

THIAGO M. V. BOLIVAR

**A FORMA *VOCÊ* EM INTERAÇÕES  
COMERCIAIS EM PORTO ALEGRE, RS**

Dissertação apresentada ao Instituto de Estudos da  
Linguagem, da Universidade Estadual de Campinas,  
para a obtenção do Título de Mestre em Lingüística.

Orientador: Profª. Dra. Anna Christina Bentes da Silva

CAMPINAS  
2008

## Ficha catalográfica elaborada pela Biblioteca do IEL - Unicamp

**B638f**

Bolívar, Thiago.

A forma *você* em interações comerciais em Porto Alegre, RS / Thiago Bolívar. -- Campinas, SP : [s.n.], 2008.

Orientador : Anna Christina Bentes da Silva.

Dissertação (mestrado) - Universidade Estadual de Campinas, Instituto de Estudos da Linguagem.

1. Formas de tratamento (Linguística). 2. Interações comerciais - Linguagem. 3. Linguagem - Porto Alegre (RS). 4.. I. Bentes, Anna Christina. II. Universidade Estadual de Campinas. Instituto de Estudos da Linguagem. III. Título.

tjj/iel

Título em inglês: The form *você* in commercial interactions in Porto Alegre, RS.

Palavras-chaves em inglês (Keywords): Address forms; Commercial interactions - Language; Language - Porto Alegre.

Área de concentração: Linguística.

Titulação: Mestre em Linguística.

Banca examinadora: Profa. Dra. Anna Christina Bentes da Silva (orientadora), Profa. Dra. Maria Célia Lima-Hernandes, Prof. Dr. Sebastião Carlos Gonçalves Leite.

Data da defesa: 19/12/2008.

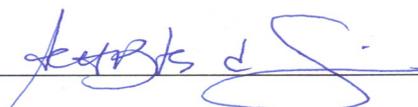
Programa de Pós-Graduação: Programa de Pós-Graduação em Linguística.

---

---

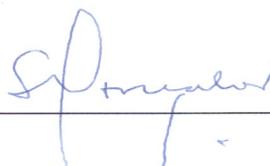
**BANCA EXAMINADORA:**

Anna Christina Bentes da Silva



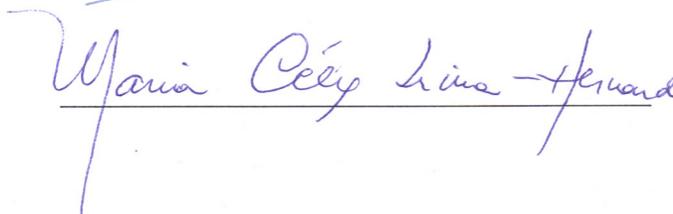
---

Sebastião Carlos Leite Gonçalves



---

Maria Célia Pereira Lima-Hernandes



---

Marli Quadros Leite

---

Ingedore Grunfeld Villaça Kock

---

Ao povo de Porto Alegre –  
a verdadeira Cidade Maravilhosa.

## AGRADECIMENTOS<sup>1</sup>

Agradecer ao orientador parece um *cliché* obrigatório neste tipo de texto; porém, ao agradecer à Anna por toda a dedicação e paciência que teve para comigo durante os longos e proveitosos anos em que estive sob sua supervisão, é com toda a consciência e coração que o faço. Durante nosso excelente convívio – que, espero, esteja apenas no início – ela me transmitiu não apenas um pouco de sua sabedoria, mas também o prazer de pesquisar, que me deu um lugar no meio científico. À minha orientadora, que ora me trata com *tu* e ora com *você*, agradeço imensa e sinceramente.

Este trabalho não existiria como tal sem o apoio constante de meu instituto. Sempre que solicitei auxílio (imprescindível) para viagens de campo e participações em congressos, fui prontamente atendido de forma satisfatória pelo Programa de Pós-Graduação em Lingüística do Instituto de Estudos da Linguagem, na figura de seus coordenadores, Paulo Vasconcelos e Tânia Maria Alkmim. Obrigado, portanto, e espero que o fruto do auxílio, que aqui entrego, tenha sabor agradável.

Aos professores Sebastião Carlos Gonçalves Leite, Maria Célia Lima-Hernandes e Marli Quadros Leite, que avaliaram este trabalho e contribuíram de maneira decisiva para aperfeiçoá-lo, sou também eternamente grato, sendo de minha inteira responsabilidade a eventual existência de imperfeições que aqui possam ter persistido.

Foram inúmeras as contribuições que recebi em campo, de observadores ligados ou não ao universo da Lingüística. Agradeço a Cibele da Motta, vendedora em um dos shoppings porto-alegrenses e, então, estudante de Letras, que foi a primeira pessoa que me indicou as características distintas dos dois grandes centros comerciais de que trato aqui. Agradeço a Camila Nunes, cidadã porto-alegrense, por seu auxílio durante uma das etapas de coleta de dados, e, sobretudo, por sua querida presença. Agradeço também a Paola Salimen, aplicada cientista da linguagem e assídua freqüentadora de shoppings porto-alegrenses, pelas breves, porém riquíssimas, observações com as quais contribuiu durante as etapas finais do estudo.

A todos os que me auxiliaram, direta ou indiretamente, e cujos nomes talvez não constem aqui, fica o meu muito obrigado!

---

<sup>1</sup> Gostaria de dizer que a digitação deste trabalho foi inteiramente realizada com a utilização de softwares livres – tais como o *BrOffice* – desenvolvidos por equipes independentes, cujo trabalho é bastante louvável e merecedor da mais profunda gratidão universal.

## RESUMO

Este é um trabalho de investigação sociolingüística sobre o uso de formas de tratamento em interações comerciais em Porto Alegre, RS. O corpo principal de dados foi obtido com a realização de uma *pesquisa rápida e anônima*, tal como descrita por Milroy & Gordon (2003). Pesquisamos três ambientes na capital gaúcha, delimitados de acordo com caracterizações locais de prestígio social: o *Iguatemi* (um shopping center mais freqüentado pela elite), o *Praia de Belas* (um shopping center mais freqüentado pela classe média e camadas populares) e o *Centro* (o comércio, ambulante ou não, do centro da cidade). Foi analisado o uso de formas de tratamento por parte de sujeitos-vendedores, no atendimento a clientes, sendo que demos especial atenção para a forma *você* ao verificarmos que, quanto mais alto o prestígio social do ambiente, maior a freqüência de uso dessa forma. O trabalho também apontou um comportamento diferenciado entre homens e mulheres nessa situação, sendo a freqüência de *você* entre as últimas bastante superior à mesma freqüência entre os primeiros.

Palavras-chave: formas de tratamento; interações comerciais; Porto Alegre.

## ABSTRACT

This is a sociolinguistic research on address form usage within commercial interactions in Porto Alegre, RS (the capital of Brazil's southernmost State). The bulk of our data were collected by means of a *rapid and anonymous survey*, such as described by Milroy & Gordon (2003). Three locations in the aforementioned city, all delimited and characterised according to their local social prestige, were surveyed: *Iguatemi* (a shopping mall which is usually frequented by the higher classes), *Praia de Belas* (a shopping mall which is usually frequented by the middle and working classes), and *The City* (the commerce in the streets and shops of downtown Porto Alegre). The use of address forms by the subjects (i.e., salespersons, when addressing their customers), was analysed, with a special focus on the form *você*, since it was observed that, the higher the location's social prestige, the higher its frequency. The study also indicated differences in the behaviour of men and women in the same situation, namely, a far higher frequency of *você* among female speakers than among male speakers.

Keywords: address forms; commercial interactions; Porto Alegre.

# LISTA DE TABELAS, QUADROS E FIGURAS

1a (quadro):	Formas de tratamento: a dimensão do poder.	05
1b (quadro):	Formas de tratamento: a dimensão da solidariedade.	06
1c (quadro):	Sistema pronominal ‘em equilíbrio’.	07
1d (quadro):	Sistema pronominal ‘em conflito’.	07
1e (tabela):	Representação ‘simplificada’ do quadro de formas de tratamento no Português Brasileiro e sua equivalência a outros idiomas.	10
1f (tabela):	Formas de tratamento utilizadas por jornalistas e em comerciais na mídia televisiva de Porto Alegre: o fator <i>interlocutor</i> .	16
1g (tabela):	Distribuição dos informantes quanto à alternância <i>tu/você</i> (Loregian-Penkal, 2005).	20
* * *		
2a (tabela):	Autoavaliação da fala com relação a um traço de pronúncia (Trudgill, 1974).	34
2b (tabela):	Comparação de preços entre lojas de Nova York (Labov, 1966).	36
2c (tabela):	Número de páginas de anúncios, por loja, em jornais Novaiorquinos entre 24 e 27 de outubro de 1962 (Labov, 1966).	37
2d (figura):	Mapa de Porto Alegre (escala ignorada) mostrando a localização dos três ambientes pesquisados em nosso trabalho.	42
2e (figura):	Vista aérea do Iguatemi.	42
2f (figura):	Fachada do Praia de Belas.	44
2g (figura):	Comércio Ambulante em calçadão da Rua dos Andradas, nas proximidades do Shopping Rua da Praia	45
* * *		
3a (tabela):	Totais de formas de tratamento registradas em interações: dados da primeira etapa do trabalho (2006-2008).	56
3b (tabela):	Ocorrência da forma <i>você</i> no tratamento de vendedores a clientes (etapa inicial do estudo).	56
3c (gráfico):	Frequência aproximada de interações com ocorrência da forma <i>você</i> .	57
3d (tabela):	Fator <i>sexo</i> e ocorrência da forma <i>você</i> no tratamento de vendedores a clientes (etapa inicial do estudo).	57
3e (tabela):	Interações com ocorrência de <i>você</i> sobre o total de interações com formas de tratamento no cruzamento dos fatores <i>sexo</i> e <i>ambiente</i> .	58
3f (tabela):	Quadro detalhado de todos os dados coletados em julho de 2006.	59
3g (tabela):	Quadro detalhado de todos os dados coletados em outubro de 2007.	60
3h (tabela):	Quadro detalhado com dados de agosto de 2008 (sem registro de áudio).	62
3i (tabela):	Quadro detalhado com os dados de novembro de 2008 (sem registro de áudio).	62
3j (tabela):	Propriedades associadas pelos sujeitos a cada forma de tratamento.	64
3k (tabela):	Ocorrência da forma <i>você</i> no tratamento de vendedores a clientes (2008).	65
3l (tabela):	Fator <i>sexo</i> e ocorrência da forma <i>você</i> no tratamento de vendedores a clientes (2008).	66
* * *		
4a (quadro):	Distribuição das formas <i>tu</i> , <i>você</i> e <i>o(a) senhor</i> em uma escala triangular.	84
4b (tabela):	Distribuição relativa da forma <i>você</i> considerando <i>sexo</i> e <i>contexto/ambiente</i> .	87
4c (tabela):	Distribuição quantitativa das formas de tratamento considerando a divisão de ambientes na tabela 4a.	87

# SUMÁRIO

## 1. Introdução: formas de tratamento

<b>1.1 Introdução geral</b>	<b>01</b>
<b>1.2 Poder e Solidariedade em T-V</b>	<b>04</b>
<b>1.3 Estudos portugueses e referências ao Brasil</b>	<b>08</b>
<b>1.4 Aspectos regionais do Brasil</b>	<b>14</b>

## 2. Teorias e métodos para o trabalho de campo sociolinguístico

<b>2.1 Seleção de sujeitos e representatividade</b>	<b>24</b>
<b>2.2 Coleta de dados</b>	<b>29</b>
<b>2.3 O fator <i>gênero/sexo</i></b>	<b>32</b>
<b>2.4 Apresentação comparativa de um estudo clássico</b>	<b>35</b>
<b>2.5 Introdução ao estudo no comércio porto-alegrense</b>	<b>38</b>
<b>2.6 Contextos</b>	<b>41</b>
<b>2.7 Sujeitos e interações</b>	<b>47</b>
<b>2.8 Procedimentos de pesquisa</b>	<b>50</b>

## 3. Apresentação e análise dos dados

<b>3.1 Fatores sociais (pesquisa anônima sem gravação)</b>	<b>55</b>
<b>3.2 Julgamentos de valor</b>	<b>63</b>
<b>3.3 Fatores linguísticos (pesquisa anônima com gravação)</b>	<b>65</b>
<b>3.4 Transcrições</b>	<b>68</b>

## 4. Conclusões

<b>Conclusões</b>	<b>83</b>
-------------------	-----------

<b>Referências bibliográficas</b>	<b>88</b>
-----------------------------------	-----------

# 1. ESTUDOS SOBRE FORMAS DE TRATAMENTO NO PORTUGUÊS (BRASILEIRO)

Neste capítulo faremos uma introdução sobre o tema de nosso estudo, complementando-a com a apresentação e análise de alguns trabalhos da mesma área.

## 1.1. INTRODUÇÃO GERAL

Este trabalho tem como objetivo principal testar uma hipótese por nós formulada durante observações realizadas na cidade de Porto Alegre, RS. Segundo a referida hipótese, em Porto Alegre o uso da forma de tratamento *você* – especialmente em interações orais e situações de atendimento ao público – está correlacionado às representações que os falantes têm a respeito de determinados contextos sociais, de forma que quanto mais alto o prestígio social de que goza o ambiente em que se observa a interação, maior será a possibilidade de que o sujeito atendente trate o atendido com essa forma – no lugar, por exemplo, da forma *tu*.

Lembramos que, em qualquer sociedade, a posição dos espaços ou práticas sociais diversas, dentro da escala de valores local, é mutável, podendo sofrer alterações ao longo do tempo. Por exemplo (e mantendo-nos no território deste trabalho), antes do advento dos shopping centers nas grandes e médias cidades do centro-sul do país, o ato de ir às compras no Mercado Público Municipal local era carregado de grande prestígio, conforme atesta Brasileiro (2003)<sup>2</sup>. O Mercado era o ambiente freqüentado pelas classes mais altas, que, em suas compras, não se restringiam aos pequenos mercados e 'vendingas' dos bairros, ao contrário do que ocorria com camadas mais populares. Dessa época (digamos, os três primeiros quartos do século XX) até os dias atuais, parece seguro dizer que o prestígio social dos Mercados caiu bastante: são determinados shopping centers, em geral, os ambientes comerciais mais valorizados nessas grandes e médias cidades.

---

<sup>2</sup> Segundo a autora: “O Mercadão [de Campinas, SP] era [até, aproximadamente, a década de 1970] uma espécie de ponto de encontro dos bem-sucedidos e assim muitas famílias recém ascendidas à classe média e média alta começaram a freqüentar o local, como uma forma de prova de ascensão econômica e social” (p. 44). Brasileiro também entrevistou diversos comerciantes baseados no Mercado Municipal de Campinas, e o tema do prestígio mutável aparece na fala de muitos desses sujeitos, como a seguir, no caso em que um comerciante declara a falta de vontade de seu filho para dar continuidade ao negócio: “[Meu filho] não gosta do Mercado. Tem preconceito. Se fosse loja de shopping... Só quem vêm [sic] de outros tempos que sabe o valor do Mercado, quanto se ganhou aqui, quanto se construiu aqui”. (p. 52).

Em Porto Alegre, através de um levantamento etnográfico (Cf. seção 2.5), obtivemos indicações, posteriormente comprovadas, de que o shopping center Iguatemi seria um ambiente de alto prestígio no universo local do comércio; da mesma forma, como ambiente intermediário foi apontado o shopping center Praia de Belas, e, como um ambiente de menor prestígio, colocou-se o comércio do centro da cidade. Em conformidade com a hipótese colocada no primeiro parágrafo, o que esperamos foi encontrar, por parte dos atendentes, um uso crescente de *você* na movimentação entre o ambiente menos prestigiado rumo ao mais prestigiado.

Cabe explicar agora o porquê dessa associação da forma *você* a um maior prestígio.

Acreditamos que isso ocorre porque tanto determinadas instituições (a escola<sup>3</sup>, os órgãos governamentais, a mídia) como os falantes em si, ao pensarem a Língua Portuguesa nacionalmente, conferem uma maior *legitimidade* à forma *você* frente à forma *tu*. A forma *você* seria considerada padrão-T nacional por encontrar espaços mais legitimados do que *tu*; e aqui estamos lidando diretamente com o conceito de *língua legítima* de Bourdieu (1995), que Morato & Bentes (2002) assim explicam:

[Bourdieu] afirma que as diferenças lingüísticas encontram-se organizadas dentro do “campo lingüístico”, definido como um sistema de relações de força propriamente lingüísticas que se encontra fundado na distribuição desigual do capital lingüístico no mercado das trocas simbólicas, ou melhor, na distribuição desigual das oportunidades de incorporação por parte dos falantes de recursos lingüísticos objetivados.

Para Bourdieu, compreender mais profundamente a estrutura deste campo implica perceber a existência de dois tipos de capital lingüístico: um capital necessário à simples produção de um falar comum, mais ou menos legítimo, e um capital constituído por um conjunto de instrumentos de expressão necessários para a produção de um *discurso* escrito digno de ser *publicado/oficializado*, ou seja, a língua legítima. (Morato & Bentes, 2002:31-48; grifos das autoras).

Assim, é provável que os falantes, ao interagirem em um ambiente que é mais valorizado e legitimado do ponto de vista social, façam uso de elementos da 'língua nacional' que são tidos como mais legítimos. No caso de Porto Alegre, pode-se dizer, de certa forma, que isso significa o *supralocal* ('*você*') tendo preferência sobre o *local* ('*tu*').

É fato que a co-variação de *tu* e de *você* no sul do Brasil tem chamado a atenção de vários autores, entre eles Ilari *et al.* (1996) que, ao analisarem os dados do Projeto NURC (Norma Urbana Culta) relativos a Porto Alegre, constataram o uso freqüente de *tu*, e teceram considerações a respeito da situação da forma no quadro geral do Brasil:

---

<sup>3</sup>É interessante notar que, apesar de a escola ensinar a conjugação dos verbos com a forma *tu* como pronome de segunda pessoa do singular, temos evidências de maior legitimação da forma *você* nesse ambiente (Cf. seção 1.3).

Trata-se de um uso fundamentalmente regional, o que abre perspectivas para três tarefas complexas e fortemente interligadas.

(a) A primeira é descrever estruturalmente o fenômeno, esclarecendo, por exemplo, que pessoa do verbo ocorre com tu. No nosso corpus, como se observou, tu ocorre não só com a segunda pessoa do verbo, mas também com a terceira. Isso caracteriza um fenômeno de variação que exigiria por sua vez um estudo das condições relevantes.

(b) a segunda consiste em delimitar com alguma precisão a área geográfica em que ocorre o uso de tu na fala culta. Obviamente, esta segunda tarefa obriga a considerar outros dados além dos do NURC (...).

(c) por fim, cabe estabelecer se a alternância entre tu e você é um caso de variação ou de mudança. Apesar de uma contagem preliminar ter apontado que você é mais freqüente do que tu tanto no quadro geral, quanto no total por tipos de inquérito, e por cidades, parece-nos necessário dar a essa questão uma resposta que quantifique em função dos diferentes fatores (geográficos, sociais, estilísticos). Ilari *et al* (1995: 92-93).

Neste trabalho, acreditamos estar assumindo parte da tarefa (c) descrita acima, já que estamos testando a correlação entre algumas representações de ambientes ou contextos sociais e usos de formas de tratamento em Porto Alegre; e, além disso, não descartamos a hipótese de que a forma *você* seja uma inovação relativamente recente nas interações orais na cidade, a exemplo do que sugerem (Cf. seção 1.4) Loregian-Penkall (2005) e Menon (2002) para o caso de Santa Catarina. Indicações mais seguras quanto a uma eventual mudança em curso poderiam ser obtidas através de um estudo envolvendo diferentes faixas etárias ou de um recorte diacrônico de estudos e descrições do uso de formas de tratamento nas localidades.

No capítulo 1, além desta introdução geral referente ao trabalho, percorreremos o tema central – formas de tratamento – iniciando-o com uma revisão do trabalho de Brown & Gilman (1978). Posteriormente, analisaremos estudos que enfocam o mundo lusófono, o Brasil como um todo, e, finalmente, a região Sul do país.

No capítulo 2, procederemos a uma revisão das teorias e métodos sociolinguísticos que guiaram o trabalho, sendo que em suas seções finais (a partir de 2.5) apresentaremos a adaptação dessas bases às especificidades de nossa pesquisa.

O capítulo 3 apresenta a pesquisa em si – a coleta de dados e sua análise, abarcando fatores sociais e linguísticos. Nele será efetivamente testada a hipótese relativa à forma de tratamento *você*.

Finalmente, no capítulo 4 apresentaremos as conclusões que formulamos observando a hipótese inicial e a análise dos dados coletados.

## 1.2. PODER E SOLIDARIEDADE EM T-V

O que mais produz fascínio no estudo de formas de tratamento é, talvez, o fato de que algo aparentemente tão simples quanto a maneira pela qual um falante endereça o outro seja capaz de revelar tanto, e trazer tantas informações sobre a complexidade das relações sociolingüísticas e psicossociais que estão em jogo em uma comunidade. Mesmo em um nível essencialmente individual, a análise do uso de formas de tratamento pode revelar muito sobre tais relações.

Em certos idiomas orientais (japonês, javanês, etc.), o sistema de formas de tratamento pode ser considerado extremamente complexo; já no inglês, há apenas um pronome de tratamento universal para a segunda pessoa (*you*); e há ainda o caso da maioria das outras línguas européias, em que encontramos um sistema onde há uma forma de tratamento 'informal' e outra 'formal', esta última geralmente sendo também o plural da primeira, ou seja, servindo para o endereçamento de mais de um interlocutor ao mesmo tempo. Na literatura, a primeira é chamada forma T, enquanto que a segunda é chamada forma V – ambas abreviações das formas latinas *tu* e *vos*, respectivamente.

A origem dessa divisão pode ser encontrada no Império Romano, à época em que o mesmo foi dividido entre um governo ocidental e outro oriental (cf. Brown & Gilman, 1978). Quando isso ocorreu, foi instituído que sempre que se dirigisse a um dos dois imperadores fosse utilizada a forma *vos*, que até então era simplesmente o plural de *tu*. A idéia era deixar claro que, quando alguém falasse com um dos imperadores, estaria na verdade se dirigindo aos dois, já que o império ainda era, ou deveria ser, um só, apesar da divisão. Com o tempo, passou-se a utilizar *vos* com todas as figuras de autoridade, que por sua vez utilizavam *tu* no trato com subalternos. Esse esquema atravessou a Idade Média na Europa e sobrevive até hoje, com algumas modificações, na maioria das línguas do continente.

Para melhor compreendermos a problemática das formas de tratamento, com especial atenção para as línguas T-V européias, debruçemo-nos agora sobre o estudo intitulado *The Pronouns of Power and Solidarity*, de Brown & Gilman (1978), pioneiro nesse tópico. Nesse

estudo, foram pesquisadas (por meio de questionários escritos) as interações de indivíduos na França, Alemanha e Itália, com atenção especial para os pronomes de tratamento.

Os autores identificaram duas dimensões presentes no condicionamento do uso de formas de tratamento: a do *poder* e a da *solidariedade*. A primeira delas funciona em um eixo vertical, tal como se vê abaixo:

*Quadro 1a: Formas de tratamento: a dimensão do poder.*

Oficial	Patrão	Cliente
↑   ↓	↑   ↓	↑   ↓
Soldado	Empregado	Garçom

O quadro 1a mostra alguns exemplos de relações desiguais de poder ou *status* que poderiam significar também uma desigualdade no uso de formas de tratamento em um diálogo entre cada par de personagens; de fato, durante muito tempo, no universo das línguas T-V o padrão esperado sempre foi a emissão da forma V de baixo para cima e a emissão da forma T de cima para baixo. Em tais casos, porém, a relação poderia ainda envolver um conflito entre poder e solidariedade (a próxima dimensão a ser descrita), sendo que geralmente esse conflito se resolvia com uma troca mútua de V; nas forças armadas de diversos países, por exemplo, foi realmente institucionalizada a troca mútua de V entre oficiais ou entre oficiais e subalternos.

A dimensão do poder é, talvez, a mais fácil de ser visualizada e compreendida na problemática das formas T e V; afinal, o que mais senão desigualdades de posições na sociedade poderiam motivar, em primeira instância, diferenças no momento de se dirigir a alguém? Há, porém, uma segunda dimensão em jogo, que funciona em um eixo horizontal e foi chamada por Brown & Gilman (1978) de *dimensão da solidariedade*. Se na figura anterior vimos a esquematização envolvendo personagens em níveis diferentes, pensemos em situações onde as relações de poder envolvendo os participantes do diálogo sejam iguais; ou seja, uma conversa

entre dois recrutas em licença do exército ou entre dois dirigentes de grandes empresas, ou em alguma das situações representadas no quadro 1b.

*Quadro 1b: Formas de tratamento: a dimensão da solidariedade.*

Professora A ↔ Professora B (colegas em uma faculdade)	Senhor de meia-idade A ↔ Senhor de meia-idade B (desconhecidos conversando em um supermercado)
---	---

As questões que podem surgir ao se observar esse novo quadro são: i) haverá igualdade no uso das formas de tratamento nessas relações (uso mútuo de uma das formas)?; ii) havendo igualdade, será usada a forma T ou a forma V? Os autores supracitados assim respondem:

Nos ocupamos agora de uma série de relações que são simétricas; por exemplo, *ter estudado na mesma escola* ou *ter os mesmos pais* ou *exercer a mesma profissão* (...). Solidariedade é o nome que damos à relação geral, e a solidariedade é simétrica. As normas de endereçamento correspondentes são simétricas ou recíprocas, sendo V mais provável à medida que a solidariedade declina. O T solidário atinge o ápice de probabilidade no endereçamento entre irmãos gêmeos ou no solilóquio de um homem que se dirige a si mesmo. (Brown & Gilman, 1978:258<sup>4</sup>).

Ou seja, quanto mais solidariedade (proximidade) entre iguais, maior a chance de que eles troquem T entre si; e isso cria ainda um outro questionamento: a solidariedade estaria confinada só a esse tipo de relação? Quer dizer, não haveria maior ou menor solidariedade entre patrões e certos empregados, por exemplo?

O que ocorre é que os dois eixos se sobrepõem: com relação a um indivíduo qualquer, pode haver pessoas de *status* superior e não-solidárias (por exemplo, o novo patrão no primeiro dia de emprego), assim como superiores solidários (por exemplo, o avô do indivíduo); pode haver iguais solidários e não-solidários, e inferiores solidários e não-solidários. Para esquematizar tais relações, Brown & Gilman (*Op. Cit.*) produziram dois quadros, que adaptamos abaixo. O quadro

<sup>4</sup> Todas as traduções do inglês para o português aqui constantes são de nossa responsabilidade.

1c mostra a situação em “equilíbrio”, ou seja, a solidariedade confinada ao nível de igualdade. Os autores esclarecem que durante um longo tempo a situação foi realmente essa nas línguas pesquisadas. Já o quadro 1d mostra as duas dimensões em tensão, estando as regras de endereçamento em conflito para as categorias de pessoas localizadas no canto superior esquerdo e no inferior direito.

*Quadro 1c: Sistema pronominal 'em equilíbrio'.*

↑V	Superiores		V ↑
	Iguais e solidários T ↔	Iguais e não-solidários V ↔	
↓T	Inferiores		T ↓

*Quadro 1d: Sistema pronominal 'em conflito'.*

↑V	Superior e solidário	T ↑	↑V	Superior e não-solidário	↑V
	Igual e solidário T ↔			Igual e não-solidário V ↔	
↓T	Inferior e solidário	↓T	V ↓	Inferior e não-solidário	↓T

Com a análise dos questionários aplicados aos informantes, e com a consideração de várias transformações históricas, o estudo apontou para o predomínio da dimensão da solidariedade sobre a do poder. Ou seja, o campo da solidariedade acaba se sobressaindo atualmente como o mais importante e o dominante onde quer que haja conflito entre *poder* e *solidariedade*. Assim, em uma situação onde as relações de poder implicariam um uso de V e as relações de solidariedade implicariam um uso de T, é esta última forma a que acabará sendo utilizada.

Os autores do estudo acreditam que o desenvolvimento das sociedades modernas, com ideologia igualitária e mais liberal, contribuiu para o fortalecimento do fator *solidariedade*, já que, segundo eles, expressar diferenças de poder na interação face-a-face acabou sendo considerado como uma ação malvista após as diversas mudanças sociais.

### 1.3. ESTUDOS PORTUGUESES E REFERÊNCIAS AO BRASIL

O sistema de formas de tratamento do português (aqui Brasileiro ou Europeu) é provavelmente um dos mais complexos dentre as línguas Indo-Européias; ao menos, assim o é sugestivamente apresentado por diversos autores, tais como Berlitz, em *As Línguas do Mundo* (1988):

O português está à frente das outras línguas latinas [em número de formas de tratamento à disposição dos falantes], com sete formas diferentes para o pronome de segunda pessoa. Existe a forma familiar *tu*, a forma um pouco menos familiar *você*, semelhante ao francês *vous*, mas, ao contrário do francês, possuindo um plural, *vocês*. Depois, como em espanhol, há ainda a forma mais polida e formal – *o senhor, a senhora*, ambos singulares, com formas plurais *os senhores e as senhoras*. (...) Os falantes do inglês devem dar graças por só terem uma forma de *you* para uso cotidiano. (p.213).

Note-se que esse autor coloca o *você* como equivalente ao *vous*, o que não corresponde à realidade do Português Brasileiro, já que são as construções *o senhor / a senhora* que equivalem ao *vous*. Mesmo no caso do Português Europeu, com seus três níveis de tratamento descritos por Cintra (1972, que discutiremos mais adiante), consideramos que o *vous* seria melhor expresso por *o(a) senhor(a)* e o *tu* pelo homógrafo *tu*; a forma *você* se situaria em um ponto entre essas duas.

Atendo-nos ao número de tratamentos possíveis, é ao computar formas masculinas e femininas correspondentes como duas formas diferentes (o que, de maneira geral, não é feito nas descrições de autores brasileiros), que o escritor chega a esse total de sete formas, que sem dúvida impressiona falantes de uma língua como o inglês, por exemplo; ou mesmo de algumas outras línguas como o alemão ou o francês, que têm simplesmente uma forma ‘íntima’ e outra ‘de respeito’ (línguas clássicas T-V). É possível observar, formal ou informalmente, como estudantes de português como LE ou L2, ao serem apresentados ao catálogo de formas de tratamento a escolher dentro da língua (que às vezes pode até ser menor que o apresentado por Berlitz, *Op. Cit.*), ficam, inicialmente, assustados, acreditando-se incapazes de pensar em tantas considerações sobre a solidariedade/*status* do interlocutor de modo a acharem a forma ‘adequada’ no curto espaço de tempo disponível na maioria das interações diárias.

Tratando agora especificamente do Português Brasileiro, podemos dizer que muitas vezes, no entanto, a descrição do sistema de formas de tratamento nessa variedade acaba sendo simplificada, de maneira a torná-la equivalente ao da maioria das línguas européias com pronomes T-V, com duas formas apenas (ver tabela 1e).

*Tabela 1e: Representação 'simplificada' do quadro de formas de tratamento do Português Brasileiro e sua equivalência a outros idiomas.*

IDIOMA	FORMA 'T'	FORMA 'V'
Alemão	du	Sie
Francês	tu	vous
Espanhol (dito 'tradicional')	tu	Usted
Português ('Brasil')	você	o(a) senhor(a)

O que se nota, em tais esquemas, é o *apagamento da forma 'tu' no Português Brasileiro*. A forma *você* é apresentada como 'a forma de tratamento íntimo no Brasil', em oposição à forma *o (a) senhor(a)*.

Mesmo a descrição de pesquisadores da língua parece acabar estreitando o espaço do *tu* no Português Brasileiro; às vezes se explica, logo após a afirmação de que o *você* é a forma corrente de tratamento íntimo no país, que o *tu* 'sobrevive' apenas(!) em: alguns Estados nordestinos; regiões da Amazônia como o Pará e o Amazonas; no Rio Grande do Sul e em parte de Santa Catarina; no litoral Paulista; no Rio de Janeiro, co-ocorrendo com o *você*.

No estudo clássico de Cintra (1972) lê-se que

(...) no Brasil [ocorreu] a fixação de um sistema dual, devido à expansão do *você* pelo terreno da intimidade, com prejuízo do *tu*, hoje moribundo e quase reduzido às formas oblíquas: *te*, *ti*. (No Brasil, o sistema está efectivamente reduzido, na língua falada dos cultos e semicultos das grandes cidades, a uma oposição de dois membros: *você* / o *senhor*). (Cintra, 1972:16).

Tal afirmação reforça, de certa maneira, a crença no apagamento do *tu* no país como um todo; no entanto, sabemos que no território nacional o *tu* ocorre – e, tão firmemente estabelecido se encontra em algumas regiões, que a descrição que aqui fazemos da forma *você* ocorrendo em uma dessas regiões provavelmente pode ser vista como insuspeitada novidade.

Se o *tu* ocorre no Português Brasileiro, qual é sua posição com relação a outras formas de tratamento? Para começarmos a responder a tal pergunta, façamos um breve percurso histórico e vejamos mais uma vez o estudo de Cintra (1972), que, de todas as maneiras, é um dos mais conhecidos e completos estudos sobre formas de tratamento na Língua Portuguesa.

Segundo o autor, o Português Medieval era de fato uma língua T-V, nos moldes do Francês:

Quando recuamos no tempo uns quantos séculos e percorremos os mais antigos textos portugueses capazes de nos informarem sobre as formas de tratamento em uso na época – e estes são principalmente os textos das crônicas e novelas de cavalaria do século XIV (ou de fins do século XIII) – não podemos deixar de ficar surpreendidos com o contraste entre o sistema que deles se deduz e o actual.

Notamos antes de mais nada a total ausência de tratamentos de tipo nominal. Só se encontram frases em que, como sujeito, aparecem os pronomes tu e vós e em que, conseqüentemente, o verbo está na 2a. Pessoa do singular ou do plural.

Existe, como na estruturação mais recente, um plano da intimidade a distinguir de um plano da igualdade ou da cortesia (sem que haja entre estes dois últimos a separação que ainda há pouco se apontava para a língua actual). Mas, ao passo que o sector da intimidade já se encontra ocupado pelo actual tu, no singular, e por vós, no plural, o campo do tratamento distante, ou 'de cortesia', é unicamente ocupado por vós (prônimo com o duplo emprego, singular de cortesia e plural indiferente, que já remonta ao latim tardio e se documenta por exemplo em Eutrópio).

Dentro desta estrutura muito simples (tu ou vós, no singular; vós, no plural) idêntica, afinal, à que até hoje se conserva no francês, o pronome vós tanto se aplica ao rei, ao arcebispo ou ao bispo, como ao rústico ou vilão, quando não existe grau de intimidade ou confiança que permita o emprego de tu. (1972: 16-17).

O aparecimento da forma *você* nesse quadro tem sido bastante discutido em contexto escolar no Brasil, e não é raro encontrar alunos do ensino médio que sejam capazes de dizer que o *você* evoluiu do tratamento nominal *Vossa Mercê*. Diz Cintra (1972) que, a partir da leitura de documentos portugueses do século XVI, subentende-se que a forma *Vossa Mercê* tinha um campo de utilização mais vasto que o de outros tratamentos nominais como *Vossa Majestade* ou

*Vossa Excelência*. Ou seja, comparativamente, podia ser empregado para mais pessoas; havia até mesmo uma legislação real a respeito de que classes ‘mereciam’ ou ‘deveriam’ ser tratadas por quais formas. Tal campo, em todo caso, situava-se

a um nível superior ao do simples vós – que ainda continuava a ser possível como tratamento cortês, muito diferente do tu, de extrema confiança ou usado de superior para inferior. (Cintra, 1972:23).

O autor afirma que a forma *você* foi “salvo erro, atestada até agora pela primeira vez pouco antes de 1666”. Seu estudo realizado em Portugal demonstrou, na atualidade, a existência de três níveis hierárquicos de tratamento: a forma *tu* aparecendo como a mais íntima e informal de todas, existindo o *você* como forma intermediária entre aquela forma e a construção nominal *o(a) senhor(a)*, que aparece no topo como a mais formal. No país europeu, portanto, as três formas coexistem fazendo parte do sistema de tratamento local para a segunda pessoa do discurso.

É curioso notar que a forma espanhola *Usted*, que faz as vezes de pronome de tratamento adequado às situações formais de interação, evoluiu de *Vuestra Merced* da mesma forma que o *você* evoluiu de *Vossa Mercê* (fórmula cuja origem é, aliás, espanhola, tendo sido 'importada' em Portugal da mesma forma que *Vossa Senhoria* foi 'importada' de dialetos italianos). Isso é atestado, por exemplo, por De Laconi (1995), ao traçar o panorama histórico da evolução das formas de tratamento em seu espanhol materno. Os estágios entre *Vuestra Merced* e *Usted* incluem *vuesarced*, *vuarced* e *vuced* – esta última, como se nota, bastante próxima à nossa forma *você*.

Um estudo português sobre formas de tratamento que faz referência ao Brasil e que acreditamos ser importante mencionar aqui é o de Medeiros (1985). Nele, a autora apresenta uma investigação de campo conduzida na região do Alentejo, em Portugal, e colhe evidências daquilo que Cintra (1972), em sua abordagem diacrônica, apenas menciona. Centrando-se no indivíduo, os dados da autora provêm de “observações participativas e não-participativas; entrevistas semi-estruturadas; conversas espontâneas sobre tópicos dirigidos; narrativas pessoais e questionários”.

Esse estudo traz-nos a informação de que haveria duas formas V na região pesquisada:

*Tu* é o pronome-T ‘puro’; *você* e *vossemece* (sic) são os pronomes-V ‘puros’. *Você* é encontrado correntemente em livros de gramática, enquanto que *vossemece* é considerado por muitos arcaico, embora ainda seja amplamente utilizado em áreas rurais e em áreas urbanas por migrantes rurais (Medeiros, 1985:60).

Sobre o *tu* e o *você*, a autora fala a respeito de um *você* ‘neutro’ do Brasil, que seria diferente do *você* de Portugal:

Nas últimas décadas, *você* tem sido utilizado para expressar raiva entre falantes que normalmente se endereçam por *tu*. Para muitos falantes, o uso do *você*, fora da situação de raiva, reflete mais uma falta de simpatia social por parte do falante do que o *status* do receptor da forma. Em anos recentes, um *você* de status neutro, tal como utilizado no Brasil e importado em Portugal através de novelas e filmes, tem sido ouvido entre falantes jovens. Resta verificar se este *você* está ganhando popularidade. Além disso, o uso do *você* está sujeito a variação regional (*idem*).

Vimos nesta seção, portanto, a imagem que se tem do *status* de algumas formas de tratamento no Brasil por parte de autores portugueses – ou mesmo de estudiosos de outros países que descrevem a problemática do tratamento na ‘Língua Portuguesa’. Muitas das conclusões não correspondem integralmente ao que se observa no uso real da língua. Resta-nos verificar alguns estudos da área feitos com base em pesquisas nas diversas regiões do Brasil – e é o que faremos agora.

#### 1.4. ASPECTOS REGIONAIS DO BRASIL

No Brasil, é fácil verificar como o senso comum supõe que, para o tratamento íntimo, a depender da região/dialeto, ora se usa o *tu*, ora o *você*, sendo sempre *o(a) senhor(a)* o correspondente formal; nessa ótica há, portanto, sempre um sistema de dois níveis, cuja forma T poderia variar geograficamente. No entanto, questionamos tal suposição ao apresentarmos este estudo, no qual – conforme se verá – atestamos a co-ocorrência das formas *tu* e *você* na linguagem falada de Porto Alegre, RS. Com base nos dados relativos a essa cidade, demonstramos que o sistema de apenas duas formas não se sustenta: *tu* e *você* seriam melhor descritas como formas T variáveis, em um quadro onde *o(a) senhor(a)* se manteria como forma V; ou seja, coexistem três formas. Com o trabalho procuraremos demonstrar quais os contextos de uso e quais as relações sociolinguísticas entre tais formas T no interior de uma variedade geográfica do Português Brasileiro.

Como formulamos anteriormente (Cf. seção 1.1), trabalhamos com a hipótese de que a forma *você* recebe, por parte dos falantes brasileiros e de algumas instituições, maior legitimidade do que a forma *tu*, ganhando o status de padrão-T no país.

É possível verificar que registros regionais (como o uso de certos vocábulos e/ou a ocorrência de pronúncias específicas) dificilmente ocupam certos espaços ‘legítimos’ que os levariam a ser publicados ou oficializados. No Brasil, em particular, seria difícil conceber, por exemplo, as edições nacionais dos telejornais sendo apresentadas em alguma das variedades do nordeste brasileiro, ou livros didáticos do ensino fundamental ou médio redigidos de forma a contemplar aspectos de uma das variedades utilizadas no sul do país (ver, mais adiante nesta seção, Leão, 2003); a literatura desses 'extremos' nacionais é freqüentemente apontada como

literatura regionalista (Érico Veríssimo, Euclides da Cunha), à diferença do que ocorre com a produção cultural que viria de um 'centro' oficial geralmente localizado no Rio de Janeiro e vizinhanças (Machado de Assis, Mário de Andrade). Mas como e por que isso ocorre? Acreditamos que seja reflexo direto de uma dominação político-cultural, em conformidade com a explicação de Bourdieu (1995) sobre a imposição e fixação de um uso em particular, com atenção para esse fator de dominação política:

Para que um modo de expressão entre outros (uma determinada língua no caso de bilingüismo, um determinado uso da língua no caso de uma sociedade dividida em classes) se imponha como o único legítimo, o mercado lingüístico tem que estar unificado e os diferentes dialetos (de classe, região ou grupo étnico) têm que ser medidos de forma prática com relação à língua ou uso legítimos. A integração em uma única 'comunidade lingüística', que é um produto de dominação política eternamente reproduzido por instituições capazes de impor o reconhecimento universal da língua dominante, é a condição para o estabelecimento de relações de dominação lingüística. (Bourdieu, 1995: 45-46).

Nesse mesmo texto, o autor, ao explicar o caso mais específico das relações entre Paris e as províncias francesas, afirma que seria ingênuo atribuir políticas de unificação lingüística unicamente a uma 'necessidade técnica de comunicação' entre as diferentes partes de um território, já que o que se tem em tais situações é um caso de luta por poder simbólico, no qual o centralismo lingüístico é apenas um dos expoentes.

Retornando ao caso das formas *tu* e *você*, temos evidências de que os próprios falantes (de Santa Catarina, como aponta Ramos [2002], a ser citada a seguir; ou do Rio Grande do Sul, conforme veremos nos julgamentos de valor coletados durante este trabalho) dão maior legitimidade à forma *você*, tendo em vista que, ao compararem-na com a forma *tu*, sempre a classificam com adjetivos mais positivos, recebendo o *tu* classificações negativas. Além disso, fica clara a associação da forma *você* ao falar legítimo vagamente concebido como 'o português

falado no Brasil' quando pensamos nas descrições e representações do quadro de pronomes de tratamento do país apresentados na seção 1.2; ou seja, a idéia é que ao se pensar no Brasil como um todo, a forma representante do tratamento íntimo seria *você*. O *tu*, nessa visão, fica classificado como marca de regionalismo.

Bourdieu (1995) menciona principalmente a mídia e o sistema educacional como algumas das principais forças que auxiliam na construção, legitimação e imposição de uma língua/dialeto como a norma oficial.

A respeito da primeira instituição, acreditamos ser oportuno mencionar aqui um trabalho anterior (Bolivar, 2007) no qual estudamos o uso de formas de tratamento na mídia televisiva de Porto Alegre, observando apenas emissoras ou programas estritamente locais. O que constatamos nessa ocasião foi que a forma *você* é largamente utilizada nesse contexto, chegando a ser virtualmente exclusiva quando o interlocutor é o telespectador (seja em uma vinheta comercial, seja quando o apresentador de um programa se dirige a quem está em casa). Vejamos, a esse respeito, a tabela abaixo (1f):

*Tabela 1f: Formas de tratamento utilizadas por jornalistas e em comerciais na mídia televisiva de Porto Alegre: o fator interlocutor. (Julho de 2006. A estatística testa a hipótese de que você seja utilizado no trato com o telespectador).*

<i>Interlocutor (receptor da forma)</i>	<i>forma você</i>	<i>outras formas</i>
telespectador	32	2
outros	2	66

$\chi^2 = 84.8$ ; probabilidade de erro:  $< 0.001$

Ou seja, é como se os falantes não atribuíssem à forma *tu* suficiente legitimidade para circular como a forma 'oficial' na mídia – mesmo dentro de uma região onde se observa essa forma sendo utilizada frequentemente em todos os contextos nas interações diárias.

Com relação à escola, é interessante notar que professores rio-grandenses do ensino médio que entrevistamos (Bolivar, 2005) afirmaram evitar ao máximo usar a forma *tu* no trato com alunos durante as aulas no Rio Grande do Sul. Explicaram que isso se devia a três razões: primeiro, que o *tu* parecia demasiadamente informal para o contexto; segundo, que o *tu* não seguido da conjugação canônica do verbo (uso muitíssimo freqüente em todo o RS) seria um 'erro' que o uso de *você* encobriria; terceiro, que seria bom que os alunos adquirissem também a forma *você*, “usada mais comumente em todo o país”.

Ainda a esse respeito, citamos o trabalho de Leão (2003), que traz evidências de que a forma *você* é privilegiada nos manuais de ensino da língua: ao buscar explicações para o surgimento dessa forma em certas áreas bilíngües (colônias, fundamentalmente alemãs ou polonesas), do Rio Grande do Sul, tal como apontado pelo Atlas Lingüístico-Etnográfico da Região Sul (ALERS), organizado por Altenhofen *et al.* (2002), constatou que esse uso se devia à forma de aquisição do português (padrão), que se deu durante muito tempo essencialmente via escola. Seu estudo mostra que os falantes dessas áreas bilíngües, cuja primeira língua era a língua ‘da colônia’, adquiriram o português na escola, no contato com os professores e com os livros didáticos. Sem dúvida é sugestivo o fato de o *você* ser a forma de tratamento íntima prescrita por esses livros (conforme afirma a pesquisadora) e também aquela predominantemente utilizada pelos professores – e isso no Estado do Rio Grande do Sul.

Quando pensamos na região sul 'oficial', envolvendo os Estados do Paraná, de Santa Catarina e do Rio Grande do Sul, a tendência é ver a primeira unidade como um lugar onde se usa a forma *você* no tratamento íntimo, e a última como o reino da forma *tu*; e, com as devidas ressalvas, sabemos através de estudos diversos que é isso o que acontece de fato. O caso de Santa Catarina, interessante por sua posição geográfica intermediária nesse quadro, será analisado através de alguns dos estudos que aqui apresentaremos.

Analisaremos, primeiramente, um estudo paranaense: o de Abreu (1987) feito em Curitiba, PR. Esse trabalho, além de não registrar qualquer uso da forma *tu* na referida capital, é interessante no que diz respeito à metodologia utilizada: a autora colheu dados sobre formas de tratamento entre os falantes utilizando-se de fotografias. O procedimento era apresentar aos sujeitos selecionados (um total de 96 indivíduos) 18 fotografias retratando pessoas em diversas situações: uma vendedora ambulante em frente a um prédio público conhecido na cidade; um homem de negócios na rua, etc. O sujeito era então instado a fazer um determinado pedido ou pergunta para a pessoa da foto. Por exemplo, diante de uma fotografia em que se tem um taxista saindo de seu veículo, o sujeito deveria atender ao seguinte pedido da pesquisadora: “*Pergunte se esta pessoa está com tempo para fazer uma corrida para você. Peça que ela te leve ao aeroporto Afonso Pena*”. Todos os dados foram obtidos de maneira semelhante, envolvendo a consideração de situações hipotéticas no lugar de observações de interações reais. As formas utilizadas foram exclusivamente *o(a) senhor(a)* e *você*, tendo também a pesquisadora anotado o não-uso de formas de tratamento em todos os casos em que isso ocorreu. Dentre três fatores testados (escolaridade, sexo e faixa-etária), apenas a escolaridade mostrou exercer condicionamento significativo no uso de formas de tratamento, no sentido de um maior uso de *o(a) senhor(a)* (e menor uso de *você*) quanto mais baixa a escolaridade do sujeito.

Santa Catarina ocupa uma posição geográfica intermediária entre o Paraná e o Rio Grande do Sul; haveria, então, um contínuo ou uma linha bem marcada dentro do Estado, ao norte da qual se utilizaria *você* no tratamento íntimo, e ao sul da qual se utilizaria *tu* na mesma situação? Seria possível traçar tal fronteira? Haveria uma co-ocorrência equilibrada entre as duas formas em determinados lugares? Os estudos de que temos conhecimento realmente indicam tal co-ocorrência em grande parte do território catarinense, mas as hipóteses quanto ao equilíbrio e estabilização desse quadro são variadas.

Ramos (2002) tem em seu *corpus* uma ocorrência significativa de elipse do pronome de tratamento na fala de informantes de Florianópolis, SC, tal como em, por exemplo, “*Preciso ir ao mercado. Ø tem um dinheiro pra me emprestar?*”. Dada a possibilidade de se utilizar o *tu* sem a conjugação normativa correspondente do verbo (ou seja, da maneira que comumente se observa no Rio Grande do Sul), tal elipse poderia a princípio estar 'escondendo' o uso desse pronome, e – por que não? – 'preparando o terreno' para a entrada da forma *você*, que tanto Ramos (2002) quanto Loregian-Penkal (2005) tratam como uma forma 'inovadora' ou 'invasora' no território catarinense.

Ramos (2002) questionou seus informantes a respeito de suas atitudes com relação às formas *tu* e *você*. Descobriu que a primeira era vista como “grosseira” ou “demasiado íntima”, e a segunda “mais bonita, formal e educada”, o que reforça a hipótese de que o *você* apresenta uma maior *legitimidade* frente ao *tu*. A pesquisadora também constatou que

há uma diferença entre o que o falante pensa que fala e o que ele realmente fala. Muitos de nossos informantes não têm noção de que usam o *você* em seu discurso e alguns que se mostraram conscientes quanto ao uso das duas formas, justificavam ser por causa de influência interna (em casa sempre usavam o *tu* com os familiares; no trabalho também, com os amigos mais íntimos) e, também, por influência externa (muitos turistas vêm visitar a Ilha e todos usam a forma *você*; as novelas e programas de televisão sempre favorecem o *você*).

A tabela abaixo (1g)<sup>5</sup>, retirada do trabalho de Loregian-Penkal (2005), mostra-nos que realmente tanto o *tu* como o *você* são utilizados nas mais diversas regiões catarinenses (a coluna *tu/você* registra sujeitos em cuja fala “*se constata a alternância pronominal [...] em que tanto o pronome tu, quanto o você são utilizados pelo falante, no mesmo turno*” [p. 364]).

---

<sup>5</sup>Apresentamos a tabela tal como publicada no trabalho original. Há, provavelmente, um erro na somatória de totais da coluna *tu/você*, já que é o número '60' que ali aparece no lugar de '64', que seria a expressão da somatória correta.

Tabela 1g: Distribuição dos informantes quanto à alternância tu/você (Loregian-Penkal, 2005:364; os números se referem à quantidade de entrevistados).

Localidade	TU	VOCÊ	TU/VOCÊ	Total
Florianópolis	13	1	10	24
Chapecó	6	2	16	24
Blumenau	2	4	17	23
Lages	1	6	17	24
Ribeirão da Ilha	7	-	4	11
Total	29	13	60	106

Com a leitura do texto da pesquisadora, fica clara a consideração do fator *etnia de colonização* como forte condicionador do comportamento lingüístico com relação ao uso de formas de tratamento. São consideradas como cidades de colonização açoriana Florianópolis e Ribeirão da Ilha, sendo que as outras cidades foram colonizadas por outras etnias (alemã, italiana). É então dito que

nossa hipótese geral é de que a etnia açoriana – representada pelas localidades de Florianópolis e Ribeirão da Ilha – seja a que mais faça uso do pronome tu (...). Assim, em função da ocupação mais recente (final do século XVIII) dos açorianos no litoral de Santa Catarina e por ser o tu típico dos açorianos, muito provavelmente nas localidades estudadas possa haver, ainda, a manutenção de traços lingüísticos étnicos. (Loregian-Penkal, 2005:365).

De fato, o peso relativo de uso de *tu* nas duas localidades 'açorianas' é maior. A seguinte observação da autora reforça a crença de que a forma *você* seja uma inovação no Estado – pelo menos na região litorânea central (os dados são aqueles constantes na tabela 1g):

No Ribeirão da Ilha, apesar de nenhum entrevistado se mostrar categórico no uso de *você* e de 07 informantes utilizarem só *tu*, há 04 deles que alternam os pronomes *tu/você* ao longo da entrevista, o que é altamente significativo, pois trata-se de uma localidade um tanto isolada e maciçamente açoriana em que o *você* já se “infiltrou”. (Loregian-Penkal, *idem*).

Quanto ao fator *gênero*, também observado pela pesquisadora, os resultados desenham, em Santa Catarina, uma hipótese surpreendentemente contrária à que temos para o Rio Grande do Sul; ou seja, no Estado catarinense foi observado um uso maior de *tu* entre as mulheres. Loregian-Penkhal (2005) se vale então desse fato para afirmar que o *tu* não é estigmatizado socialmente (“*já que a tendência das mulheres, em situação de variação estável, é usar as formas de prestígio*”), o que se choca com os dados de Ramos (2002), coletados na mesma região, a respeito das atitudes dos falantes. Trata-se, de qualquer forma, de metodologias diferentes, sendo que somente Ramos (2002) abordou diretamente os falantes acerca de seus julgamentos de valor específicos.

Um dos trabalhos mais completos sobre formas de tratamento na região sul do Brasil de que temos conhecimento é o de Menon (2002), que reúne e analisa vários outros trabalhos relacionados, entre os quais o de Abreu (1987) e o de Ramos (2002), citados anteriormente nesta seção, além do trabalho de Loregian (1996), com alguns dados comuns aos de Loregian-Penkhal (2005)<sup>6</sup>, também aqui citado.

Fazendo primeiramente uma análise diacrônica do tema, Menon (2002) aponta o erro de certas afirmações descuidadas sobre formas de tratamento no Brasil, como a de que “o *você* substituiu o *tu* em grande parte do território nacional” – à qual a autora opõe o fato de que, em muitos lugares (interior paulista, por exemplo), o *você* foi o primeiro pronome implantado, sem que tenha havido uma fase anterior na qual se usou o *tu*. Menon (*op. cit.*) também faz uma análise histórica para explicar diferenças entre PR, SC e RS quanto ao uso de formas de tratamento: teria sido a penetração dos vicentinos na região de Curitiba o fator responsável pelo uso de *você*, verificado atualmente no PR (lembramos que, até 1853, o atual território paranaense era parte da então província de SP). Tais deslocamentos de ‘vicentinos-paulistas’, como os direcionados a

---

<sup>6</sup> Loregian-Penkhal consta na bibliografia de Menon (2002) com a observação ‘em preparo’.

Lages, SC, na época dos tropeiros, também responderiam, segundo a autora, pela existência do *você* em certas áreas do interior catarinense.

Ao final do recorte diacrônico que apresenta na primeira parte do estudo, a autora faz as seguintes afirmações:

Vemos que já em 1940 se registra por escrito a forma verbal não-marcada junto ao pronome *tu*, no RS; que em Porto Alegre, os alunos já demonstram um uso maior do pronome *você* na década de 70<sup>7</sup>; que esses mesmos alunos já não usam tanto a concordância canônica; nos anos 80 se registra uma forma inusitada de o falante se dirigir ao interlocutor: não usa forma pronominal alguma, só o verbo em uma forma não-marcada, tanto em Curitiba como em Florianópolis; que em Curitiba *você* é categórico e que em Florianópolis há muito mais uso de *você* que aquele que os falantes nativos afirmam existir nas respostas ao questionário de atitudes de Ramos. (Menon, 2002:156).

O estudo prossegue com a análise de alguns trabalhos regionais, em especial a revisitação de dados coletados por Loregian (1996) em capitais e grandes cidades da região sul. Os dados relativos a Porto Alegre, que dizem respeito ao uso de formas de tratamento por parte de 24 sujeitos, apontam que, de 12 sujeitos do sexo masculino, 8 fazem uso de *você* em sua fala, enquanto que de 12 sujeitos do sexo feminino, apenas 2 usam essa forma. Tal indicação de uso mais freqüente da forma *você* na fala dos homens da capital gaúcha vai de encontro a nossos dados, em uma primeira análise; recordemos, porém, que trabalhamos com uma metodologia diferenciada, que enfoca um contexto específico para análise.

O trabalho de Menon (2002) se destaca, enfim, por testar uma série de grupos de fatores (GFs) condicionantes para o uso de formas de tratamento nos locais pesquisados. São eles: *sexo*, *presença do pronome*, *região*, *tipo de discurso* e *escolaridade*. Com relação ao *sexo*, comentamos acima o maior uso de *tu* por parte dos homens pesquisados, o que se confirmou na análise dos pesos relativos (que foi feita, no entanto, com a junção dos dados de Porto Alegre e Florianópolis); a *presença do pronome*, segundo a análise, inibiria o aparecimento do *tu*; o GF

<sup>7</sup> Ressaltamos que se tratam apenas de dados de *escrita*, em redações de escola.

*região* aponta Porto Alegre como tendo peso relativo maior na aplicação de *tu*, se comparada a Florianópolis; o GF *tipo de discurso* aponta três fatores favorecedores do uso do *tu*, sendo eles *marcador discursivo*, *discurso relatado de terceiros* e *discurso relatado do próprio informante*, enquanto que seriam desfavorecedores o *discurso direto*, a *argumentação* e a *narração*; por fim, a *escolaridade* coloca como favorecedor do uso do *tu* o informante com segundo grau, ficando os informantes com primário e ginásio como desfavorecedores desse uso. Menon (*op. cit.*) conclui o estudo apontando qual seria “o caminho da mudança”, referindo-se à “penetração do pronome *você* no sistema do *tu*”:

Vimos, a partir do comportamento dos grupos de fatores, que o contexto mais vulnerável [para a entrada do *você*] é o da indeterminação do referente, seguido do DR3 [discurso relatado de terceiros]. Parece, assim, que o traço (+ genérico) do referente propicia o uso de *você*, no sentido de que o falante atribui a outro(s) a autoria (ou a responsabilidade) no uso de *você*. O traço genericidade é primordial na indeterminação, e possibilita que o falante, mesmo se fizer parte do grupo referido, se dilua na não-responsabilidade individual da afirmativa. No discurso relatado de terceiros, ele ‘culpabiliza’ o outro na ocorrência do pronome; como ele reproduz a fala do outro, pode estar inserida aí a consciência lingüística da mudança, mas sempre na boca do outro, jamais na sua. (Menon, 2002:183).

Trata-se, como já dissemos, de um dos mais completos estudos de nosso conhecimento sobre formas de tratamento no sul do país; e, conforme se observou, a autora parece corroborar a hipótese de que o *você* está se expandindo sobre o território do *tu* nas regiões pesquisadas.

## 2. TEORIAS E MÉTODOS PARA O TRABALHO DE CAMPO SOCIOLINGÜÍSTICO

Neste capítulo iremos discorrer acerca de diversas metodologias utilizadas na Sociolingüística, com exemplos de suas aplicações. A partir da seção 2.5, apresentaremos diretamente os procedimentos deste trabalho, à luz das teorias debatidas anteriormente.

### 2.1. SELEÇÃO DE SUJEITOS E REPRESENTATIVIDADE

Milroy & Gordon (2003), ao tratarem da busca e seleção de sujeitos para pesquisa, abordam primeiramente a questão da *representatividade*.

O termo, em nossa disciplina, diz respeito a uma proporção de determinada população muito diferente do que se considera como estatisticamente válido em estudos demográficos de outros campos das Ciências Humanas. Por exemplo, Neuman (1997: 222 *apud* Milroy & Gordon, 2003: 28) coloca uma amostra de 300 para uma população total de 1.000, e de pelo menos 1.500 pessoas como representativas de uma população de 150.000, sendo que, através de um mínimo contato com trabalhos sociolingüísticos, percebemos, rapidamente, que o número de sujeitos envolvidos em tais pesquisas é radicalmente menor em proporção – em relação ao número de sujeitos envolvidos nas pesquisas de outros campos das Ciências Humanas.

Teriam de fato esses números reduzidos, encontrados nas pesquisas sociolingüísticas, força representativa com relação aos grupos pesquisados? Ou seja, ao selecionarmos um número ‘x’ de, por exemplo, “falantes do sexo feminino, estudantes universitárias, pertencentes à classe

econômica alta e nascidas em Campinas”, em que medida esse número ‘x’ permitiria que falássemos e generalizássemos a respeito do comportamento sociolingüístico desse grupo definido? Dentro do campo de estudos da sociolingüística, haveria um número mínimo para que fosse possível considerar os dados coletados como representativos de um determinado grupo social?

Os autores que foram pioneiros ao lidar com esse problema da representatividade estão de acordo que, quando se estudam fenômenos de linguagem, números demasiado grandes<sup>8</sup> de sujeitos seriam redundantes, *já que o uso lingüístico é mais homogêneo do que outros fenômenos passíveis de serem estudados através de pesquisas* – ou seja, os padrões se repetiriam com maior frequência nesse campo, e poderiam ser compreendidos através de uma amostra relativamente menor.

Em seu primeiro trabalho em Nova York, Labov (1966) selecionou 340 indivíduos de uma lista maior com os dados de vários sujeitos – lista que já havia sido originalmente utilizada em uma pesquisa sociológica. Porém, razões como “morte, doença, mudança de endereço, origem não-local ou simplesmente recusa em cooperar” acabaram reduzindo para apenas 88 os indivíduos que efetivamente participaram. Note-se, portanto: apenas 88 indivíduos bastaram para que Labov pudesse fazer seu trabalho e suas generalizações quanto ao comportamento lingüístico de determinados grupos de falantes nova-iorquinos. Não houve necessidade de buscar um número maior de participantes porque Labov concluiu que isso representaria um esforço inútil: os resultados obtidos com o grupo de 88 apenas se repetiriam como um padrão em grupos maiores. As respostas que ele buscava já haviam sido encontradas e reconfirmadas satisfatoriamente dentro do grupo.

---

<sup>8</sup> Sankoff (1980 *apud* Milroy & Gordon, 2003) acha desnecessário um número maior que 150 sujeitos em estudos sociolingüísticos.

Labov (2001) tece as seguintes considerações quanto ao tamanho da amostra e sua representatividade, estendendo-se também sobre metodologias de seleção:

Uma visão apurada de uma comunidade urbana não pode ser obtida a partir do estudo de uns poucos indivíduos, ou de pequenos grupos, ou mesmo de redes sociais estendidas de 30 ou 40 indivíduos. Mais importante, não pode ser obtida a partir de qualquer abordagem que comece com as conexões pessoais dos pesquisadores. Uma amostra realmente representativa da comunidade de fala deve se basear em uma amostragem aleatória na qual cada um dos muitos milhões de falantes tenha uma chance igual de ser selecionado. Tal amostra requer uma enumeração de tais indivíduos, a seleção por números aleatórios e uma busca vigorosa dos indivíduos selecionados. Essa é uma tarefa formidável, que não supera, porém, a capacidade de um único pesquisador. Pode-se modificar o procedimento limitando a enumeração a uma subseção da cidade, ou construindo uma amostragem estratificada na qual são colocadas cotas para vários subgrupos, ou por uma lista de substituições quando os indivíduos selecionados não puderem ser localizados. Além disso, aparentemente, com relação a propósitos lingüísticos, uma amostra confiável de uma cidade bastante grande pode ser conseguida com poucos falantes, comparativamente: na maioria dos casos, menos de uma centena. Não se pode, porém, capturar a estrutura regular de variação dentro de uma grande comunidade através de qualquer procedimento que abandone os passos críticos de enumeração e seleção aleatória. (Labov, 2001: 38-39).

Nesse mesmo texto, o autor lamenta que ultimamente muitos estudos sociolingüísticos sobre grandes comunidades tenham “saído desse padrão”; entre estudos que ficaram limitados, “às vezes com boa razão, a amigos, parentes e contatos dos pesquisadores”, Labov (2001) indica, em nota, o trabalho do casal Milroy em Belfast (Milroy & Milroy, 1978), reconhecendo as dificuldades de se proceder de outra maneira nos tempos de crise de então. O autor reconhece os méritos de alguns de tais estudos “de fora do padrão”, mas afirma que os mesmos não produzirão uma visão clara da estrutura da comunidade de fala como um todo, e nem da regularidade da variação nela contida, se não forem acompanhados por uma *amostragem aleatória* (metodologia a ser descrita a seguir) mais ampla.

Quanto à seleção de sujeitos em si, identificamos, no trabalho de Milroy & Gordon (*op. cit.*), a referência a três tipos de metodologias utilizadas. A primeira, chamada ‘amostragem

aleatória' (*random sampling*) foi o método ao qual chegou Labov (1966) após suas reflexões quanto à busca de participantes para seu trabalho sobre a comunidade de fala de Nova York.

Esse tipo de amostragem pode se basear, por exemplo, em listas telefônicas ou listas de registros eleitorais, e seria, à primeira vista, igualmente abrangente com relação às diversas categorias sociais (logo se percebe, no entanto, que uma lista telefônica excluiria pessoas de classe social baixa, especialmente em épocas nas quais possuir uma linha telefônica não era privilégio de todos; igualmente, um registro eleitoral excluiria a parte da população que ainda não tem idade para votar).

Um outro tipo de seleção – em ‘bola de neve’ (*snowball sampling*) – é aquela em que um informante, baseando-se nos requerimentos do pesquisador, apresenta outro participante para o trabalho, que por sua vez aponta um terceiro, e assim por diante. Isso cria uma *rede* (o termo freqüentemente utilizado nos trabalhos do casal Milroy é *network*) na qual o pesquisador se insere não como um total estranho, mas como um ‘amigo de um amigo’. As vantagens práticas para o pesquisador, neste caso, parecem óbvias: encontra-se mais cooperação por parte dos sujeitos, e o trabalho de selecionar participantes torna-se mais profícuo, preciso e rápido. Em seus *neighbourhood studies* (‘estudos de bairro’) na Filadélfia, Labov (2001) recorreu a tal metodologia em certo momento, quando separou determinados “quarteirões” em áreas predeterminadas da cidade, tomando-os como ponto de partida para localizar redes sociais.

Há um terceiro tipo de metodologia de seleção de sujeitos apresentado pelos autores, que chamaremos de ‘amostragem etnográfica’ (Milroy & Gordon [2003] hesitam entre os nomes ‘amostragem por cotas’ e ‘amostragem de julgamento’ – *quota/judgment sampling* – para este tipo de metodologia essencialmente etnográfica), e que é assim apresentado:

Contrastando com os procedimentos mecânicos envolvidos na amostragem aleatória, a amostragem por cotas se sustenta no julgamento do investigador para determinar a estrutura da amostra e mesmo para selecionar os sujeitos que preencherão as cotas (...). Uma boa amostragem por cotas (ou ‘de julgamento’) precisará basear-se em algum tipo de referencial teórico defensável; em outras palavras, o pesquisador precisará ser capaz de demonstrar que seu julgamento é racional e bem-motivado (Milroy & Gordon, 2003: 30).

O termo ‘por cotas’ diz respeito a determinados números de sujeitos que deverão preencher certas categorias locais: por exemplo, quando se tem ‘alunas de escolas públicas’, ‘alunos de escolas públicas’, ‘alunas de escolas particulares’ e ‘alunos de escolas particulares’ (o cruzamento entre sexo e tipo de escolaridade produzindo quatro categorias) e se assinala que é necessário ter, digamos, oito sujeitos para cada uma dessas categorias.

Daí entra também o termo ‘de julgamento’: ou seja, é o pesquisador que, de antemão, julga o que é necessário investigar, decidindo também como preencherá cada uma das cotas por ele estabelecidas.

Para que consiga fazer tal julgamento, o pesquisador deverá ter um amplo conhecimento das relações sociolingüísticas vigentes na comunidade:

Quando as categorias sociais relevantes não estão prontamente especificadas por critérios demográficos, uma responsabilidade muito maior recai sobre o investigador. O que se requer é um conhecimento completo da comunidade, que normalmente vem de um longo período de observação participante, ou de outros métodos etnográficos. Como Eckert (2000: 69) descreve, “em vez de testar hipóteses contra categorias predeterminadas, a etnografia é, entre outras coisas, uma busca por categorias locais. Assim, enquanto o trabalho de campo de pesquisa aleatória se concentra no preenchimento de uma amostra, o trabalho de campo etnográfico se concentra na descoberta daquilo que é válido amostrar” (Milroy & Gordon, 2003: 31).

Acreditando ter fornecido um breve, porém abrangente quadro sobre a questão dos métodos para a seleção de sujeitos dentro da sociolingüística variacionista, lançaremos agora um olhar crítico sobre os diversos métodos utilizados em nossa disciplina para coletar dados.

## 2.2. COLETA DE DADOS

Milroy & Gordon (2003) atentam para o fato de que a maneira pela qual um pesquisador aborda um falante irá afetar os dados disponíveis para análise. Certamente, o problema primário que surge em qualquer consideração sobre a coleta de dados em trabalhos que se ocupem de linguagem é o do ‘paradoxo do observador’: o observador quer observar como as pessoas falam quando não estão sendo observadas.

Um falante, ao saber-se foco de observação lingüística, tenderá a sair de seu estilo casual de fala, promovendo uma monitoração muito maior de seu próprio uso do que seria de costume – ainda mais quando abordado com microfones, gravadores e aparelhagem similar. Esse ‘estilo casual de fala’ pode ser equiparado ao que muitos autores chamam de ‘vernáculo’.

Labov (1984) descreve o vernáculo como a variedade adquirida nos anos da pré-adolescência; o falante utilizaria o vernáculo nas situações em que menos prestaria atenção à sua própria fala – por exemplo, ao estar intensamente envolvido em uma narrativa impactante do ponto de vista pessoal. Daí, por exemplo, a estratégia do ‘perigo de morte’ desenvolvida pelo autor: o falante seria incentivado a contar um caso sobre um episódio em que sua vida tenha ficado em risco. A variedade utilizada nessa narração seria o vernáculo. Trata-se, portanto, de uma tentativa de eliminar, em grande parte, o problema do paradoxo do observador; deve-se notar, porém, que a estratégia laboviana perderá sua eficácia a depender do meio em que é aplicada. Por exemplo, em uma sociedade em que o perigo de morte seja constante para todos (onde haja intensos conflitos étnicos, para citar apenas um exemplo), é menos provável que o vernáculo apareça quando o falante for instado a contar um desses casos de sua rotina diária; em oposição, pode haver sociedades onde simplesmente a quase totalidade dos sujeitos não tenha o

que dizer a respeito, por jamais terem tido a consciência de haverem passado por uma situação de perigo de morte. Assim, a estratégia original de Labov é hoje estendida, na Sociolinguística atual, para o que se define como “narrativa de experiência pessoal”. Nesse caso, o envolvimento emocional do falante estaria mantido, bem como – e conseqüentemente – o objetivo inicial do método (o não-monitoramento da fala).

Outros métodos para obter informações dos falantes incluem questionários escritos e questões aplicadas pelo pesquisador de campo (estas últimas especialmente elaboradas a fim de provocar a pronúncia de determinadas palavras). No primeiro caso, como sugere o próprio nome, temos a limitação da escrita. Já na situação em que o pesquisador de campo está presente (ou falando ao telefone, como em alguns casos), as questões podem ser feitas oralmente, e haveria mais espaço para a observação da ‘linguagem natural’. Ainda assim, Milroy & Gordon (2003) percebem que

à diferença de entrevistas envolvendo conversação livre (...), é difícil disfarçar – assumindo que se queira fazer isso – o propósito de uma pesquisa na qual sempre se questionam os sujeitos a respeito de como chamam a coisa X ou como diriam Y. Em geral, os variacionistas têm se mantido céticos a respeito da precisão de dados autorrelatados. Há casos bastante conhecidos de pessoas que, quando questionadas diretamente, afirmam não utilizar determinadas formas que de fato utilizam em momentos de menor atenção durante uma entrevista. (Milroy & Gordon, 2003: 54).

Podemos tomar como exemplo concreto de entrevistas envolvendo ‘conversação livre’ (metodologia citada acima) a série de registros que obtivemos em um trabalho anterior (Bolivar, 2005). Na ocasião, ao buscarmos a produção de formas de tratamento por parte dos sujeitos participantes, procedemos à gravação de longas conversas que versavam sobre diversos temas da esfera cultural desses sujeitos, envolvendo-os emocionalmente. Assim, apesar de os sujeitos terem a consciência de que sua fala estava sendo registrada, acreditamos ter sido capazes de obter

registros de formas de tratamento produzidas em contexto de menor automonitoramento possível por parte dos falantes; ou seja, incorporamos e adaptamos com sucesso a técnica laboviana do ‘perigo de morte’.

Certamente haverá quem questionará se o melhor a fazer não seria simplesmente registrar a fala dos sujeitos sem que os mesmos tenham consciência desse processo. Obter-se-iam, assim, os tão desejados dados ‘espontâneos’ e ‘naturais’, sendo que o paradoxo do observador estaria eliminado. Nesse caso, no entanto, devem-se observar com atenção todas as disposições da legislação local a respeito, que, em alguns casos, podem restringir a prática.

O que fizemos neste trabalho foi simplesmente proceder a uma observação da fala dos sujeitos em diversas interações – o tipo de trabalho caracterizado como *pesquisa rápida e anônima* (*rapid and anonymous survey*) por Milroy & Gordon (2003), e cujos exemplos prototípicos são os trabalhos de Labov nas lojas de departamentos em Nova York e nas ruas da Filadélfia. Trata-se de “um tipo especial de pesquisa administrada pelo investigador em campo, sem o conhecimento dos sujeitos”. Os dados que compõem nosso quadro inicial (configurado basicamente a partir das idas a campo em 2006 e 2007, conforme se verá a partir da seção 2.5) foram obtidos precisamente dessa maneira, tendo havido, também, uma nova coleta de dados em 2008, realizada especialmente para fins da análise de possíveis condicionadores lingüísticos. Nessa última coleta, conseguimos efetuar a gravação em áudio de dados obtidos de maneira idêntica àquela realizada em 2006 e 2007. Aqui, o que interessa é o registro dos traços lingüísticos específicos que se deseja estudar. Há que saber, portanto, como provocar a pronúncia das palavras desejadas em cada caso: no estudo clássico das lojas de departamentos, Labov desejou observar a pronúncia do /r/ pós-vocálico, e, para tanto, providenciou que os sujeitos/atendentes se vissem forçados a usar palavras contendo esse fonema, ao responderem uma pergunta dos pesquisadores.

Em um estudo menos conhecido, que utiliza o mesmo princípio, o autor investigou a alternância entre [str] e [ʃtr] no início de palavras:

Obtivemos dados sobre /str/ em uma ampla variedade de bairros da Filadélfia ao pedirmos informações acerca da localização de determinada rua nas vizinhanças que tivesse um nome do tipo *X Street*. Perguntamos, porém: “Você poderia me dizer como chegar até *X Avenue*?”. Na grande maioria dos casos, os informantes respondiam “*X Street*?”, com considerável ênfase em *street*. (Labov, 1984:50).

No caso da investigação no comércio de Porto Alegre, a facilidade que tivemos em obter as palavras focais (*i.e.*, as formas de tratamento) foi, como se pode esperar, bastante grande.

Descreveremos mais detalhadamente o trabalho clássico de Labov nas lojas de departamentos – visando à exemplificação de um trabalho relacionado e a comparação com nosso próprio estudo – na seção 2.4.

### **2.3. O FATOR *GÊNERO/SEXO***

Neste trabalho, como se verá, o único fator individual que realmente levamos em consideração (tanto por sua relevância para a pesquisa como pela feliz coincidência da possibilidade de registrá-lo mesmo em uma pesquisa anônima) foi o *sexo*. Por esse fato, entendemos ser necessária uma discussão prévia sobre o tratamento que o fator tem recebido nos estudos sociolinguísticos, e dos resultados que se observam em diversas pesquisas, caracterizando falantes dos dois gêneros/sexos quanto a seu comportamento linguístico.

Na imensa maioria dos casos, é possível dizer que os estudos em nossa área apontam que a fala das mulheres está mais em conformidade com o que as sociedades consideram um ‘uso correto’ ou ‘polido’ da língua, estando a fala dos homens mais afastada dessa concepção.

Milroy & Gordon (2003), ao revisarem o tema dentro da sociolinguística variacionista, o problematizam grandemente, citando, em primeiro lugar, diversos autores que demonstram como é difícil especificar o que é uma ‘norma de prestígio’ dentro de uma comunidade de fala, questionando, a seguir, alguns dos pressupostos variacionistas utilizados em estudos anteriores, como por exemplo a tendência a se considerar *gênero* somente com referência (e dependente de) variações ligadas à classe social. São de grande interesse e relevância para este estudo as seguintes afirmações dos autores:

As mulheres, muito geralmente, parecem preferir variantes supralocais, que podem ou não ser identificadas como de prestígio (...). Os homens parecem favorecer variantes locais, que freqüentemente são estigmatizadas. (Milroy & Gordon, 2003:103; grifos nossos).

Para os autores, antes de ‘correção’ e ‘incorreção’, o que está em jogo são precisamente esses fatores: o supralocal e o local, que, coincidentemente, quase sempre acabam sendo vistos como o ‘mais correto’ e o ‘menos correto’, respectivamente. Além disso, sugerem que é mais acertado dizer que as mulheres *criam* as formas prestigiadas do que as *seguem*. Tais formas, depois de criadas, podem acabar sendo reconhecidas como variantes de prestígio.

Calvet (2002) cita o estudo de Trudgill (1974) realizado em Norwich, Inglaterra, para demonstrar que, usando ou não as variedades de maior prestígio, as mulheres tendem a ‘supervalorizar’ sua própria fala; ou seja, acreditam que a proximidade da própria fala com relação ao padrão tido como ‘correto’ é maior do que se verifica na realidade – o que não acontece com os homens, ao menos nesse estudo. A tabela abaixo (2a) mostra em que medida os falantes avaliam sua própria fala, concentrando-se em um determinado traço de pronúncia. Se,

por exemplo, pronunciam a forma estigmatizada e dizem pronunciar a forma de prestígio, há superavaliação da fala; e se fazem o oposto, há subavaliação.

*Tabela 2a: Autoavaliação da fala com relação a um traço de pronúncia (Trudgill, 1974).*

	total	homens	mulheres
superavaliam	13%	0%	29%
subavaliam	7%	6%	7%
avaliam corretamente	80%	94%	64%

Trudgill (1974 *apud* Calvet, L., 2002), ao comentar os resultados, afirma:

Podemos dizer que as mulheres, em inúmeros casos, se autodefinem como usuárias das variantes mais prestigiosas sem realmente o serem, sem dúvida porque gostariam de utilizá-las ou pensam que deveriam fazê-lo, passando então a crer que realmente o fazem. Isso quer dizer que os falantes se vêem como quem utiliza a forma a que aspiram e que para eles tem conotações favoráveis em comparação à forma que realmente usam. (pp. 70-71).

Não deixamos de notar que, se a situação é mesmo essa, então para os homens, ao contrário, é positivo terem sua fala associada, em certa medida, a uma variedade tida como ‘menos correta’. Esse pensamento remonta à escola, onde, sem muita dificuldade na maioria das sociedades, é possível observar que ‘falar direitinho’ é uma característica associada às meninas, da qual os meninos se afastam tanto quanto podem.

Encerramos esta seção com um olhar de fora do campo estritamente sociolinguístico. São diretas e agudas as observações de Bourdieu (1996 *apud* Calvet, L. *op. cit.*) quanto às diferenças de comportamento linguístico entre mulheres e homens:

Compreende-se assim por que, como os sociolinguistas frequentemente observaram, as mulheres são mais inclinadas a adotar a língua legítima (ou a pronúncia legítima): do fato que elas são votadas à docilidade para com os usos dominantes e pela divisão de

trabalho entre os sexos, que as especializa no campo do consumo, e pela lógica do casamento, que é para elas a via principal quando não exclusiva, da ascensão social, e onde elas circulam de alto a baixo, estão dispostas a aceitar, especialmente na Escola, as novas exigências do mercado de bens simbólicos (p.71).

Como vimos, Bourdieu usa seu conceito de *língua legítima* (Cf. seção 1.3 neste trabalho) para explicar o comportamento lingüístico das mulheres, que seria consequência, por sua vez, de uma série de pressões e coerções da sociedade sobre elas.

#### **2.4. APRESENTAÇÃO COMPARATIVA DE UM ESTUDO CLÁSSICO**

Cabe a Labov (1966) o pioneirismo do clássico trabalho de campo sociolingüístico. Nesta seção, comentaremos a respeito desse famoso trabalho nas lojas de departamentos, analisando suas metodologias e tecendo alguns comentários pontuais a fim de compará-lo, em alguns de seus aspectos, a nosso próprio estudo no comércio porto-alegrense.

Nas lojas de departamentos de Nova York, Labov estava lidando com uma diferença fonética mais ou menos sutil; é relativamente difícil traçar uma linha rígida e segura discriminando duas variantes em questão (pronúncia ou ausência de /r/ pós-vocálico), sendo os ouvidos dos muitos pesquisadores participantes do projeto o único instrumento que podia julgar se houve ou não tal pronúncia de /r/. Com relação a tais julgamentos, nosso trabalho no comércio de Porto Alegre encontra menores dificuldades, já que se há de convir que a diferença entre dizer *tu* e *você*, ou mesmo *pra ti* e *pra você*, é tão grande que é virtualmente impossível haver espaço para dúvidas ou considerações subjetivas acerca do que foi dito.

Porém, quanto à delimitação e caracterização dos ambientes pesquisados, Labov encontra dificuldades comparativamente menores. O autor trabalhou com três lojas diferentes; nós

trabalhamos com três locais diferentes que poderiam ter – como de fato tinham – algumas das mesmas lojas em seu espaço.

Não foi difícil separar a S. Klein, a Macy's e a Saks Fifth Avenue em qualquer dos critérios propostos por Labov. Por exemplo, o autor concluiu que, ao se buscar um mesmo artigo nas três lojas, este teria preços mais baixos na loja de caráter 'popular' (a Klein's), preços intermediários na loja intermediária (a Macy's) e preços altos na loja 'de elite' (a Saks). Abaixo (tabela 2b), vemos um dos quadros da clássica pesquisa do autor, comparando preços de diversos produtos (provavelmente não o mesmo produto em si; ou seja, não o *mesmo tipo* de casaco, por exemplo) em duas das lojas.

*Tabela 2b: Comparação de preços entre lojas de Nova York (Labov, 1966).*

	Macy's	S. Klein
vestidos	\$14.95	\$5.00
casacos femininos juvenis	\$16.99	\$12.00
meias	\$0.89	\$0.45
ternos masculinos	\$49.95 - \$64.95	\$26.00 - \$66.00

A ausência da Saks (a loja mais cara) no quadro acima se deve ao fato de esta “geralmente não listar preços”. Labov consegue obter apenas a comparação entre ‘casacos femininos’, que fica assim: \$23.00 na Klein's, \$79.95 na Macy's e \$90.00 na Saks.

Unindo seus conhecimentos acerca da comunidade pesquisada, Labov também imaginou que no jornal “lido pelas classes mais altas” (o *New York Times*) haveria proporcionalmente mais anúncios da loja mais cara, o contrário ocorrendo no jornal “lido pelas classes populares” (o *Daily News*). Na tabela 2c temos o quadro que ilustra mais esta conclusão acertada, após análise de quatro edições seguidas de ambos os diários.

Tabela 2c: Número de páginas de anúncios, por loja, em jornais Novaiorquinos entre 24 e 27 de outubro de 1962 (Labov, 1966).

	New York Times (- popular)	Daily News (+ popular)
Saks	2	0
Macy's	6	15
S. Klein	1/4	10

Labov também incluiu algumas observações informais para comprovar sua caracterização das três lojas posicionando-as em três níveis de escala socioeconômica:

O espaço físico das lojas também serve para diferenciá-las. A Saks é a mais espaçosa, especialmente nos andares superiores, com o menor número de mercadorias expostas. Muitos dos pisos são acarpetados, e em alguns deles uma recepcionista é colocada para saudar os clientes. A Klein's, no outro extremo, é um labirinto de anexos, pisos de concreto em declives, tetos baixos; tem o máximo número de mercadorias expostas ao menor custo possível (Labov, 1966:45).

O autor imaginou que outras diferenças não se mostrariam da mesma maneira; por exemplo, acreditou que indicadores socioeconômicos relativos aos empregados das três lojas provavelmente os colocariam em um mesmo nível, sendo que se houvesse alguma diferença ela talvez residisse em uma provável maior escolarização entre os funcionários da Saks.

Os procedimentos para provocar a produção de palavras que continham /r/ na posição desejada pelo autor foram bastante engenhosos: o sujeito iria, obrigatoriamente, responder com a construção *fourth floor* ('quarto andar') à pergunta direcionada a si por um dos pesquisadores participantes do projeto. Os resultados da frequência de pronúncia de /r/ foram colocados em inúmeras categorias, levando-se em conta desde dados relativos ao sujeito (idade aparente, etnia, sexo) até divisão de andares dentro de uma mesma loja e posição dentro da construção *fourth floor*, em dois níveis (um dito 'casual', outro 'enfático'). O que é mais importante evidenciar aqui

é que a pronúncia do /r/ na posição pesquisada obtinha a maior frequência na Saks – a loja mais cara – e a menor frequência na S. Klein – a loja mais barata.

No final, tais pesquisas rápidas e anônimas, unidas a uma série de outras observações e entrevistas realizadas na cidade (agrupadas no projeto Lower East Side), permitiram que Labov fizesse a afirmação de que “*se dois subgrupos quaisquer de falantes nova-iorquinos estiverem classificados em uma escala de estratificação social, eles estarão classificados na mesma ordem de acordo com seu uso diferenciado de /r/* (Labov, 1966:42)”.

Neste trabalho, como já foi dito, pesquisamos três locais que agrupam diversas lojas – entre elas, lojas de departamentos que podem ou não estar presentes em cada um desses locais. A caracterização e diferenciação dos contextos foi, assim, feita de modo um tanto diferenciado com relação ao supracitado trabalho de Labov: levamos em conta, principalmente, informações e opiniões colhidas entre os falantes, que, finalmente, levaram-nos a algumas comprovações que pudemos fazer nesse sentido. Esta discussão será retomada e aprofundada nas seções seguintes deste capítulo.

## **2.5. INTRODUÇÃO AO ESTUDO NO COMÉRCIO PORTO-ALEGRENSE**

Nosso trabalho com formas de tratamento no português falado no Rio Grande do Sul vem desde a época da graduação, quando descrevemos, em dois contextos diferentes, o comportamento lingüístico de um grupo de rio-grandenses vivendo no interior de São Paulo (Bolivar, 2005). Nesse trabalho verificamos que, em um contexto que chamamos ‘privado’ (interações com membros da família e/ou conterrâneos), a forma *tu* era a utilizada com maior frequência pelos sujeitos; todavia, no contexto que denominamos ‘público’ (ou seja, interações com o ‘público geral’ – desconhecidos), a forma mais utilizada passava a ser *você*.

Para o presente trabalho, fomos a campo para observar e descrever o atual sistema de formas de tratamento do português rio-grandense (tomando como base a capital do Estado, Porto Alegre, que com 1,420,667 habitantes é a nona maior do país nesse quesito [dados do censo de 2007 do IBGE]), com especial atenção para a forma *você*.

Geralmente, presume-se que o Rio Grande do Sul seja um dos componentes do grupo de Estados ou regiões do país onde o *tu* ‘sobrevive’ como forma de tratamento íntimo, estando a forma *você* fora de lugar em sua variedade regional oral. No entanto, mesmo após uma rápida observação de interações em cidades como Porto Alegre ou Caxias do Sul (onde, em 2006, também chegamos a coletar alguns dados, não mostrados neste trabalho) constatar-se-á que a forma *você* está ocorrendo localmente. Desde o início de nosso interesse sobre o tema, acreditamos de que o aparecimento dessa forma constituía uma inovação relativamente recente (embora ainda não tenhamos, até o momento, base científica para tal afirmação), e assim, conforme já dissemos, fomos a campo na tentativa de descrever seu lugar atual dentro do sistema de formas de tratamento da variedade em questão.

Em um primeiro momento, estávamos decididos a observar diversos tipos de interações no atendimento ao público (por exemplo, em recepções de hotéis ou museus; em lojas do comércio; em balcões de atendimento ao turista, etc.), por acreditarmos, com base em observações informais, que esse seria um contexto propício para o uso da forma *você*. Nos locais em que esse uso fosse realmente observado, conduziríamos, em um segundo momento, entrevistas com os sujeitos, questionando-os diretamente sobre seu uso de formas de tratamento. Foi assim que procedemos nos primeiros dias em campo, procurando, a princípio, gravar as interações observadas – o que se mostrou impraticável nas etapas iniciais, dada a qualidade nula de tais gravações. Anotávamos o local, a data e o horário de cada ocorrência, considerando o sexo dos interagentes. Foi então que, ao concentrarmos as observações em lojas (de shopping centers e

do comércio popular), e ao considerarmos determinadas sugestões dos próprios falantes locais quanto aos contextos observados (o que será explicado em seguida), pudemos dar à pesquisa um rumo mais determinado e de enfoque mais concentrado.

Percebemos que aqueles que respondiam pela quase totalidade dos usos de *você* registrados eram vendedores de lojas no comércio; o curioso é que, à diferença das lojas em shopping centers, não foi observada ocorrência da mesma forma de tratamento nas lojas ditas ‘populares’ do centro da cidade, nem entre os vendedores ambulantes. Ou seja, não poderíamos generalizar como ‘lojas’ os lugares em que o *você* estava aparecendo. Teríamos que ser mais específicos.

Falantes da cidade indicaram-nos quais seriam os shoppings freqüentados pela ‘elite’, e quais aqueles freqüentados pelas camadas populares; para tal, apontaram fatos que iam desde diferenças na infra-estrutura e nos serviços oferecidos, até diferenças quanto aos produtos oferecidos nas mesmas cadeias de lojas em dois shoppings diferentes (*i.e.*, no shopping que seria freqüentado pelas classes mais altas, eram expostos produtos mais caros, que não apareciam no outro shopping). Comprovamos a veracidade de tais afirmações, o que acabou surpreendendo-nos, visto que, não fosse por tais sugestões, jamais teríamos notado qualquer diferença desse tipo entre certos estabelecimentos.

A partir disso, concentramos nossas observações em dois shoppings: um dito ‘de elite’ (o *Iguatemi*) e outro dito ‘mais popular’ (o *Praia de Belas*). Acrescentamos a esses os dados do comércio do centro da cidade, como um terceiro contexto, imediatamente abaixo do Praia de Belas nessa separação que leva em conta representações de contextos sociais.

Aquilo que obtivemos levou à formulação de uma hipótese aplicada a esse novo universo: em alguma semelhança com o trabalho laboviano nas lojas de departamentos de Nova York,

verificamos que a frequência do uso da forma *você* aumenta quanto mais alto subimos nessa escala que tem o Iguatemi como ponto culminante.

Os dados que apresentaremos aqui foram coletados em duas etapas: na primeira, com idas a campo em julho de 2006 e em outubro de 2007<sup>9</sup>, organizamos um grande número de interações com o objetivo de observar a correlação entre fatores de ordem social e o uso de formas de tratamento; na segunda etapa, com uma ida a campo em agosto de 2008, registramos um número menor de interações, gravando-as com qualidade, a fim de, principalmente, promover análises dentro do nível mais estritamente lingüístico com relação ao uso de formas de tratamento.

## **2.6. CONTEXTOS**

Neste trabalho, temos como base os três contextos/ambientes delimitados (Iguatemi, Praia de Belas e Centro), nos quais observamos o comportamento dos sujeitos. Apresentaremos agora esses ambientes (que aparecem simultaneamente na figura 2d), caracterizando-os para uma melhor compreensão de suas particularidades.

---

<sup>9</sup> A esses foram acrescentados alguns dados coletados em 2008, conforme se verá no capítulo seguinte.



Figura 2d: Mapa de Porto Alegre (escala ignorada) mostrando a localização dos três ambientes pesquisados neste trabalho (adaptação do autor sobre mapa da PROCEMPA / Prefeitura de Porto Alegre: <http://geo.procempa.com.br/geo/> ).

Segundo informações do *site* do próprio estabelecimento<sup>10</sup>, o Iguatemi de Porto Alegre foi inaugurado em Abril de 1983. Com 107.300m<sup>2</sup> de área bruta construída e 310 lojas ocupando seus três pisos, é o maior shopping da região Sul e um dos maiores do país (ver figura 2e).



Figura 2e – Vista aérea do Iguatemi (divulgação – site oficial).

<sup>10</sup> O endereço ( [www.iguatemiportoalegre.com.br](http://www.iguatemiportoalegre.com.br) ) foi acessado em 21 de Novembro de 2007, tendo sido atualizado no dia anterior, e os dados foram aqui apresentados tal como constavam então.

O shopping está localizado no que se chama 'zona norte' da cidade<sup>11</sup>, em meio a uma região de classe econômica alta, próxima ao Country Club de Porto Alegre. É importante destacar que, em 1997, foi inaugurado, ao lado do Iguatemi, com separação de uma rua, o shopping Bourbon Country – pequeno estabelecimento com 75 lojas – que na figura acima pode ser visto parcialmente no canto inferior esquerdo. Tal proximidade (no *site* do Iguatemi há notícias de que em 1997 uma “área anexa” foi inaugurada) permitiu que incluíssemos, durante a segunda viagem de campo, dados coletados no Bourbon Country como fazendo parte do Iguatemi.

O Praia de Belas (figura 2f), administrado pela Iguatemi Empresa de Shopping Centers S. A. (pertencendo, portanto, ao mesmo grupo que administra o shopping apresentado anteriormente), informa em seu *site*<sup>12</sup> possuir 186 lojas distribuídas em dois pisos, em uma área construída de 113.000m<sup>2</sup>. Comparativamente ao Iguatemi, está localizado muito mais próximo do centro da cidade (ver figura 2d), ao sul da região, e quase vizinho ao Estádio Beira-Rio.

---

<sup>11</sup>Geograficamente, fica a leste do Centro, como se verifica na figura 2d.

<sup>12</sup> O endereço é ( [www.praiadebelas.com.br](http://www.praiadebelas.com.br) ), tendo sido acessado em 21 de Novembro de 2007.



*Figura 2f – Fachada do Praia de Belas (divulgação – site oficial).*

A vizinhança onde se localiza o Praia de Belas não tem o status de ‘área nobre’ de que goza a vizinhança em que se localiza o shopping anteriormente apresentado, o que se percebe, entre outros modos, através da comparação de valores pelos quais residências de metragem idêntica são vendidas ou alugadas nos dois lugares.

O Centro e seu comércio – o terceiro e último ambiente que pesquisamos – compreende, em nosso trabalho, uma região relativamente vasta englobando a rua Júlio de Castilhos (da Rodoviária até o Mercado Municipal), a rua dos Andradas (praticamente toda sua extensão) e ruas vizinhas. Principalmente ao redor do Mercado e nos calçadões da Andradas (cujo antigo nome ‘Rua da Praia’ ainda é utilizado pela maioria dos falantes, na referência), costumam instalar-se vários vendedores ambulantes – cujas interações com os clientes registramos em diversas ocasiões. Além desse tipo de interações, também consideramos, dentro do contexto, tudo o que registramos em lojas da região, seja dentro do Mercado Municipal, seja nas ruas

supracitadas, ou ainda dentro de galerias e de um pequeno shopping center central denominado Shopping Rua da Praia.

Toda essa região central (da qual uma imagem pode ser vista na figura 2g) tem um comércio bastante vivo e um intensíssimo fluxo de pedestres que praticamente se mantém inalterado até tarde da noite.



*Figura 2g – Comércio Ambulante em calçadão da Rua dos Andradas, nas proximidades do Shopping Rua da Praia (Thiago Bolivar, Outubro de 2007).*

A grande diferença entre os ambientes do centro e dos shopping centers está evidenciada nos tipos de lojas encontradas (no centro não se encontram, por exemplo, as lojas de roupas caras que funcionam nos shoppings), no preço das mercadorias (ambulantes, em geral, vendem barato – e não há ambulantes nos shoppings), e no espaço físico em si, que nos shoppings, ao contrário do centro, oferece alguma segurança e boa climatização. Além disso, supõe-se que quem vai a um shopping o faz principalmente porque *quer* comprar, enquanto que quem transita pelo centro

pode apenas estar de passagem, e a compra ou a simples análise de uma mercadoria pode ocorrer por impulso, no meio do caminho entre duas paradas de ônibus ou de uma ida a um banco, por exemplo.

As diferenças entre os dois shopping centers podem ser bem mais sutis, difíceis de serem percebidas em uma primeira análise; e na verdade, nas visitas que fizemos anteriores à realização deste trabalho, jamais nos ocorreu que pudesse haver uma diferença de nível socioeconômico entre os freqüentadores dos dois estabelecimentos. As diferenças entre o Praia de Belas e o Iguatemi foram apontadas pelos falantes porto-alegrenses com os quais conversamos informalmente durante as duas idas a campo, consistindo no fato de que o primeiro seria freqüentado por camadas mais populares, e o segundo pela elite.

Qualquer falante da cidade irá prontamente apontar o Iguatemi como um shopping comparativamente mais freqüentado pelas classes altas, e, embora não conheçamos dados estatísticos confiáveis e independentes que possam demonstrar tais particularidades, pudemos comprovar informalmente algumas das diferenças apontadas: verificamos que o preço do estacionamento no Iguatemi é ligeiramente superior ao do Praia de Belas (R\$4,00 contra R\$3,50 – fato observado em 2007), e que na praça de alimentação do shopping Praia de Belas algumas mesas tinham adesivos com os dizeres “favor retornar esta bandeja ao local de origem” (fato observado em 2006) – à diferença do Iguatemi, cuja ausência de tais avisos significaria a existência de um maior número de garçons e de empregados encarregados de recolher as bandejas. Além disso, durante o trabalho de campo de 2006, uma funcionária de uma cadeia de lojas de informática com filiais em ambos os shoppings declarou-nos, sobre as próprias lojas, que certas mercadorias mais caras eram vendidas exclusivamente no Iguatemi, ficando as mais baratas à exposição nas vitrines da filial do Praia de Belas – fato que infelizmente, à época, não pudemos comprovar senão em caráter informal.

Foi desta maneira, conhecendo e revisitando seguidas vezes os três ambientes, e colhendo opiniões de falantes, que delimitamos nossos três contextos/ambientes de observação colocando-os em uma escala de representações de ordem socioeconômica, com o Iguatemi no topo, o Praia de Belas em posição intermediária e o Centro na base.

## 2.7. SUJEITOS E INTERAÇÕES

A princípio (2006 a 2007) nossa quantificação dos dados esteve baseada no *número de interações* com a participação de sujeitos selecionados; interações nas quais foram registradas formas de tratamento. Segundo esse critério, nas duas idas a campo registramos 60 interações com sujeitos do sexo masculino e 60 interações com sujeitos do sexo feminino – todas com o uso de pelo menos uma forma de tratamento (*tu, você, o(a) senhor(a)* ou mesmo a *forma-zero* ou *nula*, como se verá na análise dos dados). Como, no entanto, observamos que nessa metodologia, em alguns casos, um mesmo sujeito fora registrado como participante de duas interações diferentes; e que isso provocava pequenas desigualdades entre o número de homens e mulheres (ou entre sujeitos por contexto/ambiente)<sup>13</sup>, decidimos descartar todas interações 'duplas' e preencher os espaços nas cotas com novos sujeitos, a fim de que tivéssemos, de fato, 60 sujeitos de cada sexo e 40 em cada um dos três contextos/ambientes, totalizando 120.

Mesmo tendo descartado as segundas interações desses sujeitos que *sabidamente* foram responsáveis pelo cômputo de mais de uma interação, devemos acrescentar que, por haveremos percorrido os mesmos três ambientes nas três idas a campo, não fica descartada a possibilidade de um mesmo sujeito ter tido sua fala registrada em 2006 e, por exemplo, novamente em 2008. Não

---

<sup>13</sup> Entre 2006 e 2007 tínhamos um total de 58 sujeitos masculinos e 55 sujeitos femininos; 36 sujeitos pesquisados no Centro, 40 no Praia de Belas e 37 no Iguatemi. A ida a campo em 2008 igualou em número todas as cotas.

conseguimos enxergar nisso um problema – principalmente, porque nada garante que em pesquisas similares realizadas, por exemplo, nas ruas de uma grande cidade, o mesmo não possa vir a ocorrer.

É necessário esclarecer agora que, por *interações*, compreendemos, neste trabalho, algo que se inicia com a primeira fala proferida por um dos participantes de um diálogo, e que se encerra a partir do afastamento físico ou silêncio entre esses participantes, antecedido geralmente por fórmulas de despedida: *até mais; obrigado – de nada; tudo de bom*, etc. Teríamos problemas ao tentar definir se uma retomada de diálogo quinze segundos após o exemplo de encerramento que descrevemos iniciaria uma nova interação ou se simplesmente daria continuidade a uma mesma interação: pela regra que descrevemos, tecnicamente se traria uma segunda interação, mas a subjetividade do observador poderia alterar o esquema, sob a justificativa de que o encerramento anterior teria sido um 'falso encerramento', e que a retomada do diálogo teria sido feita em espaço de tempo curto o suficiente para que a divisão não tenha sido impressa nas mentes dos participantes. Mas, ainda assim, ao falarmos do tempo necessário para que a divisória entre duas interações seja marcada, entramos em algo totalmente subjetivo e muito difícil de definir.

Durante a coleta de dados, não observamos qualquer caso de retomada de diálogo após o encerramento ter sido pronunciado pelos dois participantes e seguido de afastamento físico ou silêncio; porém, de qualquer forma, acreditamos ser útil levantar aqui esta questão, que poderá ser crucial em estudos similares.

Nosso trabalho de observação de linguagem nas ruas e estabelecimentos comerciais de Porto Alegre, embora seja, em muitos aspectos, bastante semelhante às pesquisas rápidas e anônimas que foram objeto dos estudos clássicos de Labov em Nova York (1966) ou na Filadélfia (1984), tem alguns matizes daquilo que chamamos de 'amostragem etnográfica' –

metodologia sobre a qual discorreremos, em detalhes, na seção 2.1. As características etnográficas podem ser vistas na medida em que a caracterização e divisão dos contextos com que trabalhamos seu deu tanto através de nossos conhecimentos prévios sobre a região (advindos de muitas e freqüentes estadias no local desde muitos anos antes da realização do estudo), como através das considerações sobre o que os próprios falantes disseram a respeito da sociedade em que viviam. Além disso, a questão da correlação entre certas formas de tratamento e representações de contextos sociais acabou surgindo durante o trabalho de campo exploratório que, se bem que já tivesse como foco o uso de formas de tratamento, não estava, contudo, embasado nessa hipótese associativa.

Dada a natureza de nosso trabalho de campo, o tratamento dos fatores *idade*, *classe social* e *sexo* foi feito de modo diferenciado, se tomarmos como exemplo a maioria dos estudos sociolingüísticos.

De início, conformamo-nos em descartar o primeiro dos fatores, dada a impossibilidade de se precisar a idade dos sujeitos em uma pesquisa anônima<sup>14</sup>. Definindo como foco a observação da linguagem de atendentes de comércio, abarcamos uma larga faixa etária que provavelmente começa ao redor dos 18 anos e se estende até, talvez, os 60. Devido a essa imprecisão, não podemos fazer generalizações quanto a mudanças lingüísticas em curso – como é feito em diversos trabalhos que comparam a linguagem de diferentes grupos etários em uma comunidade – o que não obstaculizou de forma alguma o estudo, já que não é disso que desejamos tratar neste momento.

Da mesma forma, não pudemos definir com precisão a *classe social* à qual pertenciam os indivíduos (trabalhariam, todos, em um mesmo setor de serviços; porém, além desse fato, não

---

<sup>14</sup> Labov (1966), não obstante, orientou os pesquisadores que coletavam dados nas lojas de departamentos a ‘julgarem’ a idade aproximada dos sujeitos, com intervalos de 5 anos.

pudemos obter informação alguma). Esse fator, não obstante, foi incluído neste trabalho na medida em que fomos capazes – com base nas avaliações dos sujeitos da própria comunidade, que foram confirmadas por nossas observações – de associar três diferentes locais a um público consumidor pertencente a três diferentes classes econômicas. O foco, aqui, está no contexto/ambiente e não no sujeito em si.

O único fator individual que realmente levamos em consideração, pela possibilidade de registrá-lo mesmo em uma pesquisa anônima como a que fizemos, foi o *sexo/gênero*. Estamos a par de caracterizações de *gênero* (Eckert & McConnell-Ginet, 2006) que envolvem mais comportamentos e papéis sociais construídos e adquiridos do que o sexo biológico propriamente dito: ou seja, um indivíduo do *sexo* feminino pode apresentar um comportamento lingüístico próprio do *gênero* masculino, e vice-versa. Comentaremos mais a esse respeito durante a análise comparativa de dados entre a fala dos homens e das mulheres pesquisados. Para todos os efeitos, utilizaremos, nas análises, o termo *sexo*.

Observamos diferenças bastante grandes quanto ao uso de formas de tratamento ao separarmos os falantes entre sexos, da mesma forma que quando procedemos à separação dos três contextos baseados em locais de observação. Essas diferenças, bem como todos os fatos de interesse citados até aqui neste capítulo, serão agora discutidas na apresentação integral do trabalho.

## **2.8. PROCEDIMENTOS DE PESQUISA**

Para a execução de nossa pesquisa, fundamentamo-nos nas teorias e métodos da sociolingüística variacionista descrita por Milroy & Gordon (2003), que resumidamente

apresentamos nas seções de 2.1 a 2.4. O tipo de trabalho que fizemos é aquele descrito pelos autores como *rapid and anonymous survey* (pesquisa rápida e anônima).

Nesse tipo de trabalho, algo que se deve notar é a impossibilidade de se ‘provar’ que os sujeitos são nativos (ou mesmo residentes) do lugar. Avaliações subjetivas do sotaque individual não teriam autoridade para considerar ou descartar este ou aquele sujeito; corre-se, portanto, o risco de inclusão de dados de sujeitos ‘indesejáveis’, que poderiam ser descartados em outro tipo de pesquisa se assim se quisesse. No entanto, as especificidades de nosso trabalho eliminam, em grande parte, esse problema: na medida em que estamos considerando apenas os dados provenientes de vendedores de lojas e alguns ambulantes, é razoável pensar que *todos* esses sujeitos são, senão nativos do lugar, pelo menos residentes da região metropolitana de Porto Alegre – o que, consideramos, seria razão suficiente para que pudessem participar da pesquisa, já que cremos que a caracterização da variedade lingüística de Porto Alegre deve incluir todo o falante residente na cidade.

Fomos sempre nós mesmos que, ao sermos atendidos pelos sujeitos, induzimos a produção das formas de tratamento. Nas etapas iniciais da coleta de dados, também havíamos observado e registrado, algumas vezes, usos de formas de tratamento pelos vendedores dirigindo-se a outros sujeitos; decidimos, porém, descartar tais dados de todo o conjunto envolvendo a etapa sem gravação de áudio, por compreendermos que tal inclusão poderia levar a questionamentos diversos sobre nossa metodologia de pesquisa.

Os vendedores-sujeitos não tinham qualquer informação prévia a nosso respeito (não sabiam se éramos cidadãos locais ou turistas, por exemplo), e procuramos em todas as instâncias apresentar-nos de forma casual no que tange ao vestuário, ficando visível apenas o fator *sexo/gênero* como possível indutor de determinados comportamentos (em um trabalho

complementar poderia ser interessante, talvez, coletar dados da mesma maneira como fizemos, utilizando, no entanto, um pesquisador do sexo feminino).

Como se pode presumir, é uma tarefa relativamente fácil provocar o uso de formas de tratamento na interação espontânea – ou simplesmente observar esse uso nas interações entre outros falantes.

Na maioria dos casos, em nossos trabalhos diários pesquisando interações no comércio, não foi necessária grande dose de esforço: bastava que nos acercássemos de uma vitrine ou de uma mesa com mercadorias, ou mesmo simplesmente aguardássemos a vez em uma fila de atendimento, e a forma logo aparecia: “pra você?”; “e pra ti, moço?”. Em situações como filas, ou em grandes lojas de departamentos onde muitos vendedores atendiam simultaneamente na mesma seção, não raro tínhamos a chance de registrar as interações de mais de um sujeito no local.

Às vezes, no entanto, a situação exigia um pouco mais de trabalho: eram os casos nos quais, aparentemente, o vendedor daria por encerrado o atendimento sem utilizar formas de tratamento. Ilustra esse tipo de situação o seguinte exemplo:

*Sujeito: Pois não?*

*Pesquisador: Eu tô procurando [x]. Vocês têm aqui?*

*Sujeito: Não, não trabalhamos [com x].*

*Pesquisador: Tem algum lugar por aqui onde venda?*

*Sujeito: Acho que só na [nome da loja], ali na [nome da rua].*

Na situação acima, poderíamos ter encerrado a conversa após o esclarecimento, por parte do vendedor, de que não havia, na loja, o produto buscado. Uma tentativa de alongar a interação e

provocar uso de formas de tratamento (a segunda pergunta) tampouco resulta em sucesso. Nesse caso, geralmente insistíamos uma última vez, como no exemplo:

*Pesquisador: Ah... Como eu faço pra chegar lá?*

Na maioria dos casos, o ‘eu’ da pergunta acabaria sendo retomado de alguma forma na fala do sujeito:

*Sujeito: Tu podes seguir a [rua x] até a praça, aí tu viras à direita. A primeira que cruza é a [rua y].*

Um método de grande produtividade era buscar algo que se sabia de antemão não haver no local. Isso não só terminava por produzir um diálogo com direcionamento a um novo endereço (campo onde abundam as formas de tratamento) como poupava-nos do constrangimento de termos a mercadoria apresentada diante de nós e sermos forçados a inventar desculpas para não a comprar (mais de uma vez, porém, acabamos realmente *comprando* a mercadoria, em tais tipos de interação, por necessitá-la de fato). Por exemplo, ao buscarmos um protetor auricular em uma farmácia de Porto Alegre, em outubro de 2007, e inteirarmo-nos de que, à diferença de nosso Estado natal (SP), tal item não era, ali, vendido em farmácias (salvo raríssimas exceções), coletamos dezenas de dados ao percorrermos diversas farmácias da cidade perguntando justamente pelo artigo.

Lojas de empresas de telefonia móvel constituíram excelente campo para nosso propósito. Além do fato de, nesses locais, geralmente ser necessária a presença de mais de um

vendedor/atendente para dar conta do problema apresentado, o atendimento costuma ser feito incluindo diversas perguntas pessoais, onde sempre aparecem formas de tratamento.

Apesar de as interações observadas em 2006 e 2007 não contarem com registros gravados em áudio, entrevistamos brevemente alguns dos sujeitos nessas ocasiões, – alguns dos que utilizaram a forma *você* – que responderam perguntas acerca do uso de formas de tratamento, emitindo seus julgamentos de valor, o que permitiu-nos traçar algumas hipóteses ainda durante a primeira viagem de campo. Tais julgamentos podem ser encontrados na segunda seção do capítulo 3, a seguir.

### 3. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Aqui serão apresentados os dados coletados em duas etapas: primeiramente, dados sem registro de áudio, na pesquisa rápida e anônima típica realizada entre 2006 e 2008 (seção 3.1). Na seção 3.3, apresentaremos dados coletados de forma semelhante, em agosto de 2008, com a diferença de haver gravação de áudio. Os dados dessa última etapa serão analisados, principalmente, no que tange a fatores lingüísticos, enquanto que os da primeira etapa serão analisados com relação a fatores sociais. Além disso, na seção 3.2 analisamos os julgamentos de valor, emitidos por alguns sujeitos entrevistados, com relação ao uso de formas de tratamento.

#### 3.1. FATORES SOCIAIS (PESQUISA ANÔNIMA SEM GRAVAÇÃO)

Durante a análise dos dados coletados na primeira pesquisa de campo (Julho de 2006), apercebemo-nos de diferenças radicais entre os contextos que recém havíamos delimitado, e, principalmente, no comportamento lingüístico de mulheres e homens.

Somando-se os resultados obtidos em 2006 com aqueles obtidos em 2007, e, por fim, acrescentando as observações complementares de 2008 (ainda sem gravação em áudio), chegamos ao total de 120 sujeitos pesquisados, e a tabela definitiva que considera esse número pode ser vista abaixo (tabela 3a). Nela estão expressos os totais de ocorrências de cada forma de tratamento com a separação dos três contextos. Note-se que além das formas *você* e *tu*, ocorrem *outras*, em que se incluem os tratamentos *senhor/senhora* e a *forma-nula* (elipse do pronome), como, por exemplo, em: “*ø quer alguma ajuda?*”.

Tabela 3a: Totais de formas de tratamento registradas em interações – dados da primeira etapa do trabalho (2006-2008). Entre parênteses, as ocorrências puras de você (sem co-variação com a forma tu).

	você	tu	outras	você/total	aproximação
Iguatemi	16(13)	20	4	16/40	1/3
P. de Belas	7(6)	26	7	7/40	1/6
Centro	1(1)	38	1	1/40	1/40
<b>TOTAL</b>	<b>24(20)</b>	<b>84</b>	<b>12</b>	<b>24/120</b>	<b>1/5</b>

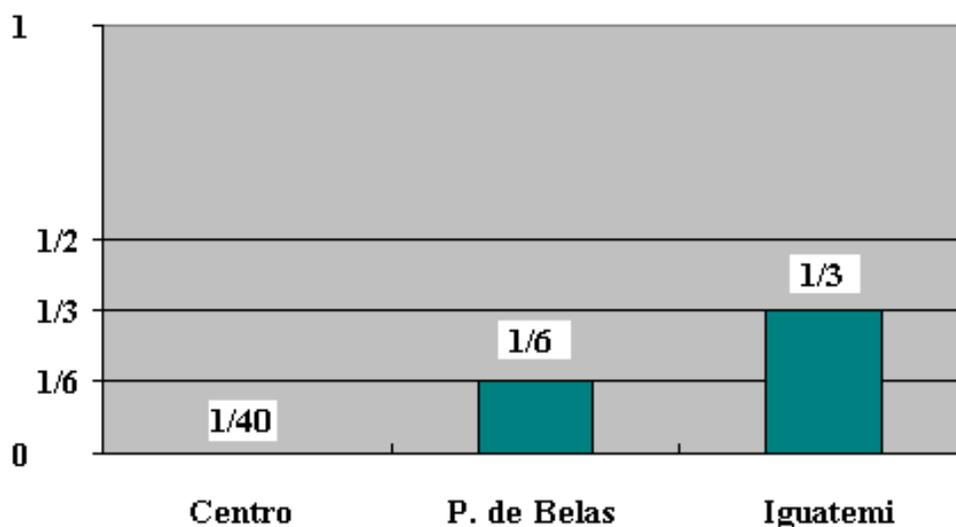
Como o foco deste trabalho é a forma *você*, elaboramos uma tabela que discrimina mais claramente a ocorrência dessa forma durante as interações observadas. As próximas tabelas seguirão este padrão (tabela 3b), diferenciando *ocorrência* e *não-ocorrência* de *você*, sempre colocando, entre parênteses, os casos em que o uso dessa forma na interação é exclusivo; ou seja, quando não há co-variação com outra forma. Cabe esclarecer aqui que em *todos* os casos observados de co-variação com *você*, a outra forma foi *tu*; e, além disso, o *você* sempre antecedeu o *tu* nesses casos. Exemplos poderão ser vistos na transcrição dos dados gravados em 2008, mais adiante.

Tabela 3b: Ocorrência da forma você no tratamento de vendedores a clientes (etapa inicial do estudo). Entre parênteses, as ocorrências exclusivas de você (sem co-variação com a forma tu).

Ambiente	interações com ocorrência de <i>você</i>	interações sem ocorrência de <i>você</i>	aproximação: <i>você</i> /total
Iguatemi	16 (13)	24	1/3
Praia de Belas	7 (6)	33	1/6
Centro	1 (1)	39	1/40

Para uma melhor visualização das diferenças entre os ambientes, elaboramos o gráfico que pode ser visto a seguir (3c).

Gráfico 3c: Frequência aproximada de interações com ocorrência da forma você.



Acreditando ter demonstrado as diferenças de cada contexto/ambiente com relação à frequência de uso da forma *você*, significando a correlação entre *contextos sociais* e uso da mesma forma, debruçaremos agora sobre o fator *sexo*.

Com o total de 120 sujeitos divididos igualmente entre os dois sexos, fica clara a diferença nos usos lingüísticos de homens e mulheres dentro das particularidades de nosso trabalho (ver tabela 3d). Os números mostram uma frequência mais de duas vezes maior de *você* na fala das mulheres.

Tabela 3d: Fator sexo e ocorrência da forma *você* no tratamento de vendedores a clientes (etapa inicial do estudo). Entre parênteses, as ocorrências exclusivas de *você* (sem co-variação com a forma *tu*).

	interações com ocorrência de <i>você</i>	interações sem ocorrência de <i>você</i>	aproximação: <i>você</i> /total
♀	17 (13)	43	1/4
♂	7 (7)	53	1/9

A posse de tais dados talvez permita-nos comparar a fala das mulheres aos ambientes vistos pelos sujeitos como mais ‘refinados’, tais como, talvez, as lojas mais caras e prestigiadas de um shopping como o Iguatemi, freqüentado pela elite; e a fala dos homens seria, por sua vez, comparada ao ambiente mais ‘vulgar’ do comércio do centro da cidade, sem ar-condicionado e sem muitas convenções de etiqueta. Como muitas vezes se demonstra em estudos que tratam da diferença de usos entre gêneros/sexos, é provável que as mulheres e os homens queiram, de fato, associar sua fala a tais registros potencialmente comparáveis aos respectivos ambientes; e, além disso, se é o caso de estarmos presenciando uma mudança no quadro de formas de tratamento do português do Rio Grande do Sul, podemos dizer que essa mudança está sendo liderada pelas mulheres, na medida em que estão adotando e encaixando uma forma *supralocal* (ou da *língua legítima*, se pensarmos nos termos de Bourdieu) em sua variedade regional.

O cruzamento dos fatores *sexo* e *contexto/ambiente* revela-nos números que abrem espaço para novas conjecturas (ver tabela 3e).

*Tabela 3e: Interações com ocorrência de você sobre o total de interações com formas de tratamento no cruzamento dos fatores sexo e contexto/ambiente.*

	Centro	P. de Belas	Iguatemi
♀	1/20	6/20	10/20
♂	0/20	1/20	6/20

Note-se que o comportamento lingüístico das mulheres em relação ao uso do *você* apresenta semelhanças nos shoppings Iguatemi e Praia de Belas, sendo que esse comportamento é bastante diferente no Centro. Com relação aos homens, no entanto, o comportamento lingüístico em relação ao uso do *você* apresenta semelhanças no Centro e Praia de Belas, sendo no Iguatemi que os homens apresentam um comportamento diferenciado no uso de *você*. É possível também

analisar o quadro da seguinte maneira: o comportamento dos homens do Iguatemi é igual ao das mulheres do Praia de Belas, e o comportamento dos homens do Praia de Belas é igual ao das mulheres do Centro. A julgar pelas aparências, então, é somente em um ambiente como o Iguatemi que os homens fazem uso da forma *você*, mais usada pelas mulheres e em ambientes tidos como mais refinados; aliás, esse é o contexto onde, em proporção, o uso de *você* por parte dos homens mais se aproxima do mesmo uso por parte das mulheres. No Centro, aparentemente, as mulheres se conformam com o uso da forma mais ‘feia’<sup>15</sup>, mas o salto na frequência de uso do *você* que se verifica quando passamos para o espaço do Praia de Belas parece demonstrar uma preocupação das falantes por marcar essa diferença entre os dois ambientes, aproximando-se, no mesmo movimento, do ambiente imediatamente ‘superior’ – o Iguatemi.

Encerramos esta seção apresentando o quadro com todas as ocorrências registradas como relevantes a este trabalho, na etapa inicial de coleta. Os dados, divididos em três tabelas (3f, 3g, 3h e 3i), apresentam detalhes relativos a cada uma das ocorrências. A legenda na coluna ‘local’ discrimina os ambientes em que o dado foi obtido: C para Centro, P para Praia de Belas e I para Iguatemi, sendo que há, ainda, um maior detalhamento a respeito da loja (ou rua, em se tratando de vendedores ambulantes) pesquisada. Também o sexo do sujeito produtor do dado está especificado, na coluna ‘sujeito’.

*Tabela 3f: Quadro detalhado de todos os dados coletados em julho de 2006.*

#	SUJEITO	USO	LOCAL
001	♀	TU	C: Ambulante – Rua dos Andradas
002	♀	TU	P: Loja de roupas (intermediária) – Shopping Praia de Belas
003	♀	TU (pra ti)	P: Loja de roupas femininas A (intermediária) – Shopping P. de Belas
004	♀	Ø	P: Loja de roupas femininas B (intermediária) – Shopping P. de Belas
005	♂	Ø	P: Cyber Café – Shopping Praia de Belas
006	♀	TU	P: Loja de artigos gauchescos – Shopping Praia de Belas
007	♀	TU	P: Loja de celulares, vendedora A – Shopping Praia de Belas

<sup>15</sup> Os julgamentos de valor emitidos pelos falantes podem ser vistos na seção 3.2.

008	♀	TU	P: <i>Idem</i> , vendedora B
009	♂	∅	P: Balcão de informações turísticas – Shopping Praia de Belas
010	♀	VC/TU	P: Joalheria A – Shopping Praia de Belas
011	♀	VC	P: Joalheria B – Shopping Praia de Belas
012	♀	TU	P: Balcão de informações (shopping) – Shopping Praia de Belas
013*	♀	VC/TU	I: Loja de Celulares, vendedora A – Shopping Iguatemi
014	♀	TU	I: <i>Idem</i> , vendedora B
015	♀	SR	I: <i>Idem</i> , vendedora C
016	♀	TU (pra ti)	I: Loja de roupas (intermediária) – Iguatemi
017	♀	VC/TU	I: Loja de fotos – Shopping Iguatemi
018	♂	TU	I: Loja de brinquedos A – Shopping Iguatemi
019	♀	∅	I: Loja de celulares – Shopping Iguatemi
020	♂	TU	I: Loja de brinquedos B – Shopping Iguatemi
021	♀	VC	I: Loja esotérica – Shopping Iguatemi
022	♀	VC	I: <i>Idem</i>
023	♀	VC	I: Loja de fotos – Shopping Iguatemi
024	♂	TU	I: Loja de roupas (luxo) – Shopping Iguatemi
025	♀	TU	I: Loja de esportes – Shopping Iguatemi
026	♂	TU	C: Loja Mercado Municipal
027	♂	TU	C: Loja Mercado Municipal
028	♂	TU (pra ti)	C: Ambulante – área do Mercado
029	♂	TU	C: Ambulante – área do Mercado
030	♀	TU	C: Ambulante – Rua dos Andradas
031	♂	TU	C: Ambulante – Rua dos Andradas
032	♂	TU	C: Loja de roupas (econômica) – Rua dos Andradas
033	♀	TU	C: <i>Idem</i>
034	♂	TU	C: Lan House – Shopping Rua da Praia (Rua dos Andradas)
035	♀	TU	P: Loja de brinquedos A – Shopping Praia de Belas
036	♀	TU	P: Loja de brinquedos B – Shopping Praia de Belas
037	♀	VC	P: Fast Food – Shopping Praia de Belas
038	♀	TU	P: Loja de esportes – Shopping Praia de Belas
039	♀	TU	P: Loja de informática, vendedora A – Shopping Praia de Belas
040	♂	TU	P: <i>Idem</i> , vendedor B
041	♀	∅	P: Loja esotérica – Shopping Praia de Belas
042	♀	TU	C: Loja de artigos gauchescos – galeria no centro

\* 013 – O sujeito sabia, antes de falar, que o pesquisador era “de São Paulo”.

Tabela 3g: Quadro detalhado de todos os dados coletados em outubro de 2007.

#	SUJEITO	USO	LOCAL
043	♀	TU	C: Loja na rodoviária.
044	♀	TU	C: Farmácia ‘I’, Centro.
045	♀	∅	C: Farmácia ‘II’, Centro.
046	♀	VC	C: Farmácia ‘III’, Centro.
047	♀	TU	C: Farmácia, Rua dos Andradas.

048	♀	TU	C: Ótica, galeria no Centro.
049	♀	TU	C: Loja de variedades, Centro.
050	♀	TU	C: Loja de variedades, galeria no Centro.
051	♂	TU	C: Cabeleireiro, Shopping Rua da Praia.
052	♀	TU	C: Papelaria, Rua dos Andradas.
053	♂	TU	C: Farmácia 'Y', Rua dos Andradas.
054	♂	TU	C: Farmácia 'Z', Rua dos Andradas.
055	♀	TU	C: Ótica, Rua dos Andradas.
056	♂	TU	C: Banca no Mercado Municipal.
057	♂	TU	C: Loja de Celulares, shopping Centro Sul.
058	♂	TU	C: Lan-house, shopping Centro Sul.
059	♂	TU	C: Ambulante 'I', Rua dos Andradas.
060	♂	TU	C: Ambulante 'II', Rua dos Andradas.
061	♂	TU	C: Ambulante 'III', Rua dos Andradas.
062	♂	TU	C: Ambulante 'IV', Rua dos Andradas.
063	♂	TU	C: Ambulante 'V', Rua dos Andradas.
064	♂	TU	C: Ambulante 'VI', Rua dos Andradas.
065	♂	TU	C: Funcionário de bar/restaurante, Rua dos Andradas
066	♂	∅	P: Atendente externo do restaurante 'I'.
067	♀	VC	P: Interior do restaurante 'II'.
068	♀	VC	P: <i>Idem</i> .
069	♂	∅	P: Sorveteria 'I'.
070	♂	SR	P: Sorveteria 'II'.
071	♂	TU	P: Loja de eletrodomésticos.
072	♂	TU	P: Loja de roupas (preços elevados).
073	♂	TU	P: Livraria.
074	♂	VC	P: Loja de informática 'I'.
075	♂	TU	P: Loja de informática 'II'.
076	♀	TU	P: Loja Multicoisas.
077	♀	TU	P: Empresa de telecomunicações.
078	♂	TU	P: <i>Idem</i> .
079	♂	TU	P: Loja de fotos.
080	♂	TU	P: Loja de eletrodomésticos.
081	♂	TU	P: Loja de informática.
082	♂	TU	P: Loja de esportes.
083	♀	VC	P: Loja de artigos regionais – gaúchos.
084	♂	TU	P: Loja de bordados.
085	♂	SR	I: Empresa de telecomunicações.
086	♂	TU	I: Farmácia
087	♂	TU	I: Empresa de telecomunicações.
088	♀	TU	I: Joalheria 'I'.
089	♀	TU	I: Joalheria 'II'.
090	♀	TU	I: Loja de enfeites.
091	♀	TU	I: Pet shop.
092	♀	VC	I: Joalheria.

093	♂	TU	I: Loja de esportes (Bourbon Country).
094	♂b	TU	I: <i>Idem</i> .
095	♀	VC	I: Cinema (Bourbon Country).
096	♀	VC	I: Lojas Renner – cartão.
097	♂	VC	I: Restaurante.
098	♀	VC	I: <i>Idem</i> .
099	♂	TU	I: Loja de informática.
100	♂	VC	I: Zara.
101	♂	TU	I: Loja de informática.
102	♂a	VC	I: Zara.
103	♂b	TU	I: <i>Idem</i> .
104	♂a	SR	I: Livraria (Bourbon Country).
105	♂b	TU	I: <i>Idem</i> .

Tabela 3h: Quadro detalhado com dados de agosto de 2008 (sem registro de áudio).

#	SUJEITO	USO	LOCAL
106	♀	TU	C: Vendedora ambulante (Rua dos Andradas).
107	♀	TU	C: <i>Idem</i> .
108	♀	TU	C: Loja de roupas em galeria.
109	♂	VC	I: Loja de esportes (Bourbon Country).
110	♀	VC/TU	I: Livraria (Bourbon Country).
111	♂	TU	I: <i>Idem</i> .

Tabela 3i: Quadro detalhado com os dados de novembro de 2008 (sem registro de áudio).

#	SUJEITO	USO	LOCAL
112	♀	TU	C: Vendedora ambulante (Rua dos Andradas).
113	♀	TU	C: Loja de informática em galeria.
114	♀	TU	C: Secretária – firma de cabeleireiros – em galeria.
115	♂	TU	P: Loja de celulares.
116	♂	TU	P: Loja de informática.
117	♂	TU	P: Supervisor de supermercado.
118	♂	VC	I: Sorveteria.
119	♀	TU	I: Cervejaria (Bourbon Country). Atendente de balcão.
120	♂	VC	I: Cervejaria ( <i>idem</i> ). Barman.

### 3.2. JULGAMENTOS DE VALOR

Nesta seção, abrimos espaço para a análise dos julgamentos emitidos pelos falantes que entrevistamos. Trata-se de quatro sujeitos – todos do sexo feminino, naturais de Porto Alegre, idades de 18, 20, 28 e 34; todas vendedoras de lojas, três das quais foram entrevistadas após terem sido observadas em suas interações, nas quais fizeram uso da forma *você*. Dessa etapa, há um total de aproximadamente nove minutos de gravações.

O fato de haverem participado apenas sujeitos do sexo feminino deveu-se, em primeiro lugar, à facilidade de acesso (concordaram mais prontamente em serem entrevistados); e, finalmente, as entrevistas foram feitas em uma incursão preliminar, ainda durante etapas exploratórias, nas quais desejávamos nada mais que algumas indicações sobre as atitudes lingüísticas. Neste momento, nos apercebemos de que uma investigação mais ampla desse tema específico, com um número maior de sujeitos, divididos igualmente entre os dois sexos, seria válida e necessária para que se possa generalizar com mais segurança.

Sendo assim, a análise que faremos será breve, e trataremos os dados sobretudo como indicadores de tendências que poderão se confirmar em uma investigação mais ampla.

O tema da entrevista (cujas questões não obedeciam a um protocolo fechado, apesar de centradas em determinados aspectos) foi justamente o uso de formas de tratamento na interação com clientes. Os falantes expressaram seus julgamentos de valor com relação a formas de tratamento, classificando-as da maneira que se vê na tabela abaixo (3j), em que constam todos os adjetivos/propriedades às quais foram associadas as formas.

*Tabela 3j: Propriedades associadas pelos sujeitos a cada forma de tratamento.*

FORMA DE TRATAMENTO	PROPRIEDADES ASSOCIADAS PELOS SUJEITOS
TU	<ul style="list-style-type: none"> <li>- demasiadamente informal</li> <li>- mais direta (que <i>o senhor</i>)</li> <li>- agressiva</li> <li>- desrespeitosa</li> <li>- feia</li> <li>- imprópria para se tratar as pessoas</li> </ul>
VOCÊ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- mais direta (que <i>o senhor</i>)</li> <li>- mais formal (que <i>tu</i>)</li> <li>- expressa educação</li> <li>- mais educada</li> </ul>
O(A) SENHOR(A)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- mais respeitosa (de forma geral)</li> <li>- pode ofender (alguém que se julgue jovem demais para receber tal tratamento)</li> <li>- alguns clientes podem não gostar</li> </ul>

Observe-se que das seis propriedades associadas à forma *tu*, pelo menos cinco são negativas, e a propriedade restante ('ser mais direta') poderia ser classificada, talvez, como 'neutra'. Ou seja, essa forma recebeu forte avaliação negativa por parte dos falantes. A forma *você*, por outro lado, não recebeu qualquer avaliação que pudéssemos considerar como negativa, sendo, ao contrário, associada a uma boa educação por parte de quem a usa. A construção *o(a) senhor(a)* tem um valor ambíguo: é expressão de respeito, desde que corretamente aplicada (do contrário, 'poderia ofender').

Três dos sujeitos disseram evitar conscientemente o uso do *tu* nas situações de atendimento; desses, um deu indicações de que utilizaria a forma *você* em outras situações além dessa, e dois afirmaram tal coisa explicitamente (um deles tendo afirmado que passara a usar apenas *você* em todas as interações possíveis).

De um modo geral, a forma *você* foi classificada como uma 'saída' para o tratamento em situações onde tanto *tu* quanto *o(a) senhor(a)* foram julgadas impróprias.

### 3.3. FATORES LINGÜÍSTICOS (PESQUISA ANÔNIMA COM GRAVAÇÃO)

Em agosto de 2008, efetuamos a ida final a campo para um registro de interações idêntico ao apresentado na seção 3.1 – à diferença de termos, aqui, uma gravação em áudio com qualidade boa o suficiente para permitir transcrições e, assim, proceder a uma verificação de possíveis fatores lingüísticos condicionando o uso de formas de tratamento.

Cruzando *sexo e contexto/ambiente*, obtivemos seis células (ver tabela 3e) que decidimos preencher com 6 sujeitos cada uma nesta etapa de coleta de dados – o que deixa-nos com um total de 36 interações gravadas e transcritas, divididas entre 18 para cada sexo e 12 para cada ambiente/contexto.

Os dados desta etapa, se bem que reduzidos numericamente, corroboram o que constatamos na pesquisa anônima anterior: i) aumento da ocorrência de *você* conforme se parte do Centro em direção ao Iguatemi, com o Praia de Belas no meio desse caminho; ii) maior frequência de uso de *você* por parte de falantes do sexo feminino (ver tabelas 3k e 3l).

Tabela 3k: *Ocorrência da forma você no tratamento de vendedores a clientes (2008). Entre parênteses, as ocorrências exclusivas de você (sem co-variação com a forma tu).*

Local	interações com ocorrência de <i>você</i>	interações sem ocorrência de <i>você</i>
Iguatemi	5 (4)	7
Praia de Belas	2 (0)	10
Centro	1 (1)	11
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>28</b>

Tabela 31: *Fator sexo e ocorrência da forma você no tratamento de vendedores a clientes (2008). Entre parênteses, as ocorrências exclusivas de você (sem co-variação com a forma tu).*

sexo	interações com ocorrência de <i>você</i>	interações sem ocorrência de <i>você</i>
♀	6 (3)	12
♂	2 (2)	16
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>28</b>

Na análise lingüística – foco desta seção – podemos destacar dois fatores de interesse: primeiramente, a questão do paralelismo ou concordância entre pronomes pessoais (caso reto e caso oblíquo) e entre pronomes possessivos; e, a seguir (e o que mais chamou nossa atenção, por permitir o desenvolvimento de conjecturas sobre a posição das formas de tratamento no sistema local), a situação de co-variação entre *você* e *tu* dentro de uma mesma interação.

Com relação ao primeiro caso, deve-se notar que, sem exceção, os pronomes oblíquos registrados foram sempre os da conjugação do *tu* (segunda pessoa do singular): *te* e *ti* (não tendo sido registrada a forma *contigo*). Ou seja, mesmo quando fazem uso do *você*, os falantes que pesquisamos usam, por exemplo, “vou *te* vender”. Informalmente, percebemos que o *te*, nessa posição, também é utilizado em São Paulo (e talvez na maior parte do país) para se referir ao mesmo interlocutor que é tratado por *você*.

Houve duas ocasiões em que registramos a construção “*p(a)ra você*” (ver transcrições C-03 e P-05). No entanto, reparamos que esse uso se deu, em ambos os casos, na abordagem inicial; ou seja, foram as primeiras palavras ditas pelos sujeitos, o que pode indicar uma 'fórmula pronta' decorada para o atendimento. Notamos, além disso, que os usos subseqüentes do sujeito registrado em P-05 foram todos “*pra ti*”, sendo que em C-03 não foi registrado qualquer outro tratamento além daquele da abordagem inicial.

Por fim, registramos, como exceção única, um caso de pronome possessivo na terceira pessoa do singular. No caso (transcrição I-06), foi utilizado o pronome *sua*, em uma interação na

qual o tratamento utilizado pelo sujeito, para o mesmo interlocutor, foi *o senhor*. Como não dispomos de mais dados além desse, resta-nos colocar o questionamento: possessivos como *sua* e *seu* são sempre usados no tratamento mais formal ('*o senhor*') em Porto Alegre, constituindo-se, por si, como marcas de um tratamento mais formal? Pensamos ser de interesse a verificação.

Nas situações de co-variação entre *você* e *tu* em uma mesma interação (ver transcrições I-04, P-05 e P-07), notamos que nesses casos a forma *você* irá *sempre* anteceder a forma *tu*: a abordagem se dá com *você*, e logo o tratamento muda para *tu* (em I-04 o *você* 'resiste' um pouco mais, sendo repetido uma segunda vez antes da mudança para *tu*). Em P-07, notamos uma abordagem inicial com forma nula, a que se segue um uso de *você*, havendo a partir de então uma consolidação de uso de *tu*.

Se somarmos a estes registros os dados obtidos na etapa anterior da coleta (seção 3.1), em que também anotamos exemplos de co-variação, teremos um total de 7 interações com co-variação entre as duas formas, sendo que em *todas* o *você* antecede o *tu*. Os dados permitem-nos observar também que, uma vez efetuada a mudança (de *você* para *tu*), o tratamento com essa última forma se mantém; e constatamos, também, que os 7 casos de co-variação desse tipo foram produzidos por falantes do sexo feminino, sendo mais consistentes os (poucos) usos de *você* por parte de falantes do sexo masculino.

Observando, nas transcrições abaixo, os sujeitos em cuja fala o *você* ocorre em algum momento (fi02, mi01, fi04, fi05, mi06, fp03, fp05 e fc02), e dividindo-se as interações em até três períodos (*abordagem/esclarecimento*, em que o sujeito cumprimenta ou faz perguntas iniciais sobre o problema; *desenvolvimento*, em que o sujeito faz principalmente explicações ou orientações, já estando total ou parcialmente inteirado sobre o problema; e *encerramento*, em que são feitas as despedidas), notamos que, na fala desses 8 sujeitos, o *você* apareceu no período de *abordagem/esclarecimento* em 7 casos (transcrição I-02, linha 1 e linha 10; transcrição I-04, linha

2; transcrição I-05, linha 2; transcrição I-10, linha 4; transcrição P-05, linha 1; transcrição C-03, linha 1). Em outros 3 casos (transcrição I-02, linha 3; transcrição I-04, linha 12; transcrição P-07, linha 9) o *você* apareceu no período de *desenvolvimento*, sendo que somente em P-07, linha 9, não foi precedido por um outro *você* na *abordagem/esclarecimento*. Disso concluímos que parece haver uma preocupação no sentido de abordar o cliente de uma forma mais “educada” (ver julgamentos de valor na seção 3.2), e só efetuar uma mudança de código no sentido de menor deferência e maior aproximação, a partir de certas avaliações subjetivas por parte do sujeito, que lhe assegurem ser possível e desejável efetuar essa mudança.

### 3.4. TRANSCRIÇÕES

Finalmente, apresentaremos as transcrições das gravações efetuadas em agosto de 2008. Note-se que, apesar de terem participado 36 sujeitos, o total de transcrições é ligeiramente inferior a esse número: isso se deve ao fato de, em alguns casos, dois sujeitos participantes terem sido registrados dentro de uma mesma transcrição.

No corpo das transcrições, estão destacados todos os usos de formas de tratamento dirigidos ao pesquisador ou a algum outro cliente presente no ato. Os títulos das transcrições refletem o ambiente em que foram registradas (*I* para Iguatemi, *P* para Praia de Belas e *C* para Centro), enquanto que os sujeitos são identificados da seguinte forma: sexo, ambiente e número, sendo que *m* indica um sujeito masculino e *f* um sujeito feminino; assim, *fp02* é a sigla para o segundo sujeito feminino registrado no Praia de Belas. Ocasionalmente, poderão ser encontradas siglas como *ext-f* e *ext-m*, significando, respectivamente, um cliente do sexo feminino e um cliente do sexo masculino. Para o pesquisador, a sigla é *tb*.

Decidimos, nas transcrições, omitir todos os nomes de empresas pronunciados, substituindo-os, por exemplo, por [empresa-1] ou [loja-2] – entre colchetes, como se nota. Chaves ( {} ) indicam sobreposição de falas, enquanto que parênteses duplos indicam observações do transcritor.

## INTERAÇÕES GRAVADAS NO IGUATEMI

### TRANSCRIÇÃO I-01 (loja de enfeites e miudezas)

1fi01 oi  
2tb oi... vendem aqui essa:... tipo uma cordinha pra  
3fi01 nã:o  
4tb {não vende? }  
5fi01 {não ( ) não }  
6tb onde será que eu encontro?  
7fi01 tenta dar uma olhada se tu não consegue ali na:... [loja-1] ao lado da [loja-2] a mesma do  
8 celular dá pra pôr aí  
9tb ah então tá certo... brigado  
10fi01 às ordens

### TRANSCRIÇÃO I-02 (restaurante)

1fi02 tudo bom? você gostaria de olhar o cardápio?  
2tb ( ) eh/ eu escolho:  
3fi02 você escolhe a massa até oito desses ingredientes e até dois molhos... daí o cozinheiro prepara  
4 ali do lado  
5tb ah: tá... eu vou dar uma olhada (então)... ((pausa média)) e/ e qual que é o preço?  
6fi02 tá onze e (noventa) as massas ( ) e quatorze com quarenta as recheadas  
7tb ( ) até oito  
8fi02 ingredientes ( )  
9tb (obrigado) ((pausa média; na linha 9 o pesquisador é abordado por mi01))  
10mi01 pra você moço?  
11tb eh:... ( ) spaghetti  
12mi01 spaghetti?  
13tb isso  
14mi01 azeite ou manteiga?  
15tb eh:/ azeite ((pausa curta))  
16mi01 azeite né?  
17tb azeite  
18mi01 ( )  
19tb eh: salmão  
20mi01 (e) que mais?  
21tb eh: /alcaparra  
22mi01 que mais?  
23tb eh:... tem/ tem champignon também?

24mi01 champignon tem mas tá em falta  
 25tb tá  
 26ext-m (tem mas tá em falta?)  
 27mi01 (ah) a gente trabalha né? ((risos))  
 28tb ((risos))  
 29ext-m ( ) tem mas tá em falta  
 30tb ah/ pode ser só/ põe um pouco mais dos dois ingredientes... o salmão e...  
 31mi01 ( ) queijo ( )?  
 32tb queijo queijo  
 33mi01 (mussarela) ( )?  
 34tb pode ser  
 35mi01 que mais?  
 36tb só isso  
 37mi01 e o molho?  
 38tb o molho pode se::  
 39mi01 quatro queijos bolognesa ( )  
 40tb quatro queijo  
 41mi01 ( )  
 42tb ( )  
 43mi01 ( ) tá?  
 44tb tá

#### TRANSCRIÇÃO I-03 (loja de chocolates)

1 fi03 se Ø precisar de ajuda é só me pedir, tá?  
 2 tb ah brigado... só dando uma {olhada }  
 3 fi03 {ah } então fic(a) à vontade  
 4 tb brigado ((longa pausa)) esse aqui num é: meio amargo não né?  
 5 fi03 meio amargo n/ {não }  
 6 tb {não }  
 7 fi03 esse não/ tem (o) meio amargo tá escrito/ tu quer o meio amargo o não?  
 8 tb não não  
 9 fi03 ah não ( ) é comum ( ) ((pausa curta)) mais alguma coisa pra ti?  
 10 tb só isso  
 11 fi03 dois (com oitenta) ((pausa curta)) quer pôr num saquinho ou tu já vai comer?  
 12 tb ah eu já vou comer  
 13 fi03 muito obrigada uma boa tarde pra ti  
 14 tb brigado boa tarde

#### TRANSCRIÇÃO I-04 (loja de objetos de decoração)

1tb eu tô procurando termômetro será que tem aqui?  
 2fi04 ( ) mas você fala aquele ( ) de ambiente?  
 3tb de ambiente se possível com máxima e mínima digital ( ) tô procurando  
 4fi04 daí eu tenho mas só que daí ( ) { ( ) }  
 5tb {ah: tá }  
 6fi04 aí teria assim ó interno  
 7tb tá mas termômetro termômetro não  
 8fi04 nã:o depois teria ( ) também vem/ vem com termômetro  
 9tb ah: tá  
 10fi04 (tu) quer pra fora né?  
 11tb pra fora  
 12fi04 (tem) assim ó... mas ali na [loja-1] talvez você encontre  
 13tb onde?  
 14fi04 no segundo andar sabe a [loja-2]?

15tb sei  
 16fi04 no corredor da [loja-2] {() **tu** sai }  
 17tb {ah vou dar uma olhada }  
 18fi04 por aqui atrás ()... à esquerda  
 19tb tá bom  
 20fi04 bem na frente quase da/ da [loja-2]  
 21tb brigado  
 22fi04 de nada

#### TRANSCRIÇÃO I-05 (telefonia móvel)

1tb eu queria um cartão  
 2fi05 que valor (que) **você** quer?  
 3tb tem/ tem de onze?  
 4fi05 tem ((pausa média)) é débito ou crédito?  
 5tb crédito  
 6fi05 me empresta a identidade thiago? ((pausa curta)) (brigada)  
 7fi06 oi ((dirigindo-se sempre a ext-f nesta interação))  
 8ext-f () crédito () ((dirigindo-se sempre a fi06 nesta interação))  
 9fi06 quanto? ((dirigindo-se sempre a ext-f nesta interação))  
 10ext-f ahm... de quanto?  
 11fi06 vinte e um vinte e seis?  
 12ext-f vinte e seis/ não (eu vou ter que ver isso) () num aceita cartão e nem cre/ e nem/ e nem dólar e  
 13 eu () meu dinheiro () saber quanto eu tenho... vinte e seis eu acho ()... é vinte e seis ()... (deu)  
 14 u:m cada um né?... vinte e dois  
 15fi06 (é só pedir) lá na recepção que elas botam pra **ti**  
 16fi05 prontinho  
 17tb brigado

#### TRANSCRIÇÃO I-06 (telefonia móvel)

1tb oi eu acabei de comprar um cartão... ma:s eu tentei três vezes e dá 'código inválido'  
 2mi02 (uhum)... o seu número é cinqüenta e um?  
 3tb não é dezenove  
 4mi02 **o senhor** comprou esse cartão aonde?  
 5tb aqui  
 6mi02 (uhum)  
 7tb aqui acabei de comprar  
 8mi02 () vê pro **senhor**  
 9tb tá

#### TRANSCRIÇÃO I-07 (loja de artigos fotográficos)

1tb não sei se eu já perguntei aqui mas vocês vendem esse... cordãozinho?  
 2mi03 não isso aí **tu** pode conseguir na [loja-1] ou na [loja-2] lá embaixo  
 3tb lá no... no bourbon?  
 4mi03 não [loja-2] na:... bem na esquina na frente da [loja-3] ali embaixo  
 5tb ah tá brigado

#### TRANSCRIÇÃO I-08 (telefonia móvel)

1tb eh/ eu tenho: aquele mini-modem né?... () internet/ eu queria saber se vai ter conexão agora  
 2 banda larga ()  
 3mi04 final do mês agora de agosto já tá:: o sinal três gê disponível ()

4tb ah no final do mês  
5mi04 é final do mês daí eh/ final de agosto aí **tu** já vai começar a trafegar com um mega de velocidade  
6tb certo... e/ e ele tem: eh/ pra eu/ pra eu passar do plano que eu tô pro/ pra esse  
7mi04 só **tu** ( ) pagar pelo pacote [empresa] ilimitado qual o plano que **tu** tem?  
8tb (é que) eu tenho de um giga  
9mi04 um giga? **tu** pode transformar o teu de um giga que é sessenta e nove reais por um de:... eh/ o  
10 ilimitado que é noventa e nove ( )  
11tb eh/ na verdade eu pago cinqüenta né?  
12mi04 ( ) tá com desconto ainda  
13tb é isso aí vai pra/ vai pra sete/ ah tá certo é o mesmo... e aí eu só/ ( ) é só mudar  
14mi04 não a princípio não se **tu** quiser continuar com aquele/ continua só vai aumentar a tua velocidade  
15 ( )... tua velocidade vai aumentar vai ficar com uma banda larga  
16tb ah entendi mas quedzê eu preciso eh/ eh/ eu num preciso fazer mais nada?  
17mi04 não precisa fazer mais nada  
18tb nem comprar um outro modem mudar de plano nada? continuo pagando se/ setenta reais  
19mi04 isso mesmo ( ) pagando só isso  
20tb ah tá  
21mi04 mais nada  
22tb então porque eu/ na verdade eu não sou daqui eu vou me mudar pra cá né?  
23mi04 uhum  
24tb e:... e: em são paulo me disseram que eu teria que/ por exemplo eu pago setenta teria que  
25 pagar noventa e nove pra:  
26mi04 não num precisa  
27tb não precisa?... ah ( ) ótimo... brigado

#### TRANSCRIÇÃO I-09 (loja de acessórios para celular)

1tb por acaso vocês vendem aqui o... o cordão pra prender aqui não né?  
2ext-f ( ) ver com o vendedor ( )  
3tb tá  
4ext-f ( )? ((para mi05))  
5mi05 oi?  
6ext-f ( ) colocar no celular? ((para mi01))  
7tb ( )  
8mi05 a cordinha eu tô em falta eu trabalho com a cordinha mas eu tô em falta mesmo  
9tb aham  
10mi05 na cordinha  
11tb tem alguma idéia onde eu posso... encontrá?  
12mi05 tu sabe se tem ( ) onde ele pode achar cordinha/ aquelas cordinha ( ) de repente aqui no  
13 [supermercado] né? ((dirigindo-se a ext-f))  
14ext-f ( )  
15mi05 é tem só aqui/ **Ø** tem que ver ali no [supermercado] ali acho que ali tem  
16tb então tá brigado  
17mi05 ( ) nada

#### TRANSCRIÇÃO I-10 (loja de eletro-eletrônicos)

1tb oi  
2mi06 oi  
3tb esses notebooks aqui... ele:/ qual/ qual que é a memória deles/ a memória  
4mi06 a memória é de um giga e o outro é de quinhentos e doze... **você** tem preferência de:  
5tb não mas a/ digo a/ a: o {agá dê }  
6mi06 {o agá dê }  
7tb agá dê

8mi06 ah o agá dê um é de vinte giga e o outro é de quatro giga  
 9tb ah tem um de VINTE?  
 10mi06 é  
 11tb qual que é o de vinte?  
 12mi06 é o ( )  
 13tb ah:... e ele tem porta pra cd também?  
 14mi06 não  
 15tb não  
 16mi06 (n)esses menores não vai ter {} ( ) pelo tamanho}  
 17tb {} ( ) ((risada)) }  
 18mi06 né?  
 19tb é pois é ((pausa curta)) tá bom então... vou dar mais uma olhada ( ) brigado  
 20mi06 (nada)

## INTERAÇÕES GRAVADAS NO PRAIA DE BELAS

### TRANSCRIÇÃO P-01 (loja de artigos esotéricos)

1fp01 olá tudo bem?  
 2tb tudo bem... eu queria dar uma olhada/ tem incenso?  
 3fp01 ( ) (da tua) preferência?  
 4tb ( )  
 5fp01 citronela... só achar aqui... citronela... citronela um repelente natural mosquitos moscas  
 6tb é né?... quanto/ quanto é esse?  
 7fp01 esse é dois reais ((longa pausa; conversa entre as vendedoras)) algo mais pra **ti**?  
 8tb só isso  
 9fp01 dois reais ((pausa curta)) **tu** **queres** pôr na sacolinha ou vai(s) levar na pasta?  
 10tb não eu levo/ eu levo  
 11fp01 ( )/ vai assim mesmo?  
 12tb acho um bolso aqui e levo  
 13fp01 tá certo então  
 14tb brigado  
 15fp01 brigada

### TRANSCRIÇÃO P-02 (loja de informática)

1tb (por favor) eh/ esse/ esse note branco  
 2mp01 uhum  
 3tb qual que é o sistema operacional dele?  
 4mp01 é o windows vista  
 5tb é o vista?... qual  
 6mp01 qual dos vista?  
 7tb qual dos vista... é eu olhei ali não achei, num/ num sei se eu não  
 8mp01 (inside)... windows vista esse  
 9tb ah tá ( )  
 10mp01 sistema operacional windows vista... mas só não fala qual dos vistas... faz alguma diferença  
 11 pra **ti** qual deles seja?  
 12tb não porque eu tenho um que/ que é o: starter e/  
 13mp01 aham  
 14tb e ele:/ ele tem um problema que eu não posso abrir mais de três programas ao mesmo tempo  
 15 tal ((risada))  
 16mp01 ( ) mas eu acredito que não seja o starter tá? mas eu já (vejo)  
 17 ((longa pausa; mp02 conversa com cliente))

18ext-f ( )  
 19mp02 ( ) **tu** tá com ( ) (muito pouco) **tu** tá com quarenta quarenta é (pouco ainda) (muda o) plano...  
 20 **tu** vai pagar eh/ dez pila  
 21ext-f pois é né... é que na ( )  
 22 ((mp02 encerra a interação – trecho ininteligível – e mp01 retorna e se dirige a tb))  
 23mp01 home premium  
 24tb ah o home premium esse/ esse deve ser  
 25mp01 já é melhor  
 26tb diferente é  
 27mp01 e ele veio/ ele tá em promoção né? e a configuração dele ((longa pausa)) o legal é que ( ) dele  
 28 é de dois ( ) a maioria não vem ( )  
 29tb eu gostei porque ele é menorzinho também ( )  
 30mp01 ( ) abaixou abaixou ( ) era dois e ( ) noventa e nove  
 31tb faz em dez vezes ( )  
 32mp01 ( ) baixou/ baixou porque é promoção dos pais  
 33tb eu vou pensá um pouquinho talvez eu compre pra mim mesmo e...  
 34mp01 {e não era pra **ti**? }  
 35tb {( ) } não eh/ eu ia dar um pra minha mãe mas aí eu ia comprar esse e passo ( ) pra ela  
 36mp01 claro... pô não perde meu é o único que (eu tenho) ( )... bah te dá uma autonomia fantástica  
 37 né? pra processar qualquer coisa  
 38tb aham  
 39mp01 ele tem oh/ dois giga de memória cento e vinte de agá dê  
 40tb ah é muito bom mesmo  
 41mp01 eh/ uma baita configuração/ baita configuração  
 42tb vou só pensar um pouquinho se realmente eu... posso comprar  
 43mp01 quer que eu deixe separado ( )? não sei se **tu** pretende decidir isso ainda hoje  
 44tb ou mesmo amanhã ainda  
 45mp01 tá bom não sei se **tu** quiser que eu deixe separado {( ) }  
 46tb {( ) }  
 47mp01 pra não vender  
 48tb ((risadas)) ah de repente eu volto amanhã  
 49mp01 tá fala comigo ( ) então  
 50tb tá certo

### TRANSCRIÇÃO P-03 (farmácia)

1fp02 oi  
 2tb ( ) protetor auricular ( )  
 3fp02 ( ) esse aqui né?  
 4tb não tem nenhum outro? que {( )? }  
 5fp02 {não proteto:r } auditivo não... seria só esse mesmo ( )  
 6tb será que eu encontro em algum lugar? eu tô procurando um que é tipo uma:/ uma bolinha assim  
 7 uma  
 8fp02 uma esponjinha? {( ) }  
 9tb {não } é de/ de silicone eu acho  
 10fp02 não não sei... nem conheço nem sei te falar onde é que **tu** pode (comprar) ( ) ou **tu** pode tentar dar  
 11 uma olhada em outra farmácia pra ver né?  
 12tb tá eh/ eu olhei em algumas/ acho/ de vez em quando vê  
 13fp02 é de vez em quando  
 14tb então tá bom obrigado  
 15fp02 nada

### TRANSCRIÇÃO P-04 (telefonia móvel)

1mp03 oi

2tb oi eu tenho ( ) um modem ( ) eh/ vai chegar banda larga?... que eu recebi um  
 3mp03 o três gê ( )?  
 4tb o três gê  
 5mp03 vai vai entrar  
 6tb e aí como que eu teria que fazer pra mudar o:  
 7mp03 **tu** eh/ **tu** teria o plano da [empresa] mesmo  
 8tb é eu tenho/ eu tenho aquele/ aquela placa minimodem  
 9mp03 é um modem desse daqui?  
 10tb não não é esse é um  
 11mp03 mas é o mesmo esquema?  
 12tb sim sim  
 13mp03 ah **tu** (devia) pôr três gê que nem esse aqui que esse aqui é três gê né? daí **tu** não precisa trocar só::  
 14 espera:: (a adesão) né? daí quando entrar o três gê **tu** pode trocar daí... pode ligar pra ( ) e mudar  
 15tb é que não é bem esse né? então minha dúvida é se eu precisaria... de repente trocar o modem  
 16mp03 pois é eu preciso/ ( ) eu trabalho (há) pouco tempo né? não cheguei a conhecer esse outro que tenha  
 17 mais de um modem né?  
 18tb entendi  
 19mp03 daí pra **ti** pegar uma informação melhor eh/ a loja do centro mesmo que daí (eles) trabalham há mais  
 20 tempo { ( ) }  
 21tb { tá }  
 22mp03 nós tamos aqui desde... ( )  
 23tb tá certo então  
 24mp03 aham  
 25tb brigado  
 26mp03 mas eu acredito que vá ( ) aqui ó... três gê... ( )  
 27tb aham  
 28mp03 tá?  
 29tb brigado  
 30mp03 (de nada)

#### TRANSCRIÇÃO P-05 (livraria)

1fp03 pra **você** é pra pôr crédito saraiva?  
 2tb ah não eu ia só perguntar aqui  
 3fp03 o valor ou não?  
 4tb é porque eu acho que tá:  
 5fp03 aquele (menino) pode vê o preço pra **ti**... de avental  
 6tb tá brigado  
 7fp03 ou atendimento ao cliente ( ) mais rápido ( ) atendimento ( ) informam pra **ti** ( )  
 8tb tá... brigado

#### TRANSCRIÇÃO P-06 (loja de objetos de decoração)

1fp04 oi  
 2tb só dando uma olhada  
 3fp04 **tu**? ((dirigindo-se a ext-f))  
 4ext-f ( )  
 5fp04 cento e trinta e nove o preço e cento e sessenta e sete com noventa uma peça ((pausa curta)) esse  
 6 sai cento e trinta e nove são cem (fotos)  
 7ext-f ( )  
 8fp04 ( ) dá pra fazer em três vezes esse valor  
 9tb eh/ não tem nenhum termômetro aqui desses de/ internos? ((pausa curta)) geralmente vende né? ( )  
 10 são termômetros de pôr na mesa assim  
 11fp04 nã:o  
 12tb não? tá brigado

## TRANSCRIÇÃO P-07 (loja de artigos típicos gaúchos)

1fp05 boa tarde tudo bem?  
 2tb boa tarde tô só dando uma olhada nas cuias  
 3fp05 fica à vontade qualquer coisa ( )  
 4tb brigado ((longa pausa))  
 5fp05 **Ø** conhece essa aí?  
 6tb ( )  
 7fp05 põe né? água normal ( ) como se fosse uma garrafa térmica né?  
 8tb aham  
 9fp05 e aqui nessa tampa **você** vai botar a erva daí... põe até em cima não precisa ( ) daí **tu** fecha aqui...  
 10 conforme **tu** for chupando daí ( ) faz o chimarrão na hora gira ali a água por dentro da erva  
 11tb ah tá mas ela/ ela é térmica?  
 12fp05 também... uhum  
 13tb aqui é isopor não né?  
 14fp05 é uma garrafa térmica normal  
 15tb é?  
 16fp05 coloca a água normal **tu** fecha... e aqui vai botar a erva  
 17tb ah tá eu/ eu tinha visto uma coisa parecida tinha que apertar a/ a garrafa mas aí ela não era te/ ela era  
 18 de plástico  
 19fp05 ah não essa aqui ela é térmica mesmo ( ) vai tomando (normal) ( )  
 20tb quanto é o  
 21fp05 essa tá quarenta e nove e noventa  
 22tb quarenta e nove e noventa... é interessante  
 23fp05 bem prática  
 24tb tem o que aqui um:... meio litro talvez né?  
 25fp05 é (essa aqui) é de quinhentos seiscentos eme ele ( )  
 26tb ah legal... tá bom brigado  
 27fp05 de nada

## TRANSCRIÇÃO P-08 (balcão de bordados)

1tb eh/ eu ia perguntá se eu trazer aqui um:/ um desenho no computador pode ser qualquer um vocês  
 2 fazem o bordado ou não?  
 3fp06 é um: logo?  
 4tb isso  
 5fp06 assim o logo ah: **tu** pode mandar pra gente por e-mail que nós vamos fazer uma conversão de gráfico  
 6 pra bordado  
 7tb aham  
 8fp06 e: eh:/ vai tê um/ uma/ um va/ um valor né? dessa conversão e dependendo do número  
 9 de pontos né?  
 10 a cada mil pontos dois reais  
 11tb hum tem como calcular dexo ver  
 12fp06 hm: não posso te dar nenhum valor exato  
 13tb hm  
 14fp06 sem ter o logo sem tê a conversão não ( ) mas aí **tu** manda pra gente por e-mail... {né? }  
 15tb {tá }  
 16fp06 e: aí eu posso te res/ responder com os valores certos exatos né? assim sem/ sem/ sem a noção  
 17 {eu não posso dar nenhum valor né? }  
 18tb {aham aham }  
 19fp06 daí eu te dou um orçamento passo um orçamento pra **ti** e respondo com mais certeza  
 20tb tá bom  
 21fp06 tá  
 22tb brigado

23fp06 de nada

### TRANSCRIÇÃO P-09 (loja de música)

1ext-f tudo bom?  
2mp04 tudo bem  
3ext-f (a)onde é que eu encontro o cd do sururu na roda? tem aqui?  
4mp04 tem aí márcio?  
5ext-m qual?  
6mp04 sururu na roda  
7ext-m não  
8mp04 não tem?  
9ext-f onde é que eu encontro? ( ) cd?  
10mp04 ah acho que só no centro ( ) de repente **tu** encontra  
11ext-f mas em que loja que eu tenho que ir?  
12mp04 ali:/ aí **tu** tem que ver tem umas quatro ou cinco lojas lá  
13tb dessa mesma né? da [loja]  
14mp04 {( ) }  
15ext-f {( ) vocês já ouviram falar } ( ) porque eu tô atrás do cd e não acho  
16mp04 nós não/ olha nós não (tivemos)... não sei de repente lá/ ou **tu** encontra lá na [loja] lá ou então ( )  
17 mais variedades... ou então nas lojas que tem em volta ali do lado  
18ext-f mas se não tem nessa [loja] será que eu encontro na outra?  
19mp04 na andradas pode ser que **tu** encontre ( ) lá tem uma grande lá  
20ext-f uhum  
21mp04 bem na esquina (democrática)  
22ext-f ah eu sei onde é... então tá vou ter que ir lá então {tá bom então brigado }  
23tb {brigado }

### TRANSCRIÇÃO P-10 (informática/bordados)

1ext-f {oi tudo bom? }  
2tb {oi tudo } bom eh/ vocês fazem eh/ por exemplo se eu mandá um desenho pra vocês  
3mp05 ( ) aplicá na camisa moletom  
4tb aplica  
5mp05 algodão e branco a gente aplica  
6ext-f ah tem que ser branco?  
7mp05 tem  
8tb e aí como que eu posso/ eu trago eh/ tem que ser um formato: específico assim?  
9mp05 é um ( )?  
10tb eh/ seria um/ um logo né? no caso  
11mp05 **tu** pode me trazer em corel draw... jota pê gê ( )  
12tb aham  
13mp05 ( ) trazer o logo  
14tb tá... e no caso se eu q/ ficasse hm:/ vamo dizer uma cor só um moletom desse assim ficaria co  
15mp05 ( ) colorido sempre  
16tb sempre colorido  
17mp05 ( ) uma cor só ( ) mesmo preço... custa quinze reais  
18tb quinze reais? ah legal  
19mp05 ( ) a malha  
20tb {tá tem que trazer a malha né? }  
21ext-f {( ) } trazer/ tem que trazer  
22tb tá... tá certo {então brigado }  
23ext-f {tá bom brigada }  
24mp05 nada

## TRANSCRIÇÃO P-11 (telefonia móvel)

- 1tb txo fazer uma pergunta eh/ se eu quiser trocar eh/ eu tenho um número de outra área... como é que eu  
2 posso fazer eu troco e aí te m  
3mp06 (é) do estado ou de fora do estado?  
4tb é de fora  
5mp06 **tu** diz trocar eh/ o aparelho?  
6tb não... se eu trocar por exemplo eh/ pra cá eu quero um número daqui porque eu vou me mudar pra cá  
7mp06 tá  
8tb aí eu posso manter esse número só com  
9mp06 não  
10tb não?  
11mp06 esse número é mudado completamente  
12tb completamente?  
13mp06 sim  
14tb ah num tem/ num tem jeito eu tenho que fazer (isso)  
15mp06 é muito provavelmente ( ) alguém já tenha o teu número com o dê dê dê daqui  
16tb ah:  
17mp06 então num tem como ( ) mesmo número  
18tb tá bom... então tá obrigado

## INTERAÇÕES GRAVADAS NO CENTRO

### TRANSCRIÇÃO C-01 (papeleria em uma galeria)

- 1mc01 pra **ti**?  
2tb oi esse eh:/ esse caderninho aqui tem/ tem por um caso de:/ com linha  
3mc01 pautado não  
4tb não?  
5mc01 só assim/ assim pequeno só assim  
6tb tá certo eu vou levar esse (então) ((pausa média))  
7ext-f ((dirigindo-se a tb)) (cinquenta centavos)  
8tb não precisa eu levo ele  
9ext-f tá brigada  
10tb obrigado

### TRANSCRIÇÃO C-02 (mercearia em via pública)

- 1fc01 oi  
2tb ( ) um suco?... (tem de)  
3fc01 assim? ( ) tem assim gelado... ãh  
4tb acho que eu vou/ eu vou pegar fora do gelo mesmo  
5fc01 ah **tu** quer fora? **tu** pode pegar aí mesmo  
6tb tá... quanto que é?  
7fc01 é dois com dez ((pausa curta))  
8tb ah num vou/ ( )  
9fc01 canudinho?  
10tb ah... não pode deixar não precisa não... obrigado

### TRANSCRIÇÃO C-03 (loja de fast food em galeria/shopping)

- 1fc02 pra **você** moço?  
2tb eh/ eu queria dois

3fc02 dois?  
4tb dois mac duplos e uma água de coco  
5fc02 é só o sanduíche?  
6tb isso  
7fc02 pra levar?  
8tb não aqui mesmo  
9fc02 brigada  
10tb brigado

#### TRANSCRIÇÃO C-04 (loja de informática em galeria/shopping)

1fc03 ()  
2ext-m () ((seqüência inicial sem formas de tratamento, porém totalmente ininteligível na gravação))  
3fc03 ele não tem bluetooth {tem certeza?... é que os nossos agora }  
4ext-m {não () }  
5fc03 eh/ NÃO... esse aqui é a entrada pro/ pro computador... esse aqui não precisa fio/ quando tem  
6 bluetooth não precisa fio  
7ext-m ()  
8fc03 não tem? tu tem certeza?... é porque aí tu teria que olhar/ tira a bateria olha atrás (do modelinho) ()  
9ext-m () vê direitinho  
10fc03 é aí é melhor ver direitinho... tem que ver certinho aí né? porque... ele tem eh/ um cd tem tudo  
11ext-m tá eu vou () melhor então  
12fc03 então tá às orde/ tá em torno de trinta e cinco co/ eh/ trinta e cinco e quarenta  
13ext-m tá legal

#### TRANSCRIÇÃO C-05 (cabeleireiros em galeria/shopping)

1fc04 oi  
2tb oi... o corte masculino quanto é?  
3fc04 doze  
4tb doze? e:: tem/ tem ()  
5fc04 tu tem preferência por alguém ou não?  
6tb não pode ser qualquer pessoa  
7fc04 ((pausa curta)) adriana ((dirigindo-se a ext-f; pausa curta)) como é teu nome ((para tb))  
8tb thiago  
9fc04 tu aguarda um pouquinho () tá thiago?  
10tb tá

#### TRANSCRIÇÃO C-06 (loja de informática em galeria/shopping)

1tb eu tô procurando cabo u esse bê pra câmera/ o pior é que eu não tô com a  
2 câmera aqui mas é um/ é um cabo da marca clone  
3fc05 é aí tem eh/  
4tb é difícil né?  
5fc05 é ((risadas))  
6tb (tinha que) trazer... é que é/ é uma câmera que eu venho procurando faz muito tempo já () que  
7 é o menor possível  
8fc05 é  
9tb ele/ ele/ ele é bem pequeno  
10fc05 é aí é quase () de tu conseguir esse cabo  
11tb é?... eu já tentei até procurar na própria {revendedora }  
12fc05 {aham }  
13tb mas não tem... tá difícil mesmo  
14fc05 uhum  
15tb então tá bom... brigado

16fc05 não por isso

### TRANSCRIÇÃO C-07 (farmácia em via pública)

1fc06 (boa tarde) moço  
2tb eh/ eu tô procurando:... aquele protetor au/ auricular será que tem?  
3fc06 protetor (auricular)?  
4tb protetor auricular  
5fc06 ah: tá: a [empresa] não trabalha... ( ) tem aqui... (o) auricular eu não tenho... (mas)... deixo ver aqui  
6 pra **ti** ((pausa média)) txo ver se eu acho aqui no cadastro ( ) eu acho que a [empresa] não trabalha  
7 com esse produto  
8tb aham  
9fc06 ((pausa curta)) **tu já foste** em outras [filiais da empresa]?  
10tb oi?  
11fc06 já **foste** em outras [filiais da empresa]?  
12tb eu fui em uma eles/ eles não tinham  
13fc06 ( )  
14tb mas falaram que/ que na/ na [empresa] teria né? em outra  
15fc06 **tu foste** nessa do shopping?  
16tb não  
17fc06 eu posso ligar pra (lá) e ver se tem daí **tu** vai ali direto  
18tb tá  
19fc06 ((dirigindo-se a mc02)) renato liga ali pra ( ) e pergunta se eles têm protetor de ouvido... prum  
20 cliente que daí ele vai passar lá  
21tb brigado  
22fc06 de nada  
23mc02 ((pausa curta)) é o que/ da [indústria] ele vem dois pares  
24tb aham  
25mc02 boa tarde quem fala? ( ) ((dirigindo-se a alguém no telefone; conversa pouco inteligível))  
26fc06 tu já foi ali na do calçado?... {do calçado }  
27tb {não }  
28fc06 acho que é mais perto  
29tb é? ((pausa média)) tem lá então? ((para mc02, que terminara a conversa telefônica))  
30mc02 tem lá eles já vão reservar/ já vão reservar (já)  
31tb na do shopping?  
32mc02 na do shopping/ **tu** subindo a escada rolante do primeiro andar ali... pega a direita ( ) vai tá em cima  
33 ali/ (vai tá em cima) a [empresa]  
34tb tá certo então brigado  
35mc02 tá ok? (muito obrigado) até mais

### TRANSCRIÇÃO C-08 (farmácia em via pública)

1mc03 (oi)  
2tb eu tô procurando protetor eh:/ auditivo... tem aqui?  
3mc03 tem  
4tb um que é com uma cerinha assim  
5mc03 ah não {ele é só}  
6tb {não? }  
7mc03 protetor ( ) só o: ( )  
8tb não desse eu já cheguei até a encontrar ( ) queria ver é tipo uma/ uma bolinha (assim)  
9mc03 não esse não tenho  
10tb (e tem) alguma idéia onde eu possa encontrar?  
11mc03 **tu** já foi na [empresa]?  
12tb já eles têm desse também... vou dar mais uma olhada então  
13mc03 essas casas de:... que vende material esportivo

14tb ah::  
15mc03 de repente pra natação né?  
16tb verdade  
17mc03 ()  
18tb então tá... brigado  
19mc03 () (vê se) consegue  
20tb brigado

#### TRANSCRIÇÃO C-09 (vendedor ambulante em feira no interior do Mercado Público)

1mc04 tudo bom?  
2tb essa quanto tá?  
3mc04 a de três copinhos tá trinta reais a de quatro copinhos tá trinta e cinco reais  
4tb e... vem os/ vem os copinhos junto?  
5mc04 vem completo completo... aqui tá a de três  
6tb aham  
7mc04 (esse aqui tá) a de quatro copinhos... vem completa já  
8tb tá certo  
9mc04 (eu também tenho) uma assim na cor ouro velho também () ouro velho  
10tb ((pausa curta)) e: / e esse copo/ (e se) acaba a vela depois dá pra colocar outra vela?  
11mc04 aí tu pode usar até essa aqui ó  
12tb ah dessa aí?  
13mc04 bota um pouquinho d'água  
14tb ahm  
15mc04 e... coloca (essa velinha) aqui ó  
16tb ah tá não/ não estoura o copo {não? }  
17mc04 {não não não }  
18 não não tudo já tá testado já a gente x/ deixou queimar uma...  
19tb {é? ((risada)) }  
20mc04 {pra ver o tempo }  
21 que ela dura queimando queimou... normal não tem problema não  
22tb ah e:  
23mc04 ()  
24tb aham... aqui fica até quando isso? porque eu tô de passagem aqui eu vou embora... no sábado  
25mc04 fica até sexta  
26tb até sexta?  
27mc04 até sexta  
28tb então tá certo... sempre aqui nesse lugar né?  
29mc04 nesse local aqui  
30tb tá bom brigado  
31mc04 nada

#### TRANSCRIÇÃO C-10 (farmácia em via pública)

1tb oi ah/ eu tô procurando protetor eh/  
2mc05 auricular?  
3tb auricular  
4mc05 nós não trabalhamos  
5tb não tem?  
6mc05 uhm-uhm... talvez tu encontre só em casa que vende produtos (ortopédicos) TALVEZ né? não te  
7 garanto  
8tb tá certo então brigado  
9mc05 de nada

#### TRANSCRIÇÃO C-11 (loja de artigos esportivos em via pública)

1tb só uma pergunta eh/ vocês trabalham aqui com aquele protetor auditivo... protetor auricular que ch/  
2 que chama?  
3mc06 ()  
4tb oi?  
5mc06 eh/ não não () tu vai encontrar isso talvez na:/ na casa aqui por exemplo () apoio aqui... () na  
6 andradas ali  
7tb ahm  
8mc06 o:u ali () também  
9tb ah vou dar uma olhada ali  
10mc06 tá?  
11tb brigado  
12mc06 nada

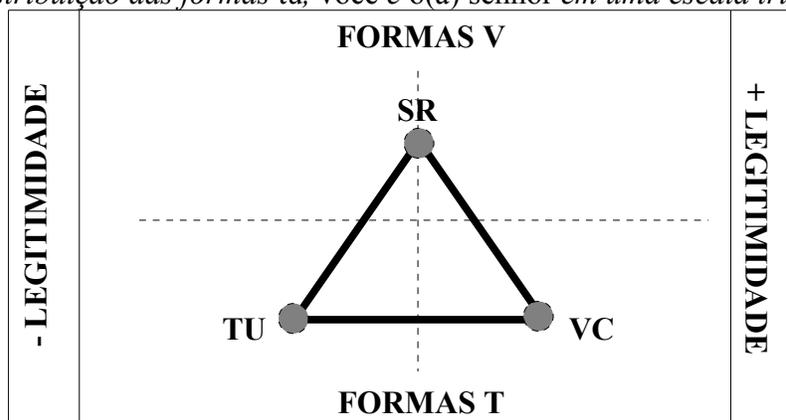
## 4. CONCLUSÕES

Finalizando aqui este estudo, esperamos ter conseguido traçar um quadro satisfatório da localização sociolinguística da forma *você* dentro da variedade regional e do tipo de interação que observamos.

Com relação ao lugar que a forma *você* ocupa dentro do sistema de formas de tratamento da variedade regional pesquisada, podemos supor, levando-se em conta principalmente os julgamentos de valor emitidos pelos falantes, que ela se situe entre *o(a) senhor(a)* (+ formal) e *tu* (- formal), constituindo-se assim um sistema semelhante àquele de três elementos descrito por Cintra (1972) em Portugal. No entanto, falamos em três *elementos*, em lugar de três *níveis*, por acreditarmos que uma escala linear, seja vertical, seja horizontal (ver a esse respeito, respectivamente, os quadros 1a e 1b, referentes às dimensões de poder e solidariedade de Brown & Gilman, 1978), não é a mais apropriada para representar as três formas em questão, levando em conta as observações efetuadas neste trabalho.

Propomos uma forma *triangular* de representação, que pode ser vista no quadro 4a. Nesse quadro, as três formas ( $sr = o(a) \text{ senhor}(a)$ ;  $tu = tu$ ;  $vc = você$ ) estão posicionadas como formas V e formas T, incluindo-se o fator *legitimidade* (Cf. Bourdieu, 1995). Assim, acima da linha tracejada temos uma forma V, enquanto que, abaixo dela, uma forma T; à esquerda da linha tracejada, uma forma *menos legítima*, e à direita da mesma, uma forma *mais legítima*.

Quadro 4a: Distribuição das formas tu, você e o(a) senhor em uma escala triangular.



Dessa forma, o movimento de *tu* para *você* se caracteriza como um movimento na direção de uma maior legitimidade, sem significar (acreditamos) a escolha por uma forma V; já o movimento 'para baixo' (*i.e.*, saindo de *o[a] senhor[a]* e indo para qualquer vértice inferior do triângulo), caracteriza, sem dúvida, a entrada no espaço das formas T. Ressaltamos que a aparente posição intermediária de *o(a) senhor(a)* no quadro 4a, com relação ao fator *legitimidade*, é na verdade uma posição que pretende englobar *ambos* os universos (*mais legítimo* e *menos legítimo*), já que ela é a única forma V possível nos dois contextos.

Quanto à maior legitimidade da forma *você* frente à forma *tu*, isso se verifica no sentido de que ela é empregada, preferencialmente, naqueles contextos que são vistos como 'de prestígio' pelos falantes; ou seja: em contextos mais prestigiados, os falantes procurarão utilizar, com mais frequência, elementos 'mais legítimos'. Tal fato, aliado aos julgamentos de valor emitidos por alguns falantes, e aos usos preferenciais de *você* na escola e na mídia (ver seções 3.2 e 1.4 respectivamente), entre outras evidências apresentadas neste trabalho, nos permite observar fortes indicações a favor da hipótese da maior legitimidade.

É possível compreender que tal maior legitimidade de *você* frente a *tu* pode caracterizar a primeira como “mais formal” ou “menos solidária” com relação ao *tu*; porém, insistimos na

representação triangular como a mais acurada e objetiva neste estágio de observações sobre a variação.

Ressaltamos que eventuais considerações sobre o *você* como forma 'intermediária' em escalas lineares de poder ou solidariedade não poderão significar que *você* seja 'neutro'. Não concordamos com tais caracterizações de neutralidade, já que, se o falante faz uma escolha 'acima' do *tu* ou 'abaixo' de *o(a) senhor(a)*, ele está se posicionando nas escalas, e não saindo das mesmas.

Quanto às relações da forma *você* com as outras, pouco podemos afirmar aqui. É possível pensar na hipótese de que ela estaria ocupando cada vez mais o lugar da forma *tu*, se a mesma for vista negativamente e se os falantes deixarem de usar esta última em favor da outra (ver seção 3.2); é possível pensar em uma consolidação e estabilização de um quadro com três níveis (ou elementos) e em uma convivência 'harmoniosa' entre as formas, cada qual tendo um contexto próprio de uso; e, ainda, pode-se conceber uma eventual 'reação' contra a forma *você* por parte de determinados setores da sociedade local, por inúmeras razões, o que poderia levar à diminuição desse uso. Todas essas são apenas hipóteses, e, se as mencionamos aqui, é por acreditarmos ser válida a realização de estudos futuros que busquem a confirmação de uma delas.

Concretamente, com base nos resultados deste estudo, podemos afirmar que:

- i) Verifica-se a ocorrência da forma de tratamento *você* na fala de sujeitos-vendedores porto-alegrenses na atualidade, com indicações de que os mesmos a avaliam positivamente, ao contrário do que ocorre com a forma de tratamento *tu* -- o que, aliado a outros fatores, confirma uma maior legitimidade do *você* frente ao *tu* dentro do escopo da pesquisa;
- ii) Levando-se em conta a divisão dos três contextos/ambientes pesquisados, há uma correlação entre a forma *você* e *representações de nível socioeconômico*, sendo que quanto mais alto esse nível, mais freqüente é o uso da forma mencionada;

iii) Há uma correlação entre a forma *você* e o *sexo* do falante, sendo que na fala das mulheres a frequência do uso dessa forma mais que dobra, comparativamente aos homens.

A importância do ponto *ii* em nosso trabalho pode ser melhor ilustrada através da análise de um trecho de Holmes (2001), que, a respeito de escolhas lingüísticas (com enfoque especial para interações orais), faz as seguintes colocações:

Em qualquer situação, as escolhas lingüísticas geralmente irão refletir a influência de um ou mais dos seguintes componentes:

1. Os participantes: quem está falando e com quem?
  2. O ambiente ou contexto social da interação: onde se está falando?
  3. O tema: de que se está falando?
  4. A função: por que estão falando?
- (Holmes, 2001:8; grifos da autora).

Analisando a influência de cada um desses fatores no tipo de interação registrado em nosso estudo, fica evidente a força do fator 2: é o único que varia inteiramente no desenrolar da pesquisa, levando-se em consideração a divisão de três locais, e responde, portanto, pelas diferenças de comportamento lingüístico observadas entre os falantes.

Se bem que apenas parcialmente, o fator 1 também varia: o 'com quem' da fala se mantém inalterado, já que sempre foi o pesquisador, buscando uma absoluta neutralidade em sua apresentação geral, o interlocutor dos sujeitos; o 'quem', por outro lado, variou entre *homens* e *mulheres*, e foi precisamente esse o outro fator que, no trabalho, foi responsável pelas diferenças observadas no comportamento lingüístico.

Encerramos apresentando quadros que ilustram a distribuição da forma *você* pelos diversos contextos/situações deste estudo:

Tabela 4b: Distribuição relativa da forma *você* considerando sexo e contexto/ambiente.

	ambiente 'popular'	ambiente intermediário	ambiente 'de elite'
falante ♀	- favorável	+ favorável	+ favorável
falante ♂	- favorável	- favorável	+ favorável

Tabela 4c: Distribuição quantitativa considerando a divisão de ambientes na tabela 4a.

	ocorrência de <i>você</i>	não-ocorrência de <i>você</i>
- favorável	3	75
+ favorável	29	49

$\chi^2 = 26.6$ ; probabilidade de erro < 0.001

Na tabela 4b, temos, no sombreado claro, um espaço desfavorável, enquanto que no sombreado escuro o espaço é mais favorável à produção da forma *você*. Assim, da boca de um falante feminino, em um ambiente 'de elite' (o canto superior direito da tabela) podemos esperar as maiores chances de observar a forma *você*, enquanto que no extremo oposto (o canto inferior esquerdo) é mais improvável tal observação. A tabela 4c testa e comprova estatisticamente essa distribuição em dois espaços. Atentamos para o fato de que, nesse último quadro, estão colocados os resultados conjuntos dos números obtidos nas duas etapas deste trabalho; ou seja, foram somados os dados sem registro de áudio (coletados quase que inteiramente em 2006 e 2007 e apresentados na seção 3.1) àqueles com registro de áudio (coletados em agosto de 2008 e transcritos na seção 3.4). São esses os números finais do trabalho.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABREU, M. T. S. Formas de tratamento no dialeto urbano de Curitiba. UFSC: Dissertação de Mestrado, 1987.
- ALTENHOFEN, C. V. *et al.* ALERS: Atlas lingüístico-etnográfico da região sul do Brasil. Porto Alegre: UFRGS, 2000.
- BERLITZ, C. F. As línguas do mundo. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1988.
- BOLIVAR, T. “Os pronomes *tu* e *você*: um estudo sobre o fenômeno da co-variação na fala de rio-grandenses”. In: II Seminário de Pesquisas da Graduação. Campinas: IEL/UNICAMP, 2005.
- \_\_\_\_\_, T. “Formas de tratamento na mídia rio-grandense”. In: XIII Seminário de Teses em Andamento. IEL/UNICAMP, 2007. Anais eletrônicos.
- BOURDIEU, P. Language and symbolic power. Cambridge, MA: Harvard, 1995.
- BRASILEIRO, A. D. Mercadão: suas imagens e vivências. FE/UNICAMP: Relatório de Iniciação Científica, 2003.
- BROWN, R. & GILMAN, A. “The pronouns of power and solidarity”. In SEBEEK, T. A. (Ed.). Style in language. Cambridge, MA: The MIT Press, 1978.
- CALVET, L. Sociolingüística: uma introdução crítica. São Paulo: Parábola, 2002.
- CINTRA, L. F. L. Sobre formas de tratamento na Língua Portuguesa. Lisboa: Horizonte, 1972.
- DE LACONI, S. M. El español de la Argentina con especial referencia a Salta. Salta: Universidad Católica de Salta, 1995.
- ECKERT, P. & McCONNELL-GINET, S. Language and Gender. Cambridge: Cambridge University Press, 2006.
- HOLMES, J. An introduction to sociolinguistics. Harlow: Pearson, 2001.
- IBGE ( [www.ibge.gov.br](http://www.ibge.gov.br) ). Acesso: 9/12/2007.
- ILARI, R et al. “Os Pronomes Pessoais do Português - Um Roteiro Para A Análise”. In: KATO, M. A. & CASTILHO, A. T. (orgs.). Gramática do Português Falado 4: Estudos descritivos. 1 ed. Campinas: Editora da Unicamp, 1996.
- LABOV, W. The social stratification of English in New York City. Washington: Center for Applied Linguistics, 1996.
- \_\_\_\_\_, W. Sociolinguistic patterns. Philadelphia: University of Pennsylvania Press, 1972.

\_\_\_\_\_, W. "Field methods of the project on linguistic change and variation". In BAUGH, J. & SHERZER, J. (eds.). Language in use: readings in sociolinguistics. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, 1984.

\_\_\_\_\_, W. Principles of linguistic change: Social factors. Oxford: Blackwell, 2001.

LEÃO, P. B. "Variação de 'tu' e 'você' no português falado no sul do Brasil". Artigo em meio eletrônico da UFRGS, 2003. Disponível em: <[http://www.ufrgs.br/propesq/livro2/artigo\\_paula.htm](http://www.ufrgs.br/propesq/livro2/artigo_paula.htm)>. Acesso em 2 de Setembro de 2006.

LOREGIAN, L. *Concordância verbal do pronome 'tu' na fala do sul do Brasil*. UFSC: Dissertação de Mestrado, 1996.

LOREGIAN-PENKAL, L. "Alternância tu/você em Santa Catarina: uma abordagem variacionista". In: XXXIV Estudos Lingüísticos. IEL/UNICAMP, 2005. Anais eletrônicos.

MEDEIROS, S. M. O. A model of address form negotiation: a sociolinguistic study of Continental Portuguese. Austin: The University of Texas, 1985. (Visto em 1 de Abril de 2008 através do ProQuest).

MENON, O. "A variação no indivíduo e na comunidade: *tu/você* no sul do Brasil" in VANDRESEN, P. (org.). *Variação e mudança no português falado na região sul*. Pelotas: EDUCAT, 2002.

MILROY, J. & MILROY, L. "Belfast: change and variation in an urban vernacular" in TRUDGILL, P. (ed.). Sociolinguistic patterns in British English. London: Edward Arnold, 1978.

MILROY, L. & GORDON, M. Sociolinguistics: method and interpretation. Oxford: Blackwell, 2003.

MORATO, E. M. & BENTES, A. C. "Das intervenções de Bourdieu no campo da Lingüística: reflexões sobre as noções de competência e língua legítima". Horizontes, v. 20, p. 31-48, 2002.

RAMOS, M. P. B. (2002) Formas de tratamento no sul do Brasil: co-ocorrência de *tu* e *você* em Florianópolis. Disponível em: <[www.tu-dresden.de/lsk/laz/semesterarbeiten/ss02/florianopolis2/ramos\\_brasil\\_haupt.html](http://www.tu-dresden.de/lsk/laz/semesterarbeiten/ss02/florianopolis2/ramos_brasil_haupt.html)> Acesso em 5 de Janeiro de 2006.

TRUDGILL, P. Sociolinguistics. Harmondsworth: Penguin, 1974.