

Análises interacionais de consultas médicas para elaboração de materiais didáticos de Português como Língua de Acolhimento

Interactional analysis of medical consultations to develop teaching materials for Portuguese as a Host Language

Análisis interaccional de consultas médicas para la elaboración de materiales didácticos de Portugués como Lengua de Acogida

Minéia Frezza¹

 0000-0002-4480-898X
Taiani Ferreira de Mattos²
 0009-0003-9332-2083

RESUMO: Nos últimos anos, o Brasil passou a ser destino de milhares de migrantes e um dos principais desafios enfrentados por esses sujeitos em relação à integração ao novo país é o aprendizado do idioma. Porém, atualmente, os cursos de Português como Língua de Acolhimento (PLAc) são limitados, os materiais didáticos disponíveis para estudo são escassos e, muitas vezes, não contemplam a verdadeira realidade da nossa língua. Diante disso, esta pesquisa³, que deriva de um projeto maior chamado “O português brasileiro falado na Serra Gaúcha como língua de acolhimento para migrantes”, tem como objetivo elaborar materiais didáticos com base em interações naturalísticas. Para tanto, no primeiro semestre de 2024, foram gravadas 45 consultas médicas, realizadas em duas Unidades Básicas de Saúde, localizadas em um município da Serra Gaúcha. Após a gravação, as consultas foram transcritas segundo as convenções de Jefferson (1984) e analisadas sob a perspectiva teórico-metodológica da Análise da Conversa (AC). Por fim, os resultados sugerem que a AC contribui para a educação linguística, pois revelaram o vocabulário, o formato dos turnos, as ações interacionais e a estrutura geral das interações, aspectos que embasaram a elaboração de um material didático de PLAc. Além disso, ao utilizar interações naturalísticas para o desenvolvimento de materiais didáticos, este trabalho favorece o aperfeiçoamento da área de PLAc, por possibilitar aos/as migrantes o contato com a língua da forma como ela realmente é.

PALAVRAS-CHAVE: português como língua de acolhimento; unidades básicas de saúde; análise da conversa; consultas médicas.

¹ Doutora em Linguística Aplicada. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul. E-mail: mineiafrezza@gmail.com

² Licenciada em Letras - Língua Portuguesa. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul. E-mail: taiani1995ferreira@gmail.com

³ Agradecemos ao Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul - Campus Bento Gonçalves pelo afastamento cedido à primeira autora para realização do pós-doutorado e à bolsa de iniciação científica cedida à segunda autora.

ABSTRACT: In recent years, Brazil has become a destination for thousands of immigrants, and one of the main challenges faced by these individuals in relation to integration into the new country is learning the language. However, currently, Portuguese as a Host Language (PHL) courses are limited, the teaching materials available for study are scarce, and often do not contemplate the true reality of our language. Therefore, this research, which derives from a larger project called "Brazilian Portuguese spoken in Serra Gaúcha as a host language for migrants", aims to develop teaching materials based on naturalistic interactions. To this end, in the first half of 2024, 45 medical consultations were recorded in two Basic Health Units located in a municipality in Serra Gaúcha. After recording, the consultations were transcribed according to Jefferson's (1984) conventions and analyzed according to the theoretical-methodological perspective of Conversation Analysis (CA). Finally, it is concluded that CA contributes to linguistic education, as, in this study, it revealed the vocabulary, the format of turns, the interactional actions, and the overall structure of interactions, aspects that supported the development of PHL teaching material. Furthermore, by using naturalistic interactions to develop teaching materials, this work contributes to the improvement of the PHL area, as it allows immigrants to come into contact with the language as it really is.

KEYWORDS: portuguese as a host language; basic health units; conversation analysis; medical consultations.

RESUMEN: En los últimos años, Brasil se ha convertido en un destino para miles de inmigrantes, y uno de los principales desafíos que enfrentan estos individuos en relación con la integración al nuevo país es el aprendizaje del idioma. Sin embargo, actualmente los cursos de portugués como lengua de acogida (PLAc) son limitados, los materiales didácticos disponibles para su estudio son escasos y, muchas veces, no reflejan la verdadera realidad de nuestra lengua. Por lo tanto, esta investigación, que se deriva de un proyecto más amplio llamado "Portugués brasileño hablado en la Serra Gaúcha como lengua de acogida para los migrantes", tiene como objetivo desarrollar materiales didácticos basados en interacciones naturalistas. Para ello, en el primer semestre de 2024 se registraron 45 consultas médicas en dos Unidades Básicas de Salud, ubicadas en un municipio de la Serra Gaúcha. Después de la grabación, las consultas fueron transcritas según las convenciones de Jefferson (1984) y analizadas desde la perspectiva teórico-metodológica del Análisis de la Conversación (AC). Finalmente, se concluye que la CA contribuye a la educación lingüística, ya que, en este estudio, permitió revelar el vocabulario, el formato de los turnos, las acciones interaccionales y la estructura general de las interacciones, aspectos que sustentaron el desarrollo del material didáctico para PLAc. Además, al utilizar interacciones naturalistas para desarrollar materiales didácticos, este trabajo contribuye al fortalecimiento del área de PLAc, ya que permite a los inmigrantes entrar en contacto con la lengua tal como es.

PALABRAS CLAVE: portugués como lengua de acogida; unidades básicas de salud; análisis de conversación; consultas médicas.

Introdução

Na última década, o Brasil passou a receber fluxos migratórios de indivíduos que, motivados por crises econômicas e sociais, deixaram seus países de origem. Dados da Comissão Mista Permanente sobre Migrações Internacionais e Refugiados do Congresso Nacional destacam que, em 2023, havia cerca de 1,5 milhão de migrantes no país (Canuto, 2023). Desses, cerca de 406 mil estavam em situação de

refúgio, segundo dados divulgados pelo Observatório das Migrações Internacionais (OBMigra) (Silva *et al.*, 2024).

Apesar da existência de leis que garantem o direito à migração e ao refúgio (Brasil, 1997, 2017) no Brasil, ainda há escassez de políticas públicas que promovam o acolhimento e a permanência dos/das migrantes no país. Nesse sentido, a necessidade da institucionalização do ensino de Português como Língua de Acolhimento (PLAc) é uma das mais preocupantes. Oliveira (2010, p. 63) relata que aprender a língua do país de acolhimento é um “importante meio de integração social”, pois fornece as habilidades fundamentais para a inserção do/da migrante na sociedade que o/a acolheu. Assim, além de fundamental, a aprendizagem do idioma é, também, um direito daqueles/as que migram para outros países (Oliveira; Silva, 2017).

Outra problemática relacionada ao ensino de PLAc é a escassez de materiais didáticos ancorados em interações naturalísticas. Grosso (2011) explica que o ensino de PLAc está diretamente ligado a aspectos cotidianos da vivência dos/das migrantes. Por isso, é importante que essas pessoas tenham contato com o nosso idioma como ele realmente é.

Diante da falta de materiais ancorados em interações naturalísticas, surgiu a proposta deste estudo, que deriva de um projeto maior, chamado “O português brasileiro falado na Serra Gaúcha como língua de acolhimento para migrantes”. Esse projeto surgiu da necessidade de produzir materiais didáticos de PLAc para um curso de extensão promovido pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul – Campus Bento Gonçalves.

Como parte das atividades desenvolvidas no projeto maior, foram realizadas, em 2020, entrevistas com migrantes instalados/as no Rio Grande do Sul, visando compreender quais práticas interacionais eram necessárias (e mais urgentes) a eles/elas. Conforme discutido no artigo “O primeiro sofrimento que os migrantes passam é de não entender nada da língua: em busca do português brasileiro como língua de acolhimento para migrantes” (Cavinato; Gallina; Frezza, 2021), um dos lugares mais citados pelos/as migrantes entrevistados/as é o posto de saúde, aqui denominado Unidade Básica de Saúde (UBS).

Nesse contexto, o presente artigo se dedica à análise interacional de 45

Entretextos, Londrina, v. 25, n. 3, p. 146-167, 2025



[Licença CC BY 4.0](#)

consultas médicas, por meio da perspectiva teórico metodológica da Análise da Conversa. Tais consultas foram gravadas em áudio e vídeo em duas UBS localizadas em um município da Serra Gaúcha. Em seguida, foram utilizadas as gravações e suas análises para a elaboração de um material didático genuíno de PLAc, ancorado nas perspectivas da interculturalidade e da translinguagem.

Português como Língua de Acolhimento (PLAc)

Um dos principais desafios enfrentados pelos/as migrantes e refugiados/as no processo de integração ao novo país é a questão linguística, já que muitos/as chegam ao Brasil com pouco ou nenhum conhecimento da língua (Balzan; Kanitz, 2020). Para atender a essa demanda, surge o ensino de Português como Língua de Acolhimento (PLAc)⁴, modalidade voltada ao público adulto, cujo objetivo, conforme a definição conceitual e político-pedagógica apresentada por Grosso (2011, p. 74), é o ensino de português

[...] não como língua veicular de outras disciplinas, mas por diferentes necessidades contextuais, ligadas muitas vezes à resolução de questões de sobrevivência urgentes, em que a língua de acolhimento tem de ser o elo de interação afetivo (bidirecional) como primeira forma de integração (na imersão linguística) para uma plena cidadania democrática.

Dessa forma, o ensino de PLAc é essencial para os/as migrantes, pois colabora para a quebra das barreiras linguísticas e, consequentemente, para a inserção dessa população na sociedade.

Entretanto, Amado (2014, p. 5) explica que, mesmo sendo um país de migrantes, o Brasil “[...] está aquém de ter uma política de ensino do português como língua de acolhimento aos migrantes”. Como consequência da falta de políticas públicas que institucionalizem o ensino de PLAc, o país enfrenta uma escassez de cursos nessa área e, muitas vezes, cabe a voluntários/as a responsabilidade de preencher essa lacuna (Camargo, 2019).

⁴ Estamos cientes das discussões de Lopez (2020) e Bison e Diniz (2018) sobre as problemáticas do uso do termo Português como Língua de Acolhimento (PLAc). Além de rotular o/a migrante ou refugiado/a como alguém em desamparo, ele também pode ser considerado/a simbolicamente violento/a, uma vez que condiciona os direitos, como a nacionalidade e a residência permanente, à proficiência em Língua Portuguesa. Entretanto, optamos pelo uso do PLAc como forma de ativismo político, pois, ao usarmos essa nomenclatura, defendemos a necessidade de implementação de políticas públicas voltadas ao acolhimento de migrantes e refugiados/as.

Soma-se a isso a dificuldade de encontrar materiais didáticos que atendam às reais demandas dos/das migrantes. Wammes e Balzan (2024) explicam que, mais do que aspectos linguísticos, o ensino de PLAc deve contemplar aspectos culturais e normas sociais da sociedade de acolhimento, privilegiando a interculturalidade. Nesse sentido, Cavinato, Gallina e Frezza (2021, p. 68-69) defendem que, para oferecer um ensino realmente focado no acolhimento, é necessário: “[...] colocar os estudantes dos cursos de PLAc em contato com as diversas variedades do nosso idioma, é preciso apresentar-lhes interações naturalísticas que sejam representativas da língua falada pelas pessoas que vivem nos locais onde vierem a se instalar [...]”.

Ao utilizar interações reais nas aulas de PLAc, estudantes migrantes entram em contato com o português utilizado em contextos comunicativos reais, com suas variações e marcas sócio-contextuais.

Com base nisso, ao tratar do ensino e da aprendizagem de uma língua estrangeira, Allegro (2013, p. 14) afirma que esse processo “[...] está profundamente relacionado ao desenvolvimento da competência intercultural, pela estreita relação que existe entre língua materna e identidade”. Assim, a abordagem intercultural no ensino de PLAc auxilia no desenvolvimento das habilidades linguísticas dos/das alunos/as migrantes através da utilização de elementos de suas culturas e línguas de origem.

Além disso, Maher (2007, p. 265) aponta que “[...] o termo interculturalidade evoca, mais prontamente, a relação entre as culturas, que é o que realmente importa”. Dessa forma, utilizar uma metodologia de ensino pautada na interculturalidade pode contribuir para um ambiente mais respeitoso e centrado na valorização das culturas de todos/as os/as envolvidos/as nas salas de aula de PLAc.

Além da interculturalidade, o material didático aqui proposto busca promover a translinguagem, abordagem que defende que cada falante possui um repertório linguístico próprio, composto por um conjunto de recursos, como gramática, vocabulário, gestos, estilos, registros e práticas culturais. Esses recursos são mobilizados conforme as necessidades e os contextos comunicativos, permitindo que os/as falantes naveguem por diferentes línguas de forma fluida (García; Wei, 2014).

García (2009) argumenta que essa abordagem reconhece a competência linguística dos/das falantes multilíngues, frequentemente subvalorizada em contextos educacionais tradicionais, nos quais as línguas são abordadas separadamente. A autora também defende que, no contexto escolar, a translinguagem pode ser uma ferramenta poderosa para promover inclusão, justiça social e apoio ao aprendizado de estudantes de diferentes origens linguísticas.

Então, entendemos que a interculturalidade e a translinguagem são fundamentais para a produção de materiais didáticos mais inclusivos, críticos e eficazes, especialmente em contextos de diversidade linguística e cultural, como são as salas de aula de PLAc.

Análise da Conversa e Educação Linguística

A AC, segundo Ostermann, Andrade e Silva (2013, p. 115), investiga “[...] os fenômenos observáveis na conversa de ocorrência natural, ou seja, nas conversas que fazem parte do cotidiano das pessoas, sejam elas institucionais ou não”. Além disso, ela busca “[...] compreender os métodos utilizados pelos próprios atores sociais enquanto desempenham seus diferentes papéis (por exemplo, de profissional da saúde e de paciente)” (Ostermann; Souza, 2009, p. 1522). Baseando-se em princípios da etnometodologia, seu intuito é descrever e interpretar padrões de interação, sequências conversacionais e estratégias de comunicação utilizadas pelos participantes (Walsh, 2006). Entre os métodos empregados, destaca-se a transcrição detalhada de interações verbais e a análise microinteracional de momentos específicos da conversa, para identificar padrões linguísticos e estratégias de aprendizagem (Tsui, 2001).

Pesquisas relacionadas a atendimentos de saúde e que adotam a abordagem da AC podem contribuir para a educação linguística, inclusive para o ensino de PLAc. Por fornecer dados naturalísticos gerados a partir de interações reais no contexto institucional de atendimento em saúde (Ostermann; Andrade; Silva, 2013), esse tipo de análise revela o vocabulário característico das consultas médicas, a organização geral das interações entre médicos/as e pacientes, as ações interacionais e o formato dos turnos de cada uma delas. Esses aspectos, como

explicado na subseção anterior, são essenciais para a produção de materiais didáticos direcionados a migrantes aprendizes da língua, apresentando-lhes o idioma como ele realmente é usado. Isso permite o desenvolvimento de habilidades comunicativas flexíveis e adaptáveis, capazes de responder eficazmente a uma variedade de contextos interacionais (Seedhouse, 2004).

Assim, observa-se que a AC tem diversas aplicações práticas no ensino de línguas. Por exemplo, pode ser utilizada para identificar necessidades de aprendizagem dos/das alunos/as, avaliar a eficácia de materiais didáticos e atividades de sala de aula e informar o desenvolvimento de abordagens pedagógicas centradas no/a aluno/a (Wong; Waring, 2020). Além disso, essa abordagem pode ser uma ferramenta de promoção de consciência linguística e cultural dos/das aprendizes, ao fornecer insights sobre normas e convenções de comunicação em diferentes contextos (Seedhouse, 2004).

O livro “Conversation Analysis and Second Language Pedagogy”, escrito por Jean Wong e Hansun Waring (2020), apresenta uma análise detalhada de como os princípios e métodos da AC podem ser aplicados ao ensino de línguas estrangeiras. A obra explora as interações verbais em sala de aula, integrando teoria e prática para promover uma comunicação mais autêntica e eficaz. Por meio de exemplos práticos, as autoras demonstram as implicações da AC para o planejamento de aulas, o desenvolvimento de materiais didáticos e a avaliação de desempenho dos/das alunos/as. Dessa forma, trata-se de uma visão abrangente e prática sobre como a AC pode informar e aprimorar o ensino de línguas, que é o que também se almeja neste trabalho.

Metodologia

Para a realização desta pesquisa, foram gravadas, em áudio e vídeo, 45 consultas médicas naturalísticas, ou seja, interações que aconteceriam mesmo sem a presença das pesquisadoras. As gravações ocorreram em maio de 2024, em duas UBS: uma na zona rural (20 interações) e outra na zona urbana (25 interações), localizadas em um dos municípios da Serra Gaúcha. A maioria dos/as participantes é descendente de italianos, assim como a maior parte da população residente na

região.

Após concordarem com a participação na pesquisa, os/as médicos/as e pacientes assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Anteriormente, a pesquisa foi submetida e aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul (CAAE: 29648920.7.0000.8024). Além disso, para preservar a identidade dos/as participantes, utilizamos nomes fictícios para nos referirmos a eles/as, e omitimos qualquer outro dado que pudesse identificá-los/las. Após as gravações, as interações foram transcritas integralmente, conforme as convenções de Jefferson (1984)⁵.

Para a análise dos dados, foi adotada a perspectiva teórico-metodológica da AC, que busca analisar como a linguagem opera nas práticas sociais e de que maneira os interlocutores estabelecem a ordem social através da comunicação. Ostermann (2012, p. 34) complementa explicando que essa perspectiva “entende a fala como uma ação social – isto é, como uma forma de fazer as coisas no mundo (como avisar, reclamar, discordar, ou apresentar uma identidade em particular)”. Dessa forma, ela procura compreender o funcionamento da comunicação humana através da fala.

Durante a análise empreendida neste artigo, descrevemos as ações que surgiram nas interações, a fim de identificar sua estrutura geral, o formato dos turnos e o vocabulário recorrente em cada tipo de atendimento médico. Essa análise embasou a elaboração do material didático aqui proposto, o qual também foi influenciado pelas perspectivas de translinguagem e interculturalidade.

Análise dos dados

Dividimos as 45 consultas médicas em seis categorias de atendimento: urgência/emergência (21), renovação de receita médica (4), solicitação/entrega de exames (16), encaminhamento para especialista (2), realização de pequenos procedimentos (1) e acompanhamento pediátrico (1). Para a elaboração do material didático, foram escolhidas duas interações: uma de urgência/emergência e outra de

⁵ As convenções de transcrição podem ser visualizadas no artigo de Gago (2002).

Entretextos, Londrina, v. 25, n. 3, p. 146-167, 2025



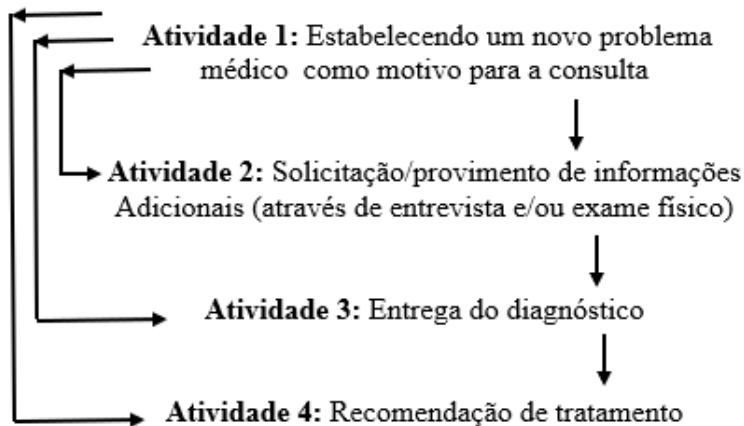
[Licença CC BY 4.0](#)

solicitação de exames. Porém, apenas a primeira foi selecionada para a análise desta seção.

A estrutura geral dos atendimentos médicos de urgência/emergência já foi descrita por Robinson (2003), como demonstra o esquema a seguir:

Imagen 1 – Estrutura geral de consultas médicas de urgência/emergência

Progresso de resolução do problema médico do paciente



Fonte: traduzido e adaptado pelas autoras a partir da estrutura de Robinson (2003).

Com base nessa estrutura, conduzimos a análise. A seguir, apresentamos a análise de uma interação na íntegra, selecionada por representar a categoria mais recorrente no *corpus* – urgência/emergência – e por contemplar todas as fases da estrutura geral descrita por Robinson (2003). A referida interação envolve dois participantes: o médico Rodrigo e a paciente Iona, conforme pode ser observado no Excerto 1.

Excerto 1 – PS_Ioana_14_05_2024_

2 :	RODRIGO me conta Iona o que que houve?
3	IONA: então desde ontem eu tô: (.) sentindo muita dor
4	na barriga e com diarreia
5 :	RODRIGO mhm

Assim como na estrutura descrita por Robinson (2003), a consulta inicia com o médico perguntando o motivo pelo qual a paciente procurou o atendimento (l. 2). Logo após, a paciente apresenta sua queixa (l. 3-4), e o médico confirma o recebimento das informações (l. 5), demonstrando uma escuta ativa.

A seguir, há a continuação da interação, na qual a paciente elabora detalhes sobre a sua queixa.

Excerto 2 – PS_Ioana_14_05_2024

6	IONA:	tipo assim (.) na semana todinha: o pessoal lá
7		em casa tava tendo isso
	RODRIGO	
8	:	entendi
9	IONA:	aí (.) eu não senti ↑febre:: (.) a- só muita
10		dor na minha barriga
11		(.)
12	IONA:	e:: (.) a diarreia que <u>não passa</u>

Após o primeiro contato entre médico e paciente, inicia a atividade 2 descrita na estrutura de Robinson (2003), qual seja, “solicitação/provimento de informações adicionais” sobre a queixa. A paciente provê essas informações ao explicar ao médico que os membros de sua família também apresentaram os mesmos sintomas que ela (l. 6 e 7). Na sequência, o médico confirma o recebimento dessa informação (l. 8), e a paciente segue sua fala, relatando a falta de outros sintomas e descrevendo, novamente, um dos motivos da busca pela consulta (l. 9 e 10). Por fim, possivelmente orientada pela falta de resposta do médico (l. 11), a paciente explica, pela segunda vez, o outro motivo da consulta (l. 12).

O Excerto 3, exposto a seguir, apresenta a continuação da interação.

Excerto 3 – PS_Ioana_14_05_2024

13	RODRIGO :	e vômitos tu [teve]?
14	IONA:	[vômi]to não
15	RODRIGO :	não?=
16	IONA:	=agora eu já tomei um imosec e não ↑passa
17	RODRIGO :	mhm: que horas que tu tomou?
18	IONA:	eu tomei cedo
19		(0,7)
20	RODRIGO :	o que que é cedo guria.
21	IONA:	uma e pouco daí eu fui pro pro trabalho
22	RODRIGO	hm::

	:	
23	IONA:	aí eu comecei a sentir ↑dor e ir ao banheiro,
24		só que eu trabalho co:m (1,2) atendente de
25		padaria
	RODRIGO	
26	:	[a:: sim]
27	IONA:	[no mercado aí minha] chefe foi e
28		disse ↑vá:: vá pro médico que você
29		não po[de estar-]
	RODRIGO	
30	:	[daí ela] pediu pra ti vir aqui?
31	IONA:	sim
	RODRIGO	
32	:	[mhmm]
33	IONA:	[você] não pode estar assim não que você
34		manipula alimento

A interação segue com solicitações e provimentos de informação entre o médico e a paciente. O médico questiona se a paciente teve outro sintoma (l. 13) por meio de uma pergunta fechada, o que direciona a resposta dela, que nega a informação solicitada (l. 14). Em seguida, o médico faz uma solicitação de confirmação da informação que acabou de receber (l. 15), mas sem resposta da paciente.

A paciente, em seguida, relata que tomou um medicamento para os sintomas, porém, não obteve melhora (l. 16). O médico solicita o horário que a paciente tomou o medicamento (l. 17) e ela responde à solicitação de informação com “eu tomei cedo” (l. 18). Todavia, o médico solicita o horário específico em que ela tomou (l. 20). Para a produção do material didático de PLAc, é importante observar o tom coloquial e informal da conversa, nítido, por exemplo, pelo uso do vocábulo “guria”, típico do sul do país, para se referir a uma menina, moça ou jovem mulher, caracterizando o português falado em contextos naturalísticos. A paciente responde à solicitação (l. 21) e o médico consente com a informação (l. 22). A interação segue com a paciente explicando ao médico que estava no trabalho antes de ir à consulta e, por solicitação de sua chefe, em razão de sua ocupação, resolveu buscar atendimento (l. 21, 23, 27, 33 e 34).

Observa-se que, mesmo sem o médico solicitar detalhamentos, a paciente continua explicando (l. 33-34) que a sua situação de saúde afeta o seu trabalho com

alimentos, o que pode ser considerado como uma estratégia para garantir que sua queixa seja compreendida e tratada. Essa análise da interação pode informar o ensino de língua, preparando os/as alunos/as para compreender e participar de situações comunicativas reais, especialmente em contextos institucionais.

A seguir, há a continuação da interação entre os participantes.

Excerto 4 – PS_Ioana_14_05_2024_

35 :	RODRIGO	mhm e tu tem alergia a algum remédio
36		que[rida]?
37	IONA:	[n::ão]
38 :	RODRIGO	mhm e quantos comprimentos de:: imosec tu
39 :	RODRIGO	tomou.
40	IONA:	eu tomei um
41		(3,0)((médico mexe no computador))
42 :	RODRIGO	ºmhm aquiº((anota a informação no computador))

Como pode-se perceber, o médico questiona se a paciente tem algum tipo de alergia (l. 35 e 36), o que ela nega (l. 37). Da mesma forma, o médico solicita à paciente a informação sobre a quantidade de medicamento que ela tomou (l. 38 e 39), e ela o responde (l. 40).

O Excerto 5 apresenta a continuação da interação.

Excerto 5 – PS_Ioana_14_05_2024_

43 :	RODRIGO	alergia a princípio tu não tem [né]?
44	IONA:	[não]
45 :	RODRIGO	mhm
46		(0,9)
47 :	RODRIGO	mhm ((anota informação no computador))
48		(2,8)

O médico segue a interação, repetindo a confirmação se a paciente tem algum tipo de alergia (l. 43), o que ela nega novamente (l. 44). Verifica-se o uso do marcador discursivo “né” ao final da solicitação de confirmação realizada pelo médico (l. 43), caracterizando o registro informal da interação.

O Excerto 6 dá sequência ao diálogo com mais detalhes da queixa.

Excerto 6 – PS_Ioana_14_05_2024

49	RODRIGO 49 :	e que parte da barriga que te dói?
50	IONA:	aqui embaixo, essa parte aqui do lado
51		(0,8)
52	RODRIGO 52 :	mas é na barriga ou nas costas?
53	IONA:	é aqui:, e aqui;,
54		(.)
55	IONA:	aqui assim
56		(0,8)
57	RODRIGO 57 :	°m hm::°
58	IONA:	e a barriga embaixo
59	RODRIGO 59 :	e pra fazer xixi tá normal?
60	IONA:	tá normal
61		(3,8)
62	IONA:	tá incomodando é só essa dor e a diarréia

A interação segue com mais solicitações e provimentos de informação entre o médico e a paciente, relacionadas à região em que ela sente dor (l. 49 e 52; l. 50, 53, 55 e 58), outro possível sintoma (l. 59, l. 60) e com um reforço da explicação dos únicos sintomas sentidos (l. 62).

O Excerto 7 traz a sequência da interação.

Excerto 7 – PS_Ioana_14_05_2024

63	RODRIGO 63 :	°mhm vamo dar um jeito aqui então guria.°
64		(13,3) ((médico faz a receita da paciente))
65	RODRIGO 65 :	°mhm°
66		(5,0)

Após as informações coletadas, o médico faz um pré-anúncio que solucionará o problema da paciente (l. 63). É interessante observar o formato desse pré-anúncio, que é introduzido pela expressão informal “vamo dar um jeito aqui”, característico de interações cotidianas, mas inserido aqui em um contexto institucional.

Abaixo, há a continuação do Excerto 7.

Excerto 8 – PS_Ioana_14_05_2024

67	IONA:	isso é uma virose é que tá acontecendo?
68	RODRIGO:	<sim tem bastante aí na cidade guria.>

Iniciando a atividade 3 da estrutura descrita por Robinson (2003), a paciente demonstra sua agentividade ao solicitar o seu diagnóstico ao médico (l. 67), que, por sua vez, confirma a suposição da paciente e explica do que se trata (l. 68).

O Excerto 9 dá sequência ao excerto anterior.

Excerto 9 – PS_Ioana_14_05_2024

69		(.)
	RODRIGO	
70	:	.hh e a diarreia era que cor?
71		(0,4)
72	IONA:	£amarela£

Anteriormente à recomendação de tratamento, o médico solicita mais uma informação à paciente, relacionada ao motivo da consulta (l.70). Essa, por sua vez, responde (l. 72).

No Excerto 10, temos a continuação do excerto anterior com a última fase da estrutura geral de consultas de emergência, qual seja, a recomendação do tratamento.

Excerto 10 – PS_Ioana_14_05_2024

73	RODRIGO :	mhm e:: deixa eu ver aqui
74		((médico destaca a receita médica))
75	IONA:	xx

	RODRIGO	
76 :		eu vou te deixar aí qui (0,8) então o: o Tiorfan
77		cem miligramas, tu vai tomar um comprimido de
78		oito em oito horas por >três dias esse é pra<
79		diarréia tá,
80		(.)
	RODRIGO	
81 :		.hh E Escopolamina é pra dor
82		abdominal, (.) um de oito em oito.
83		(.)
	RODRIGO	
84 :		.hh esse tu pega de graç- e:sse tu
85		compra e esse tem de graça aqui
86		na farmácia tá, .h e aí como tu tá com bastante
87		dor ago↑ra (.) a gente vai fazer uma injeção
88		então tá meu bem?
89	IONA:	mhm

Assim como na atividade 4 descrita por Robinson (2003), o médico entrega à paciente a recomendação de tratamento. Primeiro, ele explica quais medicamentos a paciente deverá utilizar, junto com a posologia de cada um (l. 73-82). A paciente consente com a recomendação (l. 89).

O Exerto 11 dá sequência ao exerto anterior.

Exerto 11 – PS_Ioana_14_05_2024

	RODRIGO	
91 :		alergia tu disse que não tem, [né ?]
92	IONA:	[n:ão]
93		(.)
94 :	RODRIGO	mhm ok

Seguindo, o médico confirma, novamente, a informação sobre as alergias da paciente (l. 91), que também repete a negação (l. 92). Com isso, o médico consente com a informação recebida (l. 94).

Abaixo, há a continuação do Exerto 11.

Exerto 12 – PS_Ioana_14_05_2024_

95	RODRIGO :	e esse aqui é o atestado então de hoje daí
96		guria.
97		(0,4)
98	RODRIGO :	°aqui°
99		(0,4)

Antes de realizar o convite para a aplicação da injeção, o médico se orienta pela informação anterior dada pela paciente, referente à falta no trabalho, e entrega a ela o atestado médico (l. 95).

O Excerto 13 dá continuação ao excerto acima.

Excerto 13 – PS_Ioana_14_05_2024

100	RODRIGO :	=vamos lá fazer a injeção então guria?
101	IONA:	vamos

Por fim, o médico realiza o convite para a aplicação da injeção (l. 100) e a paciente aceita (l. 101).

Como é possível observar nos excertos acima, as consultas médicas de urgência/emergência seguem o padrão descrito por Robinson (2003), iniciando com o estabelecimento do motivo da consulta, seguindo com as solicitações e provimentos de informações adicionais por parte do médico e da paciente, finalizando com a entrega de um diagnóstico e a recomendação de um tratamento.

A análise das interações como base para a elaboração de materiais didáticos

A partir da análise das interações, elaboramos um material didático – disponível neste [link](#) – para desenvolver habilidades interacionais dos/as migrantes. Como explicado na seção de metodologia, os exercícios deste material didático visam expor o/a migrante a uma consulta real de emergência visando trabalhar o seu vocabulário, o formato dos seus turnos e a sua estrutura geral. Nesse sentido, além

de fazer exercícios de audição da consulta (Exercícios 5 e 6), elaboramos exercícios sobre o vocabulário (Exercícios 3, 4 e 7) e um exercício que reuniu todas essas questões (Exercício 8). Além disso, elaboramos dois exercícios relacionados à interculturalidade (Exercícios 1 e 2) e explicamos, no tópico “explorando a linguagem”, o formato dos turnos presentes na interação.

Os dois primeiros exercícios dessa proposta consideram o conceito de interculturalidade, discutido na revisão de literatura. Neles, os/as migrantes são convidados/as a relatar suas experiências com o sistema de saúde do seu país de origem e do Brasil. Ou seja, parte-se do conhecimento prévio dos/as estudantes para iniciar uma interação sobre o tema da aula. Ao despertar vivências relacionadas aos postos de saúde, são ativados vocabulários e estruturas linguísticas conhecidas, gerando familiaridade com o contexto a ser estudado.

No exercício 3, exploramos o vocabulário presente na interação analisada. Além disso, utilizaram-se palavras relacionadas aos próprios serviços oferecidos nas UBS, retirados do *corpus* que compõe esta pesquisa. Na atividade, privilegia-se a translinguagem, ao instigar o/a aluno/a a utilizar as línguas que conhece para completar o exercício.

Nos próximos exercícios, utilizamos o áudio da interação naturalística analisada neste artigo. No exercício 5, o/a migrante deve ouvir a consulta e responder a perguntas dissertativas sobre o conteúdo do atendimento. No exercício 6, disponibilizamos a transcrição do áudio na íntegra, sem as convenções de transcrição de Jefferson (1984), para facilitar a compreensão, e solicitamos que o/a migrante preencha as lacunas em branco. Os dois exercícios reforçam o vocabulário utilizado nas consultas médicas, enquanto o 6 apresenta, também, a estrutura geral da interação.

Além disso, elaboramos a seção “Explorando a linguagem”, que traz várias ações interacionais no formato de perguntas e respostas que podem ser utilizadas em uma consulta médica, com base nas 45 interações analisadas durante a pesquisa.

O último exercício tem o objetivo de fazer o/a migrante utilizar tudo o que aprendeu ao longo dos exercícios, desde o vocabulário utilizado até o formato dos turnos e a estrutura geral da interação. Nele, propomos uma encenação, na qual a

turma deve se organizar em duplas – um/a integrante para representar o/a médico/a e outro/a para representar o/a paciente. Nesse contexto, ambos/as devem criar sintomas, diagnóstico e tratamento fictícios.

Considerações finais

Com o aumento da chegada de migrantes no Brasil, torna-se fundamental a criação de políticas públicas que promovam o acolhimento dessas pessoas. O ensino de PLAc deve ser pensado como uma dessas políticas, pois aprender a língua do país de acolhimento permitirá que o/a migrante tenha “[...] acesso mais rápido à cidadania como um direito, assim como o conhecimento e a promoção do cumprimento dos deveres que assistem a qualquer cidadão” (Grosso, 2011, p. 71).

Este trabalho contribui para a área de PLAc ao propor um material didático baseado em interações naturalísticas e ancorado nas perspectivas da interculturalidade e da translinguagem, as quais são cruciais para a justiça social. Ao fazer isso, colocamos o/a migrante em contato com um uso autêntico e contextualizado da língua portuguesa. Esse contato favorece a competência comunicativa e pragmática do/a estudante, possibilitando o aprendizado de aspectos da língua que possibilitam “um saber fazer que contribui para uma interação real, a vida cotidiana, as condições de vida, as convenções sociais” do país de acolhimento (Grosso, 2011, p. 71).

Por fim, ao utilizar dados naturalísticos, confirmamos o que Wong e Waring (2020) defendem: os estudos em AC contribuem para a educação linguística. A análise que realizamos permitiu identificar o vocabulário utilizado, o formato dos turnos, as ações interacionais e a estrutura geral das interações. Esses aspectos, por sua vez, serviram de base para a criação de material didático que leva em consideração características interacionais naturalísticas.

Referências

- ALLEGRO, M. R. C. S. *O ensino da língua e da cultura: que materiais utilizar no nível A1?*. 2013. 174 f. Dissertação (Mestrado em Português Língua Segunda) – Universidade de Porto, Porto, 2013.

AMADO, R. S. O ensino do português como língua de acolhimento para refugiados. *Sipé*, Brasília, DF, v. 4, n. 2, p. 1-6, out. 2014. Disponível em: <https://repositorio.usp.br/item/002685141>. Acesso em: 29 out. 2024.

BALZAN, C. F. P.; KANITZ, A. Língua portuguesa para imigrantes e refugiados: relato de uma experiência no IFRS - Campus Bento Gonçalves. *LínguaTec*, Bento Gonçalves [S. I.], v. 5, n. 1, p. 273–284, 2020. DOI: 10.35819/linguatec.v5.n1.4012.

BIZON, A. C. C.; DINIZ, L. R. A. Dossiê: português como língua adicional em contextos de minorias: (co)construindo sentidos a partir das margens. *Revista X*, Curitiba, v. 13, n. 1, p. 35-56, 2018. DOI: <http://dx.doi.org/10.5380/rvx.v13i1.61248>.

BRASIL. *Lei n. 13.445, de 24 de maio de 2017*. Institui a lei de migração. Brasília, DF: Presidência da República, 2017. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13445.htm. Acesso em: 29 out. 2024.

BRASIL. *Lei n. 9.474, de 22 de julho de 1997*. Institui a lei do refúgio. Brasília, DF: Presidência da República, 1997. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9474.htm. Acesso em: 29 out. 2024.

CAMARGO, H. R. E. *Diálogos transversais*: narrativas para um protocolo de encaminhamentos às políticas de acolhimento a migrantes de crise. 2019. Tese (Doutorado em Linguística Aplicada) – Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2019. DOI: <https://doi.org/10.47749/T/UNICAMP.2019.1092905>.

CANUTO, L. C. Debatedores apontam desafios de trabalhadores migrantes e refugiados no Brasil. *Agência Câmara de Notícias*, Brasília, DF, 31 ago. 2023. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/noticias/993591-debatedores-apontam-desafios-de-trabalhadores-migrantes-e-refugiados-no-brasil/>. Acesso em: 29 nov. 2024.

CAVINATO, M.; GALLINA, E.; FREZZA, M. O primeiro sofrimento que os imigrantes passam é de não entender nada da língua: em busca do português brasileiro como língua de acolhimento para imigrantes. *Línguatec*, Bento Gonçalves, v. 6, n. 2, p. 65-83, nov. 2021. DOI: <https://doi.org/10.35819/linguatec.v6.n2.5465>.

GAGO, P. C. Questões de transcrição em análise da conversa. *Veredas*, Juiz de Fora, v. 6, n. 2, p. 83-113, jul./dez. 2002. Disponível em: <https://periodicos.ufjf.br/index.php/veredas/article/view/25285>. Acesso em: 22 dez. 2024.

GARCÍA, O. *Bilingual education in the 21st century: a global perspective*. London: Wiley-Blackwell, 2009.

GARCÍA, O.; WEI, L. *Translanguaging: language, bilingualism and education*. London: Palgrave Macmillan, 2014.

GROSSO, M. J. Língua de acolhimento, língua de integração. *Horizontes de Linguística Aplicada*, Brasília, DF, v. 9, n. 2, p. 61-77, dez. 2011. DOI: <https://doi.org/10.26512/rhla.v9i2.886>.

JEFFERSON, G. Transcript notation. In: ATKINSON, J. M.; HERITAGE, J. (ed.). *Structures of social action: studies in conversation analysis*. New York: Cambridge University Press, 1984. p. 9-16.

LOPEZ, A. P. A. Algumas considerações sobre o termo Português como Língua de Acolhimento. In: MARTORELLI, A. B. P.; SOUSA, S. C. T.; VIRGULINO, C. G. C. (Org.). *Vidas em movimento: ações e reflexões sobre o acolhimento de pessoas em situação de refúgio*. 1ed. Paraíba: Editora UFPB, 2020, v. 1, p. 120-144.

MAHER, T. M. *A educação do entorno para a interculturalidade e o plurilinguismo: linguística aplicada: suas faces e interfaces*. Campinas: Mercado de Letras, 2007. p. 255-270.

OLIVEIRA, A. M. Processamento da informação num contexto migratório e de integração. In: GROSSO, M. J. (dir.). *Educação em português e migrações*. Lisboa: Lidel, 2010.

OLIVEIRA, G. M.; SILVA, J. I. Quando barreiras linguísticas geram violação de direitos humanos: que políticas linguísticas o Estado brasileiro tem adotado para garantir o acesso dos migrantes a serviços públicos básicos. *Gragoatá*, Niterói, v. 22, n. 42, p. 131-153, 2017. DOI: 10.22409/gragoata.2017n42a909.

OSTERMANN, A. C. Análise da conversa: o estudo da fala-em-interação. In: OSTERMANN, A. C.; MENEGHEL, S. N. (org.). *Humanização, gênero, poder: contribuições dos estudos de fala-em-interação para a atenção à saúde*. Campinas, SP: Mercado de Letras; Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2012, p. 33-43.

OSTERMANN, A. C.; ANDRADE, D. N. P.; SILVA, J. Análise da conversa aplicada em interações entre médicos e pacientes. *Veredas*, Juiz de Fora, v. 17, n. 2, p. 114-135, jun. 2013. Disponível em: <https://periodicos.ufjf.br/index.php/veredas/article/view/24996>. Acesso em: 12 nov. 2024.

OSTERMANN, A. C.; SOUZA, J. Contribuições da análise da conversa para os estudos sobre o cuidado em saúde: reflexões a partir das atribuições feitas por pacientes. *Cadernos de Saúde Pública*, Rio de Janeiro, v. 25, n. 7, p. 1521-1533, jul. 2009. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0102-311X2009000700010>.

ROBINSON, J. D. An interactional structure of medical activities during acute visits and its implications for patients' participation. *Health Communication*, London, v. 15, n. 1, p. 27-59, Nov. 2003. DOI: https://doi.org/10.1207/S15327027HC1501_2.

SEEDHOUSE, P. *The interactional architecture of the language classroom: a conversation analysis perspective*. London: Blackwell Publishing, 2004.

SILVA, G. J.; CAVALCANTI, L.; SILVA, S.; OLIVEIRA, A. T. R. *Observatório das migrações internacionais*. Brasília, DF: OBMigra, 2024.

TSUI, A. B. Classroom interaction. In: CARTER, R.; NUNAN, D. (ed.). *The Cambridge guide to teaching english to speakers of other languages*. Cambridge: Cambridge University Press, 2001. p. 115-122.

WALSH, S. *Investigating classroom discourse*. London: Routledge, 2006.

WAMMES, P. A.; BALZAN, C. F. P. A interculturalidade no ensino de português como língua de acolhimento: estudo de caso em um curso de extensão para migrantes e refugiados. *Línguatec*, Bento Gonçalves, v. 9, n. 1, p. 51-69, jun. 2024. DOI: <https://doi.org/10.35819/linguatet.v9.n1.7123>.

WONG, J.; WARING, H. Z. *Conversation analysis and second language pedagogy: a guide for ESL/EFL teachers*. London: Routledge, 2020.

Recebido em: 23 dez. 2024.
Aprovado em: 29 mai. 2025.

Revisor(a) de língua portuguesa: Gabriela Pepis Belinelli

Revisor(a) de língua inglesa: Lucas Mateus Giacometti de Freitas

Revisor(a) de língua espanhola: Beatriz Grenci