

## Pierre Bourdieu em Harry Potter e A Ordem Da Fênix<sup>1</sup>

Daiany SUZIGAN<sup>2</sup>

Rodrigo FOLLIS<sup>3</sup>

Centro Universitário Adventista de São Paulo (Unasp), Engenheiro Coelho, SP

### RESUMO:

Harry Potter e a Ordem da Fênix é o quinto livro da saga Harry Potter escritos por J. K. Rowling. O livro deu origem ao filme no ano de 2007. Iremos estudar a personagem Dolores Umbridge, que ocupa o papel de professora da escola em que se passa o filme, Hogwarts. Entrementes, estudaremos o pensamento de Pierre Bourdieu, um dos maiores pensadores da sociologia moderna, e seus conceitos de *habitus*, dominantes e dominados e violência simbólica. À vista disso faremos uma correlação entre os dois tópicos citados, a fim de analisar as falas, ações e desejos da personagem presentes nas cenas com o pensamento de Bourdieu, apresentando Dolores como espelho da sociedade.

**PALAVRAS-CHAVES:** Pierre Bourdieu; Harry Potter; violência simbólica; dominação.

A palavra comunicação é derivada do latim “*communicare*” que significa tornar comum, partilhar, ou seja, entrar em contato com o outro (STROCCHI, 2007). Strocchi (2007), no livro *Psicologia da comunicação*, diz que existem diversas formas do ser humano se comunicar/transmitir ideias, trocar informações, fatos, opiniões, e também experiências e sentimentos. Para Pilla (2005), com o avanço da tecnologia no campo da comunicacional, a sociedade passou a testemunhar uma evolução constante, principalmente com a rápida expansão de meios técnicos como o rádio, a televisão, a internet e o cinema; que fazem com que a mensagem chegue a um número cada vez maior de pessoas. Assim, continua Pilla (2005) o ser humano modificou sua maneira de entender o mundo e a si mesmo pela cultura da imagem e do som, ao qual incorporamos para construir um universo eletrônico-midiático.

Segundo Aumont (2012), as produções cinematográficas estão presentes dentro da sociedade cultural e são um dos principais meios para se transmitir sensações, sentimentos e

---

<sup>1</sup> Trabalho apresentado no IJ 06 - Interfaces comunicacionais do XXI Congresso de Ciências da Comunicação na Região Sudeste realizado de 17 a 19 de junho de 2016.

<sup>2</sup> Aluna do 4º semestre de Comunicação Social – Publicidade e Propaganda pela Universidade Adventista de São Paulo. E-mail: daysuzigan@gmail.com

<sup>3</sup> Orientador do trabalho. Mestre em Comunicação Social pela Universidade Metodista de São Paulo. Professor no curso de Comunicação Social do Centro Universitário Adventista de São Paulo (Unasp). E-mail: rodrigo.follis@unasp.edu.br

ideias de uma maneira específica, pois o cinema se difere do teatro e da literatura e, por ser uma forma artística única, é consagrado como arte. Dada a expansão cinematográfica mencionada anteriormente, é possível usar cada vez mais o cinema como meio de entender a sociedade, ou seja, como espelho do real. Para Raymond Williams, as obras de arte têm ligação direta com a vida real, fazendo com que a mídia se torne um espelho do real (FILMER, 2003). Assim, “estruturas do sentimento continua a ser a chave metodológica mais apropriada para a elucidação crítica das práticas artísticas através das quais as obras de arte se relacionam sociologicamente aos processos sociais gerais” (WILLIAMS, 1980, p. 20).

Ou seja, Raymond Williams via nas artes e nas literaturas o retrato de um sentimento social e um meio de compreendê-la, pode-se dizer que as estruturas de sentimento refletem “as análises das relações entre as restrições estruturais das ordens sociais e as estruturas emergentes das formações interpessoais, sociais e culturais” (FILMER, 2003, p. 4). Partindo dessa construção, em que a mídia se torna espelho do real, incluiremos o pensamento bourdiniano. Para ele, os agentes materiais e simbólicos agem sobre nós (sociedade) numa complexa relação de interdependência (SETTON, 2010). Martino (2003) diz que não por acaso, o próprio Bourdieu se define como um “construtivista-estruturalista”.

Bourdieu tinha a perspectiva de uma sociedade ocidental capitalista, hierarquizada, organizada a partir de uma divisão de poderes extremamente desigual (SETTON, 2010). Em sua teoria desenvolveu conceitos como campo, *habitus* e violência simbólica. Para o autor os agentes sociais estão sempre em constante jogo de forças, que os empurram em cada campo social, fazendo-os desejar os troféus do campo em que participam. O autor critica o conceito de classe social, abordando o fato de que as pessoas não devem ser resumidas por sua renda ou por seu diploma universitário, porém pelo acúmulo de experiências vividas em todos os campos capitais (econômico, simbólico, social e cultural), nada se define por si.

Segundo Stival e Fortunato (2008), Pierre Bourdieu foi um dos primeiros sociólogos europeus com análise voltada à pesquisa das sociedades contemporâneas e das relações sociais que mantêm os diferentes grupos sociais, reproduzindo a cultura dominante,

a definição de Bourdieu sobre a situação de “violência simbólica”, ou seja, o desprezo da cultura popular e a interiorização da expressão cultural de um grupo mais poderoso economicamente ou politicamente por outro lado dominado, faz com esses percam sua identidade pessoal e suas referências, tornando-se assim fracos, inseguros e mais sujeitos à dominação que sofrem na própria sociedade (STIVAL; FORUNATO, 2008, p. 04)

Faremos, neste artigo, uma análise da personagem Dolores Umbridge, do filme *Harry Potter e a Ordem da Fênix*, questionando quais relações podem ser traçadas a partir do pensamento bourdiano, sobre dominantes e dominados na ótica de violência simbólica. Para tanto, primeiramente se faz necessário analisar a construção da personagem, primeiramente sob a ótica da construção do roteiro para, assim, nos aprofundarmos no pensador francês.

## **QUEM É DOLORES UMBRIDGE?**

“A personagem vem a ser algo assim com personalidade e aplica-se às pessoas com um caráter definido que aparecem na narração” (COMPARATO, 2000 p. 111). Para Field (2001, p. 27) o personagem é o fundamento essencial do roteiro, é o coração, alma e sistema nervoso da história. Dolores Umbridge não é protagonista do filme, como nomearia Comparato (2000), ela ocupa no filme um lugar de componente dramático e possui caráter definido. No início da trama ela ocupa o lugar de Secretária Sênior do Ministro da Magia Cornélio Fundge, porém devido a sua ambição por glória, no decorrer da história, promoveu-se para o cargo de Alta Inquisidora de Hogwarts.

Segundo Comparato (2000, p. 125), “as personagens são os seres mais sinceros, porque tudo aquilo que pensam expõe-no através da fala, e tudo que o exprimem expõe através das suas ações”, ou seja, para analisarmos a personagem, é preciso definir seu pensamento. Completando, para Field (2001), conhecer uma personagem é possível a partir do momento que conhecemos seus desejos e sua maior necessidade. Partindo dessa construção, analisaremos, no decorrer deste artigo, suas falas, ações e suas ambições. Para tanto, se faz necessário esclarecer brevemente sua bibliografia.

Dolores Joana Umbridge era a filha mais velha de um pai bruxo e uma mãe trouxa (não bruxa). Seus pais não eram felizes em seu casamento e ela os desprezava secretamente, ele por sua falta de ambição e ela por sua linhagem trouxa. Aos dezessete anos Dolores já trabalhava no Ministério, e era uma pessoa crítica, sádica e preconceituosa. Por ter atitude melosa com seus superiores, e por não ter escrúpulos em receber o crédito pelo trabalho alheio, ela passou a subir de cargos com velocidade.<sup>4</sup>

O conceito de batismo de Comparato (2010) diz que é essencial que o nome revele classe social, caráter e outras especificidades do personagem. O nome da personagem revela Se analisarmos “Dolores”, vemos que é um nome espanhol e britânico comum. Em espanhol a

---

<sup>4</sup> Informações retiradas no site oficial da série Harry Potter, que pode ser acessado através do seguinte link: <<http://potterish.com/>>.

palavra “dolor” significa dor e em inglês a palavra que soa similar é “dolorous” que significa causar ou expressar tristeza e sofrimento. Por final, Umbridge é um trocadilho britânico com a palavra “umbrage” que significa ofensa ou insulto, ao que tudo indica a personagem está destinada a fazer somente o mal e causar infelicidade. Ela se dizia de sangue puro, nome dado aos bruxos filhos de pai e mãe bruxo e que pertenciam à linhagem mais alta de bruxos, ou seja, todos aqueles que tinham sangue puro, no caso filho de pai e mãe bruxa. Todos os demais, filhos de pai ou mãe não bruxo, os chamados mestiços, eram pertencentes a uma linhagem mais baixa de nobreza.

Cada personagem deve ter uma história que seja unicamente sua e de mais ninguém, ter suas impressões digitais como qualquer outro ser humano, para que tal personagem seja específica, seja humana, dentro do enredo se faz fundamental a mesma estar composta de três fatores: fator físico, fator social, fator psicológico. Responderemos no presente artigo os três tópicos (COMPARATO,2010).

- *Fator físico*: uma mulher baixa, que se assemelha a um sapo (maneira que os alunos da escola a chamavam). Conhecida por usar trajes cor-de-rosa dos pés à cabeça. Com a voz aguda, infantil e irritante.
- *Fator social*: como já dito, Dolores se dizia de alta classe. Por trabalhar no Ministério seu salário era alto, sempre bem arrumada para enfatizar sua nobreza. Esses dois primeiros tópicos podem ser vistos na figura 1.
- *Fator psicológico*: Umbridge era preconceituosa. Buscando incansavelmente poder e domínio. Tinha apreço em estar no comando e estava disposta a usar qualquer método para conseguir com que as pessoas a obedecessem, como pode ser comprovado por seu uso de magia para torturar os alunos enquanto trabalhava em Hogwarts. Entendemos esse aspecto como a necessidade, segundo defendido acima no pensamento de Field (2001).

Figura 1 – Dolores em sua sala, em Hogwarts.



Como estabelece Comparato (2010), todas as emoções da personagem devem coincidir com seu intelecto. A interligação entre o intelecto e a emoção pode interferir nos fatores supracitados, dando origem à identidade da personagem. Em suas aparições da personagem faz jus ao seu número de inimigos, portanto não precisamos conhecer com profundidade todos os seus atributos e defeitos; bastará indicarmos os “elementos-tipo óbvios” (COMPARATO, 2010) que foram citados acima.

Para Comparato (2010), em alguns casos a forma de falar basta para definir a personagem. Partindo desse conceito, analisamos durante o filme que a personagem se apresenta sempre com ar de superioridade em relação a todos, repetindo com cinismo “eu ordeno”, “os alunos serão expulsos”, “os alunos sofrerão as consequências”. Como, por exemplo, na cena em que Dolores encontra com os alunos, em sua primeira aula na sala de *Harry Potter*. Ao entrar na sala os alunos estão rindo por um brinquedo de papel mágico que plaina sobre suas cabeças, a personagem o destrói o incendiando, e após discursiva com tom irônico “estude com afinco e serão recompensados, não estude com afinco e consequências serão graves”. Sua forma de falar condiz exatamente com seus elementos tipo-óbvios, como citados acima de acordo com Comparato (2010), e veremos mais exemplos neste artigo.

Agora que sabemos quem é Dolores Umbrigde, o próximo passo será conhecer o pensamento do sociólogo Pierre Bourdieu e trazer seus conceitos para o enredo. Trabalharemos com os conceitos de campo, *habitus* que geram dominação e violência, ao discorrer do artigo veremos o significado de cada termo em questão.

## **O CONCEITO DE CAMPO E *HABITUS* APLICADO A DOLORES UMBRIGDE**

Para darmos início, vale frisar que os conceitos aqui citados devem ser compreendidos em sua interdependência, ou seja, um depende e se relaciona diretamente com o outro. Para Bourdieu existem campos específicos tais como: social, cultural, educacional, científico, entre outros, caracterizam por espaços sociais e em cada um deles detém uma figura dominadora, e que por conta das ações individuais e coletivas o campo está em constante mutação. Os diferentes campos têm ligação direta entre si.

Dialeticamente, explica Moraes (2006-2007, p. 183), “os campos se caracterizam por espaços sociais, mais ou menos restritos, onde as ações individuais e coletivas se dão dentro de uma normatização, criada e transformada constantemente por essas próprias ações”. Os acontecimentos de cada campo específico tornam-se consequências. A análise da

personagem no enredo se aplica a mais de um campo específico, no filme temos o campo acadêmico, político e social. Esclarecermos os campos que a personagem pertence.

- *Campo acadêmico:* Hogwarts é o centro acadêmico no mundo de *Harry Potter*, a maior escola de Magia e Bruxaria da Europa no enredo da saga, até chegar ao filme analisado (quinto filme); possui suas próprias normas, o diretor Alvo Dumbledore tomava as decisões e os alunos o respeitavam, e não somente eles, mas Dumbledore era respeitado dentro do Ministério da Magia.
- *Campo político:* Ministério da Magia, o centro político do mundo mágico de *Harry Potter*. Como no mundo real, dominado por um presidente e uma comissão que escrevem e executam as leis que devem ser seguidas por todas as personagens no enredo. Divido em departamentos, o Ministério contém departamento de transportes, departamento internacional, de regulamentação e controle, e de acidentes e catástrofes. No departamento de regulamentação e controle temos um comitê de “uso indevido da magia”, no qual o Ministro preside julgamentos para aqueles que infringem às leis.
- *Campo social:* No caso, se dão as relações entre as eternas lutas os sangues puros e os sangues ruins<sup>5</sup>, entre bruxo e trouxas. A sociedade do mundo de *Harry Potter* é constituída por diferentes classes. Para Dolores Umbridge, todos aqueles que não eram bruxos, como os mestiços (não trouxas ou filhos de bruxos com outra criatura, como lobisomens ou gigantes), não eram dignos de pertencer à mesma classe social que os sangues-puros. Portanto, os bruxos de sangue-puro pertenceriam à classe superior, ou seja, a nobreza, enquanto os demais ficariam abaixo deles.

Em cada campo temos um dominante – no acadêmico o diretor, no político o Ministro, no social, a classe nobre. É claro que eles podem, e muitas vezes o fazem, se misturar. No filme existe uma mudança nos campos, quando Dolores inicia seus trabalhos em Hogwarts ela deixa de fazer parte de seu campo político e passa a dominar o campo acadêmico e isso reflete em todos a sua volta. Como diria Bourdieu, são as disputas internas, as constantes lutas entre os

---

<sup>5</sup> Na saga, o conceito de sangue puro é dado para aqueles cujo o pai e mãe são bruxos, do contrário são chamados sangue ruins os quais tem pai ou mãe não bruxo, ou chamados mestiços (nome muito usado pela personagem Dolores).

campos. Logo em seguida à cena descrita acima, na qual Dolores ministra sua primeira aula em Hogwarts. Nota-se que ela faz uma crítica ao sistema de educação que a escola mantém até o momento, em sua fala diz que o ensino está “fragmentado”, “mas agora ficarão felizes em saber que terão um curso devidamente estruturado, e aprovado pelo Ministério”. Temos aqui o primeiro aviso que dois campos estão entrando em conflito direto, o campo político: Ministério da Magia em que a personagem pertencia até o momento (mas não deixou de ter relação com esse campo), e o campo acadêmico, no caso, Hogwarts.

Durante suas experiências nos campos, os indivíduos adquirem rotinas, o que Bourdieu chamou de *habitus*. Para o autor tal expressão “indica a disposição incorporada, quase postural disciplinando o comportamento” (BOURDIEU, 2003, p. 60). Podemos dizer que o conceito de *habitus* vai além do indivíduo. São os estilos de vida, rotinas, hábitos familiares, vestuário, julgamentos políticos, morais e éticos. Num estudo da obra *A distinção crítica social do julgamento de Pierre Bourdieu*, Robison Scholz (2009) diz que o conceito de *habitus* pode ser o gosto por um cardápio ou uma receita passada de geração em geração, até mesmo o modo de se vestir se encaixa como *habitus*, práticas socialmente percebidas, classificáveis e reproduzidas.

A primeira evidência de mudança de *habitus* no filme foi causada por Dolores em sua primeira aparição na escola, após ser apresentada aos alunos como nova professora, discursiva dizendo com cinismo “tenho certeza que seremos bons amigos”, o desprezo dos alunos é evidente, continua “o Ministério sempre considerou a educação dos jovens bruxos vital [...], porém o progresso não deve ser encorajado pelo progresso [...] e cortar as práticas que devem ser proibidas”. Dito isso, a personagem deixa claro que veio para fazer mudanças. Ao terminar do discurso aluna Hermione explica o que significa, para os alunos, aquele discurso “significa que o Ministério vai interferir em Hogwarts”.

Esse é o início de mudanças de *habitus*. O “interferir” dito quer dizer que os campos existentes entraram em conflito, as estruturas relacionais que os alunos estão inseridos justifica suas posições no campo (a escola), a mudança de dominante nesse campo afeta, conseqüentemente, o estilo de vida dos alunos. Esclarece Scholz que as lutas simbólicas que ocorrem nos espaços de disputa do poder pela legitimidade dos estilos de vida, pela visão sociológica as lutas entre os campos são constantes e tendem a beneficiar os que retêm maior poder. Essas disputas visam “conservar e transformar ou transformar para conservar seus estilos e *habitus*” (SCHOLZ, 2009, p. 90).

## **O CONCEITO DE DOMINAÇÃO E VIOLÊNCIA SIMBÓLICA APLICADO EM DOLORES UMBRIDGE**

Bourdieu (2003) afirma que a instituição acadêmica permite a cultura dominante. Toda ação pedagógica é objetivamente uma violência simbólica, pois reproduz a cultura dominante, suas significações e convenções, impondo um modelo de socialização que favorece a reprodução da estrutura das relações de poder (STIVAL; FORUNATO, 2008).

Partindo dessa construção, o caso de Dolores Umbridge parece ecoar essa realidade. Dolores torturou na finalidade de machucar o aluno Harry, após sua primeira aula como professora em Hogwarts. Depois da tortura, seus amigos viram as marcas em suas mãos e o questionaram “conte ao Dumbledore, ele vai saber o que fazer”. Harry responde a eles que não adiantaria nada, que não mudaria em nada contar. Entende-se que a violência física só se solidifica, pois, por de trás dela, há uma violência simbólica, nesse momento nos habituamos com o tipo de violência que ela passa de violência para *habitus*, e o estilo de vida levado na escola anteriormente não existe mais, agora todos vivem perante um novo líder que impõe um novo *habitus*, eles precisaram “desaprender uma cultura para aprender um novo jeito de pensar, falar, movimentar-se, enfim, enxergar o mundo, inserir neste processo para se tornar um sujeito ativo nesta sociedade” (STIVAL; FORUNATO, 2008, p. 03) afinal, quem não se adapta à nova sociedade não é considerado sujeito ativo.

No campo acadêmico, no qual o ministério da magia interver politicamente, Dolores era o agente dominante por ter maior concentração de poder, o que fez com que Harry perdesse sua identidade pessoal e suas referências, tornando-se, assim fraco, inseguro e mais sujeitos à dominação (STIVAL; FORUNATO, 2008). Essa violência simbólica reproduz uma cultura dominante que favorece as estruturas de poder.

Podemos fazer um contraponto, quando Harry forma um grupo para dar aulas para seus amigos, os conceitos de dominantes e dominados se invertem, Harry passa a dominar aquele grupo como líder com o consentimento dos demais, passa de dominado por Dolores na escola a ser dominante naquele campo recém-criado. Segundo Bourdieu (2003), aqueles que conhecem a legitimidade da cultura dominante tentam copiá-la, e aquele que antes era violentado passa gerar violência, pois como revela os conceitos já esclarecidos: toda ação pedagógica é objetivamente uma violência simbólica.

Podemos exemplificar as maneiras com que Umbridge usa de seu poder como dominante. Primeiro exemplo são as proclamações de Dolores Umbridge, durante o filme a personagem cria regras e as expõe como quadros nas paredes da escola, são as proclamações.



Para Sitival e Fortunato (2008) falando sobre a obra de Bourdieu, dizem que esse tipo de ação é forma de reprodução da cultura dominante, pois reproduz a cultura dominante, suas significações convenções, impondo um modelo de socialização que favorece a reprodução da estrutura das relações de poder, ou seja, os alunos interiorizavam as regras. A presença das proclamações faz com que Dolores não precise exercer violência física em todas as situações, esse tipo de violência acontece apenas duas vezes no filme, para poder governar ela exerce violência mediante as forças simbólicas, ou seja, usa de uma doutrina de dominação que força os alunos a pensar e agir de forma que seja igual a ela, mesmo que eles não percebam.

Para finalizar, usaremos o exemplo da “Brigada Inquisitorial” foi criada por Dolores no intuito de controlar os estudantes que eram contra suas regras. Era formada por alunos escolhidos por ela, que apoiavam seu poder dentro da escola. Para Pierre Bourdieu a academia consegue além de impor um *habitus* fazendo com que os estudantes passem a agir sob um determinado código de normas e valores que caracteriza como pertencentes à classe alta, também dava poder para aqueles que a apoiavam e excluía os demais, assim, podemos assinalar ainda que,

além de promover aqueles que segundo seus padrões e mecanismos de seleção demonstram-se aptos a participarem dos privilégios e do uso do poder, o sistema educacional cria, sob uma aparência de neutralidade, os sistemas de pensamento que legitimam a exclusão dos não privilegiados, convencendo-os a se submeterem à dominação, sem que percebam o que fazem (SITIVAL; FORUNATO, 2008, p. 4).

Assim, como argumentado no início do trabalho, percebemos os conceitos de Bourdieu são aplicáveis ao filme *Harry Potter e a Ordem da Fênix* e na personagem de estudo Dolores Umbridge. Obtemos traços bourdinianos indubitáveis presentes no filme, e que podem ser justapostos na sociedade tanto real quanto na mágica. Utilizando de dominação e poder fez com que a cultura escolar de Hogwarts, naquele ano, fosse transformada em um caos para os fãs e um prato cheio para os amantes de sociologia moderna. Assim, como nos lembra Williams, a mídia imita a arte tanto como a arte é o espelho da vida.

## REFERÊNCIAS

- AUMONT, J.; BERGALA, A.; MARIE, M.; VERNET, M. **A estética do filme**. Campinas: Papyrus, 2012.
- BOURDIEU, P. **O poder simbólico**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2003.
- COMPARATO, D. **Da criação ao roteiro**. Rio de Janeiro: Rocco, 2000.

FIELD, S. **Manual do roteiro**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

FILMER, P. A estrutura do sentimento das formações sócio-culturais: o sentido de literatura e de experiência para a sociologia da cultura de Raymond Williams. **Estudos de Sociologia**, Araraquara, SP, v. 14, n. 27, p. 371-396, 2009. Disponível em: <<http://bit.ly/1QEF2Sk>>. Acesso em: 26 out. 2015.

MARTINO, L. M. **Mídia e poder simbólico**. São Paulo: Paulus, 2003.

MORAES, U.Q. Pierre Bourdieu: campo, *habitus* e capitalismo simbólico. Um método de análise para as políticas públicas para a música popular e produção musical em Curitiba (1971-1983). In: FÓRUM DE PESQUISA CIENTÍFICA EM ARTE, 2006-2007, Curitiba. **Anais do congresso**. Curitiba: Embap, 2006-2007, p. 180-192.

PILLA, A. **Análise dos recursos utilizados na edição de vídeos analógicos e digitais dos trabalhos acadêmicos de alunos de publicidade e propaganda**. Santa Catarina, 2005. Dissertação (Mestrado em Ciências da Linguagem) - Universidade do Sul de Santa Catarina, Palhoça, 2005.

SCHOLZ, R. H. Habitus de classe expressado pelo capital simbólico: uma revisão da obra de Pierre Bourdieu: A Distinção. **Ciências Sociais Unisinos**, São Leopoldo, v. 45, n. 1, p. 88-92, 1º sem. de 2009. Disponível em: <<http://bit.ly/1luw2mS>>. Acesso em: 15 out. 2015.

SETTON, M. G. J. Uma introdução a Pierre Bourdieu. **Revista Cult**, 2010. Disponível em <<http://bit.ly/1nDVovF>>. Acesso em: 09 out. 2015.

SITIVAL, M.; FORTUNATO, S. Dominação e recuperação na escola: visão de Pierre Bourdieu. Congresso Nacional de Educação – EDUCERE, 2008, Paraná. **Anais do congresso**. Curitiba: PUCPR, 2008. Disponível em: <<http://bit.ly/1j8us8o>>. Acesso em 28 out. 2015.

STROCCHI, M. C. **Psicologia da comunicação**: manual para estudo da linguagem publicitária e das técnicas de venda. São Paulo: Paulus, 2007.