

# A leitura crítica em língua estrangeira

DOI: <https://doi.org/10.26512/les.v1i1.1555>

NOEME P. L. KLINGL

## Abstract

The purpose of this study is to verify whether non-native speakers of English in an advanced level of linguistic competence are able to perform the kind of critical reading described by Norman Fairclough in *Language and Power* as specifically oriented towards the identification of ideological assumptions embedded in several types of discourse.

## Introdução<sup>1</sup>

O ensino da leitura em língua estrangeira no Brasil tem-se pautado de modo geral pela concepção de leitura como "atividade cujo objetivo principal é a extração do significado de um texto escrito", de acordo com a conceituação de Nuttall(1982:4). Tal concepção supõe que o significado está contido no texto e que o leitor pode apreendê-lo desde que dotado de razoável proficiência lingüística e domínio de estratégias e habilidades de leitura.

Há, porém, uma outra concepção de leitura, de acordo com a qual o significado é um fenômeno complexo que envolve uma relação dialética entre leitor e texto, uma vez que o leitor não só apreende o que está dado no texto mas também lhe atribui sentidos. Essa é a concepção de leitura crítica proposta pela linha européia de Análise do Discurso, conforme salienta Eni Orlandi(1988:37).

Quais os traços característicos da análise de discurso crítica? Como ela se realiza? Essas são duas questões básicas que fundamentam o presente trabalho.

Para isso, realizamos uma pesquisa em que foi solicitada a leitura de um texto em inglês a três falantes não-nativos dessa língua. Após a leitura, os falantes foram entrevistados, de modo a se evidenciar se fizeram ou não a leitura crítica nos moldes delineados neste trabalho. Adotamos o modelo de análise de discurso crítica proposto por Norman Fairclough(1989).

A hipótese básica da pesquisa é a de que falantes de inglês avançado são capazes de realizar leitura crítica de um texto nessa língua.

A pesquisa é desenvolvida em três etapas:

1. Na primeira, apresentamos a conceituação dos pressupostos básicos da análise de discurso crítica e o modelo proposto por Fairclough.

Agradecemos os comentários de Izabel Magalhães a uma versão preliminar deste trabalho.

2. Na segunda etapa, descrevemos a metodologia adotada, tratando dos seguintes aspectos: a seleção dos sujeitos e da amostra; o papel do pesquisador; os instrumentos para a coleta de dados; e a transcrição dos resultados.
- 3- Na etapa final, são analisados os resultados.

Gostaríamos de salientar, ainda, na introdução a este trabalho, que a adoção do modelo proposto por Norman Fairclough justifica-se por sua adequação ao tipo de texto escolhido para o trabalho de leitura crítica. Não pretendemos, contudo, que esse seja o único modelo de análise de discurso crítica. A esse respeito concordamos com Sirio Possenti(1988), quando ele critica o quadro epistemológico da Análise do Discurso na linha francesa, para a qual a AD situa-se na articulação de três regiões do conhecimento científico: o Materialismo Histórico, a Lingüística e a Teoria do Discurso. Conforme observa Possenti(1988:30), há discursos para os quais O Materialismo Histórico não tem ou tem pouco poder explicativo. Por essa razão, o autor sugere um quadro epistemológico alternativo para a AD, constituído duplamente por uma teoria lingüística e uma teoria auxiliar, referente ao campo não lingüístico mais pertinente para a análise de um determinado tipo de discurso.

### **1. Pressupostos teóricos da análise de discurso crítica**

Conforme salientamos na introdução, o modelo de análise do discurso adotado no presente trabalho é o do Estudo Crítico da Linguagem ("Critical Language Study" - CLS) proposto por Norman Fairclough. De acordo com o autor (op. cit.: 5), o CLS visa a analisar as interações sociais focalizando seus elementos lingüísticos e buscando evidenciar seus determinantes geralmente ocultos no sistema de relações sociais, assim como os efeitos que esses elementos possam ter sobre o sistema.

Além disso, o autor considera o CLS um trabalho de natureza teórica e prática: teórica, porque busca estudar o uso lingüístico na produção, manutenção e alteração das relações de poder; e prática porque propõe ampliar a consciência crítica das pessoas, considerando-se que "a consciência é o primeiro passo para a libertação" (ibid: 1)<sup>2</sup>.

Fairclough elabora um modelo em três estágios para a realização de sua concepção de análise de discurso crítica.

Antes de apresentarmos o modelo, devemos, contudo, apresentar os conceitos básicos para sua implementação, uma vez que pertencem a áreas de investigação cuja contribuição é decisiva para o CLS. Tais áreas são: a Lingüística, a Análise do Discurso; a Pragmática, a Psicologia Cognitiva e Inteligência Artificial; e a teoria social recente.

As citações da obra de Fairclough ao longo deste trabalho foram traduzidas pela autora.

### *1.1.1A Lingüística*

A corrente lingüística em que Fairclough se posiciona é a Sistêmica, conforme formulada pelo lingüista britânico Halliday (1976). Tal corrente é a base para a descrição dos traços formais do texto.

### *1.1.2 Análise do Discurso(AD)*

Quanto à AD, a proposta do CLS se inscreve na linha europeia de teoria do discurso, em oposição à linha americana. Esta considera a AD uma extensão da Lingüística estrutural, enquanto a linha europeia, embora derivada da Lingüística, considera o discurso como processo social. Para a linha americana, a análise do discurso é um nível adicional de análise, que se soma aos níveis fonético, morfosintático e semântico. O texto é aí compreendido como uma soma de frases, conforme observa Eni Orlandi(1987:159). Na linha europeia, a análise do discurso é uma perspectiva sobre a linguagem: unidades dos vários níveis lingüísticos podem ser objeto dessa análise, sendo, contudo, observados em relação às suas condições de produção e interpretação (o sujeito e a situação - o contexto social e histórico). Para essa linha, o discurso é linguagem em interação e o texto é "unidade complexa de significação, consideradas as condições de sua realização", conforme sugere Orlandi (op. cit: 159).

Fairclough inscreve-se na linha europeia da AD: para ele o discurso é "linguagem como prática social determinada por estruturas sociais" (op. cit.:17), o que implica, segundo o autor, que a linguagem é uma parte da sociedade e não externa a ela; implica, ainda, que a linguagem é um processo socialmente condicionado por outros aspectos não lingüísticos da sociedade (ibid.:22).

### *1.1.3 Pragmática*

Alguns conceitos da Pragmática — disciplina que Leech e Thomas(1988:3) conceituam como área da investigação lingüística que estuda o significado em contexto - são fundamentais para o CLS.

Parret(1988) observa que a Pragmática trabalha com cinco tipos de contextos: o co-texto, o contexto existencial, o contexto situacional, o contexto psicológico e o contexto acionai. Tais tipos de contextos são objetos de cinco orientações diferentes da Pragmática, dentre as quais interessa-nos diretamente neste trabalho a Teoria dos Atos de Fala, que é a orientação predominante na Pragmática anglo-americana.

O ponto principal da Teoria dos Atos de Fala é a idéia de que a linguagem é ação. Três filósofos se sobressaem nessa orientação da Pragmática: Austin, Searle e Grice.

De Austin(1962) - o pioneiro na concepção de que os enunciados são ações - devemos ressaltar, por sua relevância para o CLS, a distinção entre os três níveis presentes em um ato de fala:

- i. o ato locucionário, correspondente ao ato de enunciar uma seqüência com sentido e referência;
- ii. o ato ilocucionário, definido por Vera CA Bueno(1986:36) como "aquele que se realiza a partir do momento em que o ouvinte compreende como o que foi dito deve ser tomado, ou seja, que ato o locutor pretendeu realizar";
- iii. o ato perlocucionário ou o efeito do ato de fala.

De Searle(1969) - filósofo que, de acordo com Leech e Thomas(1988:4) deu sistematicidade às idéias de Austin - são particularmente significativas para o CLS a classificação dos atos de fala em cinco categorias (assertivos, diretivos, comissivos, expressivos e declarativos) e a formulação do conceito de ato de fala indireto, ou seja, aquele cujo sentido literal o coloca em uma categoria de ato de fala, quando por seu sentido pragmático ou força ilocucionária, ele pertence a outra categoria: dessa forma, por exemplo, um ato de rejeição é praticado por meio de uma afirmação.

De Grice(1975), é importante para o CLS o Princípio de Cooperação, definido da seguinte maneira:

"Faça sua contribuição conversacional tal como é requerida, no momento em que ocorre, pelo propósito ou direção do intercâmbio conversacional em que você está engajado" (Grice, 1982:86).

Tal princípio funciona por meio de quatro máximas: de Quantidade, Qualidade, Relação e Modo e pode ainda, conforme observa Grice, nem sempre reger uma interação. Tem-se, então, uma violação das máximas. O falante evidencia a ruptura de modo explícito, levando o intérprete a buscar um segundo significado, implícito. Nesse caso, tem-se a ocorrência do fenômeno de "implicatura conversacional".

#### *1.1.4 Psicologia Cognitiva e Inteligência Artificial*

A Psicologia Cognitiva e a Inteligência Artificial são duas áreas do conhecimento que também contribuem para a análise de discurso crítica. De acordo com Fairclough, a contribuição mais valiosa dessas áreas para o CLS está na ênfase que atribuem à natureza ativa do cérebro no processo de interpretação: assim, nessa perspectiva de análise, a interpretação não é um mero processo de decodificação mas de articulação de traços do enunciado em vários níveis com representações armazenadas na memória de longo prazo.

Um conceito básico relacionado com a produção e interpretação do discurso, e que não se restringe às áreas da Psicologia Cognitiva e Inteligência Artificial, sendo usado amplamente na Análise do Discurso, é o conceito de coerência. No sentido adotado neste trabalho, o termo "coerência" se distingue da coesão. Esta é a coerência local, conforme classifica Fairclough (op. cit.:143). Trata-se de um fenômeno de natureza lingüística: é a interrelação estabelecida pelo intérprete entre as micro-estruturas do texto, por meio de operadores lingüísticos e da seleção lexical. A coerência propriamente dita é aquela que o intérprete estabelece entre as macro-estruturas do texto e entre elas e o mundo exterior, a fim de reconstruir a intenção original do autor. Para isso, o intérprete usa o seu conhecimento prévio - termo genérico para o repertório de representações que o intérprete tem armazenado com base em sua experiência de vida.

De acordo com Brown e Yule (1983:237), a abordagem da interpretação como recuperação de informação armazenada na memória é típica da Inteligência Artificial; a pesquisa na área da Psicologia Cognitiva orienta-se para o uso do conhecimento prévio no processamento das representações. As propostas da Inteligência Artificial para a organização do conhecimento na memória são os conceitos de molduras (*frames*) e roteiros (*scripts*), enquanto as da Psicologia Cognitiva são os esquemas (*schemata*) e cenários (*scenarios*).

Embora tais conceitos refiram-se a processos mentais específicos, apesar de próximos entre si, a distinção entre eles não tem interesse imediato para o CLS - razão pela qual não nos deteremos sobre isso neste trabalho. Interessa-nos, contudo, um traço dessas representações, ressaltado por Fairclough: o fato de elas serem produzidas e reproduzidas socialmente, e, por isso, terem freqüentemente um caráter ideológico. Em decorrência de sua conexão com as estruturas compartilhadas pelos membros de uma sociedade, Fairclough denomina tais representações "recursos dos membros" ou MRs.

### *1.1.5 Contribuições da teoria social recente*

Fairclough (op. cit.:12) salienta três contribuições da teoria social recente, significativas para o CLS: a teoria da ideologia - a concepção de ideologia como modo de exercício do poder por consentimento, para o qual a linguagem é um instrumento privilegiado; o trabalho de Michel Foucault, principalmente pelo papel central que atribui ao discurso no desenvolvimento de formas de poder; e Habermas, por sua formulação da "teoria da ação comunicativa".

Fairclough (ibid.:2) conceitua ideologias como:

"pressupostos do senso comum que estão implícitos nas convenções com as quais as pessoas interagem lingüisticamente e das quais não estão geralmente conscientes".

De particular relevância para o trabalho em pauta é, ainda, o tratamento dado à questão da ideologia por Danilo Marcondes de Souza(1983), que focaliza essa questão sob a ótica da Teoria dos Atos de Fala. De acordo com esse autor, a linguagem ideológica deve ser situada na categoria de atos de fala diretivos, formu-

lada por Searle. Além disso, Souza estabelece analogia entre atos de fala indiretos e as implicaturas conversacionais de um lado, e os atos de fala ideológicos, de outro. O ponto de contato entre eles está no sentido pragmático ou força ilocucionária que ultrapassa o sentido literal dos enunciados. A diferença está em que, nos primeiros, pretende-se que a força ilocucionária real seja reconhecida, enquanto que nos segundos - os atos de fala ideológicos - ao contrário, a permanência da força ilocucionária como implícita é condição para o sucesso dos atos.

Em síntese, Danilo M. Souza e Norman Fairclough ressaltam em comum os seguintes aspectos da ideologia:

- a) a relação diretiva estabelecida pela linguagem entre os valores e interesses dominantes em uma sociedade e o senso comum dos membros desta sociedade, uma vez que é por meio da linguagem que esses valores e interesses são reproduzidos, de modo a fazer parte da moldura conceitual dos membros da sociedade;
- b) o fato de essa relação ser frequentemente implícita, uma vez que é estabelecida quando o intérprete recorre a pistas textuais que o remetem à moldura conceitual, constituída por pressupostos do senso comum.

### *1.2 O modelo de análise crítica proposto por Fairclough*

O modelo proposto por Fairclough para a análise de discurso crítica é constituído por três estágios:

1. Descrição - estágio que diz respeito às propriedades formais do texto;
2. Interpretação - em que se busca caracterizar a relação dialética que ocorre entre os traços formais do texto e o repertório de representações mentais do intérprete - os MRs - que são procedimentos interpretativos.
3. Explicação - estágio voltado para a relação entre interação e o contexto social: busca caracterizar a determinação social dos processos de produção e interpretação, e os seus efeitos nas estruturas sociais.

O autor salienta que a identificação dos três estágios na análise crítica de um texto, principalmente na descrição - passível de ser tratada como a identificação e rotulamento de traços do texto - não pode ser vista como uma aplicação mecânica de um procedimento, uma vez que os três estágios supõem a interação com o texto.

Conforme ressaltado na introdução a este trabalho, o modelo de análise do CLS é aplicado a entrevistas realizadas após a leitura de um texto por três informantes. Justifica-se, pois, determo-nos na apresentação dos aspectos principais do modelo proposto por Fairclough.

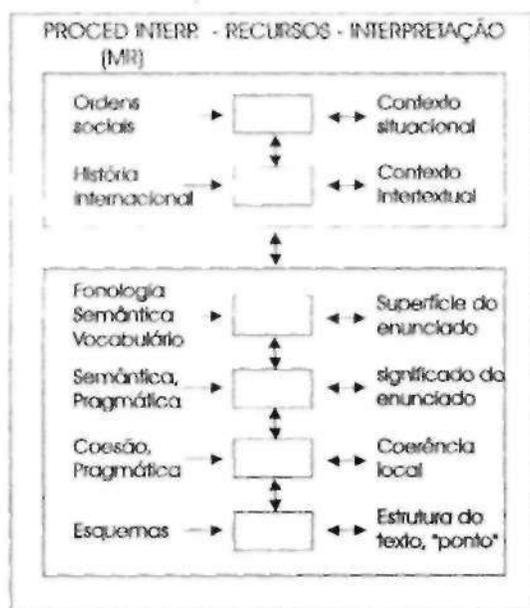


Figura 1: Interpretação (Fairclough, 1989, p. 142)

que interferem no processo. Além disso, o autor observa a interdependência dos domínios, uma vez que a interpretação é um processo "top-down" e "bottom-up". ou seja, interpretações ocorridas em domínios estritamente lingüísticos dão forma a interpretações do contexto e vice versa.

Conforme salientado acima, a interpretação do contexto ocorre em dois domínios: o contexto intertextual e o situacional. No primeiro desses contextos, o intérprete trabalha com representações formadas com base em discursos prévios: relaciona o discurso presente aos anteriores e isso determina o que faz parte da experiência comum, o que deve ser objeto de concordância ou discordância.

No contexto situacional, o intérprete opera com as quatro dimensões da situação:

- a) O que se passa - dimensão que envolve a determinação pelo intérprete do tipo de atividade, o tópico e propósito. Por meio do conceito de atividade pode-se localizar uma situação no conjunto de tipos de atividades reconhecidas como características de uma ordem social em uma instituição; o tipo de atividade, por sua vez, determina o tópico provável e está ligado a um propósito dentro da instituição.
- b) Quem está envolvido - nível em que o intérprete busca definir quais as posições de sujeito estabelecidas. O conceito de posição de sujeito é abrangente: a instituição atribui identidades sociais aos sujeitos que aí funcionam; as atividades de falar e escrever também atribuem papéis (de falante, ouvinte, porta-voz, destinatário, etc); o tipo de atividade por sua vez determina o conceito de quem a pratica e quem sofre a ação praticada.
- c) Que relacionamentos estão em jogo: nível em que o intérprete define que relações de poder, distância social, etc, são estabelecidas na situação.
- d) Qual o papel da linguagem no que se passa: nível em que o intérprete caracteriza como a linguagem está sendo usada de modo a servir a um certo objetivo institucional.

As quatro dimensões da situação, que acabamos de descrever, determinam que o discurso sofra quatro tipos de restrições: de conteúdo, sujeitos, relações e conexões. Tais restrições levam o intérprete a recorrer a seus MKs para definir o tipo de discurso que está sendo utilizado.

Além dessas restrições, um outro elemento funciona na interpretação do contexto situacional: as ordens sociais ou "representações particulares de como o espaço social é organizado que o intérprete tem em seus MRs", de acordo com Fairclough (ibid:150). Tais representações comportam subdivisões, em função dos diversos espaços institucionais correspondentes a representações das instituições e de suas situações características. A ordem do discurso faz parte das representações das ordens sociais. O conceito de ordem de discurso foi formulado por Michel

Foucault para designar as convenções lingüísticas características de uma determinada ordem social, ou - como define Fairclough (ibid:29), uma ordem de discurso é "realmente uma ordem social vista por uma perspectiva especificamente lingüística, em termos dos tipos de prática nos quais um espaço social é estruturado, que são os tipos de discurso". A guisa de exemplo, o autor cita a polícia como instituição, à qual é associada uma ordem de discurso específica, constituída por uma série de tipos de discursos (entrevista de uma testemunha, acusação de um suspeito, o ato de dar voz de prisão, etc), de acordo com as situações em que se manifesta a existência da instituição.

Pela estreita relação entre o discurso e as estruturas da sociedade, os procedimentos interpretativos são particularmente sensíveis às relações de poder atuantes nas instituições; por essa razão, tais procedimentos são veículos para a expressão, em graus variados, de pressupostos de natureza ideológica.

### *1.2.3 Explicação*

Enquanto o estágio da interpretação busca mostrar como os procedimentos interpretativos são utilizados no processamento do discurso, o estágio da explicação orienta-se para a constituição social e reprodução desses procedimentos por meio da prática discursiva.

Fairclough (ibid:163-165) observa que a determinação social do discurso constitui um processo circular: as estruturas sociais determinam as representações mentais usadas no discurso; este, por sua vez, as reproduz, reproduzindo também as estruturas originárias. Em termos de efeito, um discurso pode reproduzir seus determinantes sociais e os MRs sem alterações; pode também, em grau maior ou menor, contribuir para a sua transformação. No primeiro caso, o produtor e o intérprete do discurso agem de acordo com seus MRs (relação normativa); podem também combiná-los de modo diferente, não convencional, e, dessa forma, alterá-los (relação criativa com os MRs).

O autor (ibid:166) propõe três questões para o desenvolvimento da explicação:

1. Determinantes sociais: que relações de poder nos níveis situacional, institucional e societário contribuem para dar forma a esse discurso?
2. Ideologias: que elementos dos MRs utilizados têm caráter ideológico?
- 3- Efeitos: como o discurso em análise se posiciona face às lutas nos diversos níveis sociais? São tais lutas explícitas ou não? O discurso é normativo ou criativo em relação aos MRs? Ele contribui para sustentar ou transformar as relações de poder existentes?

Após a apresentação dos três estágios de desenvolvimento do modelo de análise crítica, passamos à discussão da metodologia usada para a realização da pesquisa. Essa é a segunda etapa de nosso trabalho.

## 2. Metodologia

Conforme salientado na introdução, nossas considerações a respeito da situação de pesquisa referem-se aos seguintes aspectos: o papel assumido pelo pesquisador; a seleção e o acesso aos informantes; a realização das tarefas básicas da pesquisa; a aplicação do instrumento para coleta de dados, a gravação, a transcrição e a análise dos dados. Ao assim fazê-lo, acreditamos que tais considerações justificam-se por cooperarem no exame de tese das conclusões alcançadas.

### 2.1 O papel do pesquisador

A pesquisa realizada foi de natureza qualitativa. Face ao grupo a ser estudado, a pesquisadora assumiu o papel de observador-como-participante, que, dentre os quatro tipos de papel possíveis de serem assumidos, de acordo com Cicourel (1980:91) (o participante total, o participante-como-observador, o observador-como-participante e o observador total) é assim definido por esse sociólogo americano:

"(esse papel) é usado em estudos em que se recorre a entrevistas numa só visita. Exige relativamente mais observação formal do que informal ou qualquer espécie de participação". (Op. cit: 92-93)

A caracterização da situação de pesquisa nesses termos decorre, pois, da obtenção dos dados por meio de entrevistas em um único encontro com cada um dos entrevistados.

Antes da entrevista, foi solicitada aos informantes a leitura de um texto em inglês (ver página seguinte). Esse texto foi retirado de *Effective Reading*, elaborado por Greenall e Swann para alunos com nível avançado de proficiência naquela língua.

Durante a entrevista, a pesquisadora procurou manter uma atitude de apoio, buscando *rapport* com os entrevistados.

### 2.2 Seleção e acesso aos sujeitos

Os sujeitos da pesquisa foram selecionados por amostragem teórica, que, conforme conceitua Stubbs (1983:231), "envolve a procura de pessoas e situações que serão provavelmente reveladoras e frutíferas em relação aos fenômenos pelos quais se está interessado". Nesse tipo de amostragem, ainda de acordo com aquele autor, o pesquisador busca sujeitos que permitirão explorar ao máximo as propriedades das categorias com as quais ele trabalha.

Os sujeitos foram selecionados de modo a ser verificada a hipótese básica da pesquisa. Dado o fato de ser esse um estudo piloto, selecionamos apenas três sujeitos: D., aproximadamente 35 anos, do sexo masculino, e A., aproximadamente 40, do sexo feminino, são professores do Departamento de Línguas Estrangeiras e Tradução da Universidade de Brasília; O., do sexo masculino, cerca de 45 anos, é

jornalista, trabalhando junto ao Governo Federal. Os três sujeitos têm nível de instrução superior. Em termos de situação sócio-econômica, eles podem ser caracterizados amplamente como de classe média. Além disso, também compartilham a característica de fluência em inglês, exigida para seu desempenho profissional.

Devemos salientar, quanto ao acesso a esses sujeitos, que a situação de pesquisa lhes foi apresentada como "necessidade de um depoimento seu sobre um texto". Os sujeitos prontamente acederam em contribuir para a pesquisa.

### 2.3 A coleta do dados

Para a coleta de dados, usamos a entrevista. Optamos por esse instrumento de pesquisa que permite a interação direta entre pesquisador e informante e, por isso, oferece oportunidades amplas de perguntas e sondagens, diferentemente do questionário, em que tais oportunidades são limitadas e difíceis.

What I'm really trying to say is that they treat me like a person.

A rather over-used phrase. I agree, but other businesswomen will know what I mean.

If I'm in the restaurant, there's none of that over-  
effusive welcome,  
followed by a table  
behind a pillar or  
near the kitchen  
door.

I don't have  
to take my brief-  
case into the bar  
either, to prove  
all I want is a drink.

When I go to  
my room, there are some little extra touches that make  
me feel especially welcome.

It's not simply the softer decor. Crest have thought-  
fully provided a hairdryer and make up mirror, things  
I appreciate away from home.

And they can even come up with an iron or a pair  
of tights at a moment's notice.

So I always stay at a Crest Hotel whenever I can. I  
like their friendly and businesslike attitude towards me.

And speaking as a woman, you can't say fairer  
than that.

  
**Crest Hotels**  
**International**

Subsidiary of the Hilton Hotel & Motel Co. Inc. New York, N.Y.

Figura 2 - Texto do anúncio

Usamos o tipo de entrevista focalizada que é uma situação aberta, em que os objetivos da pesquisa orientam as questões, mas o conteúdo, a seqüência, a formulação das palavras estão nas mãos do entrevistado. As seguintes questões orientam as entrevistas:

1. Como você classifica este tipo de texto?
2. Em que elementos do texto você se baseia para afirmar isso?
- 3- Qual é o assunto do texto?
4. Em que elementos do texto você se baseia para fazer essa afirmação?
5. A quem se dirige este texto?
6. Quem é a personagem que fala no texto?
7. Quais são as mensagens transmitidas por essa personagem?
8. Em que elementos do texto você se baseia para fazer essa afirmação?
9. Você se hospedaria nesse hotel? Por que?

Utilizamos itens abertos, de modo a colocar um mínimo de restrição sobre as respostas; as questões foram colocadas aos entrevistados de maneira direta e indireta; as respostas foram do tipo não estruturado, uma vez que os entrevistados podiam expressar-se da maneira como preferissem.

#### *2.4 Gravação*

As entrevistas foram registradas por meio de um gravador National de microfones embutidos, colocados em cima da mesa à distância de 50 cms dos participantes da interação.

Durante o processo, buscamos contornar parcialmente o "paradoxo do observador", ou seja, ter acesso à linguagem mais casual possível, apesar de sabermos que a gravação sempre tem efeitos sobre os observados. Com o objetivo de colocarmos os entrevistados mais à vontade, justificamos a necessidade da gravação e solicitamos sua permissão para gravar. Acreditamos que os efeitos da observação foram minimizados, dada a longa convivência prévia entre os participantes.

#### *2.5 Transcrição*

Ao realizarmos a transcrição dos dados coletados na entrevista, tivemos em mente a seguinte observação de Stubbs (1983:227): "a transcrição não é um procedimento mecânico; corporifica uma classificação inicial e uma teorização sobre o material bruto". Dessa forma, o pesquisador deve escolher para a representação

traços de acordo com o propósito da transcrição. Essa é a razão por que, na transcrição das entrevistas, limitamo-nos ao registro da linguagem verbal, reduzindo ao mínimo necessário a representação dos níveis segmental e suprasegmental, como dados de entoação e ritmo. Nosso interesse era pelo conteúdo, não pela realização física da linguagem.

Os dados são objetos de análise na terceira parte deste trabalho.

## *2.6 Análise dos dados*

Os dados foram analisados de acordo com o modelo em três estágios, de Fairclough, descrito anteriormente. Na descrição foram selecionados os traços formais do texto ressaltados pelos sujeitos nas entrevistas; na interpretação, buscamos identificar nelas os procedimentos interpretativos utilizados pelos sujeitos: na explicação, tentamos mostrar como os sujeitos relacionaram o texto ao contexto social, enfatizando o recurso a pressupostos de natureza ideológica.

## 3- Análise dos resultados

A terceira etapa deste trabalho é a análise das entrevistas realizadas com os informantes após a leitura do texto. Conforme ressaltado anteriormente, o objetivo das entrevistas foi a verificação da ocorrência ou não da leitura crítica do texto.

A análise dos resultados foi desenvolvida de acordo com o modelo em três estágios, proposto por Fairclough: temos, então, que examinar as entrevistas por três pontos de vista: dos traços formais do texto salientados pelos entrevistados; dos procedimentos interpretativos usados por eles; e da relação estabelecida entre texto e contexto social.

### *3.1 Resultados referentes à descrição formal do texto*

A apresentação dos resultados obtidos nesse estágio segue o roteiro de questões e as explicações fornecidas por Fairclough (op. cit.: 109-139). Tentaremos resumi-las aqui, à medida que desenvolvemos a análise dos resultados referentes à descrição. Remetemos, porém, o leitor interessado em conhecer o roteiro e seu detalhamento à obra daquele autor.

Antes de passarmos à análise das entrevistas, acreditamos ser pertinente observarmos que o roteiro de questões formuladas por Fairclough segue a linha de trabalho da Linguística Sistêmica. Está aí a distinção - básica para a descrição formal de um texto - entre os três tipos de valores passíveis de serem expressos pelos traços formais: os valores experienciais, relacionais e expressivos. Um traço tem valor experiencial quando representa a experiência que o produtor do texto tem do mundo natural ou social; tem valor relacional quando representa relações sociais via texto; e valor expressivo quando representa a avaliação do produtor do texto face ao segmento da realidade selecionado.

Passemos, então, ao exame das entrevistas do ponto de vista das questões formuladas por Norman Fairclough.

As questões do item 1 do roteiro para a descrição formal referem-se aos valores experienciais das palavras do texto. A esse respeito, podemos constatar que a

seleção vocabular realizada pelos informantes recaiu sobre palavras como "hotel", "quarto", "drinks", "mala" "tratar", "decoração", "Hotéis Crest", "secador", "espelho de maquiagem", "ferro de passar roupa", "meias", que constituem pistas textuais fornecidas pelo produtor do texto. Por meio dessas palavras, verificamos que os informantes depreenderam que se tratava de um texto de propaganda sobre as qualidades dos serviços de uma cadeia de hotéis.

Observamos ainda que os informantes ressaltaram palavras como "mulher", "homem", "mulheres de negócios", "pessoa", que estabelecem no texto a problemática feminina, nele trabalhada por meio da oposição entre dois tipos de mulher: a de negócios, prática e independente, que é objeto de discriminação na sociedade, e a tradicional, que é atenta a aspectos da decoração e a tratamentos de cortesia. É significativo que os informantes 1 e 3 foram sensíveis à relação de sinonímia estabelecida no texto entre "man" e "person", ou seja entre o título (ver abaixo: análise da questão 8) "iVe finally found a hotel that treats me like a man" e a frase inicial do texto - "What I'm really trying to say is that they treat me like a person". Conforme salientou o informante 3, "a mulher é tratada adequadamente ao ser tratada como um homem (...) é uma pessoa de segunda classe, ao ser tratada como um homem ela é projetada para uma primeira classe".

As questões dos itens 2 e 3 do roteiro, centradas em torno dos valores relacionais e expressivos das palavras, visam a explicitar como o produtor do texto escolhe palavras de modo a criar relações sociais entre os participantes da interação: ou seja entre ele (autor real) e seu leitor real; entre a instância que fala no texto (autor implícito) e seu leitor virtual.

Nesse sentido, buscamos ver se os informantes foram sensíveis às estratégias de aproximação: palavras usadas estrategicamente pelo produtor do texto para negociar uma relação de confiança e solidariedade com o leitor e, dessa forma, convencê-lo sobre as qualidades dos hotéis.

Verificamos nas entrevistas que os informantes depreenderam que havia uma personagem - uma mulher - que falava no texto. Além disso, os informantes deixaram-se envolver pela discriminação de que o personagem confessa ser objeto: observaram a revolta dela, constataram, por exemplo, que ela "batalhou" e por isso, merecia ser bem tratada. Podemos concluir, portanto, que o autor conseguiu estabelecer "rapport" com o leitor por meio da personagem criada. Além disso, as respostas à questão "Você se hospedaria neste hotel?" revelaram que os três informantes foram envolvidos pelas estratégias de propaganda adotadas pelo autor, uma vez que manifestaram unanimemente sua disposição de hospedar-se no hotel.

As questões 5 a 8 do roteiro referem-se aos valores experienciais, relacionais e expressivos revelados por meio de traços gramaticais.

A questão 5, centrada nos valores experienciais da gramática do texto, tem a ver com "as maneiras pelas quais as formas gramaticais de uma língua codificam acontecimentos e relações no mundo, as pessoas ou animais ou coisas envolvidas naqueles acontecimentos ou relações, e suas circunstâncias espaciais e temporais, maneira de ocorrência, etc." (Fairclough, op. cit: 120). Para detectar os valores experienciais revelados por meio da gramática, devemos identificar a escolha, por parte do autor do texto, entre tipos de: processo (ação/evento/atribuição); vozes (ativa/passiva); agente da ação (explícito/implícito).

Nas entrevistas, pudemos observar que os informantes salientaram a presença de grande número de atos de fala assertivos, ou seja, frases no modo indicativo, cujos elementos constitutivos estão na ordem sujeito-verbo (predicado)-complemento (objeto ou predicativo) e que correspondem a afirmativas sobre as qualidades dos serviços dos hotéis Crest.

Contudo, os informantes revelaram-se conscientes de que os atos de fala assertivos funcionavam de fato como atos de fala diretivos, ou seja, atos de fala que enalteciam as qualidades dos hotéis com o objetivo de influir no comportamento do leitor, levando-o a hospedar-se naqueles hotéis. Como exemplo, podemos citar a informante 2:

"tá qui o logotipo do hotel e tudo mais + com certeza vai ser chamado a atenção prá eleb + vai ser propaganda + e depois enaltecendo palavras enaltecendo + "Crest Hotels" + dizendo né? os elementos positivos do hotel + (...)"

A informante ainda observou que

"a linguagem é muito direta faça isso não faça aquilo quer dizê+não é nem faça aquilo faça isso-l- do tipo aquele né? direcionando você".

O informante 1 declarou:

"esse trecho entre aspas(...)o logotipo do hotel, tá? e todo um sistema todo o texto cada parágrafo tem um ponto de vantagem desse hotel+que faz sistematicamente a noção de propaganda".

Podemos, pois, concluir que os informantes depreenderam que o texto como um todo era um ato de fala diretivo, tentando convencer o leitor sobre as qualidades de uma cadeia de hotéis.

Quanto à questão 6 do roteiro, que trata dos valores relacionais veiculados por meio da gramática, os informantes identificaram na I<sup>a</sup> pessoa uma personagem feminina, caracterizada por alguns traços ("mulher de negócio", "que viaja sozinha", etc.)

Da mesma forma, os informantes também foram sensíveis ao apelo direto ao leitor, exercido pelo uso de pronomes na 2<sup>a</sup> pessoa: para o informante 1, o apelo foi "ao público feminino"; para a informante 2, o autor do texto se dirigiu "prá mulheres - "businesswomen" daquela faixa etária talvez + ele pode ir um pouco mais"; enquanto para o informante 3 o alvo foi "mulheres de negócios e mulheres que viajam sozinhas".

Podemos observar que há dois níveis de produção e recepção nesse texto. Quanto à recepção, há no texto o leitor virtual, o público feminino ou mais restritamente, as mulheres de negócios; há, igualmente um leitor real, o público em geral visado pela propaganda. Do ponto de vista da produção, há o autor do texto, que não foi mencionado pelos informantes. Contudo, na medida em que reconheceram que se tratava de um texto de propaganda, os informantes reconheceram a

existência do autor real, que no caso é múltiplo: de um; agência de propaganda, por sua vez porta-vozes de um anunciante - os donos do hotel.

A questão 7 do roteiro de Fairclough diz respeito aos valores expressivos dos traços gramaticais. Nesse sentido, o autor salienta a importância da modalidade, que é expressa por meio de formas verbais (auxiliares modais e formas com marcação de tempo) e advérbios. Fairclough faz a distinção entre modalidade expressiva e relacionai: a primeira expressa o grau de comprometimento do autor em relação ao conteúdo da proposição, enquanto a segunda é aquela em que o autor / falante afirma poder ou "autoridade" sobre o leitor / ouvinte, trabalhando com operadores que veiculam idéias de permissão, dever, obrigação. A esse respeito, os informantes não observaram no texto casos de modalidade relacionai; foram, no entanto, sensíveis à ocorrência da modalidade expressiva, na medida em que reconheceram a ocorrência de atos de fala diretivos: são fatos e não possibilidades as afirmações, feitas pela personagem, sobre as qualidades do hotel.

A questão 8 refere-se aos traços gramaticais responsáveis pela coesão no texto. A esse respeito, os informantes revelaram-se conscientes da adição como o tipo de relação estabelecida entre as idéias no texto: observaram que, por meio desse tipo de relação, as qualidades do hotel foram listadas uma após outra, coerentemente com o tipo de texto - de propaganda.

Quanto à questão 10 do roteiro proposto para a descrição formal - relacionada com as estruturas de larga escala do texto - observamos que os informantes pareceram reconhecer as macro-estruturas típicas de um texto de propaganda: apelo ao leitor, relato das qualidades do bem anunciado e seus benefícios, e o convite para usá-lo. A esse respeito, os informantes foram sensíveis ao apelo exercido pelo tratamento na 2ª pessoa e pelos itens de vocabulário enaltecendo as qualidades do hotel; ressaltaram a frase entre aspas e com tipografia diferente, colocada, no centro da página considerada por eles como título do texto; salientaram a utilização do logotipo do hotel. Prestaram, pois, atenção a aspectos não lineares que costumam ser explorados no texto de propaganda.

Em relação aos traços formais, podemos concluir que por meio deles os informantes situaram o texto no esquema classificatório de propaganda e ressaltaram os seguintes aspectos:

- i. do ponto de vista do vocabulário, as palavras criam as imagens de um hotel e de uma mulher - a personagem que fala no texto;
- ii. do ponto de vista gramatical, os informantes ressaltaram a função diretiva da linguagem, reconhecendo a ocorrência de atos de fala indiretos; estabeleceram a adição como a forma de coesão do texto; deixaram-se envolver pelo apelo criado pelo tratamento na 2ª pessoa, orientado no sentido de criar confiança e solidariedade entre produtor e receptor do texto;
- iii. do ponto de vista das macro-estruturas, os informantes identificaram elementos constitutivos de um texto de propaganda.

### 3-2 Resultados referentes aos procedimentos interpretativos

De acordo com o modelo de análise adotado, cabe-nos verificar, no segundo estágio, quais os procedimentos interpretativos que foram usados pelos informantes por ocasião da leitura crítica do texto.

Observamos que os intérpretes recorreram a um elemento do repertório de representações do contexto situacional: na medida em que captaram que se tratava do anúncio de um hotel, estabeleceram que se tratava do tipo de discurso de propaganda e ressaltaram vários traços característicos desse tipo de discurso (ver questão 10 da descrição formal).

Na utilização do esquema "anúncio de propaganda", os intérpretes recorreram a várias outras representações que devemos explicitar:

- i. Utilizaram procedimentos interpretativos de natureza lingüística, responsáveis pela apreensão da função diretiva exercida pela linguagem no texto e que é típica do discurso de propaganda. Tais procedimentos interpretativos determinaram o privilegiamento dos traços formais do texto, descritos em 3.1.
- ii. Fazendo parte do esquema "anúncio de propaganda", os intérpretes colocaram-se como "público", "audiência", para quem a propaganda se dirigia. Na medida em que assim se colocavam, supunham uma relação entre eles e o produtor da propaganda - uma posição de sujeito implícita porém atuante no texto.
- iii. Os intérpretes foram envolvidos pela estratégia adotada pelo(s) produtor(es)/anunciante(s), que, a fim de alcançar(em) os membros da audiência individualmente, tentaram fazer um apelo individual a cada um deles. Para isso, criou-se uma imagem também individual - a de uma mulher - para dirigir-se individualmente aos membros da audiência.

Essa imagem de mulher foi recriada pelos intérpretes por meio do recurso a suas molduras individuais. Nesse sentido, podemos observar que duas dessas molduras foram evocadas. A primeira foi a da mulher independente, consciente das situações de discriminação a que é exposta, e que, por isso, prefere ser tratada como um homem, uma vez que assim será tratada como uma pessoa. A segunda moldura foi a da mulher tradicional, sensível a detalhes como decoração suave, pequenos serviços e gentilezas. Essas molduras foram criadas por meio de pistas colocadas estrategicamente no texto. Ao forçarem a utilização de duas molduras contrastantes de mulher, os anunciantes aumentaram o escopo de alcance de seu produto, uma vez que os dois tipos de mulheres que potencialmente constituem a audiência visada foram atendidos.

Sendo uma mulher quem fala no texto, os intérpretes - coerentemente com a representação de "propaganda" - criaram outra posição de sujeito - aquele para quem a mulher fala - ou seja o ouvinte virtual, que para eles foi outra mulher de negócios.

- iv Os anuncianics construíram a imagem de seu produto por meio dos aspectos que são ressaltados pela mulher. Os intérpretes usaram esquemas lingüísticos "linguagem usada para enaltecer o produto" e "linguagem diretiva" e integraram esses esquemas no esquema maior - o discurso de propaganda. Por meio da linguagem, os intérpretes foram, pois, levados a recorrerem a outra moldura, a que representava um bom hotel.

Ao se deixarem convencer sobre as qualidades do produto, os intérpretes estabeleceram outra posição de sujeito no texto - a de consumidor - também coerente com o esquema maior - discurso de propaganda.

Dessa forma, observamos que foram usados pelos intérpretes procedimentos interpretativos referentes à situação, conforme caracterizados por Fairclough: a) o que se passa; b) quem está envolvido; c) que relacionamentos estão em jogo; d) qual o papel da linguagem no texto. Ou seja, a) os intérpretes chegaram à conclusão de que se tratava de um anúncio de propaganda (tipo de atividade) sobre as qualidades de um hotel (tópico) objetivando convencer o público (propósito da atividade).

### *3.3 Resultados referentes à explicação*

Na análise dos resultados das entrevistas, sob o ponto de vista do terceiro estágio do modelo utilizado - a explicação - voltada para a relação entre texto e contexto social, orientamo-nos por três questões que Fairclough coloca como guia para esse estágio da análise crítica. Tais questões estão listadas em 1.2.3- deste trabalho. Na presente seção limitamo-nos a respondê-las.

A primeira questão refere-se às relações de poder que contribuem para dar forma ao discurso em pauta. Quanto a isso, podemos observar que, na medida em que os intérpretes situaram o texto no esquema classificatório de propaganda, reconheceram as posições de sujeito nele implícitas, interagiram de acordo com elas: colocaram-se, assim, na posição de destinatários - consumidores eventuais do produto anunciado pelo autor do texto.

Conforme demonstrado pelos resultados referentes à descrição formal do texto e à interpretação, os informantes não só captaram as pistas textuais como também se deixaram envolver pelas estratégias de aproximação usadas pelo anunciante com o objetivo de persuadi-los a consumir o produto. Por meio de tais estratégias, o anunciante buscava a consecução desse objetivo. Para isso, ele simultaneamente tentou diminuir a distância em relação ao leitor. Ao assim fazer, caracterizou-se, ao mesmo tempo, a posição de poder ocupada pelo anunciante, que buscava exercer o domínio sobre o destinatário. Por essa razão, os intérpretes - na medida em que confessaram sua disposição em consumir o produto - colocaram-se como dominados naquele jogo pelo poder.

Em relação ao caráter ideológico desse processo - ao qual se refere a segunda questão da explicação - verificamos que o autor do texto tentou estabelecer, via linguagem (pistas textuais), uma relação implícita e diretiva entre seu objetivo e os esquemas e molduras dos intérpretes. Conforme salienta

Fairclough, tais esquemas e molduras são estruturas mentais compartilhadas em grande número pelos membros de uma sociedade, ou seja, são pressupostos do senso comum. Sabemos que a ideologia trabalha com tais pressupostos que estão implícitos nas convenções por meio das quais interagimos, sendo a linguagem uma delas.

Uma vez que a linguagem é ação, como afirma a Teoria dos Atos de Fala (ver 1.1.5), podemos concordar com Danilo M. de Souza, que o exercício da ideologia ocorre por meio de atos de fala dotados de força ilocucionária diretiva, não explicitada em seu sentido literal - que aquele autor chama de atos de fala ideológicos.

A esse respeito, demonstramos na descrição e na interpretação que os informantes detectaram a presença no texto de tais atos, marcados por traços como o apelo na segunda pessoa do discurso e frases no modo indicativo constitutivas de afirmações enaltecedoras do produto, orientadas no sentido de levar o leitor a consumi-lo. Os informantes depreenderam, pois, o exercício da função diretiva da linguagem no texto. Nesse sentido, fizeram a leitura crítica. Apesar disso, contudo, deixaram-se persuadir, confessando-se dispostos a consumir o produto.

Na medida em que se deixavam envolver nesse processo, os intérpretes se colocaram como membros da sociedade de consumo, reproduzindo as estruturas sociais e econômicas dessa sociedade e contribuindo, assim, para sua permanência.

## Conclusão

Ao iniciarmos o trabalho, apresentamos como hipótese básica o fato de falantes com nível avançado de conhecimento do inglês serem capazes de realizar leitura crítica de textos nesta língua.

O trabalho foi realizado em três partes. Na primeira, foi delineado o seu quadro teórico; na segunda, foram destacados os principais aspectos da situação de pesquisa; na terceira parte, foram examinadas três entrevistas, de acordo com o modelo de análise crítica adotado, dividido em três estágios.

Os resultados dessa investigação levam-nos a concluir que os sujeitos das entrevistas usaram os traços formais do texto como pistas. Na utilização de tais pistas, os sujeitos recorreram aos seguintes procedimentos interpretativos:

- a) utilizaram o esquema para tipo de discurso, depreendendo que se tratava de um texto de propaganda;
- b) estabeleceram o sentido global do texto, formulando o seu tópico e propósito;
- c) utilizaram esquemas de natureza lingüística, relacionando o vocabulário e a gramática com o sentido global;
- d) preencheram as posições de sujeito fundamentais envolvidas neste tipo de discurso;
- e) criaram uma imagem positiva do produto, colocando-se como seus consumidores eventuais.

Ao recorrerem a tais procedimentos interpretativos, os sujeitos das entrevistas deixaram-se envolver pela relação diretiva e implícita característica da ideologia entre seus esquemas e molduras, de um lado, e os interesses e objetivos dos anunciantes, porta-vozes do(s) dono(s) da cadeia de hotéis, de outro. Tal relação foi estabelecida no texto por meio de atos de fala ideológicos, cuja presença foi detectada pelos sujeitos.

Podemos concluir, portanto, que eles realizaram a leitura crítica nos moldes propostos por Fairclough.

Resta salientarmos alguns aspectos não abordados neste trabalho.

Conforme esclarecido, a pesquisa de campo foi realizada com sujeitos dotados de elevada proficiência lingüística em inglês. Os resultados seriam provavelmente outros, se escolhêssemos informantes com um grau menor de conhecimento dessa língua. Daí reconhecermos a necessidade de aplicação do modelo de análise de discurso crítica, adotado neste trabalho, a sujeitos com essa segunda característica. Trata-se de uma questão importante com vários desdobramentos: a partir de que nível de proficiência lingüística o modelo pode ser aplicado, ou ainda, como aplicarmos tal modelo a sujeitos dotados de baixo nível de conhecimento em língua estrangeira?

Outra questão refere-se à escolha do modelo de análise crítica adotado. Conforme salientamos na introdução, nossa escolha justificou-se pela adequação observada entre o modelo e o texto, que permitia a utilização do CLS proposto por Fairclough. Resta sabermos como seria operacionalizada tal análise crítica em textos em que não é evidente a possibilidade de interpretação sociológica - textos literários ou de natureza psicanalítica, por exemplo. Como se daria a aplicação do modelo nesses casos?

Reconhecemos que tais questões permanecem em aberto à espera de futuras pesquisas.

#### Referências Bibliográficas

- Bueno, V.C. Significação e ato ilocucionário. In: Souza Filho, D.M. (org.) *Significado, verdade e ação: ensaios de filosofia da linguagem*. Niterói, UFF-EDUFF, 1986, pp 31-39.
- Brown, G. & Yule, G. *Discourse analysis*. Cambridge, C.U.P., 1983.
- Cicourel, A. Teoria e método em pesquisa de campo. In: Guimarães, A.Z. (org.) *Desvendando máscaras sociais*. Rio de Janeiro, Francisco Alves, 1980, pp. 87-121.
- Cohen, L. & Manion, L. *Research methods in education*. Londres, Routledge, 1980.
- Fairclough, N. *Language and power*. Londres, Longman, 1989-
- Foucault, M. *Vordre du discours*. Paris, Gallimard, 1971.
- Greenall, S. & Swann, M. *Effective reading*. Cambridge, C.U.P., 1986.
- Grice, H.P. Lógica e conversação. In: Dascal, M. (Org.). *Pragmática: problemas, críticas e perspectivas da lingüística*. Campinas, Unicamp, 1982, pp. 81-103-
- Habermas, J. *Theory of communicative action vol 1: Reason and the rationalization of society* (trad. T.M. McCarthy). Londres, Heinemann, 1984.
- Halliday, M.A.K. *Language as social semiotic*. Londres, Edward Arnold, 1978.

- An introduction to functional grammar.* Londres, Edward Arnold, 1985.
- Halliday, M.A.K., Hasan, R. *Cohesion in English.* Londres, Longman, 1976.
- . *Language, context and text; aspects of language in a social-semiotic perspective.* Victoria, Deakin University Press, 1985.
- Leech, G. & Thomas, J. *Pragmatics: the state of the art. Lancaster Papers in Linguistics,* 1988.
- Levinson, S. *Pragmatics.* Cambridge, C.U.P., 1983.
- Nuttall, C. *Teaching reading skills in a foreign language.* Oxford, Heinemann, 1982.
- Orlandi, E.P. *A linguagem e seu funcionamento.* Campinas, Pontes, 1987.
- . *Análise do discurso: algumas considerações.* D.E.L.T.A., 2(1) 105-126, 1986.
- . *Discurso e leitura.* São Paulo, Cortez, 1988.
- Parret, H. O objetivo e o domínio da pragmática. In: Parret, H. *Enunciação e pragmática.* Trad. Eni P. Orlandi et alii. Campinas, Unicamp, 1986.
- Possenti, S. *Discurso, estilo e subjetividade.* São Paulo, Martins Fontes, 1988.
- Souza Filho, D.M. Action-guiding language. *Journal of Pragmatics,* 7:49-62, 1983.
- . *Filosofia da linguagem: da teoria do significado à teoria da ação.* In: Souza Filho, D.M. (org.) *Significado, verdade e ação: ensaios de filosofia analítica da linguagem.* Niterói, UFF-EDUFF, 1986, pp.49-62.
- Stubbs, M. *Discourse analysis,* Oxford, Blackwell, 1985.

## **Apêndice**

### **SISTEMA DE TRANSCRIÇÃO**

+: pausa curta

--. pausa longa

?: pergunta com pausa

/: ruptura brusca

mudança de turno: mudança de linha, precedida pela inicial N. (da analista) ou D./AVO./dos informantes

"": citação do texto pelo informante na entrevista