

A CONSTRUÇÃO COLABORATIVA DE SENTIDOS EM COMERCIAIS DA “NET”

Vanda Cardozo de Menezes (UFF)

vcenezes@terra.com.br

Wagner Alexandre dos Santos Costa (UFF/FIC)

wagnerasc@bol.com.br

1. *Considerações iniciais*

A agência de publicidade Talent Comunicação e Planejamento S/A é responsável pela criação de um pacote de comerciais para a empresa Net e que tem feito enorme sucesso junto ao público. Eles se organizam a partir de um diálogo entre um Usuário Net (doravante, UN) e um Usuário da Concorrência (doravante, UC), usuário de outro provedor anônimo de banda larga, em que se evidencia a satisfação de UN em oposição à insatisfação de UC.

Esta série de comerciais da empresa Net veiculada pela TV no ano de 2012 visa à promoção dos seus serviços, sobretudo do pacote promocional intitulado Net-combo, constituído por banda larga, TV, HD e telefonia. Neles, o tópico de conversação entre dois participantes é a internet banda larga. Há, ao final, um locutor que se dirige diretamente ao público-alvo, resumindo a oferta da empresa em diálogos sempre informais, entre pessoas íntimas (amigos ou colegas de trabalho), em situação cotidiana.¹

O diálogo nos comerciais se constrói em torno da expressão “tipo Net”, empregada por UC. Tal expressão adquire seu sentido por oposição a uma qualificação positiva realizada por UN aos serviços da empresa.

Outros exemplos de construção de objetos de discurso introduzidos por “tipo” podem ser observadas em diversos domínios discursivos. O jornal popular carioca *Meia Hora*, por exemplo, em 22-02-2013, publicou a manchete “Vila Cruzeiro agora é área tipo pacificada”, em referência aos problemas de violência que ainda persistem na comunidade,

¹ Os diálogos a serem analisados não correspondem a uma situação real de fala, são textos produzidos pela agência para atender ao seu projeto de dizer. Entretanto, trata-se de textos comuns em situações cotidianas de comunicação, com as quais possuem uma relação de verossimilhança. A esse respeito, veja-se em Koch e Elias (2010, p. 20) a observação que fazem sobre o texto “A vaguidão específica”, de Millôr Fernandes.

contrariando a propaganda do Governo Estadual do Rio de Janeiro de que a área teria sido pacificada.

Nosso *corpus* foi obtido a partir de três vídeos extraídos do site www.youtube.com. Eles constituem os referidos comerciais da Net dos quais extraímos seus diálogos e os transcrevemos conforme as normas adotadas por Castilho e Preti (1986, p. 9-10). Composto o *corpus* por três diálogos, procedemos à sua análise no intento de verificar como ocorre a construção discursiva e colaborativa de sentidos do objeto de discurso “tipo Net”. Para tanto, selecionamos todas as ocorrências de objetos de discurso introduzidos por “tipo”. E, para explicar a construção da referência de “tipo Net”, observamos a utilização de tais objetos de discurso, além de diferentes ancoragens no cotexto ou no contexto.²

Ressalte-se, desde já, que em nosso enfoque não demos relevância a determinadas especificidades morfossintáticas das expressões. Tenham uso referencial ou atributivo, importa-nos o fato de serem entidades criadas discursivamente, tal como explicam Cavalcante (2011, p. 42) e Apothéloz (2001, p. 31 *apud* CAVALCANTE, 2001, p. 42).

Por fim, entendendo que o sentido de um objeto de discurso não é pleno e anteriormente já dado ao discurso e que as referências são (re)elaboradas e transmitidas interativamente, nossa ancoragem teórica situa-se principalmente em Mondada (2005), Mondada e Dubois (2003), Marcuschi (2007a, 2007b) e Koch (2008).

2. Referência como prática sociocognitiva e interacional

A cerca da noção de referência vários estudos foram realizados, assumindo posicionamentos teóricos diversos e opostos. Uma concepção de referência tradicionalmente atrelada à filosofia da linguagem considerou como unívoca e objetiva a relação entre objetos discursivos e objetos do mundo, entre palavras e coisas. Nesse quadro, a língua corresponderia a um sistema de etiquetas que se encaixariam perfeitamente às coisas, de modo simples e sem lugar à dúvida. Conforme demonstra Cavalcante (2011, p. 19), filósofos da antiguidade, como Platão e Aristóteles já refletiam sobre linguagem e referência distinguindo noções como “expres-

² A relação entre o contexto e o texto conversacional é aqui entendida como explica Kerbrat-Orecchioni (2006, p. 35) ao dizer que o contexto é definido e redefinido no desenvolvimento da conversação, tendo, pois uma relação dialética com o discurso, que é ao mesmo tempo condicionado pelo contexto, mas também transformador desse mesmo contexto.

são”, “conteúdo” e “referente”. Segundo tal visão, o referente corresponde à “coisa” e a referência constitui a relação entre linguagem e exterioridade.

Outra concepção, cujo enfoque difere da representacional acima apresentada, entende a referência não a partir de uma relação estática, na qual a língua seria um instrumento simplesmente acabado e pronto para representar o mundo com fidelidade.

Sendo, pois, conforme esta visão, muito mais complexas as relações entre língua e mundo, de acordo com ela “os sujeitos constroem, através de práticas discursivas e cognitivas social e culturalmente situadas, versões públicas do mundo.” (MONDADA & DUBOIS, 2003, p. 17). Ou seja, afirma-se que as categorias e os objetos de discurso pelos quais os usuários compreendem o mundo se desenvolvem e se modificam conforme o contexto. Não são preexistentes, nem são já dados, convencionais e fixos.

Alinhando-nos a esta segunda visão da referência e, adotando como pressuposto esse quadro teórico e epistemológico, junto com Mondada e Dubois (2003), opomo-nos à compreensão de uma estabilidade apriorística das entidades no mundo e na língua. Dessa forma, concebemos como pertinente a assunção de uma instabilidade constitutiva das categorias e das relações entre as palavras e as coisas (*op. cit.*, 19). Vamos nos inserir, ainda, junto com Koch e Marcuschi (1998), Marcuschi e Koch (1998) e Koch (2001), em uma perspectiva que considera os objetos de discurso entidades dinâmicas, que podem ser ativadas, desativadas, reativadas, recategorizadas no curso da progressão textual, de modo que isto possa implicar sua construção, sua negociação e sua (des)estabilização. Assim, nas palavras de Mondada e Dubois (2003, p. 27) “o que é habitualmente considerado como um ponto estável de referência para as categorias pode ser “descategorizado”, tornado instável, evoluir sob o efeito de uma mudança de contexto ou de ponto de vista.”

Segundo as autoras (*idem, ibidem*), o que se entende por estabilidade decorre da associação entre as propriedades do mundo e as categorias ao se transferir para estas a suposta objetividade daquele. No entanto, advogando em favor de uma necessidade de se atribuir menor importância à “objetividade” do mundo e, diferentemente, considerar mais as alterações produzidas pelos discursos sócio-históricos e pelas práticas cognitivas, as autoras (*op. cit.*) lembram o episódio em que a Comunidade Europeia passou a designar cenoura como fruta em vez de raiz ou legume

para que fosse possível Portugal exportar sua compota de cenoura sem desrespeitar a definição categorial. Assim, conforme Mondada e Dubois:

As categorias não são nem evidentes nem dadas de uma vez por todas. Elas são mais o resultado de retificações práticas e históricas de processos complexos, compreendendo discussões, controvérsias, desacordos (2003, p. 28).

Isto significa crer que a atividade de referenciação não se resume a uma mera atividade de categorização, no sentido de um trabalho prévio e autônomo. Conforme afirma Marcuschi:

(...) a maneira como dizemos aos outros as coisas é muito mais uma decorrência de nossa atuação discursiva *sobre* o mundo e de nossa inserção sócio-cognitiva no mundo pelo uso de nossa imaginação em atividades de ‘integração conceitual’, do que simples fruto de procedimentos formais de categorização linguística. O mundo comunicado é sempre fruto de um agir comunicativo construtivo e imaginativo e não uma identificação de realidades discretas e formalmente determinadas. A primeira consequência disso é a impossibilidade de uma relação biunívoca entre linguagem e mundo, ou seja, cai por terra a visão *representacional* da linguagem, tão cara a todos os formalismos. Entra em cena uma continuidade conceitual elaborada com base na diversidade dos esquemas que mapeiam relações cognitivas estáveis (2007b, p. 86).

Diante disto, cabe salientar que não se inclui sob o rótulo de “instabilidade” simplesmente as apreciações individuais, a variação subjetiva que tornaria por demais imprecisa ou até mesmo caótica a comunicação entre as pessoas. Trata-se antes de um saber socialmente compartilhado, de uma dimensão intersubjetiva do conhecimento, que possibilita a troca e o entendimento e conduz à estabilidade linguística, produzida discursivamente.

3. *Processos colaborativos de construção discursiva de sentidos*

Mondada (2005), ao analisar a construção da referência durante uma operação cirúrgica, conclui ser necessário um deslocamento teórico de um quadro estático da noção de referência para outro mais dinâmico, baseado em práticas de referenciação:

As observações analíticas convidam a um deslocamento teórico da problemática da referência de um quadro estático abstrato, em que as formas linguísticas são tratadas por si mesmas, tendo em vista sua correspondência ou não-correspondência com referentes extradiscursivos, para um quadro dinâmico, centrado em práticas de referenciação que implicam uma organização não apenas da fala, mas também do espaço e do contexto no qual ela se enuncia (p. 26).

Assim, um referente pode não ser evidente em relação ao saber do interlocutor, ele precisa, então, ser reconstruído e desenvolvido textualmente por meio de recursos variados, que podem ser explicações, explicitações, negações etc., de modo que se desfaçam equívocos e ambiguidades, objetivando garantir, por este caminho, o seu entendimento.

Isto significa que, no curso de um diálogo, os objetos de discurso podem, conforme Clark e Wilkes-Gibbs (1986 *apud* MONDADA & DUBOIS, 2003, p. 35), ser enriquecidos, alimentados, construídos coletivamente por diferentes locutores. Quer dizer, torna-se fundamental a cooperação, como asseveram J Cook-Gumperz e J. Gumperz (1984, p. 3 *apud* MARCUSCHI, 2007c, p. 118):

(...) a interação verbal é uma atividade cooperativa que requer uma coordenação ativa dos atos por parte de dois ou mais participantes e que tudo o que é realizado, tudo o que é interpretado e toda a informação atingida não é inerente aos signos verbais ou não-verbais como tal, mas deve emergir dessas trocas interativas sequencialmente organizadas.

Portanto, dizem Mondada e Dubois (2003, p. 40) que, em decorrência da incompletude das descrições do mundo e da flexibilidade da categorização, o processo de produção e o de interpretação dos interlocutores são indissociáveis. Dessa forma, ajustam-se, completam-se e controlam-se as categorias conforme o contexto.

4. A prática de referência e os sentidos produzidos por “tipo + x” nos comerciais da Net

No *corpus*, “tipo” introduz nomes (adjetivo e substantivo), sintagma nominal e advérbio. Na fala espontânea, entretanto, outras possibilidades de combinação são também admitidas.

Nos diálogos (A), (B) e (C), o objeto de discurso “tipo Net”, após ser introduzido, é construído paulatinamente, desenvolvendo-se a cada referência introduzida por “tipo”, inserida em uma organização discursiva de oposição/contraste (contrajunção), operada por articuladores discursivo-argumentativos (KOCH, 2008, p. 84) como *mas* e *só que* e por outros recursos, como a antonímia entre *feliz* e *triste*, entre outros.

Observe-se, ainda, que há dois principais objetos de discurso em oposição, “Net” e “tipo Net”, cujos referentes evoluem e se completam a cada turno de fala, a partir de um par pergunta/resposta. Assim, os turnos de fala de UN são os responsáveis por apresentar o conjunto de caracte-

rísticas valorativas do produto anunciado. Por outro lado, os turnos de fala de UC cumprem desqualificar a coletividade anônima de provedores de banda larga, a concorrência.

Estrategicamente, cada objeto de discurso introduzido por “tipo” terá sempre, nesse contexto, um opositor, que, por contraste, delimita seu sentido. “Tipo Net” se desenrola, dessa forma, pelo conjunto dessas sucessivas oposições. Vejamos o diálogo (A):

“TIPONET” / Comercial A

1 Usuária da Concorrência (UC): Nossa... que velocidade
2 Usuária da Net (UN): *éh...* eu coloquei banda larga da Net aqui em casa
3 UC: *ah... éh:::...* eu coloquei também... não é Net... mas é...**tipo Net**
4 UN: mas tem 10 mega assim super-rápido?
5 UC: *ah... é...é...* **tipo rápido...** mas também tanta pressa pra que *né...* é rílex
6 UN: tem wi-fi grátis pra casa inteira?
7 UC: tem... é... **tipo wi-fi...** só que com fio
8 UN: *ah... tá*
9 Locutor do Comercial: pelo preço de banda larga comum...você assina Net virtua de dez mega com wi-fi grátis... para os nets... é agora

Nele, quando UC domina o turno de fala pela segunda vez (em 3) necessita especificar a oração “eu coloquei também”, que poderia recuperar por elipse o sintagma “banda larga da Net”³, no turno anterior de UN (em 2). Ao fazê-lo, nega a correferência, dizendo “não é Net”, para, em seguida, introduzir no texto o objeto de discurso “tipo Net”.

Uma vez que “tipo Net” se constrói em um sistema de oposições em relação a Net, no comercial será necessário caracterizar o referente deste último, de modo que se possa desenvolver aquele. Na tabela que segue, a primeira coluna resume as características para o referente “Net”; já a segunda, o desenvolvimento do referente “tipo Net” a partir dos objetos de discurso introduzidos por “tipo”:

“Net” (turnos de fala de UN)	“tipo Net” (turnos de fala de UC)
10 mega super-rápido	tipo rápido (= não é tão rápido, é lento)
wi-fi grátis pra casa inteira	tipo wi-fi (= não possui wi-fi)

onde “tipo rápido” e “tipo wi-fi” são anáforas recategorizadoras de “tipo Net” por um procedimento meronímico de retomada, ou seja, que focalizam a parte de um todo.

Então, o sentido de “tipo Net” era ainda instável no momento de sua introdução. Ao final do diálogo, passa a corresponder, em oposição a

³ Da seguinte forma: Eu coloquei [banda larga da Net] também.

Net, a uma operadora qualquer de banda larga com velocidade lenta e sem a praticidade possibilitada pelo dispositivo wi-fi.

Nos diálogos (B) e (C), a seguir, permanece a organização descrita anteriormente. Entretanto, como recurso adicional, teremos dois grupos de objetos de discurso introduzidos por “tipo”, sendo o primeiro aquele que desenvolve anaforicamente “tipo Net” e o segundo o que recategoriza outro referente, o cliente insatisfeito da concorrência. Veja-mos:

“TIPO NET” / Comercial B

- 1 Usuário da Concorrência (UC):** ouvi teu conselho... botei tv por assinatura... BANda larga e telefone lá em casa
2 Usuário da Net (UN): enTÃO você também assinou Net-combo?
3 UC: é **tipo Net-combo**... mas menos
4 UN: mas é tudo junto no mesmo cabo?
5 UC: É...tipo não... é **tipo um cabo pra cada coisa**
6 UN: *ah*...mas se você tá feliz é o que importa
7 UC: *éh*...eu tô **tipo feliz**
8 UN: “**tipo feliz**”? como assim?
9 UC: tô triste pra caramba...((chorando))
10 UN: não:::.....não:::..... – o café derramou. ((em tom de consolo))
11 Locutor do Comercial: só na Net você assina tudo num só cabo e por menos de três reais por dia...para os nets... é agora

No diálogo do comercial (B), o tópico discursivo é o pacote de serviços constituído por TV, banda larga e telefonia que UC diz ter assinado, o que é assimetricamente interpretado por UN sendo a Net-combo.

Ao dominar pela segunda vez o turno de fala (em 3), UC introduz o objeto de discurso “tipo Net-combo”, que vai ser recategorizado por “tipo um cabo pra cada coisa”, o que significa não possuir a mesma tecnologia “combo”. Depreende-se daí uma atribuição de inferioridade frente ao produto anunciado, ou seja, recategorizar por “tipo” é tomar por menos, por pior.

Mais um recurso estratégico de referenciação, notado neste diálogo, é o desenvolvimento tópico de outro referente, o cliente. No seu terceiro turno de fala (em 6), UN predica sobre ele, “mas se você está *feliz*”, cuja recategorização no turno de fala de UC (em 7) é a seguinte: “tô *tipo feliz*”. Então, veja-se tratar de um cliente insatisfeito, procedimento que, via outro referente, constrói também os sentidos de “tipo Net-combo”.

Portanto, o sentido proposto para o objeto de discurso “tipo Net-combo”, no contexto, refere-se a um pacote de serviços de internet banda larga, TV e telefonia em que o cliente não vai dispor da praticidade de

um cabeamento conjugado, que seria tecnologicamente mais avançado. Assim, não usufruindo de um serviço de qualidade, será, por decorrência, um cliente infeliz. Portanto, de forma situada no diálogo, o objeto de discurso “tipo Net-combo” adquire sua significação estável, pois conforme Marcuschi (2007a, p. 69), “somente uma rede lexical situada num sistema sócio-interativo permite a produção de sentidos.”

No diálogo do comercial (C), nota-se o uso de outros artefatos gestuais sincronizados à fala que vão construir coordenadamente a referência. Mondada (2005, p. 25) lembra que as expressões referenciais não esgotam em si mesmas o processo referencial visto que este encontra lugar no curso de uma atividade tanto discursiva quanto gestual.⁴

Desse modo, o objeto de discurso “Net” é instaurado mesmo sem ser textualmente mencionado, o que no diálogo abaixo se deu segundo vários dispositivos: o sintagma “assinatura de TV”, juntamente com o gesto de apontar o controle remoto para a televisão e a semelhança do controle ao modelo utilizado pela Net. Segue o diálogo:

“TIPO NET” / Comercial C

- 1 Usuária da Net:** e aí... me conta... já fez assinatura de TV? ((utilizando o controle remoto da TV por assinatura Net))
- 2 Usuária da Concorrência:** fiz uma... **tipo Net**
- 3 UN:** *ah...éh?* e tem toda a programação assim em alta definição? ((apontando para a TV))
- 4 UC:** *éh... tipo toda... tipo... semi...toda*
- 5 UN:** *ah...* mas a imagem emociona?
- 6 UC:** *éh... tipo chuveira*
- 7 UN:** e a... família... agradeceu?
- 8 UC:** *éh... tipo:::... isso...* eles perdoaram...tão... perdoando
- 9 Locutor do Comercial:** Net HD com now... a maior programação em HD da TV por assinatura... assine já.

Um aspecto desse apontamento, que visa à construção da referência, foi denominado por dêixis. O termo, conforme tratou Bühler (1982, *apud* MONDADA, 2011, p. 92), diz respeito às expressões referenciais cujo significado está relacionado a aspectos da situação enunciativa. Ou seja, para indicar a “designação precisa” de tais expressões, seria necessário considerá-las dentro de uma “situação enunciativa concreta”, pois nela estariam situados os referentes pessoais, espaciais e temporais. Isto poderia ser demonstrado pelo uso de “assim” que somado ao gesto de apontamento conduziria à interpretação de ser um elemento dêitico indi-

⁴ Cf. Apothéloz (2001, *apud* CAVALCANTE, 2005, p. 125) defende a tese de que a referência se completa não no emprego de expressões referenciais, mas num conjunto de ações.

gador de lugar, pois dirige a atenção da interlocutora para um dado local focalizado.⁵

Já o objeto de discurso “tipo Net” foi introduzido em (2), para o qual teremos o seguinte quadro de recategorizações, que, como vimos em (A), trata-se de um sistema de oposições:

“Net” (turnos de fala de UN)	“tipo Net” (turnos de fala de UC)
toda a programação assim em alta definição	tipo toda... tipo... semi...toda (= tem poucos canais)
a imagem emocionante	tipo chuvisca (= é ruim, não é em alta definição)
a... família... agradeceu	tipo:::... isso (=mas não é isso)

Em suma, a estabilização dos sentidos, construída discursivamente em colaboração, indica que o objeto de discurso “tipo Net”, no contexto do comercial (C), significa uma TV por assinatura com pouca diversidade de canais, ao contrário do que se afirma em relação à Net. Além da pouca fartura de canais, esse serviço é categorizado como ruim, visto que a qualidade da imagem deixa a desejar.

Nesse sentido, destaque-se o objeto de discurso “tipo:::... isso”, que recategoriza uma porção precedente do texto encapsulando-a, instaurando um objeto de discurso nela ancorado. Ao mesmo tempo em que introduz formalmente esse objeto de discurso, possui função predicativa (KOCH, 2005, p. 33).

Por oposição, “tipo:::... isso” não corresponde integralmente ao que se diz na porção textual precedente, porém produz sentido inverso, ou seja, a família não teria agradecido, mas ficado chateada com a escolha errada de UC.

5. *Considerações finais*

Nossa análise de objetos de discurso “tipo + X” procurou demonstrar que os sentidos da expressão “tipo Net” nos comerciais da empresa Net foram construídos discursivamente na interação por meio do diálogo entre um usuário Net e um usuário da concorrência. Vimos que tal expressão sofre sucessivas recategorizações ao longo do diálogo no par pergunta/ resposta. Este processo ocorre a partir da estratégia de se pôr

⁵ Dependente do contexto, a dêixis não deixa de se inserir no processo de referenciação. O sentido de “assim” é construído no processo de enunciação, sendo, pois, estabilizável/desestabilizável também.

em cena expressões que, por oposição, realizam acréscimos de sentido ao objeto de discurso.

Dessa forma, o processo referencial aqui visto deu ênfase a uma concepção dinâmica de referenciação em que os sentidos se edificam de forma colaborativa e situada.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CASTILHO, A; PRETI, D. Diálogos entre dois informantes. In: _____. (Orgs.). *A linguagem falada culta na cidade de São Paulo*, vol. II. São Paulo: T. A. Queiroz/EDUSP, 1986, p. 9-10.

CAVALCANTE, M. Anáfora e dêixis: quando as retas se encontram. In: KOCH, I; MORATO, E; BENTES, A. (Orgs.). *Referenciação e discurso*. São Paulo: Contexto, 2005, p. 125-150.

_____. *Referenciação: sobre coisas ditas e não ditas*. Fortaleza: UFC, 2011.

KERBRAT-ORECCHIONI, C. *Análise da conversação: princípios e métodos*. São Paulo: Parábola, 2006.

KOCH, Ingedore G. V. A referenciação como atividade cognitivo-discursiva e interacional. *Cadernos de Estudos Linguísticos*, n. 41, p. 75-90. Campinas: IEL/Unicamp, 2001.

_____. Referenciação e orientação argumentativa. In: KOCH, I; MORATO, E; BENTES, A. (Orgs.). *Referenciação e discurso*. São Paulo: Contexto, 2005, p. 33-52.

_____. As marcas de articulação na progressão textual. In: _____. *As tramas do texto*. Rio de Janeiro: Lucerna, 2008, p. 83-96.

KOCH, I.; ELIAS, V. *Ler e escrever: estratégias de produção textual*. 2. ed. São Paulo: Contexto, 2010.

KOCH, I.; MARCUSCHI, L. Processos de referenciação na produção discursiva. *D.E.L.T.A.*, n. 14, p. 169-190, 1998 (nº especial).

MARCUSCHI, L. Estratégias de referenciação e progressão referencial na língua falada. In: ABAURRE, M. (Org.). *Gramática do português falado*, vol. VIII. Campinas: Unicamp/Fapesp, 1998, p. 31-58.

_____. O léxico: lista, rede ou cognição social? In: ILARI, R. *Sentido e significação em torno da obra de Rodolfo Ilari*. São Paulo: Contexto, 2004, p. 263-284.

_____. Do código para a cognição: O processo referencial como atividade criativa. In: _____. *Cognição, linguagem e práticas interacionais*. Rio de Janeiro: Lucerna, 2007a, p. 61-81.

_____. Atividades de referenciação, inferenciação e categorização na produção de sentido. In: _____. *Cognição, linguagem e práticas interacionais*. Rio de Janeiro: Lucerna, 2007b, p. 82-103.

_____. Atos de referenciação na interação face a face. In: _____. *Cognição, linguagem e práticas interacionais*. Rio de Janeiro: Lucerna, 2007c, p. 104-123.

MONDADA, L. A referência como trabalho interativo: a construção da visibilidade do detalhe anatômico durante uma operação cirúrgica. In: KOCH, I.; MORATO, E.; BENTES, A. (Orgs.). *Referenciação e discurso*. São Paulo: Contexto, 2005, p. 11-32.

_____; DUBOIS, D. Construção dos objetos de discurso e categorização: Uma abordagem dos processos de referenciação. In: CAVALCANTE, M; RODRIGUES, B; CIULLA, A. (Orgs.). *Referenciação*. São Paulo: Contexto, 2003, p. 17-52.