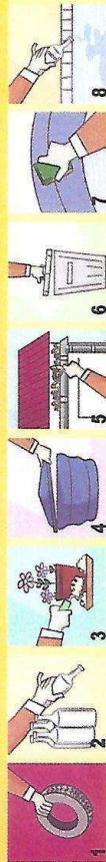
- ( ) Desejo conhecer os resultados desta pesquisa.  
( ) não desejo conhecer os resultados desta pesquisa.

Campina Grande, 18 de maio de 2018.

Participante: Aristides Vicente dos Santos



As doenças causadas pelo mosquito Aedes Aegypti, como a dengue, zika e chikungunya, são graves e podem matar. Agora, mais do que nunca, é preciso combatê-lo e impedir que ele sequer nasça. Evite que o mosquito faça mais vítimas. Faça sua parte e não deixe água parada na sua casa ou vizinhança.



1. NÃO DEIXE ACUMULAR ÁGUA EM PNEUS, GARRAFAS, LAJES E VARANDAS.
2. NÃO DEIXE ACUMULAR ÁGUA EM RECIPIENTES PEQUENOS, LONAS E BRINQUEDOS.
3. ELIMINE PRATOS DOS VASOS DAS PLANTAS.
4. TAMPE OS TONÉIS E CAIXAS D'ÁGUA.
5. MANTENHA AS CALHAS SEMPRE LIMPAS. REMOVA AS FOLHAS E TUDO QUE PODE IMPEDIR DA ÁGUA ESCORRER.
6. MANTENHA A LIXEIRA BEM FECHADA.
7. LAVE COM ÁGUA E SABÃO LOCAIS DE ACUMULAÇÃO DE ÁGUA, COMO TANQUES E CISTERNAS.
8. TRATE COM CLORO A ÁGUA DAS PISCINAS. AS QUE ESTIVEREM FORA DE USO DEVEM SER COBERTAS COM LONA.

**DISK/DÚVIDA** 3218-7455 / 0800 281 0023  
98822-8080 (WHATSAPP)

#APARAIBA CONTRA MOSQUITO > PARAIBA.PR.GOV.BR

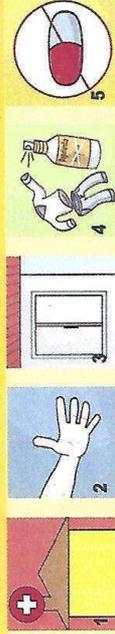


## CUIDAR DE SUA

# GRAVIDEZ

## É SAÚDE PRA VOCÊ E SEU BEBÊ.

Com a chegada do verão e o aumento dos casos de microcefalia no país, associados ao zika vírus, o Aedes Aegypti tornou-se ainda mais perigoso para mulheres grávidas, principalmente nos três primeiros meses. Este é o momento de você tomar todos os cuidados para evitar o mosquito e ter uma boa gestação:



1. FAÇA O PRÉ-NATAL, PROCURE A UNIDADE DE SAÚDE MAIS PRÓXIMA DE SUA CASA.
2. EVITE CONTATO COM PESSOAS COM FEBRE, MANCHAS VERMELHAS PELO CORPO OU INFECÇÕES.
3. PROTEJA-SE DE MOSQUITOS MANTENDO AS PORTAS E JANELAS FECHADAS OU TELADAS.
4. USE CALÇA E CAMISA DE MANGAS COMPRIDAS E UTILIZE REPELENTE INDICADOS PARA GESTANTES.
5. NÃO UTILIZE MEDICAMENTOS SEM ORIENTAÇÃO MÉDICA.

**DISK/DÚVIDA** 3218-7455 / 0800 281 0023  
98822-8080 (WHATSAPP)

#APARAIBA CONTRA MOSQUITO > PARAIBA.PR.GOV.BR

