"Espetacular, és uma máquina, 'tá bem?": Estratégias de gestão de *stress* em chamadas de emergência realizadas por crianças

"Spectacular, you're a machine, okay?": Stress management strategies in emergency calls made by children

DOI: https://doi.org/10.21747/30517036/seb3a15

Sofia Meneses-Silva[49]
CLUP, Faculdade de Letras, Universidade do Porto
asmsilva@letras.up.pt

Rui Sousa-Silva[50]
CLUP, Faculdade de Letras, Universidade do Porto
rssilva@letras.up.pt

Isabel Margarida Duarte[49]
CLUP, Faculdade de Letras, Universidade do Porto
iduarte@letras.up.pt

Recebido: 06/03/2026
Aceite: 24/04/2026

RESUMO: As chamadas de emergência constituem uma área de investigação específica no âmbito da Análise Conversacional (AC) e da Linguística Forense, marcada por um interesse crescente nas últimas décadas. Entre os temas que mais têm atraído a atenção dos investigadores estão os aspetos que favorecem desentendimentos na comunicação, desde assimetrias institucionais a barreiras linguísticas (Garcia, 2015; Perera et al., 2025; S. J. Tracy, 2002), e contextos específicos de maior vulnerabilidade, como chamadas realizadas por vítimas de violência doméstica (Stokoe & Richardson, 2023), falantes não nativos (C. W. Raymond, 2014) ou crianças (Cromdal, Persson-Thunqvist, et al., 2012;

[49] Este trabalho é financiado por fundos nacionais através da FCT – Fundação para a Ciência e a Tecnologia, I.P., no âmbito do projeto UID/00022/2025 e pela bolsa de doutoramento REF.2023.00589.BD.

[50] Este trabalho é financiado por fundos nacionais através da FCT – Fundação para a Ciência e a Tecnologia, I.P., no âmbito do projeto UID/00022/2025.

Osvaldsson et al., 2012), grupo este que aqui nos interessa particularmente. Este artigo propõe-se analisar a estrutura sequencial de uma chamada de emergência realizada por uma criança de nove anos em Portugal, focando-se nas estratégias de gestão de *stress* mobilizadas pelo operador e na forma como contribuíram para a progressividade da interação e para a mobilização eficaz de meios de socorro. Após a transcrição detalhada dos dados, conforme as convenções estipuladas por Jefferson (2004), analisamos, de forma qualitativa, como os vários recursos discursivos e conversacionais como, por exemplo, elogios, formas de tratamento, técnicas conversacionais (como *en passant*), mudanças de tom de voz, instruções e atenuadores são integrados na chamada, assim contribuindo para a fluidez da interação. Terminamos com uma reflexão sobre o contributo da Linguística Forense e da AC para a compreensão destas interações e para o desenvolvimento da literacia em saúde e emergência em idade escolar, assim como para a consolidação de boas práticas no atendimento em centrais de emergência.

PALAVRAS-CHAVE: Linguística Forense; Análise Conversacional; interação forense; chamadas de emergência.

ABSTRACT: Emergency calls have been a specific focus of research within Conversation Analysis (CA) and Forensic Linguistics, and have attracted growing interest in recent decades. Among the topics that have attracted the most attention from researchers are details that favour misunderstandings in communication, such as institutional asymmetries and language barriers (Garcia, 2015; Perera et al., 2025; S. J. Tracy, 2002), as well as specific contexts of greater vulnerability, such as calls made by victims of domestic violence (Stokoe & Richardson, 2023), calls made by non-native speakers (C. W. Raymond, 2014) or by children (Cromdal, Persson-Thunqvist, et al., 2012; Osvaldsson et al., 2012). The latter is a group that is of particular interest to us in this research. This article aims to analyse the sequential structure of an emergency call made by a nine-year-old boy in Portugal, by focusing on the stress management strategies employed by the operator and how they contributed to the progression of the interaction and the effective mobilisation of the emergency services. After a detailed transcription of the data, following the conventions laid out in Jefferson (2004), we conducted a qualitative analysis of how the different discursive and conversational resources (such as compliments, forms of address, conversational techniques like *en passant*, changes in tone, instructions and hedges) are integrated into the call, thus contributing to the progression of the interaction. The article concludes with a reflection on the combined contribution of Forensic Linguistics and CA to the understanding of this type of interaction and to the encouragement of health and emergency literacy in children. The contribution to

the consolidation of best practices in emergency call centres will also be discussed.

KEYWORDS: Forensic Linguistics, Conversation Analysis, interaction in forensic contexts, emergency calls.

Introdução

No panorama da interação em contextos de emergência, a competência comunicativa dos interlocutores, designadamente os/as contactantes e os/as operadores/as, revela-se um fator determinante para a resolução de situações críticas, que nem sempre terminam da forma mais desejada. Em vários estudos de caso (ou *single case analysis*), de acordo com a tradição proposta por Emanuel Schegloff (1993), um dos fundadores da Análise Conversacional (AC), disciplina que tem dominado a investigação sobre chamadas de emergência, analisam-se as dificuldades que emergem durante este tipo de interações. Ora, estas dificuldades podem impedir uma troca comunicativa fluida e inteligível, resultando, em casos extremos, num desfecho trágico (Garcia, 2015; Svennevig, 2012; J. Whalen et al., 1988). Como seria de prever, o contexto comunicativo em que estas interações têm lugar, marcado pela natureza de urgência, pelas tensões e pelas emoções fortes, é favorável a que os interlocutores nem sempre estejam coordenados ou "alinhados" na interação (G. Raymond & Zimmerman, 2016), proporcionando um terreno fértil para falhas na comunicação e desentendimentos entre os interlocutores.

A investigação sobre chamadas de emergência desenvolveu-se de forma significativa ao longo das últimas décadas, dando origem a literatura diversificada. Os aspetos que favorecem desentendimentos na comunicação são um dos subtemas que, sem qualquer dúvida, mais têm atraído a atenção dos investigadores sob diferentes perspetivas, desde indicadores de assimetrias institucionais até barreiras linguísticas (ver, e.g., Garcia, 2015; Perera et al., 2025; S. J. Tracy, 2002). Ora, a esta grande diversidade de estudos acrescem ainda outras problemáticas que têm sido objeto de análise, tais como chamadas de emergência cujos/as contactantes são vítimas de violência doméstica (Stokoe & Richardson, 2023), falantes de uma língua que o/a operador/a não domina (C. W. Raymond, 2014) ou, para o caso que agora nos interessa essencialmente, menores de idade. Embora este último grupo de contactantes não figure entre os temas predominantes, tem vindo a revelar um gradual aumento de interesse na literatura (Cromdal et al., 2008; Cromdal, Persson-Thunqvist, et al., 2012; Osvaldsson et al., 2012).

Numa outra perspetiva, os trabalhos existentes têm também tentado investigar os mecanismos operacionalizados pelos/as operadores/as para construírem, colaborativamente, uma interação favorável à cooperação e evitarem desentendimentos com estes intervenientes, que são tipicamente considerados mais vulneráveis. Falamos, por exemplo, de estratégias que visam gerir emoções, mitigar a tensão e potenciais conflitos durante a interação, geralmente conhecidas como *coping mechanisms* (Garcia, 2017, 2022; Kevoe-Feldman, 2021), a que chamaremos "estratégias de gestão de *stress*".

Felizmente, no universo das chamadas de emergência, as situações trágicas representam casos excecionais, já que a grande maioria das situações reportadas tende a ser resolvida com sucesso (Garcia & Parmer, 1999, p. 319). O estudo de caso abordado neste trabalho é justamente uma situação cujo desfecho, marcadamente positivo, se tornou um grande fenómeno mediatizado em Portugal. Trata-se de uma chamada de emergência divulgada no dia 11 de fevereiro de 2026 pelo Instituto Nacional de Emergência Médica (INEM), com um duplo objetivo: assinalar o Dia Europeu do Número de Emergência, o 112 e promover a literacia em saúde da população (infantil), nomeadamente em matéria de emergência médica. Mais concretamente, a chamada de emergência a que aqui nos reportamos foi realizada, em dezembro de 2025, por uma criança de nove anos cuja mãe, com antecedentes cardíacos e portadora de *pacemaker*, se encontrava desmaiada no interior de um veículo, juntamente com os três filhos. Como se poderá observar na nossa análise, a atitude colaborativa do filho mais velho, juntamente com as estratégias e técnicas colocadas em prática pelo operador, que se revelaram fundamentais para manter o equilíbrio emocional e o alinhamento dos interlocutores durante a interação, permitiu a mobilização imediata de meios de socorro, culminando na chegada de uma Viatura Médica de Emergência e Reanimação (VMER) e dos bombeiros ao local[51].

Situamos este trabalho no âmbito de operação da Linguística Forense, cujos interesses começaram, numa fase mais recente e, conforme o sentido lato da disciplina (Ferraz de Almeida & Drew, 2026; Sousa-Silva & Coulthard, 2016), a incluir as chamadas de emergência, pelo facto de constituírem uma interação verbal de natureza assumidamente forense (Coulthard et al., 2017; Drew & Walker, 2010). Neste contexto, temos, como principal objetivo, desenvolver uma análise qualitativa das estratégias linguísticas e conversacionais utilizadas pelo operador na gestão de *stress* da interação.

[51] Todos os detalhes sobre esta chamada poderão ser encontrados no site oficial do INEM, https://www.inem.pt/2026/02/11/aos-9-anos-rodrigo-soube-o-que-fazer-ligar-112/, consultado pela última vez a 20/02/2026.

Consideramos ainda que a inexistência de estudos empíricos em Português Europeu sobre chamadas de emergência, adotando uma perspetiva linguística, e a escassez de trabalhos em que os/as contactantes são crianças contribuem para a natureza inovadora deste trabalho.

Neste contexto, a divisão que propomos é a seguinte: primeiramente, no ponto 2., reuniremos alguns contributos de estudos existentes para procurarmos identificar e descrever técnicas ou estratégias de gestão de *stress*; de seguida, em 3., passaremos em revista trabalhos que têm em consideração a realização de chamadas de emergência por crianças; posteriormente, em 4., explicaremos e justificaremos as opções metodológicas adotadas para, depois, em 5., partirmos para a análise da chamada de emergência que propomos; finalmente, no ponto 6., encerraremos este trabalho refletindo sobre as potencialidades da Linguística Forense, assente numa perspetiva de AC, para desvendar as estratégias utilizadas pelo operador, que foram essenciais para o progresso da chamada e para o seu desfecho feliz. Deixaremos, ainda, algumas considerações sobre a importância do desenvolvimento da literacia em saúde e emergência de outras crianças.

Estratégias de gestão de *stress* em chamadas de emergência

As chamadas de emergência são consideradas uma das várias interações do tipo institucional, uma vez que são orientadas por/para um objetivo específico (a prestação de um serviço), com papéis interlocutivos preestabelecidos ("requerente" versus "prestador de ajuda", conforme Cromdal, Landqvist, et al., 2012, pp. 373-374) e com uma estrutura sequencialmente ordenada e predefinida (Heritage & Clayman, 2010; Zimmerman, 1984). No entanto, a existência de uma organização aparentemente previsível e bem orientada não significa necessariamente que a interação decorra sempre de forma fluida e bem distribuída, sem que nela se verifiquem dificuldades comunicativas que culminam em conflitos e em desfechos menos felizes. Considerando o contexto comunicativo emocionalmente carregado que se verifica nesta interação, marcado por grande tensão resultante, por sua vez, de emoções fortes, da natureza sensível ao tempo e das assimetrias que emergem dos papéis e das expectativas dos interlocutores (Heritage & Clayman, 2010, pp. 87-100), entendemos que facilmente se proporciona um terreno fértil para falhas na comunicação e desentendimentos entre os interlocutores.

Neste contexto, as dificuldades comunicativas que emergem nestas interações e, em particular, a manifestação de resistência na fase interrogativa face às perguntas institucionais e protocolares, são fenómenos que estão já bem documentados na literatura existente sobre o tema (citando apenas alguns

autores, Garcia & Parmer, 1999; K. Tracy & Tracy, 1998; S. J. Tracy, 2002; J. Whalen & Zimmerman, 1998). Estes estudos demonstram que, pese embora o facto de os interlocutores iniciarem uma chamada de emergência de forma coordenada e alinhada, a situação pode alterar-se no decurso da chamada (Zimmerman, 1992, p. 433), caso se verifique, por exemplo, uma colisão de expectativas quanto ao desenvolvimento da interação, aos procedimentos institucionais que esta exige e aos papéis que cada um deve adotar. Assim, em momentos em que os interlocutores não se encontram mutuamente "sintonizados", registando-se interferências no fluxo natural e sequencial da interação, verifica-se um "desalinhamento" entre contactante e operador/a (Drew, 2006; G. Raymond & Zimmerman, 2016). Todavia, neste trabalho, interessa-nos particularmente passar em revista não os pontos que motivam o surgimento de conflitos interacionais, como muitos dos estudos citados têm documentado, mas os contributos que demonstram, do ponto de vista interacional, quais as estratégias fundamentais para a gestão de *stress* em chamadas de emergência e que são essenciais para evitar esse "desalinhamento" entre contactante e operador/a.

Paoletti (2012a), num estudo em que compara diferentes níveis de fúria manifestados por contactantes em quatro chamadas de emergência, explica que ignorar as emoções pode ser contraproducente, ou seja, se o/a operador/a simplesmente ignorar o sofrimento ou o desespero do/a contactante, a probabilidade de gerar sentimentos de frustração ou mesmo raiva é muito maior, o que agrava o desalinhamento entre os interlocutores (Paoletti, 2012a, p. 678). Neste contexto, as hipóteses de cooperação perdem-se facilmente e a eficácia da chamada fica totalmente comprometida. Ora, a cooperação do/a contactante é uma condição indispensável para que os meios de socorro possam ser acionados; porém, como é possível prever, este trabalho cooperativo pode ficar comprometido devido ao estado emocional em que se encontra o/a contactante (Kevoe-Feldman, 2021).

Assim, os/as operadores/as, além de desempenharem funções estritamente institucionais como a formulação de instruções para a realização de cuidados de saúde, têm a função de gerir as emoções (Garcia, 2022; Kevoe-Feldman, 2021; Kevoe-Feldman & Iversen, 2022) e fazem-no através do uso de recursos linguísticos marcados e da aplicação de diversas técnicas como indicações para respirar fundo e indicadores de escuta ativa (Garcia, 2017, 2022), instruções que demonstram segurança e empatia (J. Whalen & Zimmerman, 1998), técnicas para a transmissão de resiliência (S. J. Tracy & Huffman, 2017) e, mais comum ainda, a formulação de atos diretivos que funcionam como estratégia de tranquilização (Zimmerman, 1992, p. 428): por exemplo, em português, "Preciso que se acalme", "Tenha calma", "Acalme-se, por favor",

"Vamos lá ter calma" ou "Respire fundo". O recurso a diretivos nestes contextos é muito comum. J. Whalen e Zimmerman (1998), naquele que representa um estudo clássico em AC e em que avaliam concretamente o caso de "histeria", foram pioneiros a demonstrar, justamente, a recorrência deste fenómeno. Já Kevoe-Feldman (2019, p. 237) explica que a formação dos/as operadores/as ensina uma técnica designada "persistência repetitiva", que assenta na "fórmula" *diretivo* + *justificação* (ver exemplo 1, ll. 27–28, *tell me what happened I need to know so I can help you* / "diga-me o que aconteceu, preciso de saber para o poder ajudar") e que visa manter o controlo da chamada e captar rapidamente a atenção e a colaboração do/a contactante, muitas vezes bloqueado/a pelas suas emoções. Ainda assim, a autora sublinha que há muito pouco trabalho empírico a explicar como e porque funciona esta prática.

Exemplo 1

Excerto adaptado de Kevoe-Feldman (2021, p. 90)

```
19 DIS:   Okay. Tell me exactly what happened.
20 CLR:   I woke up he's been (0.5) PLE(hh)SE ~Hurry~
21 DIS:   [Al- ]
22 CLR:   [.hh He]'s ti- I'm (spying) it's- it's- it's-
23        not a s- i(h)t's- .hh he's had a heart b'f-
24        [I th]ink he's having a stro:ke or [a fit. ]I don't know=
25 DIS:   [Okay.]                            [Tell me]
26 CLR:   =what [he is.
27 DIS:         [Tell me what you're seeing right now. Tell
28        me what ha:ppened I need to k[no ]w so I can help you.
29 CLR:                                [He-]
30 CLR:   His body was sha:king all over, he's not conscious
31        he can't respond t'me. .hh He's jus'- (.) making
32        stra:nge sounds outta his throa:t he's
33 DIS:   O:kay.
34 CLR:   He:'s=hhhh He's not conscious [.hh ]=
35 DIS:                                 [Okay.]
36 CLR:   I think he's DY:ing.=hh
```

Adicionalmente, outras estratégias implementadas incluem (1) a formulação de elogios, que não só servem como forma de distração, como contribuem para incentivar a cooperação (Garcia, 2022, p. 5) e, ainda, (2) o ajuste do ritmo e da velocidade da fala à do/a contactante (Paoletti, 2012a, p. 689). Ora, ao "igualar" e ajustar estes aspetos do discurso oral, o/a operador/a demonstra sintonia com a gravidade da situação, dando origem ao que Paoletti (2012a, p. 674) denomina "alinhamento emocional", isto é, uma simetria observável em determinados aspetos do discurso.

De um modo geral, todas estas técnicas, descritas de forma mais detalhada em trabalhos como Garcia (2017, 2022) e Kevoe-Feldman (2021), constituem *coping mechanisms*, ou seja, estratégias de gestão de *stress* fundamentais em situações de crise, como as que se verificam em chamadas de emergência.

Apesar de tudo, sublinhe-se que o trabalho não recai totalmente no lado da instituição e dos/as operadores/as; trata-se de um serviço público, disponível de forma gratuita a todos os cidadãos, para o qual é essencial que estes, por sua vez, possuam um certo grau de literacia, para o caso de a ele terem de recorrer. Assim, M. R. Whalen e Zimmerman (1990) demonstraram que os procedimentos a adotar em chamadas de emergência não são totalmente aleatórios para que a situação possa ser categorizada como válida e legítima; na verdade, há uma série de exigências a seguir, cujo desconhecimento por parte dos/as contactantes constitui uma fonte de problemas de comunicação. Ora, num estudo sobre chamadas de emergência realizadas para uma central de atendimento italiana, Paoletti (2012b) revelou que a maioria dos/as contactantes nas chamadas que constituem o *corpus* recolhido não tem efetivamente ideia de como o serviço está organizado (Paoletti, 2012b, p. 207). Deste modo, a autora chama a atenção para a importância de informar o público sobre como cooperar numa emergência e sublinha que iniciativas como *workshops* em escolas e campanhas de informação ajudam a esclarecer como o sistema está organizado e como os cidadãos devem agir, contribuindo para intervenções mais eficazes e para a redução de custos associados a estas situações.

Chamadas de emergência efetuadas por crianças: breves considerações

Na secção anterior, julgamos ter ficado claro que as chamadas de emergência são interações "carregadas emocionalmente" (Heritage & Clayman, 2010, p. 87), o que interfere com a capacidade de comunicação dos/as contactantes, mais concretamente, com a elaboração de um discurso coerente e inteligível e com a sua capacidade de cooperar eficazmente. De forma a que o/a operador/a faça uma avaliação adequada da situação e adote as diligências necessárias que esta requer, afigura-se fundamental o uso de estratégias para que a comunicação possa fluir.

Nos numerosos estudos existentes sobre chamadas de emergência e, mais concretamente, sobre a configuração que os pedidos de ajuda podem assumir, há uma significativa diversidade de trabalhos que se debruça sobre casos específicos, nomeadamente sobre a existência de barreiras linguísticas, se o/a contactante é apenas proficiente numa língua que o/a operador/a não domina (Osvaldsson et al., 2012; Svennevig, 2012), se em causa está um caso de "silêncio ativo", muito comum quando os/as contactantes são vítimas de violência doméstica (Kevoe-Feldman & Sutherland, 2018; Stokoe & Richardson, 2023) ou se o/a contactante é pessoa com baixa literacia ou com algum tipo de incapacidade, categoria em que se incluem contactantes infantis (Cromdal et al., 2008; Osvaldsson et al., 2012). Se as chamadas de emergência representam, por si

só, uma situação de alta vulnerabilidade, como confirmámos na secção anterior, o problema, naturalmente, agrava-se quando se verificam estas situações com as suas próprias especificidades.

Num trabalho que tem como objeto de estudo um *corpus* de chamadas de emergência efetuadas por crianças na Suécia, Cromdal et al. (2008) analisam a produção de descrições "suficientemente densas" (*thick-enough descriptions*), no sentido de pormenorizadas, na fase de pedido; em particular, procuram averiguar quais as estratégias utilizadas para fazer cumprir as exigências institucionais que as chamadas de emergência requerem. Os autores demonstram que as crianças são capazes de participar de forma competente na interação, fornecendo informação relevante e respondendo às questões que lhes são colocadas. Contudo, a eficácia das chamadas de emergência não resulta de uma "competência individual", mas de um trabalho colaborativo entre a criança e o/a operador/a, no qual a formulação do problema, a clarificação da informação e a sua validação institucional são progressivamente alcançadas, ao longo da interação (Cromdal et al., 2008, p. 950). Ainda assim, Cromdal, Persson-Thunqvist, et al. (2012), recorrendo ao mesmo *corpus* de Cromdal et al. (2008), lançam a hipótese de que parte desta competência talvez seja indicadora de alguma preparação prévia feita por adultos sobre como as crianças se devem comportar neste tipo de situações (Cromdal, Persson-Thunqvist, et al., 2012, p. 199). Neste último estudo, os autores destacam a existência de desafios específicos de gestão emocional e dificuldades na descrição precisa da situação e da sua localização. No entanto, defendem que as crianças não devem ser consideradas apenas como interlocutores "problemáticos" ou menos competentes, mas antes como participantes com as suas próprias formas de comunicação (Cromdal, Persson-Thunqvist, et al., 2012, p. 201).

Em cenários como os descritos, a situação pode ainda tornar-se mais complexa. Num estudo de caso realizado por Osvaldsson et al. (2012), é analisada uma chamada de emergência cuja contactante, além de ter apenas 12 anos de idade (o que, desde logo, requer cuidados específicos na comunicação, Cromdal et al., 2008), não é falante nativa de sueco (língua em que a operadora é proficiente). Neste cenário, os autores identificaram as práticas comunicativas que ambos os interlocutores acionam para evitarem desentendimentos e para alcançarem uma "compreensão mútua". Assim, entre as estratégias conversacionais que mais se destacaram com vista à verificação da compreensão da contactante, os autores referem, não só a formulação de perguntas confirmativas colocadas de forma explícita (exemplo 2, l. 161), mas também o recurso a frases declarativas que incluem *repairs*/reformulações, repetições e paráfrases *en passant* (exemplo 2, l. 169). Conforme os autores, *en passant* consiste

numa técnica conversacional em que o falante mostra a sua compreensão daquilo que o outro disse sem lhe exigir confirmação, isto é, sem recorrer a perguntas explícitas de confirmação (Osvaldsson et al., 2012, p. 205). Veja-se o seguinte exemplo em que a operadora, na linha 169, corrige implicitamente a formulação anterior da contactante *so we're helping* / "então nós estamos a ajudar", presente na linha 168, reformulando *no you have to help him* / "não, tens de o ajudar", sem qualquer confronto direto e acompanhando o fluxo natural da conversa. Além disso, observa-se uma passagem imediata para a recolha de informação institucional essencial, neste caso, a morada/número da porta. Assim, tal como se verifica, a transição, ou seja, a mudança de foco da interação, é feita de forma fluida, sem um pedido explícito do tipo "agora preciso que me diga a sua morada".

Exemplo 2

Demonstração de compreensão pela operadora

Excerto da tradução em inglês retirado de Osvaldsson et al. (2012, pp. 211-212)

```
156 op          but he ha:s been able to {wee n all}
157                                      {  ~~~~~  }
158             during thesedays.
159 cl          cuz ye: b[ut wecarry anyway.
160                       {background talk ###}
161 op          ye you got to carry hi:m:?=
162             ########################
163 cl          =ye::.
164             ###
165 op          ye:::}
166             ### }
167 cl          but hecan't wa::lk from the bed
168             so we're helping.=
169 op          =no:↓you have to help ↓him. (.)
170             .hhh ↑wha's your ↑↑homenumber to
171             your ↑↑place↑ to:↑e:: kronhöjdstreet?
```

Outras estratégias identificadas pelos autores incluem o adiamento de questões potencialmente consideradas "problemáticas" para a contactante até que a compreensão esteja estabilizada (Osvaldsson et al., 2012, p. 216). No caso analisado pelos autores, a dificuldade residia em obter o nome completo do irmão da contactante, isto é, a pessoa que precisava de assistência. Trata-se de um procedimento que permite que a interação prossiga, em vez de ficar desde logo presa em detalhes que podem não ser relevantes no momento. Apesar das barreiras linguísticas e da faixa etária, a operadora demonstra claramente controlar a interação e a informação que é divulgada para que a sua interlocutora coopere ativamente.

Num outro trabalho, Garcia (2022), embora não se dedique exclusivamente à análise conversacional de chamadas de emergência efetuadas por crianças, inclui três casos em que se destacam estratégias relevantes e que vale a pena referir aqui. No primeiro caso, que diz respeito a um menino de quatro anos cuja mãe se encontrava inconsciente, os elogios ocupam um papel crucial para 1) reduzir a ansiedade do/a contactante, desviando a sua atenção da situação crítica em que se encontra a mãe e 2) incentivar a cooperação, motivando-o a agir de forma adequada sob pressão (Garcia, 2022, p. 8). A autora sublinha ainda que, embora os elogios também sejam utilizados com adultos, são sobretudo usados com crianças (Garcia, 2022, p. 7). Observe-se este comportamento no exemplo 3, na linha 5, *you are doing an excellent job* / "estás a fazer um excelente trabalho":

Exemplo 3
Criança de quatro anos liga para pedir ajuda para a mãe inconsciente
Excerto retirado de Garcia (2022, p. 10)

```
1 CT:        is your mommy (0.3) awake yet?
2            (0.7)
3 C:         she can't speak. she kind of- she passed out (0.2) there's
4            nobody here to take care of (0.2) her
5 CT:        okay that's fine you are doing an EXcellent! job did you
6            know that?
```

No segundo caso, de uma criança de cinco anos que encontra os pais feridos por disparos de uma arma de fogo, a autora reconhece a importância da "adaptação interacional" que sobressai da interação da operadora face a uma contactante menor que se encontra num contexto altamente vulnerável. Após uma abertura institucional prototípica *nine one one where's your emergency* / "nove um um, qual é a sua emergência" (l. 1), os sons produzidos pela criança tornam reconhecível a sua "identidade etária" e, a partir desse momento, observa-se a mudança do papel interacional da operadora, que abandona parcialmente um registo estritamente institucional e adota um mais próximo da identidade da contactante. Veja-se, a este propósito, o seguinte excerto em que a operadora se apercebe de que está a falar com uma criança e adapta o tom de voz utilizado (exemplo 4, ll. 4 e 5).

Exemplo 4

Criança de cinco anos reporta disparos

Excerto retirado de Garcia (2022, p. 10)

```
1 CT:        nine one one where's your emergency?
2            (0.3)
3 C:         .h um hello ((sing song))
4 CT:        ->hello ((sing song--tone of voice immediately changed to
5            "child talk mode"---friendly)) (0.2) is everything okay?
6            ((sounds concerned))
7            (0.2)
8 C:         um (0.5) my mommy and daddy?
9            (0.2)
```

Já o terceiro caso analisado por Garcia (2022, pp. 11–13), que diz respeito a contactantes menores, trata de uma criança de 12 anos que reporta um caso de intrusão, mais concretamente, um assaltante que entrou na sua casa, enquanto estava sozinha. Perante esta situação, a autora destaca que o trabalho da operadora não se limita à recolha de informação necessária para enviar os meios adequados, neste caso a polícia, mas também fornece indicações para ajudar a contactante a manter-se calma e a permanecer escondida e em silêncio, até ao momento em que as autoridades chegam ao local (Garcia, 2022, pp. 12-13). Para tal, recorre a um conjunto diverso de estratégias, como instruções para se acalmar (exemplo 5, ll. 179 e 181) e expressões de empatia (*I know it's hard* / "eu sei que é difícil", l. 183). Entre as ll. 183 e 184, a operadora pergunta à contactante se tem um peluche ou algo a que se possa agarrar e, logo a seguir, condiciona esse conforto à segurança da criança, que permanece prioritária enquanto a ajuda não chega (*only if you can do it without moving though* / "mas só se conseguires fazer isso sem te mexeres", ll. 185–186).

Exemplo 5

Criança de 12 anos reporta assalto em casa

Excerto retirado de Garcia (2022, p. 12)

```
179 CT:      okay take deep breaths okay?
180 C:       ((sniffling))
181 CT:      think of something really fun okay?
182 C:       ((sniffling))
183 CT:      try not to cry okay I know it's hard! (1.5) do you have a
184          stuffed animal? or something you could hold on to?
185          ((sympathetic tone of voice)) (0.2) only if you can do it
186          without moving though okay
187          (0.2)
188 C:       yeah it's on the floor
```

Embora as chamadas de emergência realizadas por crianças não constituam o foco predominante da investigação que tem sido desenvolvida,

quer no âmbito da AC, quer em Linguística Forense, os trabalhos existentes demonstram que a interação é caracterizada por aspetos linguísticos e conversacionais particulares, principalmente no que diz respeito às estratégias de gestão de *stress*, à negociação de papéis e à adaptação do registo institucional. Além disso, o que foi aqui explanado não deixa dúvidas sobre a importância do desenvolvimento de literacia em contextos de emergência e do impacto que o (des)conhecimento dos procedimentos pode ter no desenvolvimento da interação. Partindo deste curto enquadramento, apresentamos, de seguida, os dados em estudo e explicitamos os procedimentos metodológicos adotados, que sustentarão a análise sequencial e interacional do caso em estudo.

Metodologia

No presente trabalho, pretendemos desenvolver uma análise qualitativa de uma chamada de emergência, de acordo com princípios assentes em AC (C. W. Raymond et al., 2024). A decisão de desenvolver um estudo de caso inscreve-se na tradição da AC (Nishizaka, 2024), pois basta atentar na quantidade de estudos citados neste trabalho que se debruçam sobre casos únicos de interação para determinar essa pertinência. Em conformidade com o que explica Schegloff (1993), a relevância analítica de um fenómeno não depende da sua frequência estatística. Na verdade, segundo o autor, a análise de um único caso constitui evidência suficiente para revelar aspetos fundamentais da interação e abrir caminhos para estudos mais amplos; ora, citando as suas próprias palavras, "um é também um número" (Schegloff, 1993, p. 101). Este modelo de análise não tem necessariamente como principal objetivo propor novas abordagens, mas antes recorrer ao conhecimento preexistente para analisar e compreender um evento em particular (Garcia, 2017, pp. 497-498). Deste modo, esta opção metodológica não decorre de uma limitação empírica, uma vez que não pretendemos obter generalizações estatísticas, mas examinar de forma minuciosa as estratégias de gestão de *stress* mobilizadas pelo operador neste episódio específico de emergência médica.

No que diz respeito à AC, trata-se de uma disciplina de raiz sociológica, cujo objetivo é analisar e descrever, de forma sistemática e empírica, as competências que os falantes comuns utilizam para "participar em interações inteligíveis e socialmente organizadas" (Heritage & Atkinson, 1984, p. 1). Desde a sua génese que a disciplina se tem vindo a revelar cada vez mais verdadeiramente interdisciplinar, sendo a Linguística e, nomeadamente, a Linguística Forense, uma das áreas com as quais tem vindo a dialogar e cujo contributo se tem vindo a revelar muito produtivo (Ferraz de Almeida & Drew,

2026). Além disso, convém sublinhar que esta não é uma abordagem assente em inferências psicológicas, não toma como objeto de análise "pensamentos, intenções, emoções, crenças ou experiências de vida, assumidos como subjacentes à fala" (Ostermann, 2008, p. 246), mas tem por base, essencialmente, uma análise das práticas observáveis no discurso que vai sendo construído, de forma colaborativa, ao longo da interação.

Face à interdisciplinaridade que caracteriza a AC, não é de surpreender que o investigador adote e privilegie o ponto de vista que mais se aproxima da sua formação, o qual, à partida, mais domina e com que se sente mais confortável (ten Have, 2007, p. 9). Portanto, é importante esclarecer que aqui será, de forma inequívoca, adotada uma perspetiva de Linguística (Forense), não só pela nossa intervenção e experiência na área, mas também tendo em consideração os mais diversos pontos de contacto da AC com a Linguística (Fox et al., 2012; Schegloff et al., 2002) e, mais concretamente, com a Pragmática (Drew, 2018).

É essencial, ainda, reconhecer que a AC atribui uma enorme importância metodológica a duas etapas concretas no processo investigativo: (1) a recolha de dados autênticos, o que quer dizer que os dados fabricados pelo investigador não têm qualquer lugar neste tipo de investigações (ten Have, 2007, pp. 9, 68–69), daí que Coulthard (1985, p. 59) designe a AC como "disciplina de observação naturalista"; (2) a transcrição detalhada de fenómenos conversacionais, que representa uma fase fundamental e indispensável pela qual devem passar os dados após serem recolhidos (Hepburn & Bolden, 2017).

A chamada de emergência que constitui o objeto empírico deste trabalho representa uma gravação de áudio autêntica, que se encontra divulgada em acesso aberto no canal do YouTube do INEM[52], que a disponibilizou, como já atrás referimos, justamente com o duplo propósito de assinalar o Dia Europeu do Número de Emergência, o 112, e sensibilizar a população para a literacia em emergência médica, face ao elevado uso indevido do número de assistência em Portugal.[53] A chamada foi por nós transcrita, em conformidade com as convenções propostas por Jefferson (2004), o modelo mais representativo e convencionalmente adotado na esmagadora maioria de investigações no âmbito

[52] Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=ruDM2uL8lFM, consultada pela última vez a 19/02/2026.

[53] Adicionalmente, foram divulgadas, como é hábito, estatísticas alarmantes sobre o uso indevido desta linha em Portugal. Veja-se, a título meramente ilustrativo, a seguinte notícia: https://www.jn.pt/nacional/artigo/pedir-uma-pizza-ou-chamar-um-taxi-tres-em-quatro-chamadas-feitas-para-o-112-sao-indevidas/18050288, consultada pela última vez a 20/02/2026. Sobre este assunto, que se afigura de grande relevância, tencionamos dedicar-nos noutro momento.

da AC. No Anexo 1, poderá encontrar-se um quadro com o glossário dos símbolos e caracteres que compõem o modelo citado.

Análise e discussão dos dados

Em dezembro de 2025, uma mulher de 35 anos, com problemas cardíacos e portadora de um *pacemaker*, ao sentir desconforto no peito, encostou o carro junto de uma paragem de autocarro e perdeu os sentidos. De acordo com relatos da mãe, que mais tarde surgiram na comunicação social[54], esta questionou o seu filho mais velho, de nove anos, se se lembrava do que tinha de fazer. Embora muito emocionado e apreensivo, o menino respondeu afirmativamente, desbloqueou o telemóvel, tal como a mãe lhe havia ensinado, e ligou de imediato para o 112. Além da mãe e do filho mais velho, encontravam-se no interior do veículo outras duas crianças, dois irmãos gémeos mais novos. Apesar de a chamada ter uma duração completa de 23 minutos, conforme as informações divulgadas pelo INEM, o áudio divulgado por esta instituição tem apenas aproximadamente sete minutos. Não teremos, ainda assim, oportunidade aqui de passar, de forma exaustiva, por todos os aspetos desta interação; por isso, daremos destaque aos pontos que, a nosso ver, tiveram um papel de especial importância enquanto estratégias de gestão emocional.

De acordo com a ordem sequencial estipulada nos estudos pioneiros de Zimmerman (1984, 1992), as chamadas de emergência são tipicamente divididas em cinco fases distintas: *abertura, pedido, fase interrogativa, resposta ao pedido* e *fecho*, o que testemunha, desde logo, o caráter institucional desta interação. Neste contexto, uma das particularidades institucionais mais salientes das chamadas de emergência, que constitui uma verdadeira "impressão digital" (Drew & Heritage, 1992, p. 26) identificativa deste tipo de interações, é o facto de terem uma sequência de abertura bastante mais reduzida do que uma chamada social prototípica (Wakin & Zimmerman, 1999; M. R. Whalen & Zimmerman, 1987). Deste modo, na chamada de emergência analisada, o operador responde à interpelação[55], que é o próprio toque do telefone, com uma abertura institucional que identifica o serviço e inclui uma saudação e o seu nome (l. 1, "Emergência médica, boa tarde, fala o João"). Segue-se um silêncio de três segundos (l. 2), no

[54] Por exemplo, na seguinte entrevista: https://sic.pt/programas/estamos-em-casa/videos/2026-02-21-video-com-apenas-9-anos-rodrigo-salvou-a-vida-da-mae-estava-a-pensar-em-mil-e-uma-coisas-num-segundo-b6b51dca, consultado pela última vez a 3/03/2026.

[55] Utilizamos "interpelação" como equivalente em Português Europeu para *summons*, de acordo com a estrutura proposta por Schegloff (1986).

lugar em que se esperava o primeiro turno do contactante, ao qual o operador responde com uma nova interpelação (l. 3, "Estou?"). Só então o contactante responde, com uma saudação que o operador retribui (ll. 4 e 5), e passa quase de imediato à descrição do problema (ll. 6–11).

As aberturas das chamadas de emergência dispensam habitualmente as saudações e as sequências de "como está?" (Wakin & Zimmerman, 1999, pp. 412 e 416; Zimmerman, 1992, p. 435). Nesta chamada, porém, os interlocutores saúdam-se e só a sequência de "como está?" (*howareyou*) fica de fora, sem que a sua omissão tenha qualquer consequência para a face dos interlocutores. Esta redução deve-se aos condicionamentos de tempo impostos pela necessidade de resolver a emergência e enviar assistência o mais rapidamente possível.

Excerto 6

Abertura e descrição do problema

```
01 OP:    .hhh emergência médica boa tarde fala o João.
02        (3.0)
03        Estou?
04 CT:    ↑~Olá: hh~ a[qui ] sou eu hhh eu me chamo Rodrigo=
05 OP:               [↑olá] ((mudança no tom de voz))
06 CT:    =((soluços)) tá aqui a minha mãe que tem [um um:: ] p:=
07 OP:                                             [Rodrigo?]
08 CT:    =tem um problema aqui no:: .hhh (.) que tem um problema
09        ali no:: [aqui no: co coração]=
10 OP:             [ro- ro- Rodrigo?   ]
11 CT:    =e tem um pacemaker.
12 OP:    Certo, Rodrigo, que idade tens, Rodrigo?
13 CT:    (Quê? hh)
14 OP:    Que idade é que tens?
15 CT:    ↓No:ve
```

No excerto 6, o "olá" do contactante (l. 4) é trémulo e instável, com entoação ascendente e alongamento da vogal final, traços que se associam à voz de uma criança a iniciar um choro (Cromdal, Persson-Thunqvist, et al., 2012; Hepburn, 2004). Ora, a resposta do operador mostra que o ouviu e reconheceu esta identidade, já que retribui o "olá" com uma subida acentuada da entoação (l. 5) e, logo que pode, pergunta a idade ao contactante, tratando-o por *tu* (l. 12). Neste contexto, verifica-se de imediato uma mudança no papel interacional do operador, já que este adapta o registo ao seu interlocutor, para se alinhar adequadamente às condições da situação comunicativa, fenómeno que transparece de forma nítida na mudança para um tom de voz mais "amigável", marcado por uma subida marcada da entoação na ratificação com "olá", na linha 5. Contudo, esta adequação não se reflete apenas no tom de voz, mas também,

por exemplo, na forma de tratamento consistentemente adotada ao longo de toda a chamada. Na nossa experiência de análise de chamadas de emergência, o tratamento com recurso à 2.ª pessoa do singular não é o mais comum. Aliás, nas chamadas italianas que analisa, Paoletti (2012a, pp. 684, 689) observa que a passagem do operador para formas de tratamento informais surge como uma tentativa de estabelecer contacto emocional com o contactante, embora ressalve que o fenómeno precisa de ser mais estudado.

Além disso, a fase de formulação do pedido corresponde às linhas 6 a 11, em que o contactante descreve a situação, tendo o operador inferido o pedido de ajuda. A partir da confirmação deste pedido, com "certo" na linha 12, inicia-se a fase interrogativa da chamada, com perguntas protocolares comuns. Decorre um momento de confirmação da localização (entre as ll. 21–27), em que o operador intercala as questões protocolares com diferentes recursos linguísticos que visam transmitir tranquilização (ll. 18, 21, 29–30 e 38) e, ainda, elogios, que procuram validar a competência do contactante (ll. 29 e 38). Para ilustrar esta ideia, veja-se "pronto pronto" (l. 18), que encerra a sequência anterior e marca a passagem à atividade seguinte, com um valor próximo de "Ok, está tudo bem, avancemos". Deste modo, o operador mostra implicitamente que deu o pedido de ajuda por recebido e legitimado; acresce ainda o uso da 1.ª pessoa do plural na expressão "bamos manter a calma" (l. 18), que contribui para a criação de uma relação de cumplicidade entre os dois interlocutores, que é essencial para passar a mensagem de que o contactante não está sozinho nesta situação. Ora, este trabalho colaborativo e, nomeadamente, a presença do operador, ainda que virtual, confere uma sensação de segurança ao contactante e é confirmada de forma explícita através do uso da 1.ª pessoa do singular em inúmeros atos compromissivos, por exemplo, nas linhas 29–30 do excerto 7 ("só quero que mantenhas a calma que *eu vou-te* ajudar, tá bem?") e, mais adiante, nas linhas 62–63 ("mantém a calma por favor *eu vou ficar contigo*") e nas linhas 69–70 ("Rodrigo, *eu preciso que mantenhas a calma* porque estás aí com a tua irmã e *eu vou ficar sempre em chamada contigo*") do excerto 8. A elevada força ilocutória compromissiva presente nestes atos é de destacar, sobretudo, com recurso à perífrase verbal *verbo ir no presente do indicativo + infinitivo*.

Cabe ainda aqui referir um outro ponto que é relevante para análise e que está relacionado com o uso frequente de marcadores de interação com o alocutário. São, de facto, bastante diversos e vão surgindo ao longo de toda a interação ("certo?", ll. 19 e 22; "'tá bem?", l. 30; "está bem?", l. 123; "é isso?", l. 36; entre outros) que ora constituem verificadores de compreensão (Osvaldsson et al., 2012), ora vão atenuando e retirando força ilocutória aos atos de pedido de confirmação que são sucessivamente colocados.

Excerto 7

Fase interrogativa e confirmação da localização

```
18 OP:        [Pronto] pr pronto bamos manter a calma ↑disseste-me que
19            tabas a pedir ajuda pá tua mãe, certo?
20 CT:        Sim [~por favo:r~     ]
21 OP:        Ok  [(.) estás- pronto] calma estás junto da paragem de
22            autocarro, certo?
23 CT:        Sim, na Malpica do ~Tejo~.
24 OP:        Na ru::a a Francisco Marques Diogo?
25 CT:        .hh eu não sei qual que é o nome da ru:a
26 OP:        Pronto, mas é mas estás aí numa paragem de autocarro, não
27            é?
28 CT:        ↓Sim
29 OP:        Pronto olha tás-te a portar muito bem só quero que:
30            mantenhas a calma que eu bou-te ajudar, tá bem?
31 CT:        Tá [↓bem]
32 OP:           [Que ] que idade é que tem a mãe ↑sabes >mais ou menos<
33            vintes trintas [cinquentas]
34 CT:                       [a mãe     ] tem trinta e cinco ↓a:nos
35 OP:        Trinta e cinco anos ↑muito bem (.) olha a:: e disseste-me
36            que ela lhe dói o peito, é isso?
37 CT:        Ela tem um problema no cora↓ção ((choros))
38 OP:        Ok olha mantém a calma [tás ta]
39 CT:                               [ela   ] tem um <pacemaker>
40            ((choros))
```

Nas linhas 66 e 67, no excerto 8, assistimos à primeira vez em que o operador confirma explicitamente o pedido de assistência, "nós já bamos enviar a ajuda, nós já bamos enviar a ajuda", o que, conforme as fases estipuladas por Zimmerman (1984, 1992), consiste na quarta fase de uma chamada de emergência prototípica, designadamente, a de resposta ao pedido. Ora, a confirmação explícita do envio de meios de socorro tem, na realidade, uma dupla função: por um lado, institucional, ao informar sobre o progresso do procedimento e, por outro, emocional, por representar uma estratégia de tranquilização, acalmando e estabilizando o contactante (Zimmerman, 1992, pp. 428-430). Note-se ainda que, logo a seguir, o operador garante que fica em linha ("eu vou ficar sempre em chamada contigo", l. 70), o recurso que Zimmerman (1992, p. 430) descreve para evitar que o contactante, uma vez assegurado o envio de ajuda, desligue a chamada. Esta estratégia surge após uma fase em que o contactante demonstra estar claramente abalado e emocionado com a situação, soluçando e chorando entre as respostas que vão sendo dadas ao operador (ll. 6, 37, 40, 43, 53, 55–56, 60 e 65). Assim, resulta aqui uma tentativa de restabelecer as condições para que o contactante torne a assumir o seu papel de informante, estado que vem a ser alcançado apenas a partir da linha 128, no excerto 10.

Sem entrar em muitos pormenores, de acordo com Hepburn (2004), que dedica um trabalho ao choro na interação oral, é comum que, em chamadas para linhas de apoio telefónico, os/as operadores/as ofereçam explicitamente uma pausa para os/as contactantes se recomporem (Hepburn, 2004, p. 282). Contudo, como é natural, nas chamadas de emergência não há tempo suficiente para esta fase de *take your time* / "não tenha pressa", por isso, após a confirmação explícita do envio de ajuda, o que se verifica por parte do operador é, entre as linhas 69-70, a formulação de uma sequência comum nestes contextos: *ato diretivo* + *justificação* (Kevoe-Feldman, 2019, 2021), presente em "eu preciso que mantenhas a calma" + "porque estás aí com a tua irmã"[56]. Trata-se de uma estratégia de "persistência repetitiva", que já atrás explicámos, cujo objetivo é recuperar a atenção do interlocutor, para que o operador possa continuar com o questionário protocolar (Kevoe-Feldman, 2021, p. 86). Por outro lado, o operador, ao utilizar esta formulação, que Kevoe-Feldman (2021, p. 86) designa especificamente como "diretivo focado no contactante", delega, em certa medida, agência e, sobretudo, responsabilidade ao contactante pelo bem-estar e pela segurança da (suposta) irmã mais nova na resolução da emergência.

Excerto 8

Confirmação do envio de ajuda

```
54 OP:    Ela não (.) ela não ↑ela não acorda?
55 CT:    ((choros intensificam)) ~Ela só abriu os olhos agora~ e
56        tava a mexer a boca mas já ↓parou [((choros))]
57 OP:                                       [el- ela abriu ↑os
58        olhos] Rodrigo?
59 CT:    Sim mas agora já tá com os olhos já (fechados) outra vez
60        [((choros))]
61 OP:    [Rodrigo   ] ↑Rodrigo Rodrigo ((dirige-se aos colegas))
62        tem nove anos mantém a calma por favor eu vou ficar
63        contigo ↑.h a mãe não acorda é isso que me estás a dizer?
64        °já tem pacemaker°
65 CT:    Sim ela ainda não falou ((choros))
66 OP:    Olha nós já bamos enviar <a ajuda> nós já bamos enviar a
67        ajuda [Rodrigo     ]
68 CT:          [(°obrigada°)]
69 OP:    Rodrigo eu preciso que mantenhas a calma porque estás aí
70        cua tua irmã e eu vou ficar sempre em chamada contigo
71        ((dirige-se aos colegas)) >não na rua tá na rua tá na rua<
72        .hhh junto à paragem hh
73 OP2:   Junto à paragem? E num tá mai ninguém co ele?
74 OP:    Não só tá ele e a irmã mai nova hhh a: hum: Rodrigo?
```

[56] Nesta fase, o operador ainda não tinha confirmado que, na verdade, estavam presentes no interior do veículo mais dois irmãos gémeos e não uma irmã.

No excerto 9, observa-se a técnica que descrevemos na secção 3, isto é, *en passant*, sobretudo na linha 98, em que o operador repete "dentro do carro" e passa de imediato à pergunta seguinte, sem pedir confirmação. Já nas linhas 94 e 109, a repetição tem entoação interrogativa e funciona como pedido de confirmação explícito, a que o contactante responde (l. 95). Ambas as práticas integram um conjunto mais amplo de competências de escuta ativa. Ora, o operador confirma e demonstra a sua atenção e o entendimento das respostas que lhe vão sendo dadas, "em eco", ou seja, através do espelhamento das falas, estratégia muito nítida nas linhas 97–98 ("estou dentro do carro" / "dentro do carro...") e bastante eficaz em contextos de negociação e gestão de crises (Sikveland et al., 2022, p. 56). Por outro lado, de forma progressiva, o operador vai introduzindo novas perguntas, mantendo a fluidez da interação sem qualquer quebra (ver l. 98, "e que carro é, sabes?"). Como se verifica, o cenário, neste momento, é verdadeiramente complexo, uma vez que vão acontecendo vários eventos discursivos em ato contínuo: confirmação de informação dada pelo contactante, passagem dessa mesma informação aos colegas que se encontram na central de atendimento, portanto, presença de um outro tipo de alocutário, desta vez adulto e técnico, e introdução de novas perguntas necessárias para a reorganização do cenário de emergência (ll. 98 e 103–105).

Excerto 9

Identificação do veículo

```
 91 CT:     Sim [e eles   ] e eles estão agora=
 92 OP:         [Pronto ok]
 93 CT:     =a dormir no carrohh
 94 OP:     Tão a dormir no carro .hhh?
 95 CT:     Sim [(     ) ]
 96 OP:         [E e e   ] tu estás dentro do carro com a mãe ou não?
 97 CT:     Estou dentro do carro.
 98 OP:     Dentro do carro e que carro é sabes? [(pede aí para)]
 99 CT:                                          [é um °<Fo:rd  ]
100         Focus>° é um Ford Focus
101 OP:     [↑Di:z]
102 CT:     [É um ] Ford Focus [(     )        ]
103 OP:                        [↑Um Ford Focus ] ((dirige-se aos
104         colegas)) eles estão dentro de um Ford Focus .hhh cos
105         irmã- (.) os irmãos tão a dormir no banco de trás
106 OP2:    Os irmãos?
107 OP:     É o- quantos irmãos tens é só um ou são dois?
108 CT:     Dois.
109 OP:     Dois tás tu tás tu e mais dois gémeos certo?
```

A negociação da forma de tratamento surge como estratégia de aproximação à identidade do interlocutor; veja-se, nas linhas 125 e 126, um momento em que o próprio operador formula um pedido explícito para ser tratado pelo primeiro nome "pronto olha eu chamo-me João, tá bem? Podes-me tratar por o nome tá bem?". Esta negociação não só não representa uma tentativa de criar uma distância institucional maior, como também procura consolidar uma relação de proximidade entre o operador e o contactante. Adicionalmente, uma outra estratégia relevante que se vai materializando a partir da linha 115 está relacionada com a simetria "fingida" de uma relação assimétrica, mas com natureza tranquilizante, que se constrói nos pedidos feitos pelo operador ao contactante, numa primeira instância, para cuidar dos irmãos (ll. 115–118) e, de seguida, para descrever a sintomatologia da mãe, cujo pedido tem início na linha 128 (excerto 10) e se prolonga até à linha 153 (excerto 11). É nesse sentido que estes pedidos parecem conferir ao contactante, de certa forma, um estatuto ou caráter de "adulto", de grande, ajuizado, quase igual ao operador João, resultando numa interação "quase profissional" do contactante com o operador, com a mãe e até com os irmãos mais novos (ora veja-se a l. 176, no excerto 13). Deste modo, o operador atribui ao menino a responsabilidade de ação, que passa a participar ativamente na resolução da emergência.

Um outro ponto que merece destaque é o efeito positivo que as instruções fornecidas adquirem, uma vez que a formulação de questões encadeadas ou o facto de dar instruções produz efeitos emocionais distintos em chamadas de emergência. Na sequência do que demonstra Paoletti (2012a, p. 688), dar instruções é um recurso mais eficaz para gerir momentos de ansiedade e assegurar a cooperação do contactante do que apenas colocar questões que, não raras vezes, são percecionadas como um atraso no envio de meios e contribuem para o aumento de *stress*. Assim, ao orientar o contactante para a realização de ações concretas (ll. 115–118, 128–129, 137, 144–145, 152–155 e 174–175), o operador envolve-o na atividade de socorro.

Excerto 10

Pedido para cuidar dos irmãos e tratamento pelo nome

```
115 OP:         Pronto vamos tentar que eles não acordem pa não ficarem
116             mais assustados ↑tá bem consegues fazer isso? hh bamos
117             falar um bocadinho mais baixo ↑pra eles não acordarem pra
118             num os preocupar tá bem hh?
119 CT:         ↓Está bem
120 OP:         Pronto <e tu> como é que estás dói-te alguma coisa? (.)
121             Precisas [de alguma] coisa?
122 CT:                  [°Não°    ]
123 OP:         Pronto eu já tenho a ajuda a caminho, está bem?
124 CT:         Está bem.
125 OP:         Pronto, olha eu chamo-me João ↑tá bem podes-me tratar por
126             o nome tá bem?=
127 CT:         =°Está bem°=
128 OP:         =>Tenta tenta< mexer com a mãe a ver se ela: responde
129             tenta mexer nela hhh
```

A partir da linha 128, o operador deixa de pedir ao contactante que se acalme e passa a orientá-lo para a mãe ("tenta mexer com a mãe a ver se ela responde", l. 128, e "pergunta à mãe se lhe dói alguma coisa", l. 137). Kevoe-Feldman (2021, p. 86) designa esta prática por "diretivo focado no paciente" e mostra que os/as operadores/as recorrem a ela quando os diretivos focados no contactante não resultam. Com efeito, a partir daqui o contactante coopera sem resistência e transmite ao operador as perguntas que faz à mãe e as respostas que dela obtém (ll. 138–151), o que permite obter uma descrição clara e organizada da sintomatologia. Assim, seguindo as instruções do operador, de forma fluida, o contactante ligou os quatro piscas do veículo (ll. 153–158), identificando o botão pelo símbolo do triângulo, para facilitar a localização pelas equipas de socorro. Importa aqui destacar o uso do diminutivo em "bamos falar um bocadinho mais baixo" (ll. 116–117, excerto 10) e "botõzinho" (l. 154, excerto 11), que atenua a força ilocutória do pedido e, no caso do segundo, sublinha também a importância da simplificação de instruções técnicas nestas situações.

Excerto 11

Sintomas da mãe e quatro piscas

```
137 OP:     Pronto, pergunta à mãe se lhe dói ↑alguma coisa
138 CT:     °Mãe°
139 OP:     Rodrigo tás-te a portar [muito bem mantém a]
140 CT:                             [dói-te alguma     ] coisa mãe?
141         (.) O CORAÇÃO >é o coração no peito<
142 OP:     Tá-lhe tá-lhe a doer o coração?
143 CT:     SIM [no pei]to:
144 OP:         [Pronto] essa dor no peito vai palgum lado? >pergunta
145         só isso à mãe< ↑se vai palgum lado a dor no peito
146 CT:     °Mãe° (     ) vai pra que lado a dor? (.) Vai pra
147         esquerda, pá direita, pra cima, para baixo, prá onde?
148 CT2:    °Dói-me o braço esquerdo° [o bra]ço esquerdo dói-me
149 OP:                               [↑Dói ] dói o braço esquerdo?
150 CT2:    °Está dormente°
151 CT:     °S↓im o braço esquerdo está dormente°
152 OP:     Ok pronto a mãe que não faça esforços diz mesmo isto à mãe
153         ↑tá bem ↓que não faça esforços ↑(.) olha consegues ligar
154         os quatro piscas num botõzinho que tem aí no meio hh por
155         cima do [rá::dio (.) é um   ]
156 CT:             [(Já sei qual que é)] quatro piscas
157 OP:     [É um triâ::n] gulo
158 CT:     [Já liguei   ]
```

Da linha 159 em diante, terminam por completo, aparentemente, as perguntas estritamente protocolares. O que se observa, de seguida, é uma mudança abrupta de tópico, marcada por um momento de silêncio na linha 161 e por uma velocidade de elocução mais lenta e pontual na pronúncia da expressão "a escola" (l. 162), que surge de forma descontextualizada face ao assunto anterior. Entre as linhas 162 e 166, o operador pergunta ao contactante em que ano anda na escola, uma pergunta que nada tem a ver com a emergência, e regressa à ocorrência logo na linha 168 ("os manos ainda estão a dormir?"). A resposta do contactante (l. 163) sugere que esta mudança de tópico tem efeitos de regulação emocional, já que, ao contrário das respostas anteriores (ll. 37, 55–56 e 59–60), surge sem choro nem voz trémula. Assim, a pergunta desvia momentaneamente a atenção do contactante da situação da mãe, enquanto os meios de socorro não chegam ao local. Conforme Garcia (2022, p. 15), que retoma Holt e Drew (2005), estamos perante uma "mudança de tópico disjuntiva", que quebra o foco institucional de forma imediata, através do deslocamento temático da interação. Conforme a autora, quando o/a contactante é uma criança, estas perguntas aparentemente "laterais" e descontextualizadas, como a referência à escola, são estratégicas por terem efeitos de regulação emocional, ou seja, funcionam como mecanismos de distração que suspendem temporariamente o

foco no evento crítico, sem comprometer a eficácia institucional da chamada (Garcia, 2022, pp. 15-16).

Excerto 12

Elogios e pergunta sobre a escola

```
159 OP:    Já ligASTE? espetacular Rodrigo és uma máquina, tá bem?
160        ↑espetacular ↓é mesmo isso
161        (1.0)
162 OP:    ↑<A escola> ↓em que ano é que andas Rodrigo hh?
163 CT:    Eu estou no quarto ano.
164 OP:    ↑No quarto ano pronto amanhã podes dizer à escola que
165        foste um herói tás mesmo a ser um herói pra nós ↑tá bem e
166        pá mamã (2.0) tá bem?
167 CT:    Ok
168 OP:    Ok? Só quero que mantenhas a calma, os manos ainda estão a
169        dormir? hhh
170        (2.0)
```

No excerto 12, os atos de elogio nas linhas 159, 160 e 165, que se consubstanciam em estratégias de reforço positivo, não representam meros gestos de cortesia, mas constituem uma estratégia de validação e reconhecimento da capacidade de cooperação do contactante. Aliás, Garcia (2022, pp. 7-8), relativamente à dupla função que os elogios adquirem, explica que, em casos como o que analisamos, não só servem para o/a operador/a validar o desempenho do/a contactante e a sua competência para cooperar, como ajudam a regular o estado emocional, redirecionando o foco da gravidade da situação.

Excerto 13

Chegada da ambulância («tinoni tinoni»)

```
174 OP:    hh ok pronto tenta falar cos manos pa mantê-los calmos
175        tamém, tá bem?
176 CT:    MANOS tem ca::lma (.) (o mano resolve) (.) está calmo ok
177        Dani? ↑consigo ouvir TI NO NI: [NO: NI:]
178 OP:                                   [Ouviste] >tinoni tinoni<?
179 CT:    °Sim°=
180 OP:    =↓Ok=
181 CT:    =Estou ouvir
182 OP:    [Estás a ouvir?]
183 CT:    [(°Já chegou°) ]
184 OP:    Pronto calma ↑Rodrigo
185 CT:    Agora mesmo
186 OP:    Rodrigo tá continuas a ouvir o >tinoni tinoni<?
```

No excerto 13, e na sequência da excelente adequação ao alocutário que temos vindo a verificar por parte do operador, vale a pena, principalmente, assinalar a escolha de palavras que o próprio operador utiliza. Mais concretamente, este "espelha" (Sikveland et al., 2022, p. 56) as palavras do contactante, retomando nas ll. 178 e 186 a onomatopeia *tinoni tinoni* com que este anuncia a chegada da ambulância (l. 177).

Excerto 14

Fecho da chamada

```
196 OP:         Rodrigo?=
197 CT:         =[↑°Sim°]
198 OP:          [Muito ] obrigado por a tua ajuda Rodrigo ↑tá bem foste
199             uma máquina (.) ↑tá bem [um abraço tchau]
200 CT:                                 [(é aqui) ↓ok   ]
```

A gravação da chamada a que tivemos acesso termina numa curta e simples fase de fecho (Zimmerman, 1984, 1992), transcrita acima no excerto 14. Nela, observa-se um ato de agradecimento do operador pelo envolvimento do contactante na resolução da emergência (l. 198) e a validação da sua competência e a atitude cooperante que demonstrou ao longo da interação, através de um ato de elogio, "foste uma máquina" (ll. 198–199). Note-se, aliás, a adequação desta metáfora à idade do contactante. Importa notar que este fecho coincide, aparentemente, com a chegada dos meios ao local ("(é aqui)", l. 200) e que o áudio divulgado corresponde apenas a cerca de sete dos 23 minutos da chamada, pelo que não é possível saber se a chamada terminou deste modo.

Em jeito de conclusão, acreditamos ter ficado clara a produtividade de uma análise que cruza a AC e a Linguística Forense, sobretudo para descrever, turno a turno, as estratégias de gestão de *stress* do operador e o efeito que têm no contactante. Com efeito, a análise mostra que essas estratégias surgem encaixadas na sequência, nomeadamente o tratamento por *tu* e pelo nome logo que reconhece que fala com uma criança (ll. 12–14), a passagem de diretivos focados no contactante para diretivos focados na mãe (l. 128) e a pergunta sobre a escola quando as perguntas protocolares se esgotam (l. 162). Em cada caso, o turno seguinte do contactante permite observar o efeito destas escolhas. Deste modo, este caso em português europeu confirma o que a literatura descreveu sobretudo em chamadas norte-americanas, suecas e italianas (Cromdal, Persson-Thunqvist, et al., 2012; Garcia, 2022; Kevoe-Feldman, 2021; Paoletti, 2012a).

Considerações finais

Considerando a análise aqui desenvolvida, a aplicação da AC revelou-se muito produtiva por ter permitido compreender quais as estratégias linguísticas e conversacionais que sustentaram o desfecho bem-sucedido da chamada de emergência analisada, e ter demonstrado que a eficácia dessas mesmas estratégias reside no seu posicionamento sequencial e na forma como são integradas no fluxo da interação. Ora, não basta que o/a operador/a tenha consciência da existência de uma série de técnicas recomendadas em manuais e trabalhos de referência e as aplique de forma "mecânica", mas deve também ser capaz de as integrar de forma fluida, intercalando com as perguntas de natureza mais protocolar e alternando entre o papel institucional e um papel de suporte emocional, conforme as reações do/a contactante ao longo da interação (Garcia, 2017, p. 513). Portanto, foi possível demonstrar, de forma empírica, que a adequação ao alocutário pelo operador foi uma estratégia essencial para garantir a fluidez da interação e a cooperação do contactante, o que mostra a competência profissional do operador na gestão da interação.

Assim, perante o trabalho sério do operador na gestão de *stress* na interação que pudemos demonstrar, concluímos que seria naturalmente desejável que todas as interações, nestes contextos críticos de emergência, decorressem desta mesma forma, o que reforça a necessidade de levar para as instituições públicas o conhecimento científico produzido sobre este tipo de interações, de forma a ser integrado nos protocolos e na formação dos seus profissionais. Neste sentido, somos de opinião que não há outra forma de avaliar as práticas atuais sem ser descrevendo-as de forma empírica e científica (Garner & Johnson, 2006, p. 63) e, para tal, é necessário aumentar a cooperação (passe a redundância) entre a academia e as instituições públicas. Só através de uma colaboração ativa entre estes dois contextos é que será possível garantir que o conhecimento linguístico e, designadamente, a investigação em Linguística Forense sejam baseados em casos autênticos e não em exemplos fabricados. Deste modo, asseguramos que as análises realizadas em ambiente académico possam efetivamente, na prática, melhorar o serviço prestado à sociedade pelas instituições que do nosso trabalho possam beneficiar, posição, aliás, que temos vindo a defender convictamente noutros contextos (Sousa-Silva, 2020).

De facto, foram várias as estratégias bem-sucedidas para manter a criança calma e focada na tarefa de auxílio que desempenhava, designadamente, pedir informações que permitam uma comunicação mais próxima (nome, idade, etc.), tratamento pelo nome próprio e por *tu*, atos expressivos de elogio e atos diretivos claros; contudo, devemos considerar que o trabalho neste tipo de interações não é unilateral, antes é verdadeiramente um trabalho colaborativo entre as duas

partes. É certo que as estratégias utilizadas pelo operador foram fundamentais para o desfecho deste caso e constituem exemplos de boas práticas no atendimento em situações de emergência com contactantes menores de idade; porém, foi também a atitude cooperativa que o contactante revelou, face às instruções do operador, que contribuiu para que a interação prosseguisse de forma fluida.

De modo geral, o desfecho desta situação deixa bem claro que gerir emoções não é algo meramente "acessório" no trabalho dos técnicos de emergência pré-hospitalar, mas parte integrante da competência profissional necessária para garantir a cooperação dos/as contactantes e permitir uma prestação adequada de assistência médica. Por outro lado, há ainda que considerar a importância de que se reveste o desenvolvimento e a promoção da literacia em saúde e emergência em menores de idade, para que possam dar uma resposta adequada e eficaz em situações reais de emergência. Aliás, no caso analisado, a mãe fez questão de sublinhar, em entrevistas dadas a diferentes meios de comunicação social, que a preparação que incutiu no filho mais velho sobre como proceder neste tipo de situações, face a um problema de saúde crónico que enfrenta, foi fundamental para o desfecho positivo desta situação.

Referências

Coulthard, M. (1985). *An Introduction to Discourse Analysis* (2.ª ed.). Routledge.

Coulthard, M., Johnson, A., & Wright, D. (2017). *An Introduction to Forensic Linguistics: Language in Evidence* (2.ª ed.). Routledge.

Cromdal, J., Landqvist, H., Persson-Thunqvist, D., & Osvaldsson, K. (2012). Finding out what's happened: Two procedures for opening emergency calls. *Discourse Studies*, *14*(4), 371–397. https://doi.org/10.1177/1461445612439960

Cromdal, J., Osvaldsson, K., & Persson-Thunqvist, D. (2008). Context that matters: Producing "thick-enough descriptions" in initial emergency reports. *Journal of Pragmatics*, *40*(5), 927–959. https://doi.org/10.1016/j.pragma.2007.09.006

Cromdal, J., Persson-Thunqvist, D., & Osvaldsson, K. (2012). "SOS 112 what has occurred?" Managing openings in children's emergency calls. *Discourse, Context & Media*, *1*(4), 183–202. https://doi.org/10.1016/j.dcm.2012.10.002

Drew, P. (2006). Misalignments in "after-hours" calls to a British GP's practice: A study in telephone medicine. Em J. Heritage & D. W. Maynard (Eds.), *Communication in Medical Care* (pp. 416–444). Cambridge University Press. https://doi.org/10.1017/CBO9780511607172.016

Drew, P. (2018). The interface between Pragmatics and Conversation Analysis. Em C. Ilie & N. R. Norrick (Eds.), *Pragmatics and its Interfaces* (pp. 59–84). John Benjamins. https://doi.org/10.1075/pbns.294.04dre

Drew, P., & Heritage, J. (1992). Analyzing talk at work: An introduction. Em P. Drew & J. Heritage (Eds.), *Talk at Work: Interaction in Institutional Settings* (pp. 3–65). Cambridge University Press.

Drew, P., & Walker, T. (2010). Citizens' emergency calls: Requesting assistance in calls to the police. Em M. Coulthard & A. May (Eds.), *The Routledge Handbook of Forensic Linguistics* (pp. 95–110). Routledge.

Ferraz de Almeida, F., & Drew, P. (2026). CA in Forensic Linguistics and Legal Discourse. Em M. J. Burdelski & T. Greer (Eds.), *The Routledge Handbook of Conversation Analysis* (pp. 471-488). Routledge.

Fox, B. A., Thompson, S. A., Ford, C. E., & Couper-Kuhlen, E. (2012). Conversation Analysis and Linguistics. Em J. Sidnell & T. Stivers (Eds.), *The Handbook of Conversation Analysis* (pp. 726–740). Wiley. https://doi.org/10.1002/9781118325001

Garcia, A. C. (2015). 'Something really weird has happened': Losing the 'big picture' in emergency service calls. *Journal of Pragmatics*, *84*, 102–120. https://doi.org/10.1016/j.pragma.2015.05.005

Garcia, A. C. (2017). What went right: Interactional strategies for managing crisis negotiations during an emergency service call. *The Sociological Quarterly*, *58*(3), 495–518. https://doi.org/10.1080/00380253.2017.1331713

Garcia, A. C. (2022). Doing "care work" in emergency service calls. *Western Journal of Communication*, 1–21. https://doi.org/10.1080/10570314.2022.2138526

Garcia, A. C., & Parmer, P. A. (1999). Misplaced mistrust: The collaborative construction of doubt in 911 emergency calls. *Symbolic Interaction*, *22*(4), 297–324. https://doi.org/10.1525/si.1999.22.4.297

Garner, M., & Johnson, E. (2006). Operational communication: A paradigm for applied research into police call-handling. *International Journal of Speech, Language and the Law*, *13*(1), 55–75. https://doi.org/10.1558/sll.2006.13.1.55

Hepburn, A. (2004). Crying: Notes on description, transcription, and interaction. *Research on Language and Social Interaction*, *37*(3), 251–290. https://doi.org/10.1207/s15327973rlsi3703_1

Hepburn, A., & Bolden, G. B. (2017). *Transcribing for Social Research*. SAGE Publications.

Heritage, J., & Atkinson, J. M. (1984). Introduction. Em J. M. Atkinson & J. Heritage (Eds.), *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis* (pp. 1–16). Cambridge University Press.

Heritage, J., & Clayman, S. (2010). *Talk in Action: Interactions, Identities, and Institutions*. Wiley-Blackwell.

Jefferson, G. (2004). Glossary of transcript symbols with an introduction. Em G. H. Lerner (Ed.), *Conversation Analysis: Studies from the first generation* (Vol. 125, pp. 13–31). John Benjamins Publishing Company. https://doi.org/10.1075/pbns.125

Kevoe-Feldman, H. (2019). Inside the emergency service call-center: Reviewing thirty years of language and social interaction research. *Research on Language and Social Interaction*, *52*(3), 227–240. https://doi.org/10.1080/08351813.2019.1631038

Kevoe-Feldman, H. (2021). Calming emotional 911 callers: Using redirection as a patient-focused directive in emergency medical calls. *Language & Communication*, *81*, 81–92. https://doi.org/10.1016/j.langcom.2021.09.001

Kevoe-Feldman, H., & Iversen, C. (2022). Approaching institutional boundaries: Comparative conversation analysis of practices for assisting suicidal callers in emergency and suicide helpline calls. *Journal of Pragmatics*, *191*, 83–97. https://doi.org/10.1016/j.pragma.2022.01.004

Kevoe-Feldman, H., & Sutherland, C. B. (2018). The "four-second rule" for identifying the active silent 911 caller. *Annals of Emergency Dispatch & Response*, *6*(1), 5–9.

Nishizaka, A. (2024). Single-Case Analysis. Em J. D. Robinson, R. Clift, K. H. Kendrick, & C. W. Raymond (Eds.), *The Cambridge Handbook of Methods in Conversation Analysis* (pp. 487–511). Cambridge University Press. https://doi.org/10.1017/9781108936583.018

Ostermann, A. C. (2008). Análise da Conversa (Aplicada) como uma abordagem para o estudo de linguagem e gênero: O caso dos atendimentos a mulheres em situação de violência no Brasil. *Athenea Digital. Revista de Pensamiento e Investigación Social*, (14), 245–266.

Osvaldsson, K., Persson-Thunqvist, D., & Cromdal, J. (2012). Comprehension checks, clarifications, and corrections in an emergency call with a nonnative speaker of Swedish. *International Journal of Bilingualism*, *17*(2), 205–220. https://doi.org/10.1177/1367006912441420

Paoletti, I. (2012a). Operators managing callers' sense of urgency in calls to the medical emergency number. *Pragmatics*, *22*(4), 671–695. https://doi.org/10.1075/prag.22.4.06pao

Paoletti, I. (2012b). The issue of conversationally constituted context and localization problems in emergency calls. *Text & Talk*, *32*(2), 191–210. https://doi.org/10.1515/text-2012-0010

Perera, N., Riou, M., Birnie, T., Whiteside, A., Ball, S., & Finn, J. (2025). Language barriers in emergency ambulance calls for cardiac arrest: Cases of missing vital information. *Social Science & Medicine*, *365*, 1–12. https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2024.117623

Raymond, C. W. (2014). Negotiating entitlement to language: Calling 911 without English. *Language in Society*, *43*(1), 33–59. https://doi.org/10.1017/S0047404513000869

Raymond, C. W., Clift, R., Kendrick, K. H., & Robinson, J. D. (2024). Methods in Conversation Analysis. Em J. D. Robinson, R. Clift, K. H. Kendrick, & C. W. Raymond (Eds.), *The Cambridge Handbook of Methods in Conversation Analysis* (pp. 3–48). Cambridge University Press. https://doi.org/10.1017/9781108936583

Raymond, G., & Zimmerman, D. H. (2016). Closing matters: Alignment and misalignment in sequence and call closings in institutional interaction. *Discourse Studies*, *18*(6), 716–736. https://doi.org/10.1177/1461445616667141

Schegloff, E. A. (1986). The routine as achievement. *Human Studies*, *9*(2–3), 111–151. https://doi.org/10.1007/BF00148124

Schegloff, E. A. (1993). Reflections on quantification in the study of conversation. *Research on Language and Social Interaction*, *26*(1), 99–128. https://doi.org/10.1207/s15327973rlsi2601_5

Schegloff, E. A., Koshik, I., Jacoby, S., & Olsher, D. (2002). Conversation analysis and applied linguistics. *Annual Review of Applied Linguistics*, *22*, 3–31. https://doi.org/10.1017/S0267190502000016

Sikveland, R. O., Kevoe-Feldman, H., & Stokoe, E. (2022). *Crisis Talk: Negotiating with Individuals in Crisis*. Routledge. https://doi.org/10.4324/9780429354892

Sousa-Silva, R. (2020). Apresentação. Linguística Forense: Novas aplicações e desafios no contexto da Língua Portuguesa. Em A. C. Land, B. Deusdará, M. Azzariti, & M. Pessôa (Eds.), *Práticas de análise em Linguística Forense*. Cartolina. https://hdl.handle.net/10216/129142

Sousa-Silva, R., & Coulthard, M. (2016). Linguística Forense. Em R. J. Dinis-Oliveira & T. Magalhães (Eds.), *O que são as Ciências Forenses? Conceitos, abrangência e perspetivas futuras* (pp. 137–144). Pactor.

Stokoe, E., & Richardson, E. (2023). Asking for help without asking for help: How victims request and police offer assistance in cases of domestic violence

when perpetrators are potentially co-present. *Discourse Studies*, *25*(3), 383–408. https://doi.org/10.1177/14614456231157293

Svennevig, J. (2012). On being heard in emergency calls: The development of hostility in a fatal emergency call. *Journal of Pragmatics*, *44*(11), 1393–1412. https://doi.org/10.1016/j.pragma.2012.06.001

ten Have, P. (2007). *Doing Conversation Analysis* (2.ª ed.). SAGE. https://doi.org/10.4135/9781849208895

Tracy, K., & Tracy, S. J. (1998). Rudeness at 911: Reconceptualizing face and face attack. *Human Communication Research*, *25*(2), 225–251. https://doi.org/10.1111/j.1468-2958.1998.tb00444.x

Tracy, S. J. (2002). When questioning turns to face threat: An interactional sensitivity in 911 call-taking. *Western Journal of Communication*, *66*(2), 129–157. https://doi.org/10.1080/10570310209374730

Tracy, S. J., & Huffman, T. P. (2017). Compassion in the face of terror: A case study of recognizing suffering, co-creating hope, and developing trust in a would-be school shooting. *Communication Monographs*, *84*(1), 30–53. https://doi.org/10.1080/03637751.2016.1218642

Wakin, M. A., & Zimmerman, D. H. (1999). Reduction and specialization in emergency and directory assistance calls. *Research on Language and Social Interaction*, *32*(4), 409–437. https://doi.org/10.1207/S15327973rls3204_4

Whalen, J., & Zimmerman, D. H. (1998). Observations on the display and management of emotion in naturally occurring activities: The case of "hysteria" in calls to 9-1-1. *Social Psychology Quarterly*, *61*(2), 141–159. https://doi.org/10.2307/2787066

Whalen, J., Zimmerman, D. H., & Whalen, M. R. (1988). When words fail: A single case analysis. *Social Problems*, *35*(4), 335–362. https://doi.org/10.1525/sp.1988.35.4.03a00030

Whalen, M. R., & Zimmerman, D. H. (1987). Sequential and institutional contexts in calls for help. *Social Psychology Quarterly*, *50*(2), 172–185. https://doi.org/10.2307/2786750

Whalen, M. R., & Zimmerman, D. H. (1990). Describing trouble: Practical epistemology in citizen calls to the police. *Language in Society*, *19*(4), 465–492. https://doi.org/10.1017/S0047404500014779

Zimmerman, D. H. (1984). Talk and its occasion: The case of calling the police. Em D. Schiffrin (Ed.), *Meaning, Form and Use in Context: Linguistic Applications* (pp. 210–228). Georgetown University Press.

Zimmerman, D. H. (1992). The interactional organization of calls for emergency assistance. Em P. Drew & J. Heritage (Eds.), *Talk at Work: Interaction in Institutional Settings* (pp. 418–446). Cambridge University Press.

Anexo 1

Convenções de transcrição de Jefferson (2004), adaptadas ao Português Europeu

(2.0)	Números entre parênteses simples indicam pausas em segundos.
(.)	Micropausa (inferior a 0,2 segundos).
(( ))	Comentário do transcritor.
[	Início de fala simultânea (sobreposição).
]	Fim de fala simultânea (sobreposição).
=	Enunciados encadeados, sem pausa entre turnos.
( )	Fala inaudível; o espaço entre parênteses é proporcional à duração.
(palavra)	Melhor opção do transcritor.
→	Destaca uma característica específica discutida no texto.
:	Prolongamento do som precedente.
sublinhados	Ênfase marcada.
MAIÚSCULAS	Aumento significativo do volume.
°palavra°	Descida significativa do volume.
palavra	Voz rouca.
~palavra~	Voz trémula.
£palavra£	Voz sorridente.
↑/↓	Subida ou descida de entoação.
?	Entoação interrogativa.
,	Entoação de continuidade.
.	Entoação final.
-	Interrupção abrupta ou corte de palavra.
>palavra<	Fala mais rápida do que o discurso envolvente.
<palavra>	Fala mais lenta do que o discurso envolvente.
.hh	Inspiração audível.
hh	Expiração audível.