

Enfoque metodológico da Análise da Conversa: um estudo em contextos organizacionais emergenciais a partir de dados em tempo real

Maria de Lourdes Borges – Centro Universitário La Salle (Canoas) – maluborg@gmail.com

Yeda Swirski de Souza – UNISINOS – yedasou@unisinos.br

Tema 9. Nuevos enfoques metodológicos em el análisis organizacional¹

Resumo

O objetivo do artigo é descrever como o enfoque metodológico da Análise da Conversa pode ser revelador para o entendimento das ações dos profissionais envolvidos em contextos organizacionais emergenciais a partir da análise de dados em tempo real. Dessa maneira, pretende-se apresentar uma fala-em-interação analisada segundo a abordagem da Análise da Conversa (AC). A AC pode ser entendida como alternativa metodológica aos Estudos Organizacionais quando o interesse está voltado para a prática dos profissionais: suas ações, decisões e/ou comportamentos realizados durante interações sociais. A interação apresentada ocorre no momento do início do blecaute que atingiu uma capital de um estado brasileiro (2,5 milhões de pessoas) deixando 70% da cidade sem energia elétrica em um dia de verão com prejuízo estimado de 8 milhões. Os resultados da análise indicam que os padrões de interação identificados seguem as ênfases descritas nas chamadas de emergência. Observaram-se a necessidade de *accounts* (explicações) e a dependência da realização de *sensemakings* relatáveis para a resolução evento inesperado. Observa-se que, através do entendimento teórico e da análise de interações coletadas em tempo real, há evidências que indicam a possibilidade de uma leitura das ações dos profissionais com alto grau de acuracidade por meio da AC. Tal aspecto abrange a explicitação do conteúdo subjacente ao que é dito, tais como questões de alinhamento entre os interagentes, entendimentos mútuo e das causas do evento e mudanças de estado cognitivo, muitas vezes encaradas como problemáticas e de difícil acesso nas organizações.

Introdução

O objetivo do artigo é descrever como o enfoque metodológico da Análise da Conversa pode ser revelador para o entendimento das ações dos profissionais envolvidos em contextos organizacionais emergenciais a partir da análise de dados em tempo real. Dessa maneira, pretende-se apresentar a Análise da Conversa como alternativa metodológica aos Estudos Organizacionais quando o interesse está voltado para a prática dos profissionais: suas ações, decisões e/ou comportamentos realizados durante interações sociais.

O pressuposto deste artigo é de que as interações sociais subjazem a vida em sociedade. A vida social é permeada pelo uso da linguagem em todos os níveis, pois as pessoas fazem uso dela para descrever, questionar ou explicar o que quer que seja, bem como ‘performam’ ações que outros interagentes podem descrever, questionar ou explicar. Assim, a relação entre linguagem e vida social é mutuamente constitutiva, uma vez que sem a primeira não haveria a segunda (FRANCIS; HESTER, 2004).

Ao trazer esse entendimento para os contextos organizacionais, entende-se que todo trabalho envolve (em maior ou menor extensão) interações com outros trabalhadores para

¹ Apresentado en el III Congreso Internacional Red Pilares - La Administración y los Estudios Organizacionales en el Contexto Latinoamericano - Porto Alegre y São Leopoldo, Brasil, Agosto, 26 al 29 de 2014.

completar com sucesso objetivos definidos. A abordagem da Análise da Conversa que é um ramo da etnometodologia pode ajudar a entender a prática nas organizações. Ao contrário do entendimento da sociologia tradicional do trabalho, segundo Francis e Hester (2004), a abordagem etnometodológica avança ao adentrar a caixa preta de como realmente o trabalho é realizado em seus detalhes, por meio das atividades dos trabalhadores, durante a realização de tarefas que se ajustam com tarefas de outros trabalhadores e que juntas trazem consequências positivas ou negativas à organização.

Nesse sentido, o avanço no uso de abordagens metodológicas que consigam demonstrar a natureza do trabalho organizacional, tal como a etnometodologia e a AC, é bem vindo. A diferença é que essas abordagens vão além de outras ao estudar a prática dos trabalhadores, pois elas avançam do estudo do ‘o que’ para o ‘como’ as atividades são realizadas. Quando se estuda ‘o que’ é realizado em cada atividade, as técnicas e análises podem usar fontes *post hoc*, coletados depois que o trabalho é feito, ou mesmo relatado por terceiros, como por exemplo, por entrevistas. Quando o foco se centra em entender ‘como’ cada atividade é efetivamente colocada em prática, torna-se necessário ter por base dados coletados em tempo real, bem como todo um manancial metodológico para a sua sistematização e análise. A explicitação e exemplificação da AC como uma abordagem que consegue estudar ‘como’ situações concretas de trabalho ocorreram e analisa-las resultam em revelações para o analista e para o gestor não observadas por outros métodos mais tradicionais. A diferença entre as duas análises pode ser vista como uma metáfora que compara os resultados entre um Raio X e uma Ultrassonografia com a análise granulada de dados em tempo real).

Com relação à necessidade de ação dos profissionais nos ambientes organizacionais, nos contextos de emergência ela fica mais visível. Especialmente em contextos emergenciais, os profissionais precisam interagir de modo a solucionar com celeridade problemas, antes que esses se tornem incontroláveis e que causem grandes estragos (WEICK; SUTCLIFFE, 2001; PERROW, 1999) para a organização e para a sociedade.

Cita-se como exemplos acidentes em usinas nucleares, projetos espaciais, indústrias químicas e companhias de geração e transmissão de energia elétrica, as quais são consideradas Organizações de Alta Confiabilidade (OAC) por Weick e Sutcliffe (2001). As OAC são organizações que possuem alta complexidade em seus processos, especialmente por conta da alta interatividade de seus componentes e/ou redes altamente interdependentes. Essa abordagem vê como possível a prevenção de acidentes e propõe que é possível gerenciar as organizações complexas rumo à alta confiabilidade. Essa alta confiabilidade somente pode ser conseguida se as equipes de trabalhadores conseguirem estabilidade seus processos cognitivos, especialmente os voltados para a *mindfulness* (atenção plena) (WEICK; SUTCLIFFE, 2001).

Borges (2012), Borges e Ostermann (2012, 2013) inovaram, até onde se sabe, ao explorar a abordagem da AC em uma OAC do setor elétrico, analisando momentos emergenciais naquele contexto. Os dados em tempo real utilizados para fins de exemplificação neste artigo é uma derivação da tese de Borges (2012).

A Análise da Conversa ainda é incipiente nos Estudos Organizacionais. A atualidade do tema é justificada por autores (LLEWELYN; HINDMARSH, 2010; 2013; CLIFTON, 2012, inclusive no Brasil como OLIVEIRA, 2013) que buscam mostrar os ganhos de tal abordagem metodológica. O principal motivo é que a abordagem da AC avança em relação às orientações metodológicas tradicionalmente utilizadas para estudar os ambientes organizacionais tais como questionários e entrevistas estruturadas ou não, observações etnográficas, comentários dos participantes aos pesquisadores em contextos de trabalho, anotações em diário de campo. Todos esses procedimentos objetivam adentrar a “caixa preta”

das organizações para acessar seus processos e práticas, mas a abordagem da AC apresenta maior potencial para esse intento (DREW; HERITAGE, 1992).

O presente artigo está estruturado da seguinte maneira. Inicialmente é apresentado um embasamento teórico sobre a abordagem da Análise da Conversa, em seguida o contexto empírico da pesquisa é apresentado seguido do contexto analítico e das considerações finais.

2. Embasamento Teórico sobre a abordagem da Análise da Conversa

A Análise da Conversa de base etnometodológica busca “descrever, analisar e compreender a fala como uma característica básica e constitutiva da vida social humana” (OSTERMANN, 2012, p. 33), ou seja, a fala (verbal e não verbal) é entendida para além do que um meio para transmitir informações ou para se comunicar, ela passa a ser vista como ação social, uma vez que é por meio dela que as pessoas fazem coisas no mundo. Além do mais, ao participar de uma conversa, cada um dos participantes percebem que sua fala provoca efeitos nos outros, efeitos esses percebidos (e não imaginados) na fala do outro interagente (OSTERMANN, 2012).

O embasamento teórico do qual a AC se originou é a etnometodologia, programa sociológico interessado em analisar as pequenas ações diárias (banais ou não) que as pessoas realizam e que formam um sentido de ordem e inteligibilidade na vida social (TEN HAVE, 2007). O fundador da etnometodologia foi Harold Garfinkel (1967), o qual tinha como premissa que cada ação humana não é realizada ao acaso, mas possui uma ordem com o objetivo de que as outras pessoas a reconheçam e façam sentido dela. Assim, as interações humanas somente são factíveis quando há entendimento mútuo (*sensemaking*) e ação coordenada dos interagentes. (RAWLS, 2008).

Sinaliza-se que o primeiro a falar em *sensemaking* foi Garfinkel (1967) e não Weick (1969; 1995), o qual estudou no grupo de pesquisa daquele. Para Llewellyn e Hindmarch (2010), Weick incorporou o termo *sensemaking* e incluiu algumas alterações. Para Weick (1995) *sensemaking* é uma construção social coletiva e intersubjetiva que ocorre diante de situações problemáticas e/ou ambíguas que geram eventos discrepantes ou inesperados (BORGES; GONÇALO, 2009). Já no entendimento de Garfinkel (1967) a realização do *sensemaking* é mais do que uma constante nas interações, ela é condição indispensável para que os interagentes cheguem a um entendimento mútuo sobre o que estão fazendo e/ou falando. Sem chegar a um entendimento comum sobre ‘o que está acontecendo aqui’, a interação não se sustenta, pois não ocorre uma inteligibilidade mútua. Essa inteligibilidade mútua é possível graças ao uso de métodos compartilhados de maneira competente para que os envolvidos compreendam o que estão fazendo e falando (RAWLS, 2008). A AC surge como uma ramificação, uma especialização da etnometodologia, voltada para o entendimento das ações enquanto falas-em-interação das pessoas.

O desenvolvimento da AC deve-se à Harvey Sacks (1992), expoente da abordagem (juntamente com Shegloff e Jefferson), dentro do ‘movimento’ denominado ‘revolução cognitiva’ das ciências sociais.

Sacks foi buscar entender a atividade da vida social comunicação face a face; as relações de ordenamento e significação enquanto as pessoas conversavam na fala-em-interação). Para entender isso ele usou um gravador de áudio (uma inovação nos anos de 1970) a fim de captar os pequenos detalhes que compõem cada interação. Eles demonstraram que as pessoas não conversam de maneira caótica ou desordenada. Ao contrário, revelou que as interações humanas são altamente organizadas, que há várias formas como os interagentes revelam o entendimento do que estão falando e que há um trabalho prático da vida social realizado durante as interações (SACKS; SCHEGLOFF; JEFFERSON, 2003[1974]) Assim, ao analisar a fala é possível perceber a relação da(s) pessoa(s) com a sociedade

(OSTERMANN, 2012). Alguns dos principais mecanismos da AC são explicitados na figura 1.

Figura 1: Principais mecanismos da Análise da Conversa

Fonte: Elaborado pelas autoras com base nos autores citados

Principais Mecanismos	Descrição	Autores
Pares adjacentes e suas propriedades sequenciais	Pares adjacentes: organização sequencial em que um interagente reporta-se ao que o outro disse. Mais especificamente, referem-se às estimativas em que o segundo falante faz daquilo que ele tornou relevante sobre o que ele entendeu da fala do primeiro e como isso repercutiu sobre ele e sobre quem ele quer que o seu interlocutor e outros pensem sobre ele. Por isso, a segunda parte do par adjacente refere-se ao modo como o interlocutor vai agir e/ou reagir sobre o que o primeiro disse.	Clifton (2012)
Turno de fala	Um turno de fala é o espaço de uma fala (elocução) em uma conversa. A contribuição de cada interagente quando estão conversando constitui um turno de fala. O conteúdo pode ser desde um som (p. ex. mhm) a uma elocução mais elaborada.	Souza e Ostermann (2012) Ostermann (2012)
Organização da troca de turno de fala	A troca de turno de fala ocorre quando um interagente para de falar e outro continua, podendo ocorrer sobreposição de fala (<i>overlap</i>), realizados de maneira rápida ou mesmo com um intervalo entre as falas. Todas essas ocorrências tem significados situados em cada conversa.	Hutchby e Wooffitt (1998) Silva, Andrade e Ostermann (2009)
Organização de preferência	Algumas ações são preferidas socialmente a outras. Por exemplo, no par adjacente convite x aceitação/recusa, geralmente há preferência pela aceitação e despreferência pela recusa. Há um formato para respostas preferidas (rápidas, objetivas, se hesitação) e despreferidas (mais demoradas, com hesitações, com pré-sequências, inicialmente aceita, forma mais alongada, etc).	Hutchby e Wooffitt (1998) Souza e Ostermann (2012)
Organização do reparo	Um dos interagentes realiza uma reapresentação do conteúdo que o seu interlocutor apresentou, ou ainda quando o próprio falante faz um reparo na própria fala, ou ainda quando o reparo não é levado a cabo.	Souza e Ostermann (2012)

Esses são alguns elementos da AC, porém por uma questão de espaço, não é possível explicar neste artigo, todos os diferentes elementos e conceitos da abordagem. Há alguns aspectos que são fundamentais como o conceito de turno de fala e de sequencialidade (explicados na figura 1), os quais demonstram que cada interação é única, a qual vai sendo desenhada e redesenhada no decorrer da interação (DREW, 2013).

3. Evento inesperado em um Centro de Operação do Sistema elétrico brasileiro: Contexto Empírico da Pesquisa

Nesse sentido, o presente artigo tem como campo empírico de investigação eventos inesperados que ocorreram no setor elétrico brasileiro em um contexto de transmissão de

energia elétrica. O setor elétrico pode ser considerado um setor de infraestrutura crítica (capacidades técnicas essenciais para a sociedade), uma vez que, devido ao alto acoplamento de seus componentes e redes (PERROW, 2008), seus processos e sistemas estão sujeitos a eventos inesperados.

O evento inesperado em tela, ocorreu em um dia de verão de tórrido calor.

Especificamente analisa-se uma interação conversacional que ocorreu dentro de um Centro de Operação do Sistema (COS) de um estado brasileiro em um momento emergencial. O COS é um dos setores da Divisão de Operação e Engenharia do Sistema da Eletro A. A Eletro A é uma empresa de economia mista proprietária (e responsável pela manutenção e operação) de um parque gerador com quase duas dezenas de usinas hidrelétricas, aproximadamente 60 subestações e 6.000 km de linhas de transmissão dispostas pelo território do estado brasileiro em que atua.

Neste artigo é analisada de maneira granulada um excerto (parte da transcrição de uma interação) que ocorreu em momento determinante de um evento inesperado naquele COS que provocou apagão em uma metrópole brasileira, deixando mais 1 milhão de pessoas sem energia elétrica por aproximadamente 32 minutos.

A seguir o contexto do evento inesperado é explicitado. O evento iniciou às 12h01min naquele dia de verão em uma importante metrópole brasileira. Para fins didáticos, o evento será explicado resumidamente em quatro principais momentos, tal como representado na Figura 2. A representação L1...L4 refere-se às principais LT (Linhas de Transmissão) que abastecem a cidade aqui denominada de Pouso Real. TUC 2 refere-se à Três das LTs (L1, L2 e L3) são ligadas à subestação PAR 6 (que fica em um município vizinho à Pouso Real), responsáveis por abastecer 65% da energia elétrica da metrópole. O evento inesperado inicia (Momento 1) às 12h01min quando ocorreu um desarme na L2, o qual foi prontamente restabelecido.

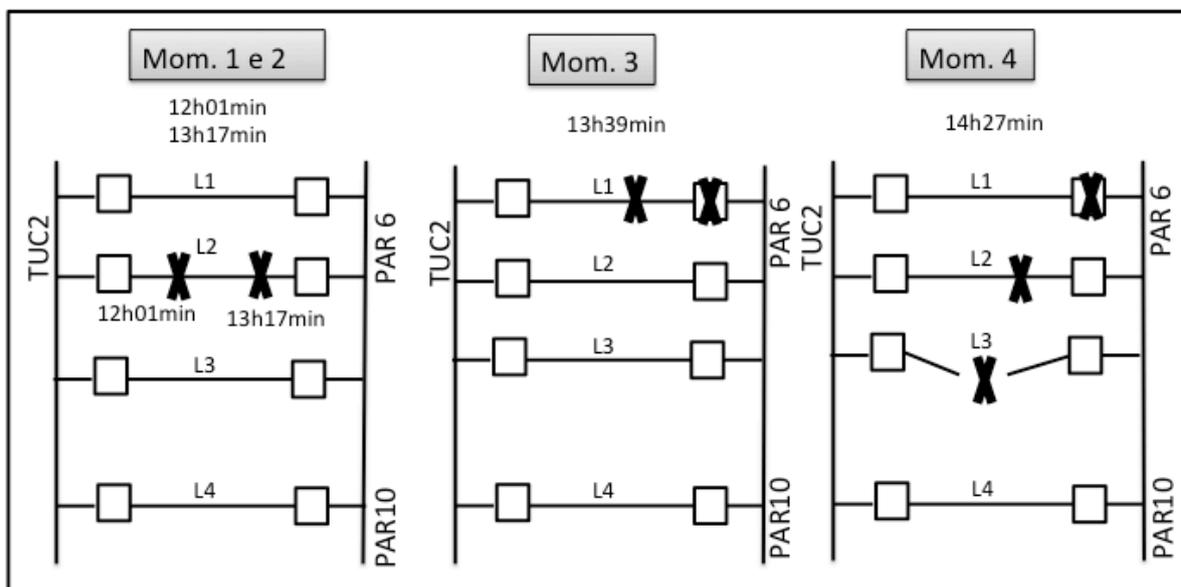
No Momento 2 ocorreu novamente o desarme da L2 e foi também rapidamente restabelecido. Os profissionais do COS passaram então a considerar o problema como intermitente, devido às altas temperaturas (36° C), a qual poderia estar favorecendo a dilatação dos cabos.

Às 13h39min (Momento 3) ocorreu desarme da L1, mas dessa vez os profissionais envolvidos não conseguiram restabelecê-la imediatamente por um problema em um disjuntor (discordância de polo) em uma subestação. A equipe (operador da subestação e eletromecânico) que estavam na subestação tentaram fazer um by-pass (desviar a tensão do disjuntor) sem sucesso. Pouso Real continuava sendo então abastecida por 3 LTs. Desde o começo do Momento 3 (13h39min) até o Momento 4 (14h27min) foram realizados vários procedimentos na tentativa de reenergização da L1 sem sucesso, sob o comando do COS (por telefone).

O quarto e derradeiro momento (Momento 4) ocorreu às 14h27min, quando a L2 desarmou, ficando Pouso Real atendida por metade da sua capacidade de transmissão, quando a L3 não suportou a sobretensão, somado com as altas temperaturas ocasionando o rompimento do cabo, que caiu no chão. O que ocorreu no evento inesperado foi que como as L1, L2 e L3 passam em um área de preservação ambiental, alguns cabos se dilataram e acabaram provocando curto-circuitos. A consequência foi um efeito cascata em que sete subestações de Pouso Real foram sendo desarmadas, ocasionando o apagão, interrompendo 470 MW no fornecimento de energia elétrica.

O profissionais do COS voltaram-se para a recomposição das cargas das L1 e L2 por meio de vários procedimentos técnicos, envio de helicóptero sobre as L1 e L2 para verificação do local do curto circuito, envio de equipe com caminhões para recomposição da L3 que caiu no chão. Às 17h15min a cidade estava totalmente abastecida e a L3 consertada às 20h16min quando deu-se o evento inesperado por encerrado.

Figura 2: Representação dos quatro principais momentos do evento inesperado



Fonte: Borges (2012, p. 141)

Dentro do contexto geral do evento inesperado descrito, a análise empírica para fins deste artigo centra-se sobre o Momento 3, instante em que inicia o apagão sobre Pouso Real.

Quanto aos envolvidos na interação analisada, torna-se interessante alguns esclarecimentos:

- (i) Rogério (nome trocado) é o operador da subestação PAR 6, o qual trabalha na sala de controle da subestação, fica monitorando controles de disjuntos e seccionadoras por meio de painéis que emitem sinais visuais e auditivos responsável por localizar e agir sobre problemas que estejam ocorrendo nos equipamentos.
- (ii) Felipe (nome trocado), supervisor do COS, é responsável pela coordenação, supervisão e controle de barramentos, de seus níveis de tensão, bem como dos respectivos equipamentos das subestações.

No momento do início do apagão, ambos estão falando ao telefone voltados sobre a decisão do que fazer para a solução do evento inesperado em curso, bem como na busca por evitar um apagão.

4. Contexto analítico: interação conversacional e sua análise

A interação conversacional analisada foi gravada em tempo real durante o evento inesperado e emergencial descrito na seção anterior. A interação foi gravada por meio de um recurso de gravação de todas as conversas que passam pelo COS da Eletro A. Depois de coletada, essa interação passou por um processo rigoroso de transcrição, por profissional treinada, seguindo as convenções de transcrição que se encontram no Anexo 1. Salienta-se que ao todo foram analisadas 81 interações. Em seguida o excerto foi analisado sob os preceitos da Ac, apresentado a seguir.

A interação em voga tem a duração de 22 segundos e acontece no momento em que há o rompimento de um cabo de alta tensão na Subestação Acaraí 2, em razão da sobrecarga sobre ela, ou seja, momento exato em que inicia o apagão.

Excerto Interação 1. 14h27min

147 ROGÉRIO: par seis rogerio, agora tamo [só]=
 148 FELIPE: [tá]
 149 ROGÉRIO: =com uma linha
 150 FELIPE: tchê tu nã:o isola o vinte e qua:tro tá:
 152 (.)
 153 ROGÉRIO: tá nem nem [mexi] nele
 154 FELIPE: [tá:]
 155 FELIPE: tenta fechá: >vocês vão ter com- fechá: essa:
 156 seccionadora no loCA:L. tem que- agora
 157 a gente desligô a linha pra ↑ Isso ↓ né
 158 (0.3)
 159 ROGÉRIO: tá. (0.3) ã: tem que fechá
 160 (.)
 161 Fechá ela no: local=
 162 FELIPE: =I:sso.
 163 (1.6)((zunido))
 164 ROGÉRIO: aGOra já ↓ foi
 165 (0.8)
 166 aGOra fudeu tudo.
 167 FELIPE: É: ferrô né.

Quem inicia a ligação telefônica é Felipe (Supervisor do COS), considerado a primeira parte do par adjacente. Ao atender a chamada, Rogério inicia sua fala imediatamente depois de se identificar. Isso mostra a urgência do contexto institucional em que estão falando. Felipe se alinha rapidamente com Rogério, realizando um *overlap*, o que se vê na linha 148. Rogério informa que a subestação está somente com uma linha energizada, mas Felipe se orienta para um novo tópico e inicia com o prefácio “tchê” (l. 150) seguido da ordem para que Rogério não isole a seccionadora 24, caso contrário, a Linha 2 poderia ser desenergizada. Observa-se que a fala de Felipe é: “tchê tu nã:o isola o vinte e qua:tro tá:” com uma ênfase importante sobre o não em uma situação de emergência. Verifica-se que a frase apresenta um tom preventivo e mostra que a atenção está voltada às ações em tempo real. Essas características aqui identificadas são encontradas em chamadas de emergência, como demonstrado por Zimmerman (1992). Outra observação é, que ocorre um alinhamento entre os interagentes, ambos voltados ao cumprimento de seu papel institucional, pondo em evidência a assimetria na interação. A subordinação de Rogério, anotada na linha 153, em “tá nem nem [mexi] nele” é corroborada. A necessidade e a urgência de ações em tempo real aparecem na fala de Felipe, por meio de grande quantidade de conteúdo morfológico das linhas 155 a 157. Inicialmente, Felipe ordena que o pessoal da subestação feche a seccionadora: “tenta fechá: >vocês vão ter com- fechá: essa: seccionadora no loCA:L.” (l. 155-156). Com esta fala, mesmo com a presença de reparos, Felipe expressa a decisão de fechar a seccionadora e também expressa a urgência do momento. Além disso, é dada grande ênfase ao ato de fechá-la no local e nesse momento, pois Felipe assevera: “tem que- agora” (l. 156), e ainda produz o *account* “a gente desligô a linha pra ↑ Isso ↓ né” (p. 157). É oportuno dizer que esse *account* serve para manifestar a ênfase de urgência da ação de fechar a seccionadora no local, evocando assim o contexto de emergência da interação (HERITAGE, 1984).

No turno seguinte, Rogério realiza uma formulação, reformulando o que entendeu sobre o que precisa fazer, o que se encontra na linha 159 da transcrição: “tá. (0.3) ã: tem que fechá (.).” Segue-se uma breve parada para realização do *sensemaking*, expresso na linha 161: “Fechá ela no: local=”. Rogério evidencia, que realizou um *sensemaking*, porém percebe-se que ele vai sendo estruturado de modo mais lento do que o esperado em uma situação de

emergência. Ocorre que, assim que Felipe concorda com o *sensemaking* de Rogério, não há mais tempo de agir, já que inicia-se o blecaute, com a interrupção da energia nas três principais linhas de transmissão que ligam essa subestação com a metrópole. Quando Rogério diz, como a linha 164 mostra: “aGOra já ↓foi”, ele revela que passou por uma mudança de estado cognitivo de conhecimento (HERITAGE, 1998). Nesse caso, uma vez que se deu conta da queda (ou desenergização) das linhas de transmissão, ele mesmo concretiza uma avaliação, anotada na linha 166, “aGOra fudeu tudo.”. Esta avaliação demonstra seu entendimento do dano causado, concretizado por meio de um agravante entendido socialmente como algo muito negativo. Em seguida, Felipe faz uma segunda avaliação, que aparece na linha 167: “É: ferrô né.”, concordando com a extensão do julgamento anterior e subentendendo a gravidade das consequências que advêm da ocorrência.

Após exame dessas falas, evidenciou-se que, quanto mais se aproxima o momento crucial do evento inesperado, mais os responsáveis agem de maneira intempestiva: expressam livremente suas reações e empregam palavras informais e despreferidas no intuito de descrever o estado de coisas que encontram em seu trabalho.

Considerações Finais

A análise da interação apresentada mostra as ações que os profissionais envolvidos na solução de um grande evento inesperado realizam a fim de evitar a desenergização da metrópole e todas as suas consequências. Resumindo, os resultados da análise da interação demonstram que no momento emergencial analisado há uma ênfase sobre negativas e ordens, apresentando tons preventivos e atenção às ações em tempo real por parte dos profissionais envolvidos com a situação, tal como descritas na literatura de chamadas de emergência (ZIMMERMAN, 1992). Além disso observa-se que os interagentes estão voltados para o cumprimento do seu papel institucional, dentro do que é esperado para cada função.

Fica clara a necessidade de urgência nas ações quando analisadas em tempo real, bem como a necessidade de explicações (*accounts*). A compreensão da situação pode ocorrer por meio da realização de *sensemaking* observável. Observa-se que na situação emergencial analisada, a estruturação do *sensemaking* (nas linhas 159-161) foi estruturado de maneira lenta demais para o esperado em uma situação de emergência. Em situações emergenciais é esperado que os envolvidos consigam estruturar *sensemakings* rapidamente, fato que não ocorreu, pois logo em seguida houve a percepção do começo do blecaute com a interrupção da energia nas três principais linhas de transmissão que ligam essa subestação com a metrópole. Essa evidência está sugerindo que os gestores e trabalhadores das OAC desenvolvam os processos cognitivos para a estruturação rápida de *sensemakings* em situações de emergência.

Observa-se que, através do entendimento teórico e da análise de interações coletadas em tempo real, há evidências que indicam a possibilidade de uma leitura das ações dos profissionais com alto grau de acuracidade por meio da AC. Tal aspecto abrange a explicitação do conteúdo subjacente ao que é dito, tais como questões de alinhamento entre os interagentes, entendimentos mútuo e das causas do evento e mudanças de estado cognitivo, muitas vezes encaradas como problemáticas e de difícil acesso nas organizações.

Além disso, identifica-se a importância do engajamento dos interagentes em ações reflexivas e relatáveis – o que significa que, cada vez que um interagente “toma a palavra” (cada turno de fala), suas ações refletem o que e como o outro havia falado e referido anteriormente (no turno anterior) (HERITAGE, 2007), demonstrando a centralidade da sequencialidade dentro das organizações. Este estudo revela que ações conversacionais como silêncios, *overlaps*, tomadas de turno, falas coladas, respostas mínimas, respirações audíveis,

formulações, *accounts*, entre outras, realizadas por interagentes no decurso das interações observadas, têm efeitos nos diversos processos organizacionais, inclusive os decisórios. Em outras palavras, observou-se que ações coconstruídas com cunho microconversacional entre os falantes influenciam no entendimento mútuo e, por conseguinte, nos objetivos organizacionais, tais como na breve resolução de um evento inesperado.

Referências

BORGES, Maria de Lourdes Borges. **Produção de sentido em processos decisórios: um estudo no contexto de eventos inesperados na perspectiva da Análise da Conversa**. 222 fls. Tese de Doutorado em Administração. Centro de Ciências Econômicas. São Leopoldo. Universidade do Vale do Rio dos Sinos, 2012.

BORGES, Maria de L.; OSTERMANN, Ana C. “Quem vai definir isso aí é tu”: a fala-em interação em contextos de decisões empresariais de emergência. **ReVEL**. v. 11, n. 21, 2013.

BORGES, Maria de L.; OSTERMANN, Ana C. As divergências na orientação dos participantes no processo de construção de intersubjetividade e suas consequências no processo decisório. **Veredas** (UFJF. Impresso), v. 16, p. 185-196, 2012.

BORGES, Maria de Lourdes; GONÇALO, Claudio Reis. Criação de sentido nas organizações. **Revista de Administração e Contabilidade da Unisinos**, v. 6, n. 2, p. 185-186, 2009.

CLIFTON, Jonathan. A Discursive Approach to Leadership: Doing Assessments and Managing Organizational Meanings. **Journal of Business Communication**. V. 49, N. 2, p. 148 –168, 2012.

DREW, Paul. Turn design. SIDNELL, Jack; STIVERS, Tanya (Org). **The Handbook of Conversation Analysis**. Oxford: Blackwell Publishing Ltd, 2013

DREW, Paul; HERITAGE, John. Analyzing talk at work: an introduction. In: DREW, Paul; HERITAGE, John (Eds.). **Talk at work: interaction in institutional settings**. Cambridge: Cambridge University, 1992.

FRANCIS, David; HESTER, Stephen. **An invitation to Ethnomethodology: language, society and social interaction**. London: Sage Publications, 2004.

GARFINKEL, Harold. **Studies in ethnomethodology**. Cambridge: Polity Press, 1967.

HERITAGE, John. **Garfinkel and ethnomethodology**. Cambridge: Polity Press, 1984.

HERITAGE, John. Oh-prefaced responses to inquiry. **Language in Society**, v. 27, p. 291-334, 1998

HUTCHBY, Ian; WOUFFITT, Robin. **Conversation analysis: principles, practices and applications**. Cambridge: Polity Press, 1998, 273 p.

LLEWELLYN, Nick; HINDMARSH, Jon. Work and organisation in real time: an introduction. In: LLEWELLYN, Nick; HINDMARSH, Jon. **Organisation, interaction and practice: studies in ethnomethodology and conversation analysis**. Cambridge: Cambridge University Press, 2010.

LLEWELLYN, Nick; HINDMARSH, Jon. The order problem: Inference and interaction in interactive service work. **Human Relations**, vol. 66, n. 11, pp. 1401-1426, Nov. 2013

OLIVEIRA, Maria do Carmo Leite de. Linguística Aplicada a contextos empresariais: uma entrevista com Maria do Carmo Leite de Oliveira. **ReVEL**, v. 11, n. 21, 2013.

OSTERMANN, Ana Cristina. Análise da Conversa: o estudo da fala-em-interação. In: OSTERMANN, Ana C., MENEGHEL, Stela N. **Humanização, gênero e poder**. Rio de Janeiro: Ed. Fiocruz, 2012.

- PERROW, Charles. Organizing to reduce the vulnerabilities of complexity. **Journal of Contingencies & Crisis Management**, v. 7, n. 3, p. 150, 1999.
- PERROW, Charles. Complexity, catastrophe, and modularity. **Sociological Inquiry**, v. 78, n. 2, p. 162-173, 2008a.
- RAWLS, Anne; GARFINKEL, Harold. Ethnomethodology and workplace studies. **Organization Studies**, v. 29, n. 5, p. 701-732, 2008.
- SACKS, Harvey. **Lectures on conversation**. Cambridge: Blackwell, 2000. 2 v.
- SACKS, Harvey. SCHEGLOFF, Emanuel A.; JEFFERSON, Gail. Sistemática elementar para a organização da tomada de turnos para a conversa. Trad. de Maria Clara Castellões de Oliveira e Paulo Cortes Gago. **Veredas**, v. 7, n. 1-2, p. 9-73, 2003 [1974].
- SCHNACK, Cristiane Maria; PISONI, Thaís Dutra; OSTERMANN, A. C. Transcrição de fala: do evento real à representação escrita. **Entrelinhas** (UNISINOS Online), São Leopoldo, RS, v. 2, n. 2, p. 2, 2005.
- SILVA, Caroline Rodrigues; ANDRADE, Daniela Negraes P.; OSTERMANN, Ana Cristina. Análise da Conversa: uma breve introdução. **ReVEL**, v. 7, n. 13, 2009.
- SOUZA, Joseane; OSTERMANN, Ana Cristina. Glossário conciso de termos de estudos de fala-em-interação. In: OSTERMANN, Ana C., MENEGHEL, Stela N. **Humanização, gênero e poder**. Rio de Janeiro: Ed. Fiocruz, 2012.
- TEN HAVE, Paul. The notion of member is the heart of the matter: on the role of membership knowledge in ethnomethodological inquiry. **Forum: Qualitative Social Research**, v. 3, n. 3, art. 21, sept. 2002.
- WEICK, Karl E. **A psicologia social da organização**. Tradução Dante Moreira Leite. São Paulo: Edgard Blücher, 1973. 120 p. (Original publicado em 1969).
- WEICK, Karl E. **Sensemaking in organizations**. Thousand Oaks: SAGE, 1995.
- WEICK, Karl E.; SUTCLIFFE, Kathleen. **Managing the unexpected**: assuring high performance in an age of complexity. San Francisco: Jossey-Bass, 2001. 199p.
- ZIMMERMAN, Don H. The interactional organization of calls for emergency assistance. In: DREW, Paul; HERITAGE, John (Eds.). **Talk at work**: interaction in institutional settings. Cambridge: Cambridge University Press, 1992. 580 p

ANEXO 1

CONVENÇÕES DE TRANSCRIÇÃO		
[texto]	Colchete	Indica sobreposição de vozes.
=	Fala colada	Indica que não há espaço entre a fala de um interlocutor e a fala do interlocutor seguinte.
(1.8)	Pausa	Medida em segundos ou décimos de segundos. Representa a ausência de fala ou vocalização.
(.)	Micropausa	Equivale a menos de 0.2 segundos de ausência de fala ou vocalização.
,	Vírgula	Entonação contínua
.	Ponto final	Indica entonação descendente e final.
?	Ponto de interrogação	Indica entonação ascendente
-	Hífen	Indica interrupção abrupta da fala em curso.

:	Dois pontos	Alongamento de vogal ou consoante.
>texto<	Sinais de menor	Indicam fala mais rápida em relação à fala anterior e posterior.
<texto>	Sinais de maior	Indicam fala mais lenta em relação à fala anterior e posterior.
°texto°	Grau	Indica fala mais baixa em relação a anterior e posterior.
TEXTO	Maiúsculas	Volume mais alto em relação ao contexto anterior e posterior
<u>Texto</u>	Sublinhado	Indica sílaba, palavra ou som acentuado.
↑↓	Setas	Indicam aumento ou diminuição na entonação.
hhh		Indicam expiração audível.
(texto)	Parênteses	Indica dúvidas do/a transcritor/a.
xxxx		Cada x indica uma sílaba que não foi possível de se transcrever.
((texto))	Parênteses Duplos	Comentários do/a transcritor/a
(hhh)	Riso	Indica pulsos de riso.

Fonte: Adaptadas de Schnack, Pisoni e Osterman (2005).