

ANDERSON, L. M.; PEARSON, C. M. Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. **Academy of Management Review**, 24, 1999, p. 452–471.

ARRIBAS-AYLLON, M.; SARANGI, S.; CLARKE, A. **Genetic Testing: Accounts of Autonomy, Responsibility and Blame**. London: Routledge, 2011.

ATKINSON, J. M.; HERITAGE, J. Transcript notation. In: _____. **Structures of social action**. Studies in conversation analysis. p. ix-xvi. Cambridge: Cambridge University Press, 1984.

BOKENO, R. M. Organizational life and culture: too civil for community? **Development And Learning In Organizations**, v. 24, n. 1, Q Emerald Group Publishing Limited. 2010, p. 10-12.

BONI, V.; QUARESMA, S. J. Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais. **Em Tese: Revista Eletrônica dos Pós-Graduandos em Sociologia Política da UFSC**, v. 2, n. 1 (3), janeiro-julho, 2005, p. 68-80.

BRANDSEN, T. **Civiness in Organizations: A Reflection on the Relationship Between Professionals and Managers**. v. 20, 2009, p. 260–273.

BROWN, P.; LEVINSON, S. **Politeness some universal in language usage**. Cambridge: Cambridge Univ., [1978] 1987.

BROWN, R.; GILMAN, A. The pronouns of power and solidarity. In Thomas A. Sebeok (Ed.). **Style in language**. Cambridge, MA: Massachusetts Institute of Technology, 1960, p. 253–276.

BUTTNY, R. The ascription of meaning: a wittgensteinian perspective. **Quarterly Journal of speech**, 72, 1986, p. 261-273.

_____. Putting prior talk into context: reported speech and the reporting context. **Research on Language and Social Interaction**, 31 (1), 1998, p. 45-58.

BUTTNY, R.; MORRIS, G. H. Accounting. In: ROBINSON, P.; GILES, H. (Ed.) **The New Handbook of Language and Social Psychology**. John Wiley & Sons Ltda., 2001.

BUTTNY, R.; RATH, S. K. Discursive Practices In: Talking Problems During A School-Family Meeting. A. Hepburn & S. Wiggins (Eds). **Discursive research in practice: New approaches to psychology and interaction**. Cambridge: Cambridge University Press, 2007.

CAHILL, S. E. Children and Civility: Ceremonial Deviance and the Acquisition of Ritual Competence. **Social Psychology Quarterly**, v. 50, n. 4, Dec., Published by: American Sociological Association, 1987, p. 312-321.

CALHOUN, C. The Virtue of Civility Author(s): Cheshire Calhoun Source: **Philosophy & Public Affairs**, v. 29, n. 3, Summer. Published by: Blackwell Publishing Stable, 2000, p. 251-275.

CLARK, H. H.; GERRIG, R. J. Quotations as demonstrations. **Language**, 66 (4), 1990, p. 764-805.

COHEN, L.; MANION, L.; MORRISON, K. **Research Methods in Education**, 5 ed. London: Routledge Falmer, 2000.

COMTE-SPONVILLE, A. A pequena virtude. In: DHOQUOIS, Regine (org.). **A polidez: virtude das aparências**. Porto Alegre: L&PM, 1993.

CONNELLY, J. Have we become mad dogs in the office? **Fortune**, v. 130, n. 11, 11/28/94, 00158259.

CORTINA, L. M. Unseen Injustice: Incivility As Modern Discrimination In Organizations. **Academy of Management Review**, v. 33, n. 1, 2008, p. 55-75.

DAVIS, J. C. **A Return to Civility**: Roger Williams and Public Discourse in America. 2001.

DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. Introdução: a disciplina e a prática da pesquisa qualitativa. In: _____. (Orgs.) **O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens**. 2 ed. Tradução: Sandra Regina Netz. Porto Alegre: Artmed, 2006.

ERICKSON, F.; SHULTZ, J. **The Counsellor as Gatekeeper**: Social Interaction in Interviews. New York: Academic Press, 1982.

FERRISS, A. L. **Studying and Measuring Civility**: A Framework, Trends, and Scale, Emory University Sociological Inquiry, v. 72, n. 3, Summer, 2002, p. 376-392.

FRASER, B. perspectives on politeness. **journal of pragmatics**, 14, 1990, p.219-236.

GAGO, P. C. Questões de transcrição em análise da conversa. **Veredas**, v. 6, n. 2, 2002. p. 89-113.

GARCIA, J. Indisciplina, incivilidade e cidadania na escola. **ETD – Educação Temática Digital**, Campinas SP, v.8, n.1, dez. 2006, p.10-32 – ISSN: 1676-2592.

GARFINKEL, A. **Forms of Explanation**. New Haven: Yale University Press, 1981.

GARFINKEL, H. **Studies in ethnometodology**. Englewood Cliffs: Prentice Hall, 1967.

GIRALDI, J. M. E; IKEDA, A. A. Valores pessoais como base para segmentação estratégica: um estudo com profissionais paulistas. **Revista Brasileira de Gestão de Negócios**, São Paulo, v.12, n.36, jul/set. 2010, p. 322-340.

HAGUETTE. T. M. F. **Metodologias Qualitativas na Sociologia**. 4 ed. Petrópolis: Vozes, 1987.

HALL, C.; SARANGI, S.; SLEMBROUCK, S. The legitimation of the client and the profession: identities and roles in social work discourse. In: S. Sarangi, & C. Roberts (Eds.), **Talk, Work and Institutional Order**: Discourse in Medical, Mediation and Management Settings. Berlin: Mouton de Gruyter, 1999, p. 293-322.

HALL, S. **A identidade cultural na pós-modernidade**. 11. ed. Rio de Janeiro: DP&A, 2006, p. 103.

HALLIDAY, M.A.K. **An Introduction to Functional Grammar**. London: Hodder Arnold, 1985.

HERBST, S. **Rude Democracy**: Civility and Incivility in American Politics. Temple University Press. 2010, p. 216.

HOUAISS, A; VILLAR, M. S. **Dicionário Houaiss da língua portuguesa**. 1 ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 2009.

KAUCHAKJE, S. Participação Social No Brasil Diante Da Desestruturação Das Políticas Sociais: novas configurações da sociedade civil organizada como alternativa para recompor os laços sociais e a civilidade nas relações societárias. **Emancipação**, 2(1), 2002, p. 159-176,

KESLER, C. R. Civility and Citizenship in the American Founding. In: **Civility and Citizenship in Liberal Democratic Societies**, edited by Edward C. Banfield. New York: Paragon Press, 1992. p. 57-74

KEYES, L. M. **Social Civility in the United States** Corey, Emory University **Sociological Inquiry**, v. 72, n. 3, Summer, 2002, 393-408.

KUPPERMAN, J. J. Confucian Civility. **Dao** 9, p. 11-23. Publicado online em 30 de janeiro de 2010.

LABOV, W.; WALETZKY, J. Narrative analysis: Oral versions of personal experience. In J. Helms ed., *Essays on the Verbal and Visual Arts*. Seattle: University of Washington Press. Reprinted in **Journal of Narrative & Life History**, 7 (1-4), 1967, p. 3-38.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Técnicas de pesquisa**. 3ª edição. São Paulo: Editora Atlas, 1996.

LAKOFF, G.; JOHNSON, M. **Metaphors We Live By**. Chicago: University of Chicago Press, 1980.

LAKOFF, R. T. Civility and its discontents: Or, getting in your face. In: _____.; IDE, S. (Eds.). **Broadening the horizon of linguistic politeness**. Amsterdam/ Philadelphia: John Benjamins, 2006.

_____. The logic of politeness; or minding your ps and qs. In: _____. **Papers from the ninth regional meeting of the Chicago Linguistics Society**. Chicago, 1973, p. 292-305.

LEECH, G. **Principles of pragmatics**. New York: Longman, 1983.

LOPES, J. T. Reflexões sobre o Arbitrário Cultural e a Violência Simbólica: Os novos manuais de civilidade no campo cultural. **Sociologia, Problemas e Práticas**, n. 49, 2005, p. 43-51.

MALOS, S. Appearance-based Sex Discrimination and Stereotyping in the Workplace: Whose Conduct Should We Regulate? **Employ Respons Rights J** 19. p. 95–111. Publicado online em 12 de abril de 2007.

MANNING, P. K. The decline of civility: a comment on Erving Goffman's sociology. **Canadian Review of Sociology**. v. 13, n. 1. 1976.

MANZINI, E. J. **Entrevista Semi-Estruturada: Análise de Objetivos e de Roteiros**, 2003. Disponível em: <http://www.sepq.org.br/IIsipeq/anais/pdf/gt3/04.pdf>, acesso em: mar. 2012.

MÄTIKALO, A. **Accounting practices as situated knowing:** dilemmas and dynamics in institutional categorization Discourse Studies SAGE Publications. (London, Thousand Oaks, CA and New Delhi) v. 5(4), 2003. p. 495–516.

MAYO, C. The Binds That Tie: Civility And Social Difference. **Educational Theory**. Spring 2002, v. 52, n. 20, Board of Trustees / University of Illinois, 2002.

MILLS, S. Impoliteness in a cultural context. **Journal of Pragmatics**, n. 41, 2009.

MOITA-LOPES, L. P. **Pesquisa Interpretativista em Linguística Aplicada:** A Linguagem Como Condição e Solução. D.E.L.T.A, v. 10, n.2, 1994, p. 329-338.

OLIVEIRA, M. C. L.. . Polidez e interação. In: CALDAS-COULTHARD, C. R.; SCLIAR-CABRAL, L. **Desvendando Discursos**. Conceitos básicos. Florianópolis Ed. UFSC, 2008, p.197-224.

PECK, D. L. Civility: A Contemporary Context for a Meaningful Historical Concept. **Sociological Inquiry**, v. 72, n. 3, Summer, 2002, p.358–75

POMERANTZ, A. Extreme-case formulations: a way of legitimizing claims. **Human**. 1986.

RAEVAARA, L. Accounts at convenience stores: Doing dispreference and small talk. **Journal of Pragmatics**. Please cite this article in press as, 2010.

RIESSMAN, C. K. **Narrative Analysis**. Newbury Park, CA: Sage. 1993.

ROCHA, R. C. L. Educação e civilidade: as servas do espírito santo e o projeto educacional das missionárias viajantes (Brasil, 1907-1930). Cuadernos Interculturales, segundo semestre, año/v. 6, n. 011. Universidad de Valparaíso, Viña Del Mar, Chile. **Redalyc – Red de Revistas Científicas de América Latina y El Caribe**, España y Portugal, p. 90-114.

SCHIFFRIN, D. Intonation and transcription conventions. In: _____. **Discourse markers**. p. ix-x. Cambridge: Cambridge University Press, 1987.

SCHWANDT, T. A. Três posturas epistemológicas para a investigação qualitativa: interpretativismo, hermenêutica e construcionismo social. In: _____. (Orgs.) **O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens**. 2 ed. Tradução: Sandra Regina Netz. Porto Alegre: Artmed, 2006.

SCOTT, M. B.; LYMAN, S. Accounts. **American Sociological Review**, 33 (1), p. 46-62. *Studies* 9 (2/3), p. 219-229, 1968.

TANNEN, D. **Talking voices**. Repetition, dialogue, and imagery in conversational discourse. New York: Cambridge University Press, 1989.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.

XIE, C. Controversies about politeness. In: DASCAL, M.; CHANG, H. (Eds.) **Traditions of Controversy**. Amsterdam: John Benjamins, 2007.

8 Anexo – Convenções de Transcrição

Paula – pesquisadora

Jonas, Gustavo, Clara, Joana e Roberta – participantes

Símbolos	Especificações
...	Pausa não medida.
.	Entonação descendente ou final de elocução.
?	Entonação ascendente.
,	Entonação de continuidade.
-	Parada súbita.
=	Eloquções contíguas, enunciadas sem pausa entre elas (engatamento).
<u>sublinhado</u>	Ênfase.
MAIÚSCULA	Fala em voz alta ou muita ênfase.
: ou ::	Alongamentos.
[	Início de sobreposição de falas.
]	Final de sobreposição de falas.
[]	Colchete abrindo e fechando o ponto da sobreposição, com marcação nos segmentos sobrepostos – sobreposições localizadas.
()	Fala não compreendida.
(())	Descrição de atividade não verbal.
“palavra”	Fala relatada.
eh, ah, oh, ih, uhum	Pausa preenchida, hesitação ou sinais de atenção.
/.../	Indicação de transcrição parcial ou de eliminação.

Convenções baseadas em estudos de Atkinson e Heritage (1984) e Gago (2002), incorporando símbolos sugeridos por Schiffrrin (1987) e Tannen (1989).