

ADRIANA APARECIDA DA SILVA

**OS USOS DE QUAL EM CARTAS DE
RECLAMAÇÃO:** uma análise para além da
relativização



ARARAQUARA – S.P.
2021

ADRIANA APARECIDA DA SILVA

OS USOS DE QUAL EM CARTAS DE RECLAMAÇÃO: uma análise para além da relativização

Tese de Doutorado, apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Linguística e Língua Portuguesa da Faculdade de Ciências e Letras – Unesp/Araraquara, como requisito para obtenção do título de Doutora em Linguística e Língua Portuguesa.

Linha de pesquisa: Análise morfológica, morfossintática, Semântica e Pragmática

Orientadora: Profa. Dra. Angélica T. C. Rodrigues

Coorientadora: Profa. Dra. Ana Carolina S. Criscuolo

ARARAQUARA – S.P.
2021

S586u Silva, Adriana Aparecida da
Os usos de qual em Cartas de Reclamação: : uma análise para além da relativização / Adriana Aparecida da Silva. -- Araraquara, 2021
187 p. : il., tabs.

Tese (doutorado) - Universidade Estadual Paulista (Unesp), Faculdade de Ciências e Letras, Araraquara
Orientadora: Angélica Terezinha do Carmo Rodrigues
Coorientadora: Ana Carolina Sperança Criscuolo

1. Qual. 2. Pronome Relativo. 3. Estratégias de relativização. 4. Hipercorreção. 5. Cartas de Reclamação. I. Título.

Sistema de geração automática de fichas catalográficas da Unesp. Biblioteca da Faculdade de Ciências e Letras, Araraquara. Dados fornecidos pelo autor(a).

Essa ficha não pode ser modificada.

ADRIANA APARECIDA DA SILVA

OS USOS DE QUAL EM CARTAS DE RECLAMAÇÃO: uma análise para além da relativização

Tese de Doutorado, apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Linguística e Língua Portuguesa da Faculdade de Ciências e Letras – Unesp/Araraquara, como requisito para obtenção do título de Doutora em Linguística e Língua Portuguesa.

Linha de pesquisa: Análise morfológica, morfossintática, Semântica e Pragmática

Orientadora: Profa. Dra. Angélica T. C. Rodrigues

Coorientadora: Profa. Dra. Ana Carolina S. Criscuolo

Data da defesa: 28 / 05 / 2021

MEMBROS COMPONENTES DA BANCA EXAMINADORA:

Profa. Dra. Angélica T. C. Rodrigues – presidente e orientadora
UNESP, Araraquara

Profa. Dra. Cristina dos Santos Carvalho
UNEB, Conceição do Coité

Prof. Dr. Edvaldo Balduino Bispo
UFRN, Natal

Profa. Dra. Rosane de Andrade Berlinck
UNESP, Araraquara.

Profa. Dra. Sanderléia Roberta Longhin
UNESP, São José do Rio Preto.

Local: Universidade Estadual Paulista
Faculdade de Ciências e Letras
UNESP – Câmpus de Araraquara

A Deus, meu refúgio e minha fortaleza!

AGRADECIMENTOS

A Deus, Senhor da minha vida, da minha existência, das minhas escolhas! Meu refúgio nos dias mais difíceis. Brisa que acalma nos momentos em que a tempestade interior se manifesta. Rocha que sustenta nas situações em que desfaleço.

Ao Rodrigo, meu marido, meu parceiro, meu amor. Obrigada pela paciência, pelo encorajamento nos momentos em que me senti fraca, pelo abraço que sempre me trouxe paz, pela delicadeza em respeitar meus sonhos! Por tudo! Seguiremos nos apoiando e festejando cada conquista nossa.

Aos meus pais, Mauro e Carmela, por sempre estarem por perto para cuidar de mim nas mínimas necessidades. Por terem sido tão cuidadosos na minha educação, por ensinarem os valores que carregarei comigo por toda a vida. Pelo amor incondicional que sempre recebi.

Aos meus sobrinhos queridos, Maria Eduarda e João Pedro, por trazerem doçura, alegria e leveza a minha vida. A chegada de vocês permitiu que eu descobrisse uma nova maneira de amar.

A minha amiga e “irmã” Luciana, por sua presença tão especial em minha vida, por compreender minhas ausências nesse período e por sempre ter uma palavra para me confortar.

Ao meu querido amigo Felipe Aleixo, por seu bom humor constante, sua disponibilidade em ajudar, seu sorriso acolhedor. Nossa amizade nasceu em um momento especial de nossas vidas e desejo que ela permaneça para sempre.

A minha orientadora Angélica Rodrigues, por acreditar em mim e possibilitar que eu realizasse esse sonho. Sua frase “você está preparada” mudou o percurso da minha história acadêmica. Obrigada pela sua leitura detalhada e crítica, por compartilhar sua sabedoria e experiência, por sempre exigir de mim aquilo que nem eu mesma tinha consciência de que era capaz de realizar.

À querida Ana Carolina, minha coorientadora, por sua coorientação dedicada. Pelo auxílio em todos os momentos durante esse período. Pelas suas palavras de apoio quando me senti insegura.

Às professoras doutoras Sanderleia Roberta Longhin, Caroline Carnielli Biazolli e Cristina Carvalho pela análise do trabalho nos SELINs e pelas ricas contribuições.

Aos professores do Programa de Pós-Graduação em Linguística e Língua Portuguesa, da FCLAr, pela dedicação em suas pesquisas e por dividirem conosco, alunos, sua experiência.

Às professoras doutoras Rosane de Andrade Berlinck e Sanderleia Roberta Longhin, pela leitura atenta e eficiente do trabalho para o exame de qualificação e pelas importantes sugestões apresentadas.

Aos membros da banca do Exame de Defesa, pelos quais tenho imensa admiração, professoras Rosane de Andrade Berlinck e Sanderleia Roberta Longhin, novamente, e professores Edvaldo Balduino Bispo e Cristina dos Santos Carvalho, por terem participado de um momento inesquecível da minha trajetória pessoal e profissional.

Aos professores da PEI Justina de Oliveira Gonçalves pelo apoio. Em especial, minhas amigas Regina Murbach e Regina Célia Uemura, por sempre me incentivarem e torcerem pela minha vitória.

À agente escolar Sueli A. Gianini da Silva, por entender minhas necessidades e sempre demonstrar preocupação em me ajudar.

Aos funcionários do setor de Pós-Graduação da FCLAr, por serem tão atenciosos e eficientes.

A todos os professores que passaram pela minha vida e, em diferentes momentos, despertaram em mim o amor pelo conhecimento.

E é sempre melhor o impreciso que embala do que o certo que basta,
Porque o que basta acaba onde basta, e onde acaba não basta,
E nada que se pareça com isto devia ser o sentido da vida...
Álvaro de Campos

RESUMO

Esta tese tem como objetivo a análise dos usos não padrão de *qual* e suas variantes (o/os/a/as/qual/quais, preposicionados ou não) no português brasileiro, especificamente no gênero *carta de reclamação*. Nossa análise associa esses usos à ocorrência do fenômeno da hipercorreção, buscando, portanto, relacionar aspectos sintáticos e sociolinguísticos. Para além de seu uso canônico, nossos dados revelam dois padrões de uso do *qual*: (i) *qual* é usado em estruturas não padrão de relativização, que não se sobrepõem aos usos das relativas copadoras e cortadoras, que, por sua vez, parecem estar restritas ao uso do pronome *que*; e (ii) *qual* é usado não como pronome relativo, mas sim como um elemento que parece exercer uma função coesiva, unindo porções de enunciados sem desempenhar uma função referencial ou fórica. Os casos previstos em (i) correspondem a construções não canônicas que envolvem desvios, tendo em vista as formas canônicas, relacionados à regência e concordância. Nossa hipótese é de que todos esses casos podem ser interpretados como um processo de hipercorreção. Dão suporte às nossas análises trabalhos que versam sobre as estratégias de relativização descritas para o português brasileiro, assim como os trabalhos desenvolvidos dentro da abordagem sociolinguística (LABOV, 2008; TARALLO, 1983; BAGNO, 2001; BORTONE, 1989; HORA, 2011), aliada à perspectiva funcionalista (DIK, 1997; GIVÓN 1990; CASTILHO 2012, NEVES, 2000). Além disso, remetemo-nos aos pressupostos teóricos referentes aos estudos dos gêneros textuais ((BAKHTIN, 1992[1979]; MARCUSCHI, 2005, 2008) a fim de oferecer mais embasamento na análise dos dados extraídos do *cópus*, que é constituído de 600 *cartas de reclamação* extraídas do site *Reclame Aqui*, das quais 120 trazem ocorrências de usos não padrão de *qual*. Buscando refinar nossos critérios de análise, investimos na observação de fatores linguísticos e extralinguísticos relacionados ao fenômeno estudado. Os resultados apresentados advêm de uma análise qualitativa e quantitativa, que visam a descrever as propriedades desses usos não padrão de *qual*.

Palavras-chave: *Qual*; Pronome Relativo, Estratégias de relativização; Hipercorreção; *Cartas de Reclamação*

ABSTRACT

This thesis aims to analyze the non-standard uses of the *qual* and its variants (prepositionalized or not) in Brazilian Portuguese, specifically in the letter of complaint. Our analysis associates these uses to the occurrence of the phenomenon of hypercorrection, seeking, therefore, to relate syntactic and sociolinguistic aspects. In addition to its canonical use, our data reveal two usage patterns, of *qual*: (i) *qual* is used in non-standard relativization structures, which do not overlap with the uses of Resumptive Pronoun and PPChopping, that, in turn, seem to be restricted to the use of the pronoun *que* and (ii) *qual* is used not as relative pronoun, but as an element that seems to exercise a cohesive function, uniting portions of utterances without performing a referential or phoric function. The cases provided for in (i) correspond to non-canonical constructions that involve deviations, considering of the canonical forms, related to the regency and concordance. Our hypothesis is that all of these cases can be interpreted as a process of hypercorrection. Our analyzes support works that deal with the relativization strategies described for Brazilian Portuguese, as well as the works developed within the sociolinguistic approach (LABOV, 2008; TARALLO, 1983; BAGNO, 2001, BORTONE, 1989, HORA, 2011) combined with the functionalist perspective (DIK, 1997; GIVÓN, 1990; CASTILHO, 2012; NEVES, 2000). In addition, we refer to the theoretical assumptions regarding the study of textual genres (BAKHTIN, 1992 [1979]; MARCUSCHI, 2005, 2008) in order to offer more support in the analysis of the data extracted from the corpus which consists of 600 letters of complaint from the site *Reclame Aqui*, of which 120 contain occurrences of non-standard uses of *qual*. Seeking to refine our analysis criteria, we invest in the observation of linguistic and extralinguistic factors related to the studied phenomenon. The results presented come from a qualitative and quantitative analysis, which aim to describe the properties of these non-standard uses of *qual*.

Keywords: *Qual*; Relative Pronoun; Relativization strategies; Hypercorrection; Letter of complaint

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Mecanismo de construção recursiva	34
Figura 2	Representação dos gêneros textuais no continuum fala/escrita	114
Figura 3	O continuum de urbanização	167

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Resultado da aplicação dos casos de hipercorreção tomando por base o sexo dos informantes	87
Gráfico 2	Resultado da aplicação por informantes tomando por base a sua distribuição em duas faixas etárias	88
Gráfico 3	Relativas X Não-Relativas	132
Gráfico 4	Porcentagem de ocorrências relacionadas aos usos não padrão	133
Gráfico 5	Número de preposições relacionadas a casos de Regência	137
Gráfico 6	Presença X Ausência de preposição	147
Gráfico 7	Número de Cartas X Sexo	150
Gráfico 8	Distribuição das <i>cartas de reclamação</i> por região geográfica	151
Gráfico 9	Número de Cartas X Estados	152
Gráfico 10	Relativas X Sexo	153
Gráfico 11	Não Relativas X Sexo	153
Gráfico 12	Número de Cartas X Instituições	157
Gráfico 13:	Ocorrências padrão X Não padrão	163
Gráfico 14:	Categorias X Cartas	173

LISTA DE QUADROS

Quadro 1	Pronomes relativos quanto à forma	28
Quadro 2	Percentagem de Relativas de acordo com a estratégia em cinco funções sintáticas	121

LISTA DE TABELAS

Tabela 1	Porcentagem das relativas de acordo com a estratégia em cinco funções sintáticas	51
Tabela 2	Distribuição por tipo de estratégia e por preposição requerida pelo pronome relativo	56
Tabela 3	Distribuição dos pronomes relativos no córpus D&G Rio de Janeiro por estratégia de relativização	62
Tabela 4	Distribuição dos pronomes relativos no córpus D&G Natal por estratégia de relativização	63
Tabela 5	Retenção e apagamento da preposição nas relativas em ambiente preposicionado, nos corpora D&G Natal e D&G Rio de Janeiro	63
Tabela 6	Resultado da presença de hipercorreção tomando por base o sexo dos informantes	86
Tabela 7	Resultado da aplicação por informantes tomando por base a sua distribuição em duas faixas etárias	88
Tabela 8	Número de ocorrências relacionadas aos usos não padrão	127
Tabela 9	Quantitativo de reclamações por subtipo da categoria E-commerce	155
Tabela 10	Quantitativo de reclamações por subtipo da categoria Telefonia, TV e Internet	156
Tabela 11	Quantitativo de reclamações por subtipo da categoria Bancos / Cartões	156
Tabela 12	Bancos, Consórcios e Financeiras com maior número de cartas	158

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	16
1.1 Hipóteses	18
1.2 Metodologia	19
1.3 Estruturação da tese	20
2. DEFINIÇÃO DO OBJETO DE ESTUDO	21
2.1 A gramática normativa	21
2.1.1 O pronome relativo e as orações relativas sob a perspectiva das gramáticas normativas	23
2.2 A gramática descritiva	32
2.2.1 O pronome relativo e as orações relativas sob a perspectiva das gramáticas funcionalistas	33
2.2.2 As estratégias de relativização no português brasileiro sob o enfoque de estudos linguísticos	47
3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	66
3.1 A sociolinguística e o fenômeno da hipercorreção	66
3.1.1 A variável sexo	73
3.2 A hipercorreção	76
3.2.1 Outros olhares para o fenômeno da hipercorreção	76
3.2.2 Preconceito Linguístico	89
3.3 A concepção funcionalista da língua	99
3.3.1 O princípio de marcação	103
4. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	105

4.1	Constituição do <i>cópus</i>	105
4.1.1	Reclame Aqui: um espaço para reclamação	106
4.1.2	Um olhar para os gêneros textuais	110
4.1.2.1	As cartas de reclamação	116
4.3	Metodologia de coleta e análise de dados	123
5.	ANÁLISE	128
5.1	Dois grupos: Relativas e Não relativas	131
5.2	Formas não padrão de usos do <i>qual</i> : fatores linguísticos	132
5.2.1	Casos de regência	133
5.2.2	Casos de concordância	139
5.2.3	Forma não padrão de uso do <i>qual</i> : elemento coesivo	143
5.3	Formas não padrão de usos do <i>qual</i> : fatores extralinguísticos	148
5.3.1	As cartas e o perfil dos escreventes	148
5.3.2	A variável extralinguística sexo	152
5.3.3	As empresas presentes em nosso <i>cópus</i>	155
5.4	Análise nos contextos das ocorrências do pronome <i>qual</i>	159
5.5	Hipercorreção e estilo	164
6.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	176
7.	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	181

1. INTRODUÇÃO

Esta tese tem como objetivo a análise dos usos não padrão do pronome relativo *qual* e suas variantes (o/os/a/as/qual/quais, preposicionados ou não) na modalidade escrita do português brasileiro (PB), especificamente no gênero *carta de reclamação*.

Para além de seu uso canônico, descrito em gramáticas, principalmente, nossos dados revelam dois padrões de uso do *qual*:

(i) o pronome *qual* é usado em estruturas não padrão de relativização, que não se sobrepõem aos usos das relativas cortadoras e copiadoras, que, por sua vez, parecem estar restritas ao uso do pronome *que*. Esses casos correspondem a construções não canônicas que envolvem desvios, tendo em vista as formas canônicas. São casos relacionados à regência, como (1), referente ao uso de *em*, e à concordância, como (2), em que não há concordância entre o referente (*loja*) e o artigo (contraído com a preposição *a*).

1. *Financeira*: Fiz uma solicitação de empréstimo pela financeira (Credipar) com o Sr. João Henrique Rodrigues Marinho, **no qual** me orientou a fazer dois depósitos nos valores de R\$460,00 e de R\$680,00 (como favorecido destes depósitos foi Ricardo Oliveira Santos). (São Paulo – SP ID: 23996883 02/02/17 às 12h46)

2. *Telefonia, TV e Internet*. (...) Porém até o presente momento o chip permanece com o bloqueio, ligo para a operadora *144 e recebo a mensagem que o chip encontra-se normal, sem nenhum bloqueio, porém não consigo receber e nem efetuar ligações e cada vez mais a TIM e a loja **no qual** fiz o resgate me estressa. Deseja que mediante a essa manifestação, meu problema seja solucionado! (Fortaleza – CE ID:39947357 12/11/18 às 17h18)

(ii) *qual* é usado não como pronome relativo, mas sim como um elemento que parece exercer uma função coesiva (3), unindo porções de enunciados sem desempenhar uma função referencial ou fórica.

3. *Banco*: Na semana passada (1/11) havia tido uma [Editado pelo Reclame Aqui] na minha conta, onde desaviaram quase 5 mil reais. **Na qual** tentei ligar imediatamente pro SAC Bradesco, mas a atendente eletrônico só entende [Editado pelo Reclame Aqui] como saldo um lixo total. Quando finalmente consegui ser direcionada pra uma atendente, esperei 11 minutos e nada de ser atendida. Tive que ir pessoalmente na agencia e me atrasar no serviço pra resolver tudo. (Carapicuíba – SP ID: **39773063** 06/11/18 às 10h43)

Buscamos investigar as construções com o uso de *qual* e mostrar que não se enquadram nos estudos já apresentados na literatura científica envolvendo as relativas não padrão tradicionalmente descritas. Intencionamos demonstrar a relação entre o uso de *qual* e a ocorrência da hipercorreção associada a um gênero específico de texto.

Nosso objetivo é, portanto, analisar os usos não padrão de *qual* (e variações) no gênero textual *carta de reclamação*, buscando relacionar tais usos ao fenômeno da hipercorreção em uma perspectiva sociolinguística de análise. Além disso, também é nosso objeto de análise a mudança apresentada em relação às funções de *qual* decorrente do seu uso como índice de prestígio, relacionando-o a possíveis motivações para o fenômeno da hipercorreção no contexto do cópulo analisado.

Labov (2008, p.302) afirma que “[t]odo linguista reconhece que a língua é um fato social, mas nem todos dão a mesma ênfase a esse fato”. Consideramos que a relação existente entre língua, usuário e sociedade é fundamental para se fazer reflexões sobre a língua, seus usos e variações. Ao decidirmos analisar os usos atuais do pronome relativo *qual*, norteados pelos pressupostos da Sociolinguística e do Funcionalismo, em um determinado contexto de circulação, consideramos também a afirmação de Bakhtin (1992) de que a língua é um fenômeno ideológico por natureza.

Nosso estudo dialoga com outros, como Tarallo (1983) e Mollica (2003), voltados para a análise de relativas não padrão identificadas como relativas cortadoras e copiadoras. Todavia, destacamos que esses estudos têm como foco o pronome *que*, diferente de nossa análise centrada no uso de *qual*. Em nossos dados não encontramos nenhuma ocorrência de relativas cortadoras ou copiadoras envolvendo o pronome *qual*.

Em relação aos objetivos específicos, preocupamo-nos em:

(i) analisar o contraste apresentado em relação ao uso canônico e não canônico de *qual* buscando confirmar que essa diferença é decorrente do seu uso como um índice de prestígio. Para isso, apresentaremos um cotejo entre a perspectiva apresentada em gramáticas e estudos precedentes sobre estratégias de relativização; e

(ii) investigar as motivações para o fenômeno da hipercorreção, como resultado de uma tentativa dos escreventes em buscar garantias de que suas solicitações serão mais prontamente atendidas.

1.1 Hipóteses

Temos como hipótese que a insegurança linguística leva os falantes a produzirem fenômenos como a hipercorreção, uma vez que consideram seu modo de falar pouco valorizado e procuram reproduzir construções que consideram mais prestigiosas. A hipercorreção é decorrente dessa pressão exercida pelo medo de *errar*, pelo receio da estigmatização e pela busca de um falar prestigiado. Consideramos, portanto, a possibilidade da ocorrência desse fenômeno em relação aos usos de *qual* em um contexto de produção textual em que os falantes solicitam/reivindicam resolução de problemas. Investigamos a possibilidade de que a hipercorreção possa ser o resultado da busca por um falar elaborado que o indivíduo, na produção do gênero textual analisado, utiliza como um argumento de poder, para fortalecer sua argumentação. É uma busca por um modo prestigioso de expressão, porém, por serem construções talvez de uso não corrente na variedade empregada por esses escreventes ou até mesmos a pouca prática com a escrita formal, os usos de *qual* podem deixar transparecer um desconhecimento ou uma não familiaridade com as regras prescritas pela gramática tradicional, resultando, portanto, em usos não padrão relacionados à regência e à concordância, podendo, inclusive, também ter um emprego mais próximo com a função de um elemento coesivo.

1.2 Metodologia

Considerando que o fenômeno que investigamos, qual seja, o emprego de *qual* associado à hipercorreção, poderia ser mais bem observado em textos escritos, iniciamos nossa investigação em diversos tipos de textos. Todavia, após uma análise preliminar, concluímos que encontraríamos vasto material nos textos que circulam pela internet, uma vez que esses textos, em sua maioria, não passam por revisão. Tal hipótese foi comprovada em nossa busca pela composição de nosso *cópus* de análise.

Nosso propósito era formar um *cópus* com dados da modalidade escrita do PB, buscando observar o comportamento dessas estruturas em um contexto de relativa formalidade, porém com a certeza de que os textos não tivessem sido submetidos a nenhum tipo de revisão/correção buscando adequação à norma padrão, o que poderia influenciar a ocorrência de usos não padrão relacionados ao emprego de *qual*. Nesse contexto, as *cartas de reclamação* encontradas no site *Reclame Aqui* poderiam atender a esses critérios, visto que não passam por revisão e os falantes se encontram em uma situação de produção em que procuram demonstrar rebuscamento e sofisticação em seus textos como uma forma de argumentação para serem atendidos em suas solicitações/ reclamações. Desse modo, coligimos 600 *cartas de reclamação* do site *Reclame Aqui*, das quais em 120 encontramos as ocorrências de usos não padrão de *qual*.

Nossa metodologia de análise é essencialmente qualitativa, mas os dados foram operacionalizados através de uma análise quantitativa, empreendida com o auxílio do programa Excel, através do qual pudemos controlar o número de ocorrências e os padrões de frequência *type* e *token* (BYBEE, 2010). A abordagem qualitativa se fez necessária para a apuração dos padrões, reconhecimento de possíveis tendências e a correlação com os parâmetros estabelecidos.

1.3 Estruturação da tese

Esta tese se apresenta dividida em sete partes. A esta seção, reservamos as considerações introdutórias.

Na segunda seção, apresentamos a abordagem destinada aos pronomes relativos na perspectiva de gramáticas normativas e também de gramáticas descritivas. Mostramos ainda as estratégias de relativização sob o enfoque de estudos linguísticos.

Na terceira seção, contemplamos a fundamentação teórica adotada nesta tese, com a exposição dos pressupostos da Sociolinguística (LABOV, 1974, 2008 [1972]; TARALLO, 1986; ECKERT, 2012), a variável extralinguística sexo e a definição do fenômeno da hipercorreção (LABOV, 2008 [1972]). Trazemos também recortes de pesquisas que enfocam a hipercorreção, visando mostrar a variedade de ocorrências. Na sequência, apresentamos uma contextualização a respeito de preconceito linguístico, pois entendemos que o julgamento apresentado pela sociedade em relação à fala do outro é um fator motivador para a ocorrência do fenômeno pesquisado (BAGNO, 1999, 2001, 2003, 2004; MOLLICA, 2016; ORLANDI, 2002). Ainda nesta seção, considerando os entrecruzamentos indicados em nosso trabalho, apresentamos os pressupostos do Funcionalismo (DIK, 1989; GIVÓN, 2001; NEVES, 2001; CASTILHO, 2006) e também uma revisão dos conceitos que envolvem o princípio de marcação (GIVÓN, 1990).

Na quarta seção, explicitamos os procedimentos metodológicos desenvolvidos e apresentamos a composição do nosso *cópus* de análise. Em seguida, situamos um constituinte importante da nossa tese: o site *Reclame Aqui*. Continuamos com uma descrição a respeito do universo dos gêneros textuais e das *cartas de reclamação*. Na sequência, apresentamos a metodologia de coleta e análise de dados. Nossos esclarecimentos se encerram para, então, na quinta seção, os resultados serem apresentados e discutidos.

A sexta seção é destinada às conclusões, sendo seguidas pelas referências bibliográficas, que constituem a sétima seção.

2. DEFINIÇÃO DO OBJETO DE ESTUDO

Nesta seção apresentamos uma revisão bibliográfica acerca do pronome relativo e das orações relativas envolvendo a abordagem apresentada na gramática tradicional e na gramática descritiva. Trazemos ainda estudos que enfocam as estratégias de relativização. Antes, porém, de apresentarmos as análises, discorreremos brevemente sobre a conceituação desses tipos de gramática.

2.1 A gramática normativa

Herdamos dos gregos a noção de gramática, em especial no que se refere à estrutura da língua e sua normatividade, como uma força controladora que preserva a língua contra as possíveis ameaças de desaparecimento ou até mesmo de declínio, seja pela ação de invasores, seja pela ação dos próprios membros da comunidade de falantes (ANTUNES, 2009, p.36). Essa concepção apresenta a gramática como um manual com regras de bom uso da língua, cujas normas são baseadas no uso consagrado pelos bons escritores, ignorando-se, portanto, as características próprias das variedades desprestigiadas, associadas à oralidade. Essas regras, nessa concepção, devem ser seguidas por aqueles falantes que desejam se expressar “adequadamente”. Essa definição de gramática é conhecida como **gramática normativa**, e

só trata da variedade de língua que se considerou como a norma culta, fazendo uma descrição dessa variedade e considerando erro tudo o que não está de acordo com o que é usado nessa variedade da língua (TRAVAGLIA, 2002, p. 24).

A gramática normativa consiste no estudo das normas da língua padrão. Ela é uma espécie de lei que regula o uso da língua em uma sociedade, prescrevendo o que se deve e o que não se deve usar. De acordo com Antunes, “nesse sentido, a gramática é particularizada, ou seja, não abarca toda a realidade da língua, pois contempla apenas aqueles usos considerados aceitáveis na ótica da língua prestigiada socialmente” (ANTUNES, 2009, p.30).

De acordo com Neves (2002), a chamada *Téchne Grammatiké* (*Arte da Gramática*), escrita pelo gramático grego Dionísio, o Trácio, serviu de modelo para a tradição gramatical do Ocidente. Segundo a autora, essa obra foi editada pela primeira vez em 1715 e é apresentada como uma pequena gramática descritiva com finalidade normativa, tendo como cerne o estudo e a sistematização da fonética e da morfologia do grego clássico, para que não ocorresse uma contaminação pelo contato com as “línguas bárbaras”. A obra apresenta quinze páginas e vinte e cinco seções em duas unidades básicas: a sentença (modelos de análise morfológica) e o vocábulo (sistema de classe de palavras). Para Martins (2006), a única deficiência da obra é a ausência da sintaxe. Apolônio Díscolo completará a gramática de Dionísio apenas no século II d.C., trazendo o desenvolvimento da sintaxe e as primeiras noções de transitividade verbal no ocidente.

Na opinião de Bagno, a gramática tradicional está presa ao passado:

uma última tarefa importante na identificação da Gramática Tradicional como uma ideologia, parece-me, é mostrar de que modo as ideologias conservadoras – entre as quais incluo a GT – privilegiam um discurso totalmente voltado para o passado, num processo de des-historicização desse discurso, que passa a ser, assim, uma “grande verdade” atemporal, estática, autônoma, eterna e imutável em relação à situação histórico-social que a produziu, independente das lutas sociais que o conformaram.

(BAGNO, 2001, p.37)

Bechara (1999, p. 52) afirma que “A gramática normativa recomenda como se deve falar e escrever segundo o uso e a autoridade dos escritores corretos e dos gramáticos e dicionaristas esclarecidos”. A ideia constante nessa afirmação é a de que essa concepção de gramática tem fins pedagógicos e não científicos, ou seja, a finalidade está em elencar os fatos apresentados como modelos de exemplos a serem seguidos.

Buscando refletir sobre a maneira como as gramáticas normativas abordam o papel do pronome relativo e das orações relativas, analisamos a seguir algumas gramáticas tradicionais.

2.1.1 O pronome relativo e as orações relativas sob a perspectiva das gramáticas normativas

De modo geral, as gramáticas normativas apresentam, em relação aos pronomes, sua classificação, a natureza de seus antecedentes, o emprego e as funções sintáticas que tais termos podem assumir, sendo também apresentados como itens linguísticos que substituem nomes e relacionam orações. São citados ainda quando os autores abordam as questões referentes ao estudo das orações relativas (que, nessas gramáticas são, em geral, tratadas como orações adjetivas).

Cabe ressaltar que, normalmente, os exemplos apresentados por essas gramáticas trazem em sua construção o pronome *que* e, algumas vezes, os pronomes *onde* e *quem*. Em relação ao pronome *qual*, objeto de nossa pesquisa, aparece apenas como substituto de *que* em duas situações específicas: quando o pronome vier precedido por determinadas preposições, ou em situações em que o antecedente estiver distante, possibilitando a ocorrência de ambiguidade.

Nesta tese, nossa análise vai além dessa abordagem tradicional, destacando o funcionamento dessas formas linguísticas em contexto de produção textual com objetivos comunicativos muito definidos: as *cartas de reclamação*. Procuramos demonstrar que as funções textuais desempenhadas pelos pronomes ultrapassam o que sugere a tradição escolar, podendo apresentar outros usos não contemplados nesses estudos.

De acordo com Martelotta (2013, p.41)

Consideramos que desempenha função textual o elemento linguístico que ajuda a promover a organização do texto, de modo que ele veicule significado no processo da interação verbal. Desse modo, não apenas os conectivos propriamente ditos apresentam valor textual, mas também os retomadores de assunto, os marcadores contra-expectativa, os iniciadores de fala, e, de um modo geral, elementos que refletem estratégias interativas de comunicação.

Bechara (2004, p.171) inicia sua análise dos relativos definindo-os como aqueles que normalmente se referem a um termo anterior chamado antecedente. Para o autor, o pronome relativo *que* desempenha dois papéis gramaticais, visto que, além de sua referência ao antecedente como pronome, assume também a

função de transpositor de oração originariamente independente a adjetivo exercendo função de adjunto adnominal deste mesmo antecedente.

O estudo das orações adjetivas é iniciado por Bechara (2004) a partir da equivalência entre o adjetivo e a oração adjetiva. Por exemplo:

4. O aluno estudioso vence na vida.

5. O aluno que estuda vence na vida.

Temos, na primeira oração, o adjetivo *estudioso* e, na segunda, a oração *que estuda* representando o referido adjetivo. De acordo com o autor, essa representação é possível porque adjetivo e oração adjetiva são equivalentes tanto sintática como semanticamente.

De acordo com Bechara (1999, 2004), as orações subordinadas adjetivas são resultado de uma transposição realizada pela oração independente, mediante o transpositor *que* (representado pelo pronome relativo) em relação a outra oração independente que funciona, em um nível inferior, como um adjunto adnominal. Quanto às orações relativas marcadas pela presença da preposição, o autor ressalta que a função sintática do pronome relativo e a regência do verbo da oração transposta tornarão imprescindível a presença da preposição introduzindo o relativo. Dessa forma,

Em *A cidade a que nos dirigimos ainda está longe*, o relativo *que* reintroduz na oração subordinada adjetiva *a que nos dirigimos* o substantivo *cidade*, e vale por *nos dirigimos à cidade*, em que o núcleo verbal *dirigimos* requer um termo argumental marcado pelo índice preposicional *a*, preposição *que*, portanto, não deve faltar anteposta ao relativo, que funciona como complemento relativo do núcleo verbal *nos dirigimos*: *A cidade a que nos dirigimos ainda está longe*. (BECHARA, 2004, p. 466)

Em sua análise, o autor também classifica as adjetivas como restritivas ou explicativas, sendo que é chamada de restritiva a “oração adjetiva proferida sem pausa e não indicada na escrita por sinal de pontuação a separá-la do antecedente”; enquanto é denominada explicativa aquela que “alude a uma particularidade que não modifica a referência do antecedente e que, por ser mero

apêndice, pode ser dispensada sem prejuízo total da mensagem” (BECHARA, 2004, p.467). São apresentados os seguintes exemplos, respectivamente:

6. O homem que vinha a cavalo parou defronte da igreja.

7. O homem, que vinha a cavalo, parou defronte da igreja.

No exemplo (06), temos uma oração adjetiva restritiva, visto que, por ser proferida sem pausa e sem a presença da vírgula, na escrita, para separá-la do antecedente, demonstra que na narração havia mais de um homem, mas estava se referindo apenas àquele “que vinha a cavalo”. Dessa forma, a relação de restrição com o antecedente é mantida e tal oração não pode ser dispensada, pois causaria prejuízo na informação veiculada.

A oração adjetiva explicativa está presente no exemplo (07), já que a oração “que vinha a cavalo” está entre vírgulas, denunciando, portanto, que na narração, só havia um homem. Destarte, essa oração apresenta uma informação adicional, podendo ser dispensada sem prejuízo:

8. O homem parou defronte da igreja.

De acordo com Bechara (2004, p.486), as orações transpostas adjetivas apresentam particularidades em relação à função sintática do pronome relativo. As orações adjetivas iniciam-se por pronomes relativos que, além de marcarem a subordinação, exercem uma função sintática na oração a que pertencem. De acordo com o autor, quando não precedido de preposição necessária, o pronome *que* pode exercer as funções de *sujeito*, *objeto direto* ou *predicativo*:

9. O menino *que* estuda aprende (*sujeito*)

10. O livro *que* lemos é instrutivo (*objeto direto*)

11. Somos o *que* somos (*predicativo*)

Em relação ao pronome *que* precedido de preposição necessária, pode exercer as funções de objeto indireto, complemento relativo, adjunto adverbial ou agente da passiva:

12. A pessoa a *que* entreguei o livro deixou-o no táxi (*objeto indireto*)

13. Os filmes de *que* gostamos são muitos (*complemento relativo*)

14. A cidade a *que* te diriges tem bom clima (*complemento relativo*)

15. A pena com *que* escrevo não está boa (*adjunto adverbial relativo*)

16. Este é o escritor por *que* foi escrito o livro (*agente da passiva*)

Quanto ao uso do pronome relativo *qual*, Bechara (2004, p.488) afirma que este pronome concorda em gênero e número com o antecedente, substitui o *que* trazendo mais ênfase à expressão, podendo ainda, para maior clareza, repetir o antecedente depois de *qual*, conforme apresentado no exemplo (17):

17. “Ao livro ninguém faz referência, **o qual livro** merece a maior consideração, no meu entender.”

Ao tratar do uso desse relativo, o gramático ressalta ainda que seu emprego no lugar do pronome *que* dar-se-á principalmente quando o relativo estiver afastado do seu antecedente, evitando, dessa forma, a ocorrência de ambiguidade. Por exemplo:

18. O guia da turma, **o qual** nos veio visitar hoje, prometeu-nos voltar depois.

Além dessa justificativa para o emprego do relativo *qual*, o autor repete as mesmas informações apresentadas por outros autores,

Em geral substitui-se *que* por *o (a) qual* depois de preposição ou locução prepositiva de mais de duas sílabas. Empregamos *sem que* ou *sem o qual, a que* ou *ao qual*, mas dizemos com mais frequência *apesar do qual, conforme o qual, perante o qual*, etc. O movimento rítmico da frase e a necessidade expressiva exigem, nestes casos, um vocábulo tônico (como *o qual*) em lugar de um átono (como *que*).

(BECHARA, 2004, p.200).

Na sequência, Bechara faz referência ao Relativo Universal, observando que com frequência as linguagens *coloquial* e *popular* despem o relativo de qualquer função sintática, transformando-o em simples elemento transpositor oracional. A função que deveria ser exercida pelo relativo vem mais adiante expressa por substantivo ou pronome. É o que podemos observar nos exemplos a seguir:

19. O homem *que* eu falei com ele

em vez de:

O homem *com quem* (ou *com que*) eu falei.

20. A amizade é coisa *que* nem sempre sabemos seu significado

em vez de:

A amizade é coisa *cujo* significado nem sempre sabemos.

Na verdade, em sua análise o autor faz referência às estratégias de relativização não padrão conhecidas como copiadora e cortadora, apresentando uma análise equivocada sobre essa ocorrência, pois afirma que tal fato está presente apenas na linguagem coloquial e popular, sendo uma marca característica de pessoas que tenham pouca familiaridade com a língua escrita. Entretanto, estudos na área da Sociolinguística discordam dessa afirmativa. Tarallo (1983) destaca que a relativa cortadora é uma inovação no português brasileiro. Além disso, tais ocorrências podem ser encontradas, inclusive, na escrita monitorada de falantes cultos.

Para Bechara, a marca da subordinação está no pronome relativo (PR), que exerce função sintática na oração a que pertence. E essa função sintática nada tem a ver com a do antecedente, mas é indicada pelo papel que desempenha na oração adjetiva (BECHARA, 1983, p. 119-125).

Os autores Cunha e Cintra (2007) corroboram essa ideia ao afirmarem que

...os pronomes relativos assumem um duplo papel no período com representarem um determinado antecedente e servirem de elo subordinante da oração que iniciam. Por isso, ao contrário das conjunções, que são meros conectivos, e não exercem nenhuma função interna nas orações por elas introduzidas, estes pronomes desempenham sempre uma função sintática nas orações a que pertencem.

(CUNHA; CINTRA, 2007, p. 358)

Cunha e Cintra (2007) repetem a definição de outros autores em relação ao pronome relativo: “são assim chamados porque se referem, de regra geral, a um termo anterior – o antecedente”. Quanto à forma, mostram que os relativos podem ser variáveis e invariáveis, conforme o quadro reproduzido abaixo.

Quadro 1: Pronomes relativos quanto à forma:

Variáveis		Invariáveis
<i>Masculino</i>	<i>Feminino</i>	
o qual, os quais	a qual, as quais	Que
cujo, cujos	cuja, cujas	Quem
quanto, quantos	----- quantas	Onde

Fonte: (Cunha; Cintra, 2007, p. 357)

Ainda de acordo com a abordagem proposta pelos autores, os relativos são divididos, também, no que tange à forma, em simples (que, quem, onde, cujo, quanto) e compostos (o qual). Além disso, destacam que o relativo *onde* pode vir acompanhado das preposições *de* e *a* e, quando isso acontece, relativo e preposições se unem formando *donde* e *aonde*.

Em relação à natureza do antecedente do pronome relativo, Cunha e Cintra mostram e exemplificam que os antecedentes dos pronomes relativos podem ser os substantivos, pronomes, adjetivos, advérbios ou uma oração que pode ser resumida pelo pronome demonstrativo *o*.

Os autores, ao tratarem dos usos do pronome *qual* relatam que se trata de uma substituição usada como recurso de estilo, ou seja, pode ser aconselhada pela clareza, eufonia, pelo ritmo do enunciado. Afirmam que, em construções com

preposições simples, essenciais ou acidentais, assim como as locuções prepositivas, devem apresentar obrigatória ou predominantemente o uso do pronome *qual*.

21. Tinha vindo para se libertar do abismo **sobre o qual** sua negra alma vivia debruçada.

Acrescentam também que *o qual* é “a forma usada como partitivo após certos indefinidos, numerais e superlativos” (CUNHA; CINTRA, 2007, p. 363).

22. O Luís, que cuidava da horta de cima, era pai de uns sete ou oito, **alguns dos quais** já principiavam a ajuda-lo.

23. Cinco cadeiras **das quais uma** de braços no centro do semicírculo.

24. Os filhos, quatros crianças, **a mais velha das quais** teria oito anos, rodeavam-no aos gritos.

Ao tratar das funções sintáticas exercidas pelos pronomes relativos, os gramáticos não discutem as funções sintáticas específicas do referido pronome. Em relação às orações adjetivas, os autores apresentam a seguinte descrição: “vêm normalmente introduzidas por um *pronome relativo* e exercem a função de *adjunto adnominal* de um *substantivo* e *pronome antecedente*.” Os autores não fazem nenhuma referência específica a orações relativas antecedidas ou não de preposições, apresentando apenas as classificações tradicionais de adjetivas restritivas ou explicativas. De acordo com a abordagem apresentada, as restritivas são aquelas que restringem a significação do substantivo ou do pronome precedente, e as explicativas acrescentam uma qualidade acessória ao antecedente. Cunha e Cintra (2007, p.618) afirmam que, quanto aos aspectos semânticos, as restritivas são indispensáveis ao sentido da frase e as explicativas esclarecem melhor a significação do termo antecedente. Os autores destacam ainda a diferença em relação à modalidade escrita: as restritivas não são separadas por vírgulas, mas as explicativas, sim. Quanto aos exemplos, são apresentadas

citações de trechos literários de autores portugueses e brasileiros de diferentes movimentos literários.

Os exemplos a seguir apresentam, respectivamente, os dois tipos de orações adjetivas:

25. És um dos raros homens *que têm o mundo nas mãos*.

26. Eu, *que não tenho nenhuma certeza*, sou mais certo ou menos certo?

Na análise dos autores sobre as orações relativas não são apresentados exemplos que tragam o pronome relativo em função de objeto direto, agente da passiva, complemento nominal ou adjunto adverbial.

Cegalla (1980) apresenta características bastante semelhantes para a análise das adjetivas:

- Na maioria das vezes, são introduzidas por pronomes relativos e se referem a um termo antecedente, que pode ser um pronome ou um substantivo;

- Apresentam dois tipos: restritivas e explicativas. As restritivas “restringem ou limitam a significação do termo antecedente, sendo indispensáveis ao sentido da frase” (CEGALLA, 1980, p. 264), já as explicativas “explicam ou esclarecem, à maneira de aposto, o termo antecedente, atribuindo-lhe uma qualidade que lhe é inerente ou acrescentando-lhe uma informação”.

- Diferenciação em relação à pausa: as restritivas não são isoladas por pausas; as explicativas, sim.

A análise de Rocha Lima (1998) tem início com a afirmação de que as adjetivas funcionam como adjunto adnominal, sendo subordinadas a qualquer termo da oração anterior que apresente como núcleo um substantivo (ou termo equivalente). Por exemplo:

27. A água é um líquido *que não tem cor*.

28. A água é *incolor*.

De acordo com o autor, as adjetivas constituem um recurso para juntarmos ao substantivo características mais complexas, para as quais não existem, muitas vezes, adjetivos simples (léxicos). Ao apresentar a forma desenvolvida, essas orações são encabeçadas pelos pronomes *que, o qual, quem, cujo, quanto*; ou pelos advérbios relativos *onde, quando e como*, com os quais se prendem a um substantivo, ou ao antecedente (pronome da oração anterior).

Da mesma forma que outros autores pesquisados, Rocha Lima classifica as adjetivas em *restritivas* e *explicativas*, apresentando também explicação semelhante para justificar tal classificação. As restritivas delimitam o termo antecedente e não podem ser suprimidas em razão de formarem um todo significativo com esse termo, ou seja, sua retirada resultaria em prejuízo para a compreensão da informação apresentada. Observemos o exemplo a seguir:

29. Os pecadores *que se arrependem* alcançam o perdão de Deus.

Segundo a explicação do autor, não são todos os pecadores que alcançam o perdão, mas somente os arrependidos. Ela se faz necessária, juntamente com seu antecedente, conforme afirma o gramático, por ser a expressão do nosso pensamento.

Quanto às explicativas, são apresentadas como termos adicionais, que encerram pequenos esclarecimentos ou pormenores do termo antecedente, sendo, portanto, dispensáveis para a compreensão do todo. Por exemplo:

30. Vozes d'África, *que é um poemeto épico*, representa um alto momento da poesia brasileira.

Rocha Lima afirma que a oração em destaque não apresenta nenhuma interferência no entendimento da oração principal, a qual subsiste sozinha. A função da adjetiva explicativa na oração é apenas trazer uma informação suplementar a respeito do antecedente.

Entendemos que as gramáticas normativas aqui apresentadas cumprem sua função prescritiva, destacando que, embora tenhamos encontrado falhas, podemos afirmar que Bechara apresenta uma abordagem mais adequada em relação às funções do pronome relativo e das orações adjetivas em uma comparação com as demais gramáticas analisadas.

Destacamos ainda que nossa intenção em apresentar em nossa pesquisa uma análise em relação ao tratamento destinado a esses pronomes nessas gramáticas deve-se ao fato de que tais manuais de ensino não apresentam explicações totalmente claras e coerentes em relação aos processos de relativização, limitando-se ao seu papel de prescrição. Compreendemos que não é função das gramáticas normativas apresentar os aspectos descritivos de nosso fenômeno de análise, por isso partimos agora para a análise das gramáticas descritivas a fim de que, a partir do cotejo entre essas gramáticas, consigamos explicitar as motivações para os usos não padrão, envolvendo *qual* (e variações), encontrados no *cópus*.

2.2 A gramática descritiva

Uma descrição da estrutura e funcionamento da língua é a concepção de gramática chamada **gramática descritiva**. Ela descreve os padrões da língua contidos em um *cópus* oral ou escrito. De acordo com essa concepção, saber gramática significa ser capaz de distinguir as categorias, as funções e as relações nas expressões de uma língua.

A gramática descritiva apresenta como uma determinada língua funciona, podendo trabalhar com qualquer variedade da língua.

Essa gramática será o resultado do trabalho do linguista a partir da observação do que se diz ou se escreve na realidade e trata de explicitar o mecanismo da língua, construindo hipóteses que expliquem o seu funcionamento.

(PERINI, 1976, p.20 e 22)

De acordo com Travaglia (2002), essa concepção de gramática frequentemente recebe nomes relacionados às correntes linguísticas de acordo com as quais foram construídas, tais como: gramática estrutural, gramática

funcional etc. Segundo o autor, essas gramáticas descrevem e registram uma determinada variedade da língua em um determinado momento de sua existência (portanto uma abordagem sincrônica), as unidades e categorias linguísticas existentes, os tipos de construções possíveis e a função desses elementos, o modo e as condições dos mesmos (TRAVAGLIA, 2002, p.32)

Buscando aprofundar nossa análise, apresentaremos a seguir a abordagem de algumas gramáticas funcionalistas para melhor compreensão do nosso objeto de estudo.

2.2.1 O pronome relativo e as orações relativas sob a perspectiva das gramáticas funcionalistas

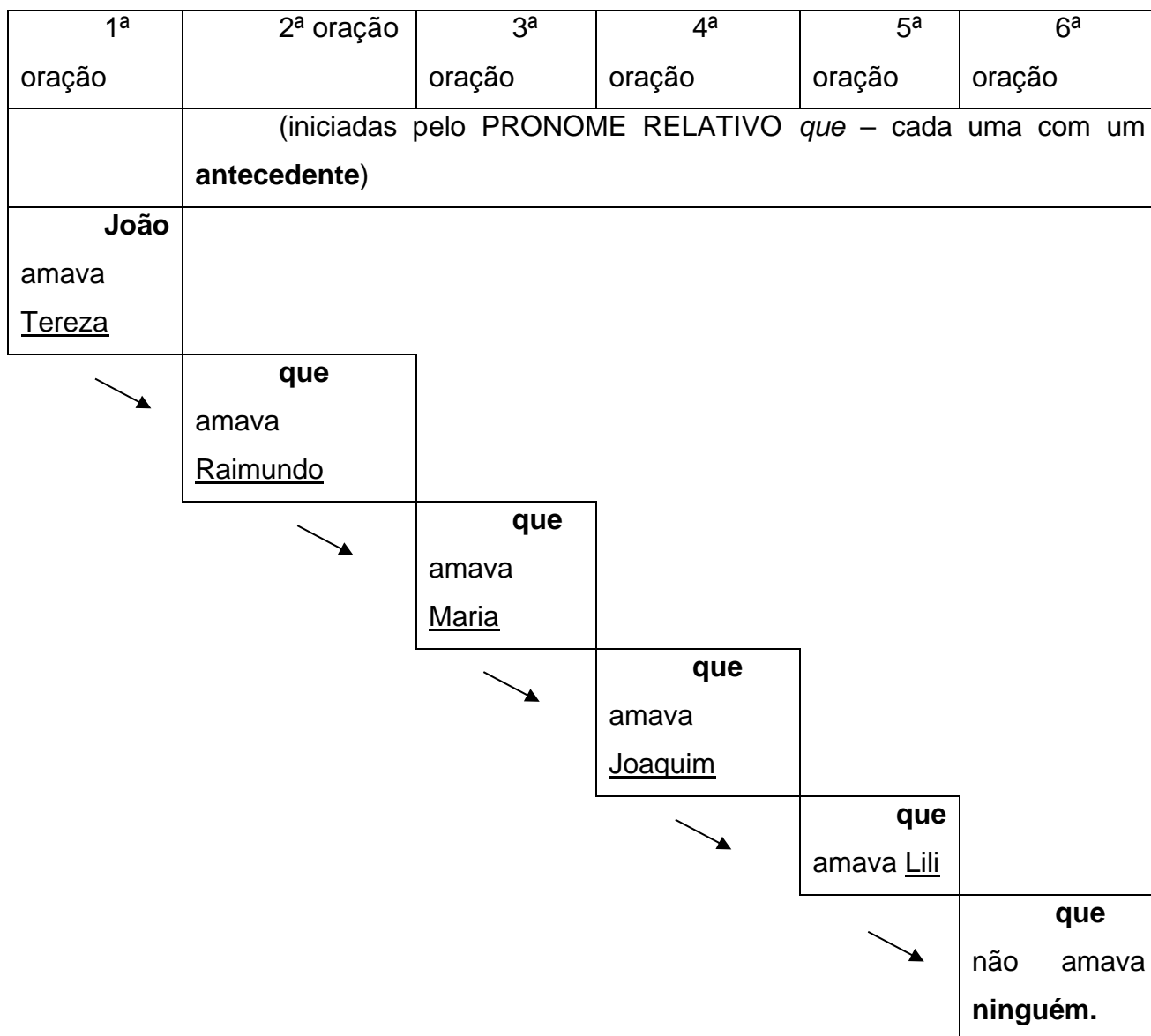
Neves (2018) inicia sua análise dos pronomes relativos apresentando um poema de Carlos Drummond de Andrade para, a partir desse texto, nomear uma propriedade básica do pronome relativo.

31. Quadrilha

João amava Tereza **que** amava Raimundo
Que amava Maria **que** amava Joaquim **que** amava
 Lili
Que não amava ninguém.
 João foi para os Estados Unidos, Tereza para o
 convento,
 Raimundo morreu de desastre, Maria ficou para tia,
 Joaquim suicidou-se
 e Lili casou-se com J. Pinto Fernandes
Que não tinha entrado na história.

De acordo com a autora, o poeta fala de uma reciprocidade no amor e “consegue falar disso explorando uma propriedade básica das orações iniciadas por Pronome Relativo: a recursividade” (NEVES, 2018, p.641). Cada elemento retomado pelo pronome para que se constitua a cadeia recursiva constitui o antecedente desse pronome, apresentando, portanto, uma recursividade linear.

Figura 1: Mecanismo de construção recursiva



Fonte: (NEVES, 2018, p.642)

Outro exemplo é apresentado pela autora com a finalidade de explicitar um encadeamento obtido em construções de pronome relativo, mas sem a presença de recursividade linear:

32. Dentro de mim mora um anjo/**Que** tem a boca pintada/**Que** tem as unhas pinta-Das/**Que** tem as asas pintadas/**Que** passa horas a fio/No espelho toucador.

Neves afirma, em relação ao exemplo (32), que “há um único antecedente (um anjo) em relação ao qual se estabelece uma cadeia de orações, coordenadas entre si, iniciadas por esse mesmo pronome, que é o representante mais típico da classe” (NEVES, 2018, p. 642).

Para a autora, em relação ao estatuto do pronome na construção da oração, os relativos formam duas grandes subclasses.

- Há os relativos propriamente ditos, que se referem a um antecedente:

33. E feliz é a **criança que** recebe o conhecimento da lei perfeita do Senhor.

- Há os relativos que apresentam uma natureza mais “nominal”, fato este que os categoriza como menos prototípicos em relação à classe de pronomes. Eles ocorrem em um ponto em que se teria um sintagma nominal, ou seja, um sintagma com núcleo substantivo que seria o antecedente de uma oração adjetiva:

34. Dessa vez foi ela **quem** me fez calar.

Em relação à natureza da referência que fazem, ela afirma que há pronomes relativos:

- que se referem tanto a pessoas como a coisas;
- que só se referem a pessoas;
- que nunca se referem a pessoas.

Quanto à classificação apresentada por Neves para o pronome *qual*, foco de nossa pesquisa, a autora o classifica também como pronome fórico, uma vez que se refere a um termo antecedente. Quanto à natureza dos elementos aos quais ele se refere, enquadra-se, assim como o pronome *que*, entre os que se referem a pessoas e coisas. Neves (2000) destaca que ele possui significado próprio e é sempre usado com antecedentes. É considerado variável quanto à flexão, uma vez que apresenta flexão de gênero e de número, da mesma forma que os pronomes

quanto e *cujo*. A autora afirma que, em relação a sua função, o pronome *qual* pode ser tanto *nuclear* (ou substantivo, como costuma ser denominado) ocupando o núcleo do sintagma nominal por elipse do substantivo, ou periférico, exercendo a função de adjetivo, uma vez que fica anteposto ao núcleo do substantivo. A gramática de Neves também apresenta as funções sintáticas que o pronome *qual* pode assumir na oração adjetiva. Em posição nuclear: *sujeito, objeto direto, objeto indireto, complemento nominal, complemento* ou *adjunto adverbial*. Em posição periférica: *adjunto adnominal*.

- **Sujeito**

35. Achava-se entre nós um entalhador, chamado Diego Mexia, **o qual**, embora não fosse o seu ofício, deu ordem como se havia de fazer.

- **Objeto direto**

36. Era por isso também que não perdia de vista o relógio grande de pêndulo que estava a um canto da sala contígua, e **o qual** ele via através da porta.

- **Objeto indireto**

37. A matéria orgânica é formada de extensas cadeias de carbono **à qual** se penduram outros átomos.

- **Complemento nominal**

38. Um dos últimos trabalhos, e **do qual** sentimos muito orgulho, chama-se Buffalo Performer.

- **Complemento ou adjunto adverbial**

39. Aliás, essa escola é a minha maior alegria em termos de realização pessoal. É a coisa sobre **a qual** mais gosto de falar.

-Adjunto Adnominal

40. O vice-presidente fala em orquestração sem citar o maestro, o pianista e o spalla de um conjunto que ensaia escondido e **da qual** se ouvem apenas acordes e afinação.

A autora acrescenta em sua análise sobre os relativos que, contrariando normas prescritivas, é bastante comum a omissão da preposição antes do pronome relativo objeto indireto, especialmente a preposição *de*, e especialmente ainda com o verbo *gostar*. Observamos que a autora, embora sem nomear, está fazendo referência à relativa não padrão cortadora. Vejamos os exemplos:

41. Tomei banho, fiz a barba, coloquei a roupa * que eu mais gostava.

42. Rubem Fonseca era bom exatamente na matéria * que mais gostava na escola de Polícia – psicologia.

43. Tantas palavras/ Que ela gostava/ E repetia/ Só por gostar.

Neves (2018) também apresenta outra situação em que a preposição é apagada e afirma que esse é um caso categórico de supressão pronominal, em decorrência de o pronome demonstrativo o ser o antecedente. É o que observamos a seguir nos exemplos apresentados pela autora:

44. Se você não faz o * que gosta, não é feliz e não tem condições de fazer o outro feliz.

45. É só a gente querer, lutar para ver o * que gosta e fazer bem.

46. Acho que quando a gente faz o * que gosta sempre acaba conseguindo se dar bem.

A autora afirma que é possível perceber que, depois de um elemento como o pronome demonstrativo *o* (monossílabo átono), a ocorrência da preposição *de* é desfavorecida pelo próprio ritmo, visto que ficaria formada uma sequência de três monossílabos átonos: *o de que*. Mas essa sequência ocorre, em linguagem formal, embora com bastante raridade.

Temos ainda, de acordo com Neves, duas outras ocorrências de omissão da preposição: quando o sintagma nominal (que antecede o pronome relativo) já é preposicionado (47, 48 e 49); e quando o pronome relativo que funciona como *complemento* ou *adjunto adverbial* precede o pronome relativo (50).

47. Mais ou menos *na época* * que cheguei de Minas.

48. Isso já foi tentado *no tempo* * que o Delfim era ministro e depois na época do Collor.

49. Onde vivia a andorinha, *no tempo* * que não havia casas?

50. Mas *a época* * que fomos para a Rua Caraça todo o terreno encheu-se da festa dos pés de amora.

Em relação às estruturas adverbiais locativas (espaciais ou temporais) que contêm os pronomes relativos *que* e *o qual*, a autora explica que, neste tipo de construção, normalmente ocorrem duas preposições locativas (diferentes ou repetidas): uma no início da oração adjetiva e outra na expressão antecedente do pronome relativa.

51. O carro partiu para a montanha à tarde e à hora *em* que começou o banquete.

52. E nos associáramos em homenagens à terra *na* qual tínhamos, todos, raízes.

Neves (2018) afirma que o pronome relativo *qual* corresponde, praticamente, ao pronome relativo *que*, e é muito menos frequente que este. Sendo usado, de modo geral:

- Em casos em que se tem a necessidade de uma especificação maior do antecedente, visto que, com o *qual*, é possível termos a indicação do número e do gênero do antecedente, sendo possível também registrar um substantivo na sequência, como no exemplo:

53. Minha lembrada prima Sinhá Azeredo, lá num agosto destes, levou uma facada de vento que jogou com ela na cama e **do qual sofrimento finou**.

- Depois de preposição, em especial de preposição formada com mais de uma sílaba ou de locução prepositiva, já que, nesses casos, o ritmo não fica favorecido com uma forma átona, mas sim, com uma forma tônica, como o *que*. A autora apresenta o seguinte exemplo:

54. Aliás, essa escola é a minha maior alegria em termos de realização pessoal. É a coisa **sobre a qual** mais gosto de falar.

Neves (2018) também faz referência à relativa não padrão copiadora. Segundo a autora, essa ocorrência é mais frequente na linguagem informal e é desabonada pelas regras prescritivas. A relativa copiadora é citada como:

casos em que duas funções do pronome relativo – sujeito e objeto – vêm, logo adiante, preenchidas novamente por um pronome pessoal do caso reto (o qual tem sido chamado de **pronome cópia**, ou **pronome lembrete**, porque ele repete um termo já expresso).
(NEVES, 2018, p. 657)

- Com o pronome relativo *que* sujeito.

55. Era uma vez uma Árvore **que ela** crescia em muitos países.

- Com o pronome relativo *que* objeto direto.

56. [...] lembra um sofrimento *que eu não merecia ele*.

Em relação aos aspectos semânticos das relativas, Neves (2018) apresenta a classificação dessas orações em dois tipos: restritivas e explicativas. A diferença entre as orações é explicada a partir da comparação das duas frases abaixo:

57. Meus irmãos, **que** haviam acordado antes de mim, sussurravam ao redor.

58. Meus irmãos **que** haviam acordado antes de mim sussurravam ao redor.

Segundo a autora, a primeira frase atribui a “meus irmãos” uma informação suplementar (*havam acordado antes de mim*), que não tem efeito de identificar algum subconjunto inserido no conjunto de “meus irmãos”, ou seja, ela se refere a todos os “meus irmãos”. Para Neves, essa oração é denominada explicativa porque “não opera nenhuma restrição a algum conjunto antecedente, apenas traz uma informação suplementar para esse antecedente (no caso: ‘meus irmãos’)” (NEVES, 2018, p.669).

Na segunda frase (sem vírgulas), a informação atribuída a “meus irmãos” na oração adjetiva (“havam acordado antes de mim”) é restritiva, ou seja, tem o efeito de restringir, delimitar um subconjunto menor dentro do conjunto “meus irmãos”. A informação faz referência apenas àqueles, dentre meus irmãos, **que haviam acordado antes de mim**, e não a todos os “meus irmãos”.

Neves (2018) resume a comparação entre as frases afirmando que, na construção com oração adjetiva explicativa, ficam representados três conjuntos de “meus irmãos”, todos com a mesma extensão. Já na construção com oração adjetiva restritiva, ficam representados também três conjuntos, porém com extensão diferente: o primeiro deles mais extenso do que os seguintes, pois a oração adjetiva delimita, diminui o conjunto inicial.

Na análise apresentada, são ressaltados ainda alguns pontos em relação às adjetivas restritivas:

- Considerando que as restritivas operam restrição sobre o antecedente, esse antecedente não pode já ser absolutamente restrito, ou seja, nunca será um nome próprio ou um pronome pessoal.

59. José que havia acordado antes de mim sussurrava ao redor.

- Essas construções com restritivas envolvem uma delimitação que pode ser: Factual e não Factual.

60. A mulher que carregava lenha viu o padre e veio correndo em nossa direção.

No caso do exemplo (60), o verbo da adjetiva restritiva está no modo indicativo, ou seja, está configurado que a mulher carregava lenha.

61. Aquele que tiver o apoio de 49 Senadores terá sua proposição aprovada.

Em (61), temos uma delimitação não factual, hipotética, com o verbo da adjetiva restritiva no modo subjuntivo. Está pressuposto que ele terá sua proposição aprovada se tiver o apoio de 49 senadores.

Castilho (2012), em sua análise, indica a função argumental do pronome relativo, entretanto não faz referência específica aos usos do relativo *qual*. O autor apenas trata do assunto quando se refere à dificuldade em diferenciar uma sentença substantiva de uma adjetiva. De acordo com Castilho, é possível argumentar que *qual* é um alomorfe do pronome relativo, e, dessa forma, se a palavra *que* pode ser substituída por *qual*, temos um pronome relativo, que introduz uma sentença adjetiva. Para justificar, tem-se o exemplo abaixo, aliás, único exemplo com a presença do relativo *qual*.

62. Não há necessidade que (*a qual*) me abale, continuarei sempre na luta.

Em relação às estratégias de relativização, Castilho (2012, p.367) destaca três estratégias:

- Sentença relativa padrão: Os pronomes relativos exibem as formas correspondentes ao caso que recebem de seu verbo.

63. O livro **que estou lendo** é de história. (caso nominativo, função de sujeito)

64. Perdi o livro **que estava lendo**. (caso acusativo, função de objeto direto)

65. Devolvi o livro ao aluno **a quem ele pertencia**. (caso dativo, função de objeto indireto)

66. Não há uma área em São Paulo **em que a polícia não entre**. (caso ablativo, função de complemento oblíquo)

67. Os painéis solares geram a energia **com que sempre sonhamos**. (caso ablativo, função de complemento oblíquo)

68. O livro de história **cuja capa está rasgada** merece ser encadernado. (caso genitivo, função de adjunto adnominal)

- Sentença adjetiva copiadora: quando o pronome relativo se despronominaliza, ficando reduzido à condição de conjunção, perde a propriedade fórica, que será preenchida por um pronome pessoal, preposicionado ou não.

69. Não há uma área em São Paulo **que a polícia não entre nela**.

- Sentença adjetiva cortadora: apagando-se os pronomes pessoais de (69), estrutura-se a adjetiva cortadora de (70).

70. Não há uma área em São Paulo **que a polícia não entre**.

Quanto à semântica das adjetivas, além classificá-las como Neves (2018), e outros autores, em Restritivas (ou determinativas) e Explicativas (ou apositivas), Castilho acrescenta ainda:

- Restritivas Finais: quando agregam uma noção de finalidade à adjetiva, trazendo o verbo no subjuntivo.

71. Mandou retirarem seus sapatos enlameados, **que não sujassem sua sala.**

- Restritivas Causais: quando agregam uma noção de causalidade à adjetiva.

72. O cão, **que é amigo fiel**, vigiou a casa durante toda a noite.

Castilho ressalta ainda, em relação à semântica das adjetivas, que elas desempenham uma função adicional mais completa do que os adjetivos e as expressões adjetivais. Segundo o autor, a adjetiva predica o sintagma nominal de modo mais complexo, identificando seu referente como “participante de um estado de coisas” (DIK, 1997, p. 23-92). De acordo com Castilho, “através das adjetivas o falante aplica a esse sintagma a categoria de tempo, não encontrada no adjetivo ou nos adjetivais” (CASTILHO, 2012, p.371).

A análise das orações relativas apresentada por Perini (2004, p.151) traz como referência sua função de modificador externo e pertencente à classe dos sintagmas adjetivos. Dessa forma, tem-se um constituinte de nível subordinacional, componente do sintagma nominal.

Perini apresenta as possíveis estruturas sintáticas para as relativas:

- Presença de um relativo, precedido ou não de preposição;
- Presença de uma estrutura oracional, aparentemente incompleta, logo após o relativo;
- Articulação de um elemento nominal (parte de um sintagma nominal) + o relativo + a estrutura oracional citada, formando uma sequência que é um sintagma nominal: o elemento nominal inicial não está sempre presente.

O autor descreve também o uso dos diferentes relativos:

- *Quem* só pode ocorrer sem antecedente ou precedido de preposição *com*;
- *O qual* em sentenças relativas não apositivas só ocorre antecedido de preposição; a construção sem preposição é restrita a construções relativas-apositivas;
- *O que* só sem antecedente;
- *Que* só ocorre com antecedente, podendo ocorrer, ou não, em construções apositivas.

O autor destaca ainda a ocorrência de *que* com algumas preposições de acordo com os exemplos abaixo:

73. A firma de que lhe falei.

74. A firma a que me dirigi.

75. A firma com que me entendi.

76. A firma a respeito de que lhe falei.

77. A firma contra que me revoltei.

Em relação à classificação tradicional das relativas, Perini (2004, p.156) utiliza a nomenclatura apositiva (explicativa) e não apositiva (restritiva), pois afirma que a nomenclatura apresentada pela gramática tradicional é inspirada em propriedades semânticas e, de acordo com o autor, não é interessante confundir-se o aspecto sintático com o aspecto semântico.

78. O urso, que fugiu, era branco.

79. O urso que fugiu era branco.

Na análise tradicional, teríamos uma oração relativa explicativa em (78) e uma relativa restritiva em (79). Na nomenclatura proposta por Perini, adotada para evitar a confusão entre aspectos semânticos e sintáticos, temos uma relativa apositiva e outra não-apositiva, respectivamente.

O autor apresenta alguns critérios para analisar e diferenciar as duas formas:

- Só as apositivas se separam por vírgulas do resto da frase;
- Só as apositivas podem ocorrer com o relativo o qual sem preposição;
- Só as apositivas admitem as construções múltiplas, resultantes da movimentação de um SN que contém relativo modificador para o início da oração.

Quanto às orações com estrutura não padrão, Perini apresenta observações particulares sobre a relativa copiadora. Para o autor, a constatação de que o relativo ocupa uma função dentro da oração subordinada estaria na impossibilidade de se acrescentar outro elemento ocupando a mesma função. No exemplo apresentado “O *urso* **que ele me mordeu** era branco” (PERINI, 2004 [1996], p. 152), a oração em destaque seria considerada agramatical, uma vez que o articulador exerce funções sintático-semânticas nas construções relativas que encabeça, não precisando, com isso, de um pronome correferente dentro da oração relativa. O gramático segue essa mesma linha de raciocínio em contextos em que outras funções sintáticas são exercidas pelo pronome relativo.

80. O *filme* **que Bebeto fez** ganhou a Palma de Ouro. (PERINI, 2004, p.152)

81. O *filme* **que Bebeto o fez** ganhou a Palma de Ouro. (PERINI, 2004, p.152)

De acordo com Perini (2004), o exemplo (80) demonstra aquilo que ele considera ou não como uma construção relativa, pois “aparentemente, o verbo

fazer [está] sem objeto direto”; como esse verbo necessita de um OD, o articulador – pronome relativo “que” – exerce esse papel sintático-semântico, sendo assim não seria possível acrescentar um OD, como se observa no exemplo (81), pois tornaria esse período agramatical.

se admitirmos (com a gramática tradicional) que o relativo é o objeto direto da subordinada, esses problemas desaparecerão: a subordinada *que Bebeto fez*; o verbo *fazer* aparece aí como OD, o que está de acordo com sua transitividade; e não se pode acrescentar um objeto, porque só pode haver um por oração.
(PERINI, 2004, p.152)

Na obra *Gramática do Português Brasileiro* (PERINI, 2013), o autor, apesar de não usar as nomenclaturas convencionais para tratar das formas não padrão das relativas, reconhece e identifica três formas de relativizar o termo antecedente. Quando “se [tem] que relativizar um componente de outra forma, por exemplo, um formado de preposição + SN” (PERINI, 2013, p. 191), o falante realizará a estrutura com o relativo com a presença da preposição (82), omitindo a preposição (83) ou ainda com a preposição associada a um pronome pessoal (84).

82. *Aquela modelo por quem meu vizinho ainda chora* já mudou de cidade. (PERINI, 2013, p. 191)

83. *Aquela modelo que meu vizinho ainda chora* já mudou de cidade. (PERINI, 2013, p. 191)

84. *Aquela modelo que meu vizinho ainda chora por ela* já mudou de cidade. (PERINI, 2013, p. 191)

Perini (2013), ao abordar a construção não padrão cortadora (exemplo 83), ressalta que tal construção relativa é “certamente a forma preferida, (...) [e] é a mais corrente” (PERINI, 2013, p.192-193) entre os falantes do português brasileiro. Essa afirmação corrobora a ideia já constante em outras pesquisas de que as variantes padrão e não padrão copiadora sejam menos frequentes e, dessa forma, não

estejam entre as preferidas pelos falantes em uma comparação com a relativa não padrão cortadora. O gramático destaca também “que essa estrutura ainda está por estudar” (PERINI, 2013, p.192).

Após as análises presentes em gramáticas normativas e descritivas, passemos agora às abordagens apresentadas, em diversos estudos, enfocando as estratégias de relativização no português brasileiro.

2.2.2 As estratégias de relativização no português brasileiro sob o enfoque de estudos linguísticos

Inúmeros pesquisadores já se dedicaram ao estudo das relativas no português brasileiro, e os resultados de suas pesquisas em muito contribuem para que possamos compreender melhor essas estruturas. Portanto, buscando enriquecer nosso arcabouço teórico, passamos agora a apresentar um recorte de alguns desses trabalhos.

Tarallo (1983) é o responsável por um dos mais importantes estudos sobre a relativização no português brasileiro. Os resultados de sua pesquisa criaram uma tradição de análise das orações relativas na literatura científica. Embora nossa pesquisa tenha uma abordagem teórica diferente, entendemos que os resultados alcançados por Tarallo podem ampliar a compreensão em relação ao nosso objeto de análise.

Em sua pesquisa, Tarallo (1983) descreve três estratégias de relativização na fala de pessoas da cidade de São Paulo: variante com lacuna (*gap-leaving variant*), variante copidora (*resumptive pronoun variant*) e variante cortadora do sintagma preposicionado (*p(repositional) p(hrase)-chopping variant*). O autor analisa dois *corpora*: um é constituído por entrevistas com falantes da cidade de São Paulo (dados sincrônicos). Trata-se de entrevistas feitas a 40 informantes da cidade entre os anos de 1981 e 1982. O outro é composto de *cartas* e *peças teatrais* de diversas regiões do país que foram escritas entre 1725 e 1880 (cópus diacrônico).

- Variante com lacuna (*gap-leaving variant*): oração relativa de sujeito e de objeto, que deixa um vazio na posição original do termo que está relativizado.

A lacuna seria correspondente à ausência de elemento correferente ao SN relativizado na oração relativa.

85. Tem as **que (e) não estão nem aí**, não é?

- Variante copiadora (*resumptive pronoun variant*): oração relativa em que a lacuna é preenchida por uma forma pronominal. Temos, portanto, a presença do pronome cópia.

86. Você acredita que um dia teve uma mulher **que ela queria que a gente entrevistasse ela pelo interfone**.

- Variante cortadora (*p(repositional) p(hrase)-chopping variant*): neste caso, temos uma oração relativa na qual a preposição regente e o sintagma relativizado estão ausentes, ou seja, ocorre o apagamento ou o corte da preposição regida.

87. É uma pessoa que essas besteiras **que a gente fica se preocupando** (com) (e.), ela não fica esquentando a cabeça.

De acordo com Tarallo (1983), a diferença entre a forma padrão e as formas não padrão está relacionada ao movimento ou apagamento de constituintes. Segundo o autor, temos movimento do termo *que* (acompanhado pela preposição, nos casos de sintagmas preposicionados) na estratégia padrão e apagamento desse termo nas estratégias não padrão.

O autor postula, para as estratégias não-padrão:

(a) Apagamento do sintagma relativizado na posição de *sujeito* ou de *objeto* (pronome cópia) na estratégia de lacuna;

(b) Apagamento do sintagma preposicionado relativizado na estratégia cortadora;

(c) Apagamento da variável relativizável e posterior preenchimento por um pronome cópia, acompanhado por preposição, se necessário, na estratégia copiadora.

Acreditando na existência de forte relação entre relativização e processos de pronominalização, Tarallo insere o sistema de relativização num processo amplo de aplicação de regra de apagamento *–pro-drop*, aproximando a anáfora zero dos pronomes, em alguns contextos, com o apagamento de sintagmas nas estratégias não-padrão. O autor considera que o pronome lembrete é um recurso universal e, em sua análise diacrônica, há afirmação de que a estratégia copiadora sempre esteve presente na língua. Tal fato fica provado ao se constatar o registro dos pronomes lembretes em documentos medievais, sendo esse fenômeno herdado do Latim. Em relação à variante cortadora, considerada pelo autor uma variante inovadora no português brasileiro, afirma que a estrutura começa aparecer na língua na metade do século XIX.

Segundo Tarallo (1983), a variável em relação às relativas cortadora e copiadora é a presença ou ausência do resumptivo. A presença do resumptivo é favorecida pelas funções mais baixas (genitivo, objeto indireto e oblíquo); pelos traços semânticos (+humano), singular, indefinido (para objetos indiretos e oblíquos); pela posição da relativa à direita da matriz, a posição (+distante), o tipo não restritivo, o processamento depois de uma construção existencial.

De acordo com o autor, os fatores sintáticos são mais decisivos que os fatores semânticos a favor do uso da relativa copiadora. Tarallo argumenta que:

... os pronomes-lembrete tendem a ocorrer quando o falante supostamente perde a trilha do processamento sintático, i. é, quando essa adquire uma configuração tão anti-natural (...) que o falante recorre à retenção pronominal para restaurar a sintaxe. ... a retenção pronominal transforma aquela estrutura complicada novamente em uma estrutura sintática normal, e o marcador de relativização *que* torna-se mero indicador de que outra oração independente será processada.

(TARALLO, 1983, p. 101-2)

Em relação à relativa cortadora, Tarallo (1983) informa que ocorre um predomínio em relação à copiadora e destaca que o fator determinante não é estrutural, mas sim, externo ao sistema linguístico, visto que a variante copiadora é estigmatizada socialmente. Os dados apresentados em sua pesquisa revelam a existência de dois modelos gramaticais de relativização no português brasileiro: um com movimento (padrão) e outro com o apagamento do sintagma nominal relativizado e da preposição (não padrão). Tarallo (1983) conclui que o embate existente entre a forma padrão vs copiadora e padrão vs cortadora prolonga o mesmo processo em foco: movimento (padrão) e apagamento (copiadora e cortadora).

... a análise apresentada aqui sugere que a velha competição entre dois tipos de relativas – uma claramente envolvendo análise de movimento (a estratégia padrão *piedpiping*) e a outra, processo de apagamento (a estratégia do pronome-cópia) – só produziu um outro paradigma acrescentando outra estratégia concorrente, mas o processo alternante continuou o mesmo: movimento (*piedpiping*) vs apagamento (cortadora).¹

(TARALLO, 1983, p. 209)

Os dados obtidos na pesquisa de Tarallo retratam ainda a respeito da baixa ocorrência de RPP em sua pesquisa. Esses dados corroboram nossa hipótese de que essas construções não representam um uso espontâneo por parte dos falantes, mas sim, de uma tentativa em apresentar uma linguagem mais elaborada.

¹ ... the analysis presented here suggests that the old competition between two types of relatives – one clearly involving a movement analysis (the standard *piedpiping* strategy) and the other, a deletion process (the resumptive pronoun strategy) – only produced another paradigm by adding another competing strategy, but the processes in alternation remained the same: movement (*piedpiping*) vs. Deletion (*PP-chopping*).

Tabela 1: Porcentagem das relativas de acordo com a estratégia em cinco funções sintáticas

Função	Sujeito		Objeto Direto		Objeto Indireto		Oblíquo		Genitivo	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Padrão	890	89,7	374	97,4	-	-	-	-	-	-
Pied-piping (RPP)	-	-	-	-	03	3,9	17	7,4	01	5,9
Cortadora	-	-	-	-	57	75,0	190	82,2	07	41,2
Copiadora	102	10,3	10	2,6	16	21,1	24	10,4	09	52,9
TOTAL	992	100,0	384	100,0	76	100,0	231	100,0	17	100,0

Fonte: Adaptada de Tarallo (1983, p.184)

A tabela comprova a baixa ocorrência de RPP nos dados obtidos pelo pesquisador. Tarallo (1983) concluiu em sua pesquisa que o português brasileiro está caminhando na direção do aparecimento da relativa cortadora, que gradativamente está substituindo a variante padrão.

Mollica (1977) analisa, em sua pesquisa, o comportamento linguístico apresentado pelo pronome lembrete nas orações relativas presentes nas falas de moradores da cidade do Rio de Janeiro. O cópús utilizado pela autora é constituído por entrevistas gravadas com alunos do curso Mobral (Movimento Brasileiro de Alfabetização). Seus informantes são pertencentes à classe social C (semi-escolarizados), escolhidos de forma aleatória, não sendo consideradas diferenças de sexo, profissão ou idade. Foram realizadas sete entrevistas para cada estudante, com duração de aproximadamente uma hora cada uma. As construções relativas que aparecem na fala dos informantes foram recortadas, sendo possível perceber a presença de grande tendência à variação nas sentenças relativas.

A pesquisadora analisa a variação entre relativas copiadoras e relativas com lacuna, incluindo relativas padrão e não padrão cortadoras, entendendo que, nas duas situações, existe o apagamento do pronome. Mollica buscou identificar os

fatores linguísticos que favorecem o uso de pronomes correferentes ao elemento relativizado nas construções relativas.

A autora postula que as orações relativas apresentam formas padrão e não padrão, considerando que as primeiras são as formas prescritas pela gramática normativa e as últimas constituem as formas de usos populares restritas a contextos específicos. O relativizador pode desempenhar as funções sintáticas de sujeito, complemento preposicionado e complemento não-preposicionado.

De acordo com Mollica (1977), os contextos mais favoráveis à regra de apagamento da cópia estão ligados às características do nome do antecedente do sintagma relativizado. Construções nas quais o antecedente possui o traço não-humano apresentam menor possibilidade de variar e apresentam a regra aplicada; entretanto, sentenças com antecedente de traço humano variam mais e ocorrem em contextos menos suscetíveis à regra.

O grau de determinação do sintagma nominal do antecedente também se apresenta como formador de fatores, visto que é mais recorrente a presença da regra na relativa cujo sintagma nominal relativizado tem antecedente determinado (especificado pelo artigo definido, o pronome possessivo e o pronome demonstrativo), do que o traço não determinado (caracterizado pelo artigo indefinido, pronomes indefinidos ou qualquer vocábulo com ideia de indeterminação). Mollica apresenta ainda uma distinção entre o traço +/- coletivo do antecedente e a distância como fatores condicionantes. Segundo seus estudos, ela é caracterizada pela presença ou ausência de itens entre a cópia e o relativizador. Esses elementos podem ser representados por: pausa, advérbios ou expressões de lugar, apostos, expressões de função conativa e sentenças encaixadas, pronomes possessivos e demonstrativos pospostos ao nome antecedente.

Em relação aos resultados obtidos na pesquisa, das 1299 orações relativas empregadas pelos falantes, 1195, ou seja, 92%, apresentavam a regra do apagamento da cópia. Mollica concluiu que os traços semânticos não-humano, especificado e de ideia coletiva do termo antecedente favorecem o apagamento da cópia. A estreita proximidade entre o articulador que encabeça a oração relativa e o termo antecedente também favorece a anáfora correferencial do termo relativizado.

Tempos depois, em 2003, Mollica retoma o estudo sobre as construções relativas e faz uma análise comparativa no uso dessas construções no português brasileiro, considerando um intervalo de quase vinte anos (denominado de tempo real), com dados de 1980 a 2000. Nessa pesquisa, a autora controlou o efeito *escolaridade*, *sexo* e *idade*, bem como o traço de animacidade do referente, a distância entre o referente e o relativizador e sua função sintática.

Os resultados de seu estudo atestam a ocorrência do pronome cópia em virtude da presença de um elemento interveniente entre o referente e o pronome relativo. O maior número de ocorrências se apresenta concomitantemente ao traço distância, em decorrência da necessidade de recuperação do referente e, ao mesmo tempo, de se evitar alguma eventual ambiguidade. Os dados da pesquisa confirmam também uma tendência de emprego das cortadoras em ambientes preposicionados evitando, dessa forma, estruturas mais estigmatizadas, como a relativa copiadora.

A pesquisa desenvolvida por Corrêa (1998) tem sua base teórica nos estudos de Kato (1996) e Tarallo (1983) e analisa a aquisição de construções relativas por falantes do português brasileiro. A autora defende a ideia de que somente após anos de escolaridade o falante apresenta domínio no uso da estratégia padrão. Para comprovação empírica de sua hipótese, Corrêa investigou, entre outros elementos de ordem linguística e social, o fator *escolaridade* entendendo-o como um indicador relevante da variação nas construções relativas, uma vez que a variante padrão é a variante ensinada na escola. Em seu estudo foram considerados dois tipos variantes de relativas: padrão (aquela que extrai o termo a ser relativizado de alguma posição sintática de dentro da sentença) e não padrão (aquela que extrai o termo a partir de uma posição deslocada à esquerda da sentença).

De acordo com Corrêa:

...o fator classe social tem influenciado o uso de formas de relativização, com as classes mais favorecidas apresentando uma variedade maior de construções. Pressupondo que os falantes de classe social privilegiada são os que têm melhores condições de manter seus filhos na escola e pressupondo também que é pela escrita que muitas formas linguísticas se mantêm numa língua, mesmo depois de já terem sido banidas da fala, este estudo investiga, entre outros de ordem social e linguística, o fator

escolaridade como um determinante relevante da variação nas relativas, na crença de que entre as relativas do português falado no Brasil, para uma vasta parcela da população, uma delas tem de ser aprendida formalmente: a que apresenta preposição.
(CORRÊA, 1998, p. 07)

Os tipos de relativas encontradas por Tarallo (1983/86) no português brasileiro em São Paulo (*gap leaving variant*, variante com pronome lembrete e *preposicional P(hraxe)-chopping* cortadora) foram descritos pela autora em sua pesquisa. Ela ressalta que a importância dos estudos do autor está no fato de suas explicações esclarecerem o aparecimento da cortadora, apresentando-a como resultado de uma mudança que se iniciou no século XIX.

A pesquisa apresenta quatro diferentes *corpora*: (i) narrativas de alunos do Ensino Fundamental, (ii) dados de informantes do Ensino Médio, (iii) dados da fala culta e (iv) narrações orais de não escolarizados.

A pesquisadora faz um paralelo entre dados de escolares de 1º e 2º graus e não escolarizados com os dados de falantes cultos, tendo como foco a estratégia com preposição no início da sentença. Foram coletadas 95 narrativas (50 orais e 45 escritas), sendo que 40 estudantes – cinco de cada série (de 1ª a 8ª) –, cinco informantes não- escolarizados e cinco de nível universitário. As narrativas orais e escritas foram produzidas após assistirem à mesma encenação. Cada informante reproduziu no gravador aquilo a que assistiu e, em seguida, produziu os textos escritos. Os *corpora* foram organizados da seguinte forma: 05 narrativas – todas da modalidade oral – feitas por 05 falantes não escolarizados, 80 narrativas – 40 textos da modalidade oral e 40 da modalidade escrita – feitas por alunos do primeiro grau (1ª à 8ª série), e 10 narrativas – 05 textos da modalidade oral e 05 textos da modalidade escrita – por 05 universitários. O objetivo da pesquisadora era estabelecer um paralelo entre os textos dos estudantes universitários, os não escolarizados e os alunos do 1º grau (atualmente nomeado como *Ensino Fundamental*).

Em relação aos alunos do 2º grau (estudantes do 1º ao 3º ano do Ensino Médio) foram apresentados 90 exercícios após estudo sistemático sobre as orações relativas. A autora explica que:

O controle de produção dos dados esperados foi feito através de um exercício de aula, composto de duas partes: preenchimento de lacunas e produção livre em forma de paráfrase. Na primeira parte, o aluno já tinha um contexto preestabelecido, uma narrativa que continha orações com relativização de sintagmas preposicionais. Na segunda, ele deveria parafrasear o texto livremente, procurando obedecer às convenções da escrita.

(CORRÊA, *op. cit.*, p. 62)

A escassez das relativas padrão de posições preposicionadas na fala espontânea é uma justificativa da autora para a estratégia adotada na coleta de dados, pois seria necessária uma coleta significativa de material para se alcançar uma quantidade relevante das variantes para análise. A autora também coloca como hipótese que a variante padrão seria aprendida durante esse processo de escolarização, pois a escola privilegia o ensino da variedade considerada de prestígio.

Em relação aos informantes da fala culta urbana, os dados derivam do acervo do Projeto NURC. Foram coletados 15 inquéritos, com a participação de 10 homens e 10 mulheres.

De acordo com Corrêa, existem duas variáveis dependentes por meio das quais se pode estudar a variação em relativas no português brasileiro: a ausência ou presença do pronome resumptivo e a presença ou ausência da preposição à esquerda do relativo. A autora também considerou outros fatores, tais como: função sintática do termo relativizado, animacidade do antecedente (destacando que, nos estudos de Tarallo, o traço mais humano favoreceu o aparecimento do pronome lembrete), preposição do termo relativizado, preposição usada pelo antecedente e tipos de pronomes relativos.

Em seu levantamento especificamente sobre os tipos de estratégias e de preposições requeridas pelo pronome relativo, a autora obteve os seguintes resultados:

Tabela 2: Distribuição por tipo de estratégia e por preposição requerida pelo pronome relativo

Prep. Do pronome relativo	Padrão		Vernacular		Total
	N	%	N	%	N
EM	30	44	38	56	68
DE	3	13	20	87	23
A	5	29	12	71	17
COM	2	25	6	75	8
SOBRE, PARA	3	75	1	25	4
Casos ambíguos			3		3
Total	43	35	80	65	123

Fonte: (CORRÊA, 1998, p.117)

Corrêa (1998) destaca que, em seus dados, a preposição *EM* teve um comportamento diferente das outras preposições, pois, embora tenha apresentado um maior índice de apagamento na estratégia vernacular (56%), diferente das preposições *A* e *COM*, ela apresentou uma referência significativa na estratégia padrão com resultado percentual extremamente acima da média das outras preposições.

De acordo com a autora:

Isso tem a ver com a alta incidência dessa preposição com a função de adjunto adverbial, como foi comentado anteriormente. O cruzamento de tabelas mostra que com esse adjunto a preposição é bastante recorrente. Como essa é a função de mais alta incidência na estratégia padrão, fica também explicada a alta incidência da preposição **em** nessa estratégia (68 em 123).

(CORRÊA, 1998, p. 117)

Após a coleta dos dados e observação de fatores internos e externos, Corrêa conclui que até a sexta série os informantes fazem uso da variante vernacular, sem preposição, do morfema *que*. Só a partir dessa etapa de escolaridade aparecem os primeiros índices de uso da estratégia padrão, com o pronome relativo precedido de preposição. Já entre os falantes cultos, com nível universitário, foi constatado o uso categórico da relativa padrão em sintagmas preposicionados.

A autora constatou também que, quando informantes escolarizados fazem uso das orações relativas, as duas estratégias estão em variação. Os dados coletados nas narrativas de informantes escolares e não-escolarizados indicam que eles fazem uso, predominantemente, de construções relativas de sujeito e objeto sem preposição.

Em relação aos resultados obtidos com os dados apresentados pelos informantes do 2º grau (atual *Ensino Médio*), foi necessário conduzir os alunos para que fizessem uso consciente da relativa preposicionada. Entretanto, foi possível perceber que a maioria dos alunos do 3º ano (série final) fizeram uso da relativa padrão segundo a prescrição da gramática, demonstrando que houve aprendizagem dessa estratégia durante o período escolar.

De maneira geral, Corrêa confirma suas hipóteses, uma vez que os resultados obtidos em sua análise demonstram que a variante aprendida na escola é a padrão e as variantes vernaculares das estratégias de relativização são as variantes cortadora e copiadora. Além disso, confirma também a estigmatização presente na escola em relação à relativa copiadora, visto que essa estratégia raramente está presente nos dados analisados. Por exemplo, em relação aos dados obtidos na análise das narrativas orais - coletadas de informantes não-escolarizados, alunos do 1º grau e universitários - foram encontrados 90 dados linguísticos, porém apenas 01 (01%) apresenta a relativa copiadora. Os demais dividem-se em 15 (17%) orações relativas preposicionadas da variante cortadora e 03 (03%) da variante padrão, além de 71 (79%) orações com o pronome relativo desempenhando as funções sintáticas de sujeito e objeto direto. A autora recorre à afirmação de Mollica (1995) para fundamentar sua conclusão, uma vez que Mollica afirma que, dentre os fenômenos variáveis da fala, alguns são mais “audíveis” que outros, determinadas construções são mais suscetíveis à avaliação normativista do tipo “certo/errado”.

Bastos (2008), em sua tese de doutorado, analisa as relativas não padrão no português brasileiro sob uma perspectiva funcional, tendo como aporte teórico Dik (1989, 1997) e Givón (1979, 1985, 1990). De acordo com o autor, a oração relativa faz parte da estratégia de identificação do referente, dessa forma, sua descrição ressalta os fatores pragmáticos, pois essa estratégia é regulada por restrições discursivas, e não gramaticais.

Bastos estabelece uma diferença entre a relativa padrão e a relativa de tema (relativa não padrão) pautada no tipo de relação presente: para a relativa padrão, a relação entre a oração e o antecedente é de natureza sintática; já para a relativa de tema, a relação é de cunho semântico e pragmático.

O autor procurou apresentar em sua pesquisa uma análise da relação entre a relativa e seu antecedente em uma perspectiva pragmático-discursiva. De acordo com Bastos, a descrição estrutural, com base no suporte teórico adotado e no conjunto de sentenças relativas analisadas, é a seguinte:

[...] o SN antecedente apresenta uma entidade ou conjunto de entidades que orientará a interpretação da oração subsequente; esse referente é projetado na construção relativa pelo “que”, que ocupa a posição estrutural de Tema da oração. Como introdutor da relativa, então, esse morfema não marca uma relação gramatical, como é o caso na estratégia padrão; esse morfema pode ser visto como um marcador de função pragmática Tema, com estatuto gramatical de pronome relativo.

(BASTOS, 2008, p. 159-160)

Bastos afirma que a *pedra angular* das construções relativas é a questão da posição correferencial dentro da oração, sendo o tema central de sua pesquisa. O conjunto de dados utilizados pelo autor inclui sentenças típicas de outros estudos e sentenças em que não há possibilidade ou necessidade de se postular uma variável anafórica. O autor apresenta os seguintes exemplos para ilustrar o tipo de estrutura a que se refere:

88. [...] Lineu representa aquele brasileiro **que ainda não desacreditou das instituições**, mas convive com a amoralidade de Agostinho **que, só de olhar a cara dele, o telespectador tem vontade de rir**. (OESP, 12/2005);

89. Se for o rapaz **que eu penso**, ele é muito correto. (CORRÊA, 1998, p. 23)

90. Conheço um cara **que você nunca viu ninguém mais engraçado do que ele**. (ec)

91. É um curso **que você precisa ter um conhecimento bom primeiro**. (ec)²

92. [...] e por ultimo [chegou] um rapaz (bandido), **que o garçom deixou a carteira encima da mesa que o bandido sentou**. (CORRÊA, *op. cit.*, p. 80 e 152)

No exemplo (88), encontramos duas orações relativas. A primeira é uma forma superficialmente idêntica à variante padrão, situação que se repete quando temos relativização de Sujeito ou de Objeto Direto, deixando uma lacuna na posição canônica. Casos assim não são objeto de estudo para o autor. Bastos se interessa por sentenças como a segunda relativa, que é uma relativa explicativa de configuração sintática semelhante à de várias relativas restritivas examinadas. De acordo com o autor, “postula-se normalmente uma posição anafórica dentro da relativa em correferência com o antecedente.” (BASTOS, 2008, p.16). O antecedente desta oração está em correferência com “a cara dele” e, provavelmente, com a posição de argumento do predicado “rir”. Porém, a posição argumental pode também estar em correferência com “a cara dele”, ou seja, não haveria correferência propriamente.

No exemplo (89), a posição em correferência com o antecedente fica ainda mais difícil de ser estabelecida. A posição em que se daria a correferência seria a de complemento do predicado “pensar”, no entanto esse predicado não predica um argumento nominal, mas uma proposição (ou uma oração). Sendo assim, a interpretação mais coerente não seria “eu penso no rapaz”, mas “eu penso que ele é”.

² Exemplo retirado de Pontes (1987, p. 13). Segundo a autora, o sentido não era “conhecimento bom das cadeiras optativas”, mas “conhecimento bom”.

Em (90), encontramos um caso que mostra que não temos os mesmos laços sintáticos ligando relativa ao antecedente. O autor esclarece que casos como esse foram chamados por Keenan e Comrie (1977) de “Objeto de comparação”.

O exemplo (91) traz novamente um problema de correferência. Fora de contexto temos uma interpretação de uma posição correferente ao antecedente (você precisa ter um conhecimento sobre esse curso), entretanto, de acordo com a explicação de Pontes no exemplo original, pode-se interpretar que não há anáfora.

Em (92), temos duas orações relativas: (i) “...um rapaz (bandido) **que o garçom deixou a carteira encima da mesa**” e (ii) “...mesa **que o bandido sentou**”. O elemento que faz referência ao antecedente “rapaz (bandido)” aparece somente na segunda relativa. Não há correferência na primeira. A interpretação é orientada pelo discurso, sendo fundamental a retomada da referência na segunda relativa para interpretar a sentença como um todo.

Bastos ainda explica que a classificação do *que* como pronome relativo se dá com base nas funções pronominais que o termo exerce: marca o processo de relativização e indica a fronteira entre o SN antecedente e a oração relativa (função sintática); compartilha o índice de referência com o antecedente e, às vezes, com a posição sintática na relativa (elemento anafórico e catafórico – função semântica); indica para o ouvinte, como um sinalizador, uma informação relevante para auxiliar o acesso a um dado referente (função pragmática).

O autor encerra sua pesquisa propondo a seguinte configuração para o sistema de relativas no português brasileiro:

...variante padrão e variante não-padrão. E as diferenças entre essas formas variantes estão concentradas justamente no fato de que uma é regulada por fatores gramaticais; a outra, por fatores discursivos. Por essa razão é que a primeira variante é interpretada em termos de gramaticalidade; mas a segunda, em termos de coerência pragmática.

(BASTOS, 2008, p. 161)

Bispo (2009) desenvolve sua pesquisa sobre relativas cortadoras utilizando o *cópus* do grupo Discurso e Gramática (*D&G Natal e D&G Rio de Janeiro*), da língua falada e escrita. O autor apresenta uma análise envolvendo as ocorrências

das três estratégias de relativização, sob a perspectiva cognitivo-funcional, destacando a oposição entre a forma padrão e a cortadora.

De acordo com os resultados apresentados por Bispo (2009), em ambientes preposicionados é possível observar que a cortadora predomina em todos os níveis de escolaridade considerados (fundamental, médio e superior), sendo mais frequente entre os dados do Ensino Fundamental e Médio. O autor justifica que essa preferência pela relativa cortadora é resultado de uma motivação sociointeracional e cognitiva.

Segundo o autor, a motivação de natureza sociointeracional tem relação com as pressões resultantes das mais diversas situações de interação social e da rotinização de uso pelas quais as estruturas relativas passam. Quanto à motivação cognitiva, a análise está relacionada aos princípios de iconicidade e de marcação. Tais princípios apontam para a redução de esforço de elaboração e processamento, quando comparada a cortadora à relativa padrão preposicionada, visto que envolve não somente um elemento linguístico a mais, mas também o domínio de conhecimento sobre a regência do verbo ou nome empregado, e isso representa um menor custo cognitivo (BISPO, 2009).

Bispo ressalta ainda que a relativa cortadora ocorreu essencialmente com o pronome *que* (apenas uma ocorrência com *qual* presente nos dados referentes a D&G Natal), já o relativo *o qual* foi o pronome que mais favoreceu o uso da estratégia padrão. O autor recorre ao princípio de marcação para explicar essa correspondência entre os relativos e as estratégias, visto que a cortadora e o pronome relativo *que* apresentam menor complexidade cognitiva e estrutural, e, conseqüentemente, são mais frequentes; em contrapartida, a RPP³ e o pronome relativo *o qual* são mais extensos e demandam maior tempo de produção e processamento, portanto são menos frequentes. Podemos observar os resultados apresentados pelo autor nas tabelas (03 e 04) abaixo:

³ Nomenclatura adotada por Bispo (2009).

Tabela 3: Distribuição dos pronomes relativos no corpùs D&G Rio de Janeiro por estratégia

Estratégias	Padrão				Não-padrão				TOTAL	
	Sem prep..		RPP		Cortadora		Copiadora			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
que	547	87,5	21	56,8	106	100,0	13	92,8	687	87,8
o qual	2	0,3	14	37,8	-	-	1	7,2	17	2,8
quem	-	-	1	2,7	-	-	-	-	1	0,1
cujo	2	0,3	-	-	-	-	-	-	2	0,2
onde	73	11,7	1	2,7	-	-	-	-	74	9,5
quanto	1	0,2	-	-	-	-	-	-	1	0,1
TOTAL	625	100,0	37	100,0	106	100,0	14	100,0	782	100,

Fonte: Bispo, 2009, p.95

Tabela 4: Distribuição dos pronomes relativos no *cópus D&G Natal* por estratégia

Estratégias Pronomes	Padrão				Não-padrão				TOTAL	
	Sem prep..		RPP		Cortadora		Copiadora		N	%
	N	%	N	%	N	%	N	%		
que	1190	88,7	31	73,8	209	99,5	25	92,6	1455	89,8
o qual	-	-	6	14,3	1	0,5	-	-	7	0,4
quem	4	0,3	2	4,8	-	-	-	-	6	0,4
cujo	2	0,1	-	-	-	-	-	-	2	0,1
onde	146	10,9	3	7,1	-	-	2	7,4	151	9,3
TOTAL	1342	100,0	42	100,0	210	100,0	27	100,0	1621	100,0

Fonte: Bispo, 2009, p.95

Outra questão destacada de modo relevante por Bispo (2009) é em relação às preposições recorrentes em seus dados. De acordo com os resultados apresentados pelo autor, podemos observar a forte presença da preposição *EM* com construções relativas, quer seja em situações de apagamento quanto de retenção. Dos 403 casos de relativas em ambientes preposicionados, 294 (ou 73%) apresentaram essa preposição. O autor afirma que essa presença é justificada em decorrência do predomínio de contexto com circunstanciadores locativos e temporais.

A tabela 5 mostra a realidade das preposições nos dois *corpora* apresentados pelo autor. Bispo (2009) afirma que, para a organização dessa tabela, desconsiderou as ocorrências copiadoras, visto que nelas a retenção da preposição não se dá antes do pronome relativo, como ocorre com a RPP.

Tabela 5: Retenção e apagamento da preposição nas relativas em ambiente preposicionado, nos *corpora* D&G Natal e D&G Rio de Janeiro

Preposição Situação	DE	A	EM	POR	COM	PARA
Apagamento	47 90,4%	21 100%	222 77,4%	9 81,8%	17 100%	- -
Retenção	5 9,6%	- -	65 22,6%	2 18%	- -	2 100%
TOTAL	52 100%	21 100%	287 100%	11 100%	17 100%	2 100%

Fonte: (BISPO, 2009, p.98)

Os dados da tabela 5 demonstram que as preposições *A* e *COM* foram apagadas em 100% dos casos, dessa forma é possível compreender que todas as vezes que esses termos foram requeridos por um nome ou verbo, o interactante os omitiu (ao menos antes do pronome relativo). As demais preposições apagadas foram *DE* (com 90%), *POR* (com 81%) e *EM* (com 77%). Em relação à preposição *PARA*, com somente duas ocorrências, foi a única que não sofreu apagamento. Bispo (2009) ressalta que apenas essa preposição parece não favorecer o apagamento “*embora não se possa assegurar isso em virtude da pouca ocorrência*” (BISPO, 2009, p.98).

Os resultados apresentados por Bispo coadunam-se com nossas hipóteses em relação aos usos destinados ao pronome *qual* em nossos dados e que serão discutidos na seção destinada à análise.

Antes de passarmos para a próxima seção, cabe uma reflexão a respeito da revisão bibliográfica aqui apresentada envolvendo gramática normativa, gramática descritiva e os estudos enfocando as estratégias de relativização.

Ao estabelecer uma comparação entre a abordagem funcionalista e a apresentada pelas gramáticas tradicionais, podemos observar que a funcional procura focalizar melhor as funções do pronome relativo e as estratégias de relativização, não se prendendo às regras apresentadas pela gramática normativa. Em nossa análise, tal comparação se faz importante uma vez que analisamos ocorrências não padrão envolvendo o uso de *qual*. Essas ocorrências não encontram justificativa nas análises apresentadas pela gramática normativa e as regras por ela apresentadas não explicam completamente os usos que analisamos. Já a abordagem apresentada nas gramáticas descritivas nos permite compreender que as motivações para os usos constantes em nosso *corpus* podem estar relacionados a situações que vão além das questões sintáticas. Além disso, encontramos nessa abordagem a presença de usos não padrão como as relativas cortadora e copiadora. O cotejo entre essas gramáticas nos permite observar que o escrevente não apresenta total domínio das regras prescritas nos compêndios gramaticais, mas sua escolha não é aleatória, existe uma outra gramática que norteia essas escolhas.

Em relação aos estudos linguísticos apresentados na sequência, eles nos permitem compreender melhor essas estruturas e seus contextos de produção. Tais estudos são importantes também para fundamentar nossa hipótese de que a motivação para a ocorrência do nosso fenômeno de análise está além de questões sintáticas, podendo ter motivações discursivas.

Cabe destacar que os usos não padrão presentes em nosso *corpus* são diferentes dos apresentados nessa revisão bibliográfica, uma vez que não analisamos cortadoras ou copiadoras, no entanto, compreender esses usos das relativas permite que façamos uma análise mais acurada de nosso fenômeno.

3. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Nesta seção, apresentamos correntes importantes à nossa tese, visto que trazem fundamentação e suporte à análise dos usos não padrão de *qual* relacionados ao fenômeno da *hipercorreção*. Começamos, portanto, refletindo sobre os pressupostos da Sociolinguística (LABOV, 1974, 2008 [1972]; TARALLO, 1986; ECKERT, 2012), e do conceito de hipercorreção (LABOV, 2008 [1972]), discorreremos ainda sobre a variável *sexo*. Na sequência, apresentamos recortes de alguns trabalhos envolvendo diferentes ocorrências de hipercorreção com a finalidade de exemplificar variáveis desse fenômeno em nosso idioma. Damos sequência com uma contextualização a respeito do preconceito linguístico (BAGNO, 1999, 2001, 2003, 2004; MOLLICA, 2016; ORLANDI, 2002). Em seguida, trazemos uma explanação sobre a concepção funcionalista da língua (DIK, 1997 [1989]; GIVÓN, 1990, 2001; NEVES, 2001; CASTILHO, 2012), uma vez que nossa análise apresenta uma interface entre Sociolinguística e Funcionalismo para melhor compreensão do fenômeno estudado, apresentando uma análise que aborde a língua e seus usos. Supomos que a relação entre esses conceitos ajudará na compreensão sociolinguística que envolve o fato linguístico analisado. Encerramos a seção com a apresentação de conceitos referentes ao princípio de marcação (GIVÓN, 1990), visto que consideramos a presença desse princípio em relação ao uso de *qual* (e variantes).

3.1. A Sociolinguística e o fenômeno da Hipercorreção

A Sociolinguística é definida como um ramo da Linguística que contempla a relação entre língua e sociedade, ou seja, apresenta objetivos puramente linguísticos que se baseiam no trabalho empírico sobre a língua no contexto social. Em seu estudo, faz-se importante destacar dois termos inicialmente: *variedade* – que corresponde ao padrão linguístico de uma determinada sociedade e *variante* – que designa a partícula linguística em que se dá a variação. Foi Antoine Meillet (1866-1936) quem apresentou, nos primeiros anos do século XX, uma concepção mais sociológica do falante e da língua. Surge, então, a intenção de unir uma

abordagem interna e externa dos fatos linguísticos. De acordo com Faraco (2005, p. 153):

Em Meillet, a língua não é mais concebida como um organismo vivo e autônomo (como em Schleicher), nem como uma realidade eminentemente psíquico-subjetivista (concepção forte entre os neogramáticos e profundamente arraigada no pensamento lingüístico posterior); nem como um sistema autônomo de relações puras (como em Saussure); mas como um fato social [...]

A interação entre língua e sociedade consolida-se como a ciência denominada Sociolinguística na década de 1960 a partir das importantes reflexões do linguista norte-americano Willian Labov (1927 -) e dos resultados alcançados em suas pesquisas. Segundo Labov (2008 [1972], p.310), estudos anteriores que inovaram na apresentação da abordagem de aspectos sociais não alcançaram os resultados esperados em decorrência da falta de inclusão de dados reais em seus trabalhos.

De acordo com Bright (1974), cabe à Sociolinguística demonstrar o processo de covariação sistemática entre as variações linguísticas passíveis de observação em uma comunidade e as diferenciações presentes na estrutura social desta mesma sociedade.

Para Camacho:

As três últimas décadas assistiram ao interesse cada vez mais crescente pelo estudo da linguagem em uso no contexto social, mas os diversos enfoques que se abrigaram sob o rótulo sociolinguística vêm cobrindo, desde o início, uma grande variedade de assuntos.

(CAMACHO, 2013, p. 35)

Para Lucchesi (1998, p.200), a abordagem sociolinguística demonstra que a mudança não representa somente uma função do sistema linguístico, mas uma função de interação da estrutura interna da língua com o processo social por ela realizado. De acordo com os estudos da Sociolinguística, a mudança é determinada em grande parte pelas relações ideológicas e sócio-políticas que se estabelecem dentro da comunidade de fala (relações de poder e de prestígio, posição social, orientação cultural do falante etc). Mollica (2003, p. 9) afirma que a Sociolinguística

considera especialmente a variação como objeto de estudo entendendo-a como um princípio geral e universal, passível de ser descrita e analisada cientificamente.

Considerando que o foco desta pesquisa é o emprego de *qual*, associado ao fenômeno da hipercorreção, teremos como referência principal os estudos do sociolinguista William Labov, que descreveu e analisou esse fenômeno na comunidade de fala de Nova York. Segundo Labov, o nível que a hipercorreção atinge, normalmente, é aquele tido como demonstrador de competência na escrita, ou seja, como marcador do padrão escrito esse fenômeno pode ser causado por “pressões mecânicas sobre o desempenho linguístico de alguns falantes, procedentes das diferenças da estrutura de seu vernáculo e da estrutura do seu padrão de prestígio.”(LABOV, p. 69, 1974)

Na obra *Padrões sociolinguísticos*, de 1972, Labov, ao estudar a mudança linguística, denominou o fenômeno estudado de hipercorreção. Observando a postura dos falantes da comunidade de fala de Nova York em relação ao uso do *r*, percebeu que existia um comportamento diferenciado se comparado ao comportamento regular apresentado para o uso da forma *th*, por exemplo, segundo o qual aqueles que faziam um uso mais elevado desse traço de prestígio em contextos mais formais eram os falantes da classe mais alta.

Em sua análise, Labov constatou que o *r* é considerado um marcador de prestígio do grupo representante da classe alta, pois, em contextos casuais, apenas essa classe social apresentava seu uso de maneira significativa. Entretanto, os resultados de sua pesquisa mostraram que, nos contextos mais formais, a classe média baixa apresentou um aumento no uso do *r*, ultrapassando os valores do grupo social de *status* mais elevado.

Para descrever este fenômeno, usaremos o termo *hipercorreção*, já que os falantes da classe média baixa vão além do grupo de *status* mais elevado em sua tendência a usar as formas consideradas corretas e apropriadas para estilos mais formais. (Trata-se, é claro, de uma extensão do uso habitual do termo para indicar uma aplicação equivocada de uma regra aprendida imperfeitamente, como na marcação de caso hipercorrigida em *Whom did you say is calling?*^{*)}.

(LABOV, 2008, p. 155, grifos do autor)

Além disso, o linguista percebeu que esse fenômeno ocorria também no emprego de outras estruturas, não se tratando, portanto, de um caso isolado. Em seu estudo, Labov (2008 [1972], p.152) atestou que “o significado social está inevitavelmente associado com a variante e com sua oposição à forma mais antiga”, demonstrando com isso que as correções sociais exerciam forte pressão nos usos individuais.

As ocorrências de hipercorreção relacionadas ao uso de formas consideradas de prestígio ocorreriam por essa comunidade apresentar “uma firme crença na correção da fala e se esforçar conscientemente por alcançar essa correção em sua conversa mais monitorada” (LABOV, 2008 [1972], p.162), fato este que a levaria a fazer escolhas linguísticas semelhantes ao que idealizava como sendo o “correto” ou “mais aceito” socialmente.

A abordagem proposta por Labov diferencia-se em decorrência da presença do componente social na análise linguística, pois embora seus estudos enfatizem o caráter quantitativo das ocorrências, o referido autor apresenta a existência do significado social dessas formas nas comunidades estudadas. A partir da escolha de tornar a estrutura e a evolução linguística objeto de estudo, Labov rompe com a relação estabelecida por Saussure entre estrutura/sincronia e história evolutiva/diacronia, aproximando, de forma semelhante, a sincronia e a diacronia às noções de estrutura e funcionamento da língua. De acordo com o autor, não existe um falante ideal ou uma comunidade de fala homogênea. Na verdade, é um fato comprovado a existência de estruturas heterogêneas e de variação nas comunidades de fala. A variação inerente está presente nas comunidades de fala: não há dois falantes que se expressam do mesmo modo, nem mesmo um falante que se expresse da mesma maneira em diferentes situações de comunicação.

Para Labov, “uma comunidade de fala não pode ser concebida como um grupo de falantes que usam todas as mesmas formas; ela é mais bem definida como um grupo que compartilha as mesmas normas a respeito da língua” (2008, p. 188). O autor afirma ainda que “os membros de uma comunidade de fala compartilham um conjunto comum de padrões normativos, mesmo quando encontramos variação altamente estratificada na fala real” (LABOV, 2008, p. 225).

Cabe ressaltar que, de acordo com a abordagem laboviana, a variação inerente das línguas está relacionada especificamente à noção de

heterogeneidade, ou seja, temos uma concepção de língua como um sistema heterogêneo. Entretanto, se estamos falando de um sistema, entendemos que tal variação pode ser sistematizada, não se tratando, portanto, de um “caos linguístico”. A abordagem sociolinguística não apenas reconhece o caráter constitutivo da variação; ela vai além ao demonstrar que a variação é regular e sistemática. Uma comprovação da organização ou sistematização da heterogeneidade está no fato de indivíduos de uma comunidade se comunicarem, apesar das variações ou diversidades linguísticas existentes.

A teoria da Variação e Mudança proposta por Labov (1972) fornece uma metodologia que possibilita analisar e sistematizar os diferentes tipos de variação linguística. Essa teoria apresenta o conceito de variação linguística como sendo a existência de formas concretas, porém detentoras do mesmo valor referencial. Para Camacho (2013, p.43), “considerar a variável como uma unidade estrutural representou uma ruptura com a tradição linguística e um momento de renovação teórico-metodológica”.

Segundo a teoria laboviana, são chamadas de *variantes* as formas alternativas utilizadas ordinariamente pelos falantes; já a *variável* será aquela que nomeará não somente o fenômeno em si, mas também, as características sociais ou linguísticas que influenciam ou impedem a ocorrência de determinadas formas variantes. De acordo com Labov (2008, p. 20), “nem todas as mudanças são altamente estruturadas, e nenhuma mudança acontece num vácuo social. Até mesmo a mudança em cadeia mais sistemática ocorre num tempo e lugar específicos, o que exige uma explicação”. Nessa abordagem, entende-se que a mudança linguística ocorre quando uma das formas de variação supera a outra em determinado período de tempo.

Reafirmando os pressupostos labovianos, Tarallo (1986, p.06) destaca que:

A cada situação de fala em que nos inserimos e da qual participamos, notamos que a língua falada é, a um só tempo, heterogênea e diversificada. E é, precisamente, essa situação de heterogeneidade que deve ser sistematizada. Se o caos aparente, se a heterogeneidade, não pudessem ser sistematizados, como então justificar que tal diversificação linguística entre os membros de uma comunidade não os impede de se entenderem, de se comunicarem?

Sendo assim, embora inicialmente sejamos levados a pensar que heterogeneidade represente ausência de regras, a língua apresenta uma heterogeneidade estruturada, ou seja, há regras em sua organização. Entretanto, quando se concebe a língua como sistema homogêneo, aceita-se a presença somente de regras categóricas, obrigatórias ou invariantes. Ao se conceber a língua como um sistema heterogêneo, entende-se que esse sistema comporta, além de regras categóricas, também regras variáveis.

De acordo com Mollica:

Cabe à Sociolinguística investigar o grau de estabilidade ou de mutabilidade da variação, diagnosticar as variáveis que têm efeito positivo ou negativo sobre a emergência dos usos linguísticos alternativos e prever seu comportamento regular e sistemático.

(MOLLICA, 2008, p. 11)

Na perspectiva da Teoria da Variação, ao procurar explicar um fenômeno linguístico, consideram-se os fatores internos (linguísticos) e os externos ao sistema linguístico (sociais), entendendo que as escolhas do falante são regidas por um padrão sistemático, regulado por regras variáveis sujeitas a fatores linguísticos e fatores sociais. Para Guy e Ziles (2007), a linguística desenvolveu a análise de regra variável como uma maneira de dar conta da variação estruturada, governada por regras, no uso da língua.

Na visão de Eckert (2012), os estudos em sociolinguística podem ser divididos em três fases distintas e complementares, chamadas por ela de *ondas*, as quais consideram em sua análise o tratamento dado à variação linguística, ao conceito de variável linguística e à delimitação do *locus* em que a entrevista de coleta de dados será realizada.

Os trabalhos de Labov (2008 [1972]) são a base para os estudos da primeira onda, em especial, a análise a respeito da estratificação do inglês na cidade de Nova York. Essa abordagem tem como base a correlação entre as variáveis linguísticas e as categorias socioeconômicas, por meio da estratificação dos falantes em células sociais. Tais trabalhos, quando finalizados, auxiliam na constituição de bancos de dados e a análise, predominantemente de cunho quantitativo, oferecem os pesos relativos e os percentuais de uso em relação às variantes e às variáveis que condicionam ou não esses usos na comunidade que é

objeto de estudo. A ideia central desses estudos é a de que as variedades linguísticas são marcadas pelo *status* social de seus falantes.

Os estudos da segunda onda, embora tenham uma abordagem voltada para as técnicas etnográficas, também são de cunho quantitativo. A característica principal dessa abordagem é o recorte da população a ser estudada. O pesquisador se propõe a observar uma população menor, por um período maior de tempo tendo como finalidade alcançar os objetivos relacionados à descoberta de categorias sociais importantes para o emprego de determinadas variantes. Observa-se, portanto, que o cerne dos estudos da segunda onda é a observação da identidade social e sua relação com a comunidade de fala.

Cabe destacar que, ao considerarmos o caráter quantitativo dos estudos sociolinguísticos na perspectiva da primeira e da segunda onda, não ignoramos que esses estudos apresentam uma preocupação na busca pelo significado social da variação.

Em relação aos estudos da terceira onda, temos a mudança de foco da comunidade de fala para a comunidade de prática. De acordo com essa abordagem, o essencial é observar como essa estrutura se molda no cotidiano e sua relação com os fatores extralinguísticos e os lugares sociais ocupados pelos seus membros.

De acordo com Eckert (2012), tal perspectiva não ignora a estrutura, porém ocorre uma ênfase maior no papel dessa estrutura no condicionamento da prática de forma paralela ao papel da prática na produção e reprodução da estrutura, o que, de certa forma, contraria o ocorrido nas duas ondas anteriores em que a descrição da estrutura como um retrato estático era o foco. Destarte, o olhar de análise será voltado para o enfoque acerca do significado da variação, atrelado aos papéis sociais na construção de estilo, ou ainda, na elaboração da imagem que os falantes desejam projetar. Dessa forma, podemos afirmar que estilo é muito mais que um simples recurso, é uma verdadeira prática. Podemos entender que ele é a ação distinta pela qual os indivíduos podem criar o significado social. Sendo assim, o estilo é a manifestação do significado social.

Hora (2011, p.164) afirma que, para a terceira onda, “o significado da variação está em seu papel na construção dos estilos e estudar o papel da variação na prática estilística envolve não simplesmente localizar variáveis nos estilos, mas

em entender esta localização como uma parte integral da construção do significado social". É possível concluir que essa nova perspectiva de análise da variação linguística busca apresentar quais são os significados sociais que norteiam os desempenhos particulares.

Destacamos ainda a importância da inserção da Sociolinguística no quadro de estudos linguísticos, reconhecendo a íntima relação existente entre língua e sociedade. Levados pela constatação de que o estudo da língua não deve prescindir do estudo da sociedade, entendemos que os estudos sociolinguísticos podem nos ajudar a compreender melhor o fenômeno da hipercorreção em relação ao uso dos pronomes relativos.

De acordo com Tarallo (1986, p.46), tudo aquilo que não for estritamente linguístico poderá ser relevante para o "caso" analisado. Considerando essa afirmação, procuramos encontrar em nossos dados variáveis extralinguísticas que pudessem contribuir para o desenvolvimento de nossa análise. A seguir, tratamos do fator extralinguístico sexo, buscando verificar a pertinência da relação entre esse condicionante e nosso fenômeno estudado.

3.1.1 A variável sexo

Os estudos variacionistas têm ressaltado a contribuição dos resultados de análise da variável sexo/gênero na configuração das variáveis, entendendo que esses resultados são importantes para uma discussão mais ampla. É possível afirmar que existem divergências a respeito do uso apresentado por cada sexo em uma situação de variação, nesse sentido tem sido comprovado um comportamento significativamente diferenciado entre mulheres e homens. Um ponto em comum entre esses estudos é quanto à afirmação de que as mulheres tendem a ser mais sensíveis ao prestígio social atribuído pela comunidade às variantes. No entanto, isoladamente, o efeito da variável sexo esconde outros aspectos e interações que devem ser consideradas na análise da variação e mudança (PAIVA, 2012).

Labov (2008 [1972]) retoma a pesquisa de Gauchat (1905), em que o autor apresentou uma análise sobre a diversidade fonética entre três gerações de falantes do francês suíço e concluiu que era possível verificar uma mudança em progresso, com relevância para o papel das mulheres na promoção da mudança.

Gauchat (1905) descobriu que as mulheres usavam mais formas inovadoras do que os homens.

Segundo Labov (2008, p.346), comportamento semelhante pode ser verificado na evolução do inglês da cidade de Nova York, onde o padrão de diferença entre os sexos seria ainda mais notável. Ele afirma que “caso após caso, descobrimos que as mulheres usam as formas mais avançadas em sua própria fala informal e se corrigem mais nitidamente no outro extremo da fala monitorada” (LABOV, 2008 [1972], p.346). Em seu estudo sobre a pronúncia retroflexa do [r] no inglês de Nova York, em 1966, Labov observou que a forma inovadora e de maior prestígio estava mais presente na fala das mulheres do que na fala dos homens.

Labov (1990) apresenta dois princípios para os efeitos da variável sexo nos fenômenos de variação: homens usam mais frequentemente variantes não padrão em fenômenos sociolinguísticos estáveis; na maioria dos fenômenos de mudança linguística, as formas inovadoras são usadas com maior frequência pelas mulheres do que pelos homens.

Revisando seus estudos, em 2001, Labov complementa os princípios apresentados em 1990 e acrescenta duas informações ao que foi chamado pelo autor de *paradoxo do gênero*:

(I) Em mudanças com consciência social (*changes from above*), as mulheres utilizam as formas de prestígio mais do que os homens.

(II) Em mudanças sem consciência social (*change from below*), as mulheres usam, com maior frequência, formas inovadoras do que os homens.

De acordo com Labov (2001), o paradoxo do gênero consiste na ideia de que as mulheres adotam um comportamento mais conformista do que os homens a normas sociolinguísticas que são claramente prescritas, mas menos conformistas do que os homens quando as normas não são prescritas de forma explícita.

Segundo Paiva (2012, p. 35):

A análise da correlação entre gênero/sexo e a variação linguística tem de, necessariamente, fazer referência não só ao prestígio atribuído pela comunidade às variantes linguísticas como também à forma de organização social de uma dada comunidade de fala. A

consciência do padrão que aponta o conservadorismo linguístico das mulheres emerge da análise de variações em comunidades de fala ocidentais, que partilham diversos aspectos da organização sociocultural. Esse padrão pode ser revertido, no entanto, quando se consideram dados de comunidades de fala caracterizada por outros valores culturais e outra forma de organização social.

Retomando a afirmação de Paiva (2012), destacamos a importância de se considerarem as características socioculturais das comunidades analisadas. Qualquer explicação das diferenças linguísticas entre homem e mulher precisa ser relativizada em decorrência do grupo social considerado. Por exemplo, resultados de análises sociolinguísticas realizadas envolvendo comunidades rurais e comunidades periféricas das grandes cidades apresentam resultados totalmente diferentes dos observados em sociedades urbanas industrializadas. Por isso, Labov (1981, p.184) afirma:

(...) é importante ter em mente que essa propensão das mulheres para as formas de maior prestígio (no sentido do padrão normativo) é limitada àquelas sociedades em que as mulheres desempenham um papel na vida pública. Uma tendência contrária foi encontrada em Teerã por Modaresi (1977) e Jain, na Índia (1975).

Dessa forma, destacamos que, para que os resultados sejam mais acurados, é importante no estudo linguístico que a análise seja feita mediante a correlação dos fatores, para que possamos obter resultados mais precisos e detalhados. Estudos de Scherre (1996) que analisam a atuação da variável sexo em função da idade no uso da concordância nominal apontam, por exemplo, que o efeito dessa variável não é sistemático em todas as faixas etárias. Na faixa etária de 15 a 25 anos, homens e mulheres apresentam pesos relativos idênticos, confirmando uma neutralização do efeito da variável nesse grupo. Entretanto, nas faixas etárias de 26 a 49 anos e acima de 50 anos, a autora constatou uma expressiva diferença dos valores estatísticos associados a homens e mulheres, sendo que as últimas apresentaram uma tendência significativamente maior na utilização de todas as marcas de plural.

Além da necessidade de se correlacionar a variável sexo a outras variáveis para a obtenção de resultados mais específicos, ressaltamos ainda que qualquer explicação referente aos efeitos dessa variável requer cautela, em decorrência das

particularidades na organização social de cada comunidade linguística e da diversidade social referente à definição dos papéis masculino e feminino.

3.2 A hipercorreção

Antes de tratarmos de nossa análise acerca do fenômeno sociolinguístico da hipercorreção referente ao uso do pronome relativo *qual* (e flexões), apresentaremos um recorte de estudos realizados a respeito desse tema. Tais estudos nos auxiliarão a compreender melhor as características deste fenômeno.

3.2.1. Outros olhares para o fenômeno da hipercorreção

Podemos definir hipercorreção como uma variação motivada pelo esmero excessivo com o registro formal aliado ao desconhecimento das condições de emprego de formas características desse registro. São dois componentes que resultam em uma supervalorização das formas empregadas. É possível encontrar a ocorrência da hipercorreção em textos falados e escritos, possibilitando também a constatação de que existe uma idealização em relação à escrita formal e a crença de que ela é “superior” à variedade falada no cotidiano.

De acordo com Duarte e Paiva (2006, p. 134),

Em sociedades com uma sólida tradição literária como a nossa, a língua escrita impera como modelo a partir do qual se impõe uma jurisdição coercitiva. As diferentes variedades faladas se relacionam de forma mais ou menos remota com esse modelo. E quanto mais remota a relação (fala popular, vernáculo), maior a avaliação negativa da variedade. Variedades relativamente mais próximas desse modelo adquirem o *status* de norma culta.

Estudos iniciais apontavam a hipercorreção como um fenômeno apenas fonético, resultante da busca pelo reconhecimento social em decorrência da construção de seu discurso. Entretanto, no Brasil a hipercorreção é estudada em diferentes níveis, não apenas no fonético. Encontramos o referido fenômeno também na escolha lexical, no uso de neologismo e na construção sintática.

A pesquisa *A hipercorreção na escrita formal: dilemas do revisor de texto* (MOURÃO, 2010) apresenta uma análise a respeito da problemática que envolve

a prática profissional dos revisores de textos em virtude da presença da hipercorreção nos textos de profissionais de diferentes áreas em situações de escrita formal. Segundo a autora, o uso de uma língua em situação particular, em um determinado contexto sociocultural, significa fazer escolhas: por exemplo, entre estruturas sintáticas, contornos entoacionais, vocábulos, entre uma oração na voz ativa e uma oração na voz passiva, entre uma expressão da linguagem afetiva e uma da norma culta, entre a primeira pessoa e a terceira do discurso (MOURÃO, 2010, p.163).

Mourão (2010) analisa, em seu trabalho, as ocorrências de formas concorrentes que apresentam pares resultantes de hipercorreção: *entre* e *dentre*; *o mesmo* (formas flexionadas) e *esse* ou *este*; *tratar-se de* e *ser*.

- *Dentre /Entre*

De acordo com a autora, embora o significado de *dentre* seja *no meio de* e apresente uma ideia de movimento, esta forma está sendo utilizada de forma recorrente na substituição de *entre*. Para Mourão, “esse uso indica uma redistribuição de significados entre os dois termos, de modo que o significado de *dentre* se amplia, abrangendo toda intenção de destacar algo em meio a uma pluralidade de elementos, independente de esse algo que se destaca realizar ou não um movimento” (MOURÃO, 2010, p. 166).

- *O mesmo (flexões) / esse ou este*

Os pronomes *esse* ou *este*, considerados pronomes adjetivos, frequentemente têm sido usados como pronomes substantivos em construções em que outros pronomes poderiam ser utilizados, em especial aqueles que assumem a função real de substantivo (MOURÃO, 2010, p. 170). A utilização do pronome *o mesmo*, entretanto, está ocorrendo para evitar a ambiguidade resultante do desconhecimento dos usos adequados de *esse* e *este*, substituindo, assim, tanto pronomes pessoais quanto pronomes demonstrativos, uso este que descaracteriza sua real função.

- *Tratar-se de / ser*

De acordo com a gramática normativa, *tratar-se de* é uma expressão classificada a partir da perspectiva do uso da palavra *se* como índice de indeterminação do sujeito. Porém, é possível encontrar ocorrência dessa expressão em forma plural (*tratam-se de*). Mourão (2010, p. 174) afirma que esse fato é resultante de “a expressão, cuja ocorrência era bastante restrita, dependendo de um contexto específico, ganha(r) pelo menos uma parte do ambiente de emprego do verbo *ser*, alternando com ele em situações em que a norma da escrita culta é exigida”.

A pesquisa de Mourão tem como foco de análise a ocorrência dessas variantes em textos de revistas e jornais e na escrita formal de alunos. A autora analisou, além das características das ocorrências encontradas, o que os manuais de consulta para os revisores apresentam sobre essas construções. A partir desse enfoque, a autora apresenta uma breve discussão sobre o assunto do ponto de vista sociolinguístico, não normativo. A análise apresenta uma reflexão sobre as ocorrências serem uma possibilidade de uso que não gere estigmatização.

Quanto aos três casos analisados em seu trabalho, Mourão afirma que

são resultados de hipercorreção, ou seja, constituem uma variação motivada pelo zelo excessivo com o registro formal e pelo desconhecimento das condições de emprego das formas características desse registro. Esses dois componentes implicam uma supervalorização dessas formas, que têm seu escopo ampliado. No caso, é importante notar que quanto mais estranhas aos usos dos falantes parecem determinadas expressões linguísticas, mais chances elas têm de serem compreendidas como expressões típicas da escrita formal

(MOURÃO, 2010, p. 174).

A hipercorreção na escrita de adultos alfabetizadores é o tema abordado na pesquisa de Scremin e Aimin (2010), intitulada *A presença da hipercorreção em textos de alfabetizadores populares: contribuições para os PALOPs* (países africanos de língua oficial portuguesa).

De acordo com as autoras, a hipercorreção é um fenômeno que, por motivos sociolinguísticos, está presente na escrita de pessoas que se encontram em ascensão cultural, visto que esses indivíduos já possuem certo entendimento das

normas da língua, caso contrário, não apresentariam essa tentativa de “acerto”. O falante fica preocupado em apresentar erros para os quais já foi alertado, e, por isso, utiliza a regra onde ela não se faz necessária (SCREMIN; AIMIN, 2010, p. 125).

A pesquisa apresenta a análise de 24 textos redigidos por professores alfabetizadores de duas cidades interioranas do Piauí. Após a coleta dos textos, as ocorrências encontradas foram divididas em três categorias. A primeira apresenta a hipercorreção no uso das relativas preposicionadas, fenômeno, aliás que está presente em nosso objeto de estudo, como podemos observar no exemplo (94) em que temos a construção *no qual*. A hipercorreção aqui é justificada devido às preposições não atenderem à estrutura gramatical. Observemos os exemplos a seguir:

93. Usava aparelho de audição por ter problema **do mesmo**.

94. Professora ensina com paciência **no qual** os alunos aprendem.

A segunda ocorrência apresenta os casos em que os advérbios de intensidade representam a marcação de concordância nominal ou verbal. De acordo com Scremin e Aimin (2010), nos exemplos (95) e (97) a seguir, os falantes marcaram a concordância nominal em relação ao número e ao gênero em elementos que são classificados como invariáveis. Em relação ao exemplo (96), a hipercorreção está relacionada à concordância verbal, pois o sujeito considerou o objeto direto (vários cursos) e não o sujeito (a escola) que apresenta forma no singular.

95. (A professora) gostava **muitos** dos alunos.

96. (A escola) **tinhas** vários cursos.

97. (As amigas) **muitas** divertidas.

A última categoria apresentada na pesquisa trata do uso de ortografia equivocada⁴, buscando a variedade considerada de *prestígio*.

- 98. Creativa
- Taboada
- Aprendie
- Ocolos
- Fáciel

É importante ressaltar que não se pode confundir hipercorreção com um simples erro ortográfico, pois existe uma sutil diferença entre essas ocorrências na escrita. Segundo Varella (2004, p.57), a ocorrência de erros ortográficos se dá quando há transgressão da norma, isto é, são erros que se referem à mudança de símbolos gráficos decorrente da existência de palavras que apresentam representações diferentes para o mesmo som, como em pesso / peço. Em relação à hipercorreção, a ocorrência se dá quando o falante já se apropriou de uma regra específica e a utiliza em diferentes situações de produção escrita, como ocorre em advogado / adevogado.

De acordo com as autoras, existe uma sistematização nessas ocorrências e as situações de formalidade e tensão levam à hipercorreção desses mesmos pontos. Scremin e Aimin (2010), ao analisarem o *cópus* coletado, concluem que o fenômeno ocorreu tendo em vista a tensão do momento de produção, possibilitando um número maior de ocorrências, visto que foi solicitado aos professores a produção de um texto formal e essas pessoas tinham ciência de que seriam avaliadas por professores universitários, fato este que intensifica a pressão sobre os colaboradores da pesquisa.

Assim, considerando as condições de produção do texto, um curso de formação docente, em que “eu” (professor alfabetizador) escrevo para “ele” (representante da Universidade), em uma capacitação pedagógica, esse “eu” vai ter a inevitável preocupação em “acertar”, isto é, escrever aquilo que o “ele” espera que seja escrito e de forma correta. Partindo desse pressuposto, levamos em conta o imaginário social criado em torno da profissão docente

⁴ criativa, tabuada, aprendi, óculos, fácil

e, a partir daí, justifica-se o fato do acontecimento da hipercorreção em alguns textos.

(SCREMIN; AIMIN 2010, p. 123)

De acordo com Bortone e Alves (2014), um dos fatores responsáveis pela ocorrência da hipercorreção, quer seja na fala ou na escrita, é a mobilidade social, pois os falantes que cometem erros de hipercorreção apresentam algum domínio de conhecimento da norma padrão e se preocupam com o uso considerado correto da língua. São pessoas “inseridas em um processo de mobilidade social, pois os indivíduos, quando aspiram mudar de classe social, deparam com uma mobilidade social ascendente, sua competência no domínio dessas regras é menor” (BORTONE; ALVES, 2014, p. 129).

Na pesquisa intitulada *O fenômeno da hipercorreção*, as autoras apresentam a análise do referido fenômeno em textos produzidos por alunos. Segundo afirmam, os professores precisam ficar alerta para que possam, a partir do domínio que o aluno já apresenta em relação ao conhecimento de determinadas regras, levar o aluno a refletir sobre qual o padrão vigente e o que realmente ele está empregando.

A hipercorreção é um fenômeno de linguagem muito comum entre pessoas que se deram conta da existência de ‘outro falar’ muito mais prestigiado que o seu. Essas pessoas também desejam ser usuárias dessa forma prestigiada, do ‘falar mais correto’. Para tal esforçam-se em ‘corrigir’ sua fala e acabam incorrendo no erro de corrigi-lo demasiadamente.

(BORTONE; ALVES, 2014, p. 129)

As hipercorreções encontradas no cópús dessas autoras foram organizadas da seguinte maneira:

- *Ditongação*

99. Para que o **fousse** efetuado seria necessário mais tempo.

- *Uso da consoante velar em detrimento da vogal ou semivogal*

100. (...) porque é muito importante ter informações do **altor** e dos acontecimentos.

- *Abaixamento das vogais altas*

101. As autoridades tiveram todo o **coidado** de retirar os habitantes.

- *Colocação pronominal*

102. Eu não **lhe** vi ontem.

- *Recuperação do [r] em final de vocábulo*

103. Ele **dar** comida aos peixinhos.

- *Concordância verbal*

104. **Haviam** muitas pessoas na festa.

- *Concordância Nominal*

105. [...] nós nos saímos **bens**.

- *Regência verbal*

106. Devemos ter amor **em** todas as pessoas.

É possível perceber, pelos exemplos apresentados acima, que existe um conhecimento básico da regra, entretanto, possivelmente levados por um padrão linguístico idealizado, os alunos produzem construções que não atendem à norma padrão nem ao seu falar cotidiano. Bortone e Alves afirmam que cabe ao professor identificar as hipercorreções e direcionar os alunos na aprendizagem e domínio da escrita formal.

Castro (2000), em sua pesquisa *Atlas linguístico do Paraná*, analisa o fenômeno da hipercorreção presente em cartas. Os casos de hipercorreção estavam nas palavras *auvore*, *alvore*, *telha de aranha*, *auco-íris* e *alco-íris*. Os

vocábulos foram utilizados hipercorrigindo: *árvore*, *teia de aranha* e *arco-íris*. De acordo com a autora, essas variantes não representam a variedade padrão e também não são formas típicas da linguagem popular. Correspondem, portanto, “ao que se denomina, tecnicamente, hipercorreção ou ultracorreção ou superurbanismo e representam tentativas mal sucedidas de reprodução da variedade padrão” (CASTRO, 2000, p.252).

Os fatores extralinguísticos *escolaridade*, *sexo* e *idade* foram considerados na análise da autora. A variável *escolaridade* indicou que os analfabetos (MOBRAL) apresentaram significativa frequência de uso demonstrando que o referido fator linguístico favoreceu o uso da hipercorreção. Em relação à variável *sexo*, a autora constatou que ela não está relacionada ao favorecimento ou desfavorecimento das ocorrências de hipercorreção, porém, as mulheres apresentaram uma frequência de uso um pouco superior. No que se refere ao fator extralinguístico *idade*, a autora afirma que é necessária uma análise mais criteriosa para que se possam tecer afirmações mais concretas a respeito de sua influência em relação ao fenômeno da hipercorreção.

Camacho (1993) analisa em sua pesquisa intitulada *Aspectos funcionais e estruturais da concordância verbal*, por meio de fatores linguísticos, a concordância verbal em uma variedade culta falada da cidade de São Paulo. De acordo com o autor, foi possível encontrar “algumas incidências marginais de uma aplicação excessiva da regra, hipercorreção motivada, talvez, por pressão normativa, correspondentes a índices de 1,5% e 2,1%, respectivamente” (CAMACHO, 1993, p.107). Observemos o exemplo a seguir:

107. ...**a documentação das confrarias religiosas ... que eram** um manancial riquíssimo... (EFSP-156. p.85)

108. ele imagina um casal de jovens **que vão assistir um filme americano médio...** (EFSP-153. p.109)

Segundo o autor, podemos considerar que os exemplos apresentados “representam casos de hipercorreção, tendência quase exclusiva de falantes cultos, considerando-se aqui como termo de comparação a forma padrão tal como

se apresenta nas gramáticas normativas” (CAMACHO, 1993, p. 110). Camacho entende que a hipercorreção é um fenômeno presente, em especial, na fala dos mais cultos. Seus dados foram coletados em situações de tensão de fala coloquial, fato este que fortalece a ideia de que esse momento marcado pela tensão/formalidade também pode ser entendido como motivador dessas ocorrências.

A pesquisa *O uso do particípio em formações verbais no português no sul do Brasil* (SILVA, 2008) aborda a produtividade das formas irregulares do particípio e o papel da *hipercorreção* na produção dessas situações.

De acordo com Silva (2008), a hipercorreção encontra-se em “situações como a da criação dos particípios irregulares para os verbos *chegar, ficar e salgar*”. Para o autor, essas construções são motivadas por questões sociais, visto que as formas irregulares detêm o *status* de serem formas pertencentes ao léxico dos indivíduos com um nível sociocultural mais elevado. “Assim, a fim de alcançar o mesmo status, alguns falantes criam novos particípios irregulares, incorrendo, na maioria das vezes, num fenômeno de hipercorreção”.

O trabalho de Silva (2008) tem como *cópus* de análise dados retirados do Banco de dados do VARSUL: dados de fala de 24 informantes, residentes em Curitiba, Florianópolis e Porto Alegre. A escolaridade e a localização geográfica foram os dados extralinguísticos considerados. Quanto aos fatores linguísticos, foram analisadas a quantidade de sílabas da forma verbal, conjugação verbal, forma verbal empregada na formação do tempo composto e na formação da voz passiva, tonicidade do contexto seguinte (tônico/átono/vazio).

De acordo com a análise dos dados apresentados em sua pesquisa, Silva (2008) conclui que “o aumento da produtividade destas formas irregulares é a tentativa do falante de superar-se no seu próprio modo de falar”. Para o autor, a *hipercorreção* presente no uso do particípio regular e irregular é motivada pelo desejo dos falantes em corrigir as formas tradicionais para produzirem a variedade mais formal idealizada socialmente.

Pereira (2010) apresenta, em sua pesquisa, ocorrências de hipercorreção relacionadas ao uso dos pronomes reflexivos. Os dados coletados para análise fazem parte do Projeto Popular de São Paulo, sendo compostos por 72 inquéritos. As entrevistas foram gravadas entre 1986-1987 e entre 1997-2001. Os

participantes escolhidos eram adultos de ambos os sexos, analfabetos ou de baixa escolaridade (até 4ª série primária), paulistanos e migrantes do interior de São Paulo e de outros estados brasileiros, todos residentes de comunidades carentes da capital paulista.

As hipercorreções encontradas nos dados analisados diferem, segundo o autor, em relação ao tipo de verbo presente e ao contexto da oração:

- *verbos intransitivos que não se empregam com reflexivos*

109. Eu vim **me adoecê** mais aqui em São Paulo do que lá.

- *verbos transitivos que não se empregam com reflexivos*

110. E eu sei que **me** escapei de todos três.

- *verbos que podem ser utilizados em construções reflexivas, porém naquela ocorrência específica não se constroem reflexivamente*

111. E eu **me** trato com todo mundo.

- *Em contextos não reflexivos*

112. Ninguém **se** sabe nada sobre nosso futuro.

- *Em contextos de indeterminação com preenchimento do sujeito*

113. A turma já **se** limpa a casa.

Pereira (2010) afirma que os dados comprovam a ideia de que o falante do português popular pode fazer uso do pronome reflexivo em diversas situações que não o requerem. A autora acredita que a hipercorreção talvez possa ocorrer inconscientemente e que “ela constituiria um indício de mudança linguística, mostrando que os falantes já não são capazes de distinguir os contextos que requerem ou não o uso do pronome reflexivo” (PEREIRA, 2010, p.63).

Os casos de hipercorreção analisados por Silva (2011) em sua pesquisa *A hipercorreção na fala de adultos desempregados da cidade de Maceió/AL* consideraram os fatores extralinguísticos de sexo e idade. A divisão dos informantes foi de acordo com duas faixas etárias (17 a 30 e 31 a 55 anos). A justificativa para tal divisão de idade está relacionada à entrada e à saída dos informantes no mercado de trabalho e a situação de pressão em que se encontravam diante de tal condição.

As hipóteses da autora eram de que os informantes mais novos e do sexo feminino apresentariam mais hipercorreções em suas falas, em especial devido ao fato de estarem iniciando sua experiência no mercado de trabalho, pela pressão social e recente escolarização, esses falantes estariam mais predispostos a usar uma variedade mais próxima daquela considerada padrão. Em relação ao sexo feminino, o fato de existirem inúmeros estudos que apontam que as mulheres são mais sensíveis ao uso da variedade padrão e às correções sociais levou a autora à hipótese de que as falas femininas seriam mais hipercorrigidas. Entretanto, Silva (2011) obteve resultados inesperados: os homens produziram mais casos do que as mulheres, apresentando um percentual de aplicação de 68% para o sexo masculino contra 32% de aplicação para o sexo feminino.

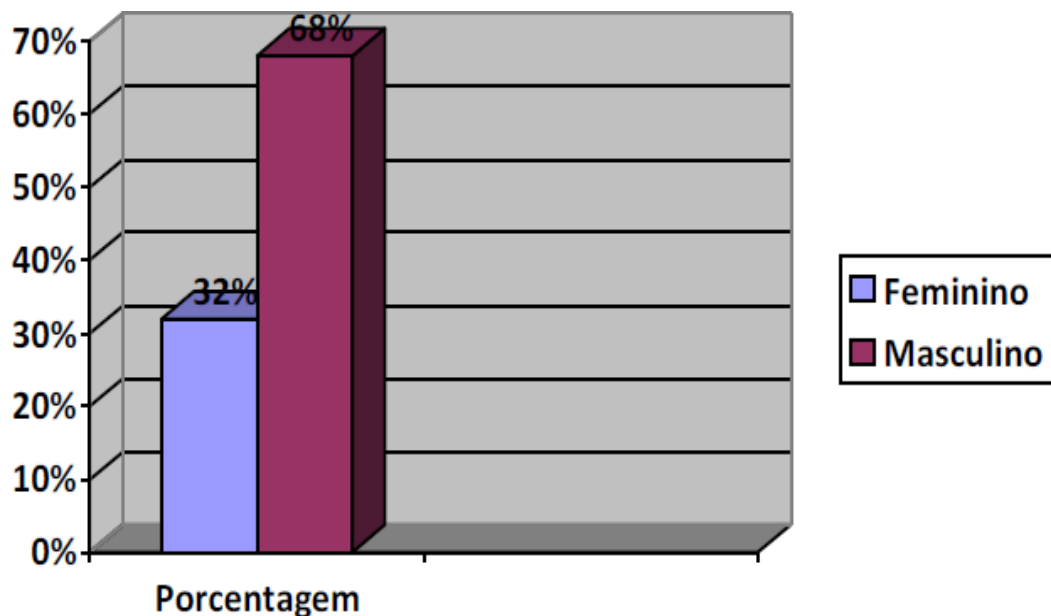
Tabela 6 – Resultado da presença de hipercorreção tomando por base o sexo dos informantes

Sexo	Aplicação/Total de ocorrências	Informantes/Total de informantes	Percentual
Feminino	11/34	06/12	32%
Masculino	23/34	05/12	68%

Fonte: (SILVA, 2011, p.84)

Observemos o gráfico abaixo para melhor visualização dos dados apresentados pela autora:

Gráfico 1 – Resultado da aplicação dos casos de hipercorreção tomando por base o fator sexo dos informantes



Fonte: (SILVA, 2011, p.85)

A justificativa da autora para esses dados que não atenderam às suas expectativas é de que algo tenha influenciado essas mulheres, podendo ser a experiência com entrevistas de emprego, ou o fato do entrevistador também ser mulher, o que pode ter conferido a elas uma certa intimidade. Dessa forma, não houve a necessidade de impressionar ou se esforçar para se fazer entender, como ocorreu no caso dos homens.

Em relação ao fator extralinguístico *idade*, a autora tinha a hipótese de que os informantes da primeira faixa etária (17 a 30 anos de idade) apresentariam mais casos de hipercorreção que os pertencentes à segunda faixa etária (31 a 55 anos). Porém, a segunda faixa resultou em um percentual de 73% contra 27% apresentado pela primeira faixa etária.

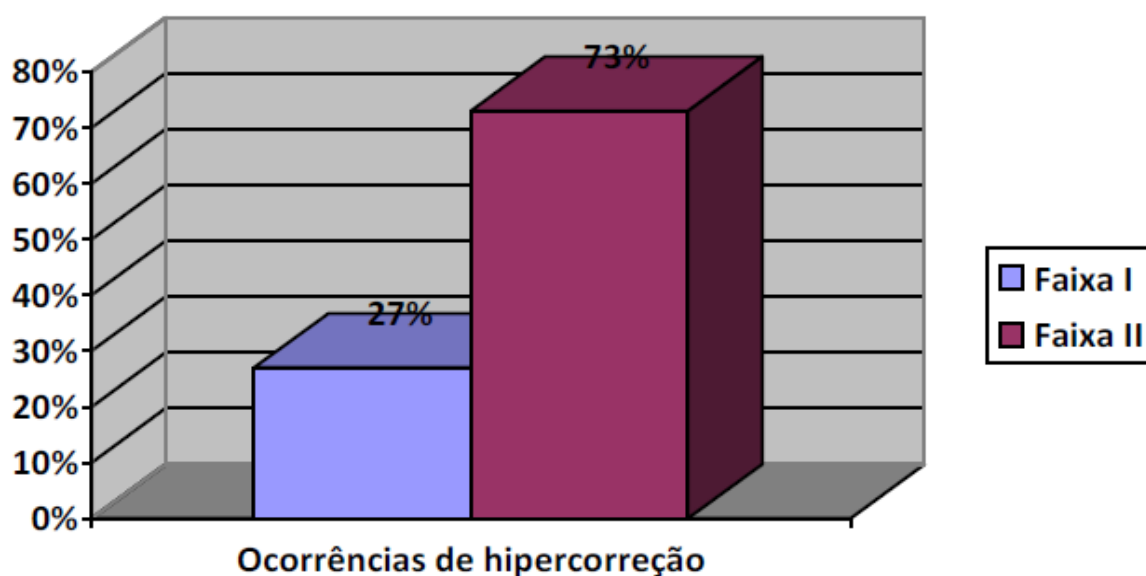
Tabela 7 – Resultado da aplicação por informantes tomando por base a sua distribuição em duas faixas etárias

Idade	Percentuais	Ocorrências	Total de Informantes
Faixa I	27%	09	04
Faixa II	73%	25	07
Total	100%	34	11

Fonte: (SILVA, 2011, p.87)

A partir dos resultados obtidos, a autora apresentou o seguinte gráfico considerando a idade dos informantes:

Gráfico 2 – Resultado da aplicação por informantes tomando por base a sua distribuição em duas faixas etárias



Fonte: (SILVA, 2011, p.87)

Bortoni-Ricardo (2011) analisa o fenômeno da hipercorreção associado à pronúncia de alguns fonemas caracterizados como marcas estereotipadas do português mais popular. A autora afirma que os indivíduos tendem a usar “as variantes elevadas nos estilos informais e ‘corrigir’ a pronúncia em estilos formais. As vogais médias altas /e/ e /o/ são consideradas mais aceitáveis do que /i/ e /u/, respectivamente em posição pretônica”. É o imaginário da correção social que

permeia as falas desses informantes, sendo “também fonte de hipercorreção, que muda as iniciais /i/ e /u/ em /e/ e /o/, respectivamente”.

114. /u'zina/ : /o'zina/

Bortoni-Ricardo (2011, p.77) afirma que a vocalização da consoante aproximante lateral palatal vozeada representa uma construção estereotipada caipira na acepção apresentada por Labov (1972, p.180). Os migrantes rurais, quando estão no processo de adequar sua fala ao contexto urbano, demonstram estar conscientes do estigma associado a essa variável e, inúmeras vezes, recorrem à hipercorreção.

É possível observar que um fator constante em todos os trabalhos aqui apresentados é que os usos linguísticos em contextos de formalidade são permeados pela idealização e pelo imaginário social. Consideramos que esta conclusão corrobora nossa hipótese inicial sobre o uso não padrão de *qual* nos dados analisados.

A seguir, discorreremos sobre a conceituação de preconceito linguístico, uma vez que temos como hipótese que esse tipo de preconceito pode motivar a produção de hipercorreção.

3.2.2 Preconceito Linguístico

Buscaremos, nesta seção, estabelecer uma relação entre o fenômeno da hipercorreção e o preconceito linguístico, visto que esse preconceito, tão presente em nossa sociedade, é também considerado como um fator motivador para o fenômeno da hipercorreção. Entendemos que o indivíduo, pressionado a apresentar construções que sejam consideradas do “falar bem”, apresentar o uso da “norma culta”, resulte seu discurso em construções marcadas pela hipercorreção.

Percebemos que, em nossa sociedade, está presente uma concepção de língua arraigada no senso comum, em que a língua é una, não existindo variações. Trata-se de uma definição de língua como uma lei que todos devem seguir e que

aqueles que não o fazem, são considerados ignorantes, tendo seu falar, portanto, estigmatizado.

De acordo com Orlandi (2002, p.199), o preconceito linguístico tem como fundamento a afirmação de que “não se pode falar ‘errado’”. Segundo a autora, esse tipo de preconceito está entre os mais efetivos, uma vez que os sujeitos se constituem *pela* e *na* linguagem. Orlandi (2009, p.223) afirma ainda que o preconceito “se realiza individualmente ou por pequenos grupos, ou raças, mas é de natureza sócio-histórica, sendo regido pelo econômico [...]”.

Ao apresentar sua reflexão sobre preconceito linguístico, Bagno relaciona-o a práticas sociais dos gregos na Antiguidade:

[...] há quase 2.500 anos, associaram *língua culta* com *escrita literária*. Essa é uma tradição que começou por volta do século III a.C., entre os filósofos e filólogos gregos, quando foi criada a própria disciplina batizada de gramática, em grego, significava, na origem, ‘a arte de escrever’. [...] ao desprezar completamente a língua falada (considerada ‘caótica’, ‘ilógica’, ‘estropiada’), e também ao classificarem a mudança da língua ao longo do tempo de ‘ruína’ ou ‘decadência’ [...] Foram eles e seus seguidores, de fato, que plantaram as sementes do preconceito linguístico, que iam dar tantos e tão amargos frutos ao longo dos séculos

(BAGNO, 2003, p. 46, grifos do autor)

Nos dias atuais, apesar de discutirmos esse tipo de preconceito no ambiente acadêmico, de modo geral, ele passa quase despercebido na sociedade. Bagno afirma que, atualmente, existe uma forte tendência a lutarmos contra as mais variadas formas de preconceito, de mostrar que não existe fundamento racional ou justificativa, que são somente resultado da intolerância ou manipulação ideológica, entretanto, “infelizmente, essa tendência não tem atingido um tipo de preconceito muito comum na sociedade brasileira: o preconceito linguístico” (BAGNO, 2004, p. 13).

Leite (2008) corrobora essa ideia ao afirmar que, diferente de outras formas de intolerância como a religiosa ou a política, por exemplo, a intolerância linguística passa quase despercebida pela opinião pública e não provoca sérios abalos sociais. Na verdade, parece nem existir. Entretanto, como ressalta a autora:

a intolerância linguística existe e é tão agressiva quanto outra qualquer, pois atinge o cerne das individualidades. A *linguagem* é o que o homem tem de mais íntimo e o que representa a sua subjetividade. Não é exagero, portanto, dizer que uma crítica à linguagem do outro é uma arma que fere tanto quanto todas as armas.

(LEITE, 2008, p. 13)

Ao definir o preconceito linguístico, a autora destaca que se trata de uma discriminação silenciosa e sorrateira que uma pessoa pode ter em relação à linguagem do outro: “é um não-gostar, um achar-feio ou achar errado um uso (ou uma língua), sem a discussão do contrário, daquilo que poderia configurar o que viesse a ser bonito ou correto.” (LEITE, 2008, p. 24-25).

Ainda seguindo nessa linha de reflexão no tocante à maneira como o preconceito linguístico é combatido (ou não) na sociedade, recorreremos às palavras de Gnerre (2009, p. 23):

“Segundo os princípios democráticos, nenhuma discriminação dos indivíduos tem razão de ser, com base em critérios de raça, religião, credo político. A única brecha deixada aberta para a discriminação é aquela que se baseia nos critérios da linguagem e da educação”.

Fica explícito na afirmação do autor algo que podemos constatar facilmente ao observarmos o comportamento da sociedade. Diferentes formas de discriminação (social, étnica, religiosa etc) são consideradas preconceito e combatidas inclusive, algumas delas, com penalidades previstas na lei. No entanto, ao abordarmos o preconceito linguístico, a discussão fica restrita, em geral, ao ambiente acadêmico, apesar de nossa consciência de que o preconceito linguístico tem uma origem social.

De acordo com Mollica (2016), o preconceito é algo inerente aos indivíduos em virtude de os grupos étnicos e antropológicos possuírem valores e costumes diferentes. Portanto, segundo afirma a autora, dificilmente “o denominado preconceito linguístico vai desaparecer completamente, pois não é atinente à estrutura da língua, mas é da ordem da estrutura social, das atitudes e crenças dos usuários” (VIEIRA, F; ALMEIDA, T., 2016, p.626).

Quando voltamos nosso olhar de análise para a busca de uma possível origem do preconceito linguístico, nos deparamos com a formação do nosso próprio

idioma. A elite brasileira, formada após a colonização, falava uma língua nos moldes do português europeu (PE) e rejeitava a língua falada pela população pobre e analfabeta. Devido ao fato de não terem acesso à educação formal, a língua falada por essas pessoas era marcada pelo coloquialismo, muito distante do considerado “correto” pela gramática do PE. Entendemos que, já nesse período, criou-se um abismo entre o modo de falar da elite dominante e o modo de falar das classes menos favorecidas, resultando, portanto, no que hoje chamamos de preconceito linguístico.

A escola também pode ser considerada um ambiente de disseminação de preconceito linguístico, uma vez que, em geral, aborda apenas uma variedade linguística, aquela que é considerada de prestígio e nos moldes da gramática normativa. A abordagem destinada pela gramática normativa ao estudo do português no ambiente escolar ainda é muito próxima do PE. A justificativa para essa proximidade reside no fato de que nossa gramática está baseada em um modelo de gramática do século XVI. E quem tinha acesso à educação do século XVI até meados do século XIX eram os filhos da elite brasileira, e muitos deles, ao terminarem seus estudos regulares, seguiam para Portugal para concluírem sua educação em universidades portuguesas.

Enquanto a maioria da população brasileira sequer tinha acesso a um mínimo de escolarização, a elite brasileira sempre esteve em contato com o PE, originando, portanto, um abismo entre os falares no país. Ressaltamos, porém, que, existe uma grande diferença nos falares dos dois países. Tais diferenças são fonéticas, sintáticas, morfológicas, semânticas e também de expressões próprias de cada país.

Ao valorizar apenas a variedade padrão, a escola propaga essa ideia de “certo” ou “errado” no uso da língua. Existe uma cobrança equivocada, por parte do ensino tradicional, de uma norma gramatical que não corresponde à realidade da língua falada em nosso país. Além disso, esse tipo de cobrança cria no falante uma insegurança que o leva a afirmar que “não sabe português”. Entretanto, todo nativo é conhecedor de seu idioma, visto que conhece e emprega as regras básicas de funcionamento da língua e com ela se comunica. Não criticamos o ensino da norma padrão e reconhecemos que cabe à escola o ensino dessa variedade, porém entendemos que precisa ser visto como um acréscimo à bagagem linguística do

falante, não como uma substituição de uma língua “errada”, “menor”, por uma “certa”, “superior”.

Bagno (2001, p.36) afirma que “menosprezar, rebaixar, ridicularizar a língua ou a variedade da língua empregada por um ser humano equivale a menosprezá-lo, rebaixá-lo enquanto ser humano”. E quando afirmamos que o preconceito linguístico é de cunho social, isso deve-se ao fato de que são as pessoas menos favorecidas economicamente as mais afetadas por essa discriminação, inclusive no ambiente escolar. Segundo Gnerre (2009 [1998], p.6), “uma variedade linguística ‘vale’ o que ‘valem’ seus falantes, isto é, vale como reflexo do poder e da autoridade que eles têm nas relações econômicas e sociais”.

Concordamos com a afirmação de Bortoni-Ricardo de que “a pluralidade cultural e a rejeição aos preconceitos linguísticos são valores que precisam ser cultivados a partir da educação infantil e do ensino fundamental” (BORTONI-RICARDO, 2004, p. 35). Aliás, estendemos essa necessidade a todo o período escolar, indo além do ensino fundamental.

Destacamos também a importância de a escola apresentar uma abordagem além da gramática normativa, visto que aquilo que os gramáticos chamam de “erro” na verdade corresponde às variações da língua. Toda língua varia e muda. Sabemos que aquilo que hoje é visto como um “erro” pode ser considerado “correto” no futuro no uso da língua, assim como alguns “erros” no passado que hoje são considerados como “certos”.

Brito (2002), ao abordar a relação entre linguagem e ideologia, separa essa relação existente entre “ideologia e conteúdo linguístico de ideologia linguística” e “forma linguística”. Em relação a esta última, o autor discute a manifestação da ideologia “tanto no modo como a gente fala como no que uns falam do modo que os outros falam” (BRITO, 2002, p.145). Dessa forma, o autor apresenta uma reflexão sobre como ocorre a relação entre ideologia e os fenômenos linguísticos considerados “certos” ou “errados” e a avaliação dessas ocorrências.

A ideia básica que predomina nas sociedades de escrita, como é o caso da sociedade ocidental, é que existe uma forma correta de falar – a norma culta ou língua formal ou ainda língua padrão, entre outros nomes – e que conhecer e saber usar essa forma é importante para poder participar ativamente da sociedade. A

peessoa que sabe gramática seria educada, culta, mais preparada para a vida pública e social.

(BRITO, 2002, p. 146)

Segundo o autor, não existe uma relação natural entre a norma de prestígio que a gramática normativa impõe e todo valor que lhe é atribuído socialmente. O que existe é uma relação estabelecida pela autoridade: “o que articula essa concepção de língua regrada é uma visão de mundo fortemente marcada pela regra e pela autoridade” (BRITO, 2002, p.146). O autor ainda afirma que:

Essa pessoa culta (expressão de classe social) é transformada em modelo de cultura, de moral e de respeitabilidade: ela é a autoridade de onde emana a verdade. É uma visão de mundo preconceituosa, sectária e autoritária, a mesma que se manifesta em outros campos sociais e resulta da mesma dificuldade em aceitar a diversidade, como, por exemplo, ocorre em relação às orientações sexuais e credo religioso... Como bem assinala Maurizio Gnerre, “esta concepção de língua e de gramática é um resto de épocas em que as organizações de Estado eram explicitamente ou declaradamente autoritárias e centralizadas”.

(BRITO, 2002, p. 147)

As afirmações de Brito coadunam-se com nossas ideias a respeito do preconceito linguístico ser um fator motivador para nosso fenômeno. Nossos falantes recorrem à construção usando *qual* (e variações) acreditando que, dessa forma, sua linguagem terá uma aparência mais rebuscada, culta, sendo, portanto, resultado do discurso de pessoas que *sabem gramática*. Dessa forma, poderão ser mais facilmente atendidos em suas reclamações/solicitações.

Bagno (1999) ressalta a ligação do preconceito linguístico com a *confusão* criada, no curso da história, entre língua e gramática normativa. O autor afirma que nossa tarefa mais urgente é desfazer essa *confusão*. Ele afirma que:

A língua é um enorme *iceberg* flutuando no mar do tempo, e a gramática normativa é a tentativa de descrever apenas uma parcela mais visível dele, a chamada *norma Culta*. Essa descrição, é claro, tem seu valor e seus méritos, mas é parcial (no sentido literal e figurado do termo) e não pode ser autoritariamente aplicada a todo resto da língua – afinal, a ponta do *iceberg* que emerge representa apenas um quinto de seu volume total. Mas é essa aplicação autoritária, intolerante e repressiva que impera na ideologia gerada pelo preconceito linguístico.

(BAGNO, 1999, p. 9-10)

O autor afirma ainda que é fundamental o reconhecimento, por parte da escola, da existência de muitas normas linguísticas. Somente dessa forma, a escola compreenderá que a norma linguística ensinada em sala de aula é, muitas vezes, uma “língua estrangeira” para o aluno oriundo de ambientes sociais em que a norma linguística empregada no cotidiano é uma variedade de português não padrão (BAGNO, 1999, p.18-19). É papel da escola, além do ensino da norma padrão, reconhecer a verdadeira diversidade linguística de nosso país, pois somente assim poderemos combater o preconceito linguístico e evitar a marginalização dos falantes das variedades não padrão.

Em sua obra intitulada *Preconceito linguístico* (1999), Bagno apresenta uma comparação entre a gramática e a palavra indígena *igapó*. O autor relata que, na região amazônica, durante o período das cheias, formam-se às margens dos rios os igapós, os quais são águas paradas que não se renovam até as próximas cheias. Para Bagno, os rios são as línguas que estão em constante movimento e mudança, ou seja, sempre se renovam; ele compara os igapós às gramáticas que tentam sempre normatizar o uso da língua por meio de regras, entretanto não conseguem plenamente, pois a língua (rio) falada está em constante movimento, o que resulta em permanente renovação.

A mídia também pode ser considerada um instrumento de disseminação do preconceito linguístico. Em diversos jornais e revistas, encontramos seções destinadas a abordar os usos do “bom português” e a aplicação das regras “adequadas”. A intenção inicial pode até parecer boa, visto que se coloca como finalidade esclarecer quais seriam as melhores formas de usarmos nossa língua, porém, muitas vezes, essas seções apresentam abordagens carregadas de críticas preconceituosas àqueles que não apresentam o mesmo domínio gramatical dos mais escolarizados. Alguns textos dessas seções são marcados pelo humor depreciativo em relação aos não falantes da norma padrão. Um bom exemplo é a coluna *A Última do Português*, jornal *Correio Braziliense*.

Observemos o texto de Dad Squarisi (apud SCHERRE, 2008, p. 75) publicado na referida coluna em 11 de março de 1995.

Pancadaria ao som de Vivaldi

Dad Abi Cahahine Squarisi

Embalado por Glória, de Vivaldi, vai ao ar o programa eleitoral gratuito do PT. Começa tropeçando na crase: Em cumprimento a Lei 6.339. Continua apresentando um show de luta livre em que falantes e gramática se enfrentam de Norte a Sul, de Xapuri, no Acre, aos Sete Povos das Missões, na fronteira com a Argentina.

A concordância foi nocauteada. Nem a reconhecida força aliada à limitada inteligência de Mike Tyson teria sido capaz de bater com tanta força. A gente organizamos. Eles garante. O pessoal pegaram a ideia. As promessas de campanha começa a ser mudada. Trabalhadores metalúrgico do ABC. Movimento pelas direta.

Os golpes vêm de todos os lados. As palavras mudam de significado (A polícia evadiu a igreja). Os verbos atropelam a regência (Assisti um jogo). A locução proporcional à medida que vira na medida em que na língua sorridente de Lucélia Santos. O milagreiro através de faz o Brasil saltar uma etapa no processo de desenvolvimento (O Brasil chega ao Primeiro Mundo através de carros importados).

A pancadaria, incessante, não poupa nem o narrador. Achando que um sujeito era pouco, o simpático Sérgio Mamberti dobrou-o: O Delfim ele havia tomado 34% dos ganhos dos trabalhadores. O deputado paulista Djalma Bom seguiu-lhe a trilha: O trabalhador ele nunca perde por fazer greve.

Lula brilha com socos certos. Quer usar o sofisticado subjuntivo e dispara: O dia que nós conseguirmos juntar tanta gente possivelmente nós mudemos a história do Brasil. Esquece-se da subordinação do verbo ao sujeito e do adjetivo ao substantivo e denuncia: As promessas de campanha começa a ser mudada. Há indícios muito forte de que mudou o governo. De quebra, não se de comemorar os dois governo e os 49 deputado estaduais do partido.

Mesmo os poucos textos escritos não escaparam. O marginalizado apostrofo, que não é termo essencial, nem integrante, nem acessório da oração, só pede uma vírgula. Que custava pô-la na faixa Fora, Collor ou no título do artigo Não rias de mim, Argentina?

É possível observarmos que o tom jocoso permeia todo o texto da autora, explicitando a presença de preconceito linguístico em relação às pessoas que apresentam o referido programa partidário. Dad Squarisi recrimina não apenas a forma de falar dos apresentadores, mas também a ausência de vírgulas em faixas por ela citadas. Parece claro que a intenção não é uma preocupação com o melhor uso da língua, mas sim, criticar os falantes envolvidos na situação, recorrendo com frequência ao uso da ironia. Os termos apresentados pela escritora fundamentam nosso ponto de vista: *os golpes vêm de todos os lados. A pancadaria, incessante, não poupa nem o narrador. Lula brilha com socos certos.*

Vejamos o que diz outro texto da mesma autora (apud BAGNO, 2013, p. 119 - 120), na seção *Dicas de Português*, no *Diário de Pernambuco* em 15 de novembro de 1998:

Português ou Caipirês?

Dad Squarisi

Fiat lux. E a luz se fez. Clareou este mundão cheinho de jecas-tatus. À direita, à esquerda, à frente, atrás, só se vê uma paisagem. Caipiras, caipiras e mais caipiras. Alguns deslumbrados, outros desconfiados. Um – só um – iluminado. Pobre peixinho fora d'água! Tão longe de Europa, mas tão perto de paulistas, cariocas, baianos e maranhenses.

Antes tarde do que nunca. A definição do caráter tupiniquim lançou luz sobre um quebra-cabeça que atormenta este país capiau desde o século passado. Que língua falamos? A resposta veio das terras lusitanas.

Falamos o caipirês. Sem nenhum compromisso com a gramática portuguesa. Vale tudo: eu era, tu era, nós era, eles era. Por isso não fazemos concordância em frase como “Não se ataca as causas” ou “Vende-se carros”.

Na língua de Camões, o verbo está enquadrado na lei da concordância. Sujeito no plural? O verbo vai atrás. Sem choro nem vela. Os sujeitos causas e carros estão no plural. O verbo, vaquinha de presépio, deveria acompanhá-los. Mas se faz de morto. O matuto, ingênuo, passa batido, sabe por quê?

O sujeito pode ser ativo ou passivo. Ativo, pratica a ação expressa pelo verbo: Os caipiras (sujeito) desconhecem (ação) o outro lado. Passivo, sofre a ação: O outro lado (sujeito) é desconhecido (ação) pelos caipiras. Reparou? O sujeito – o outro lado – não pratica a ação.

Há duas formas de construir a voz passiva:

a. Com o verbo ser (passiva analítica): A cultura caipira é estudada por ensaístas. Os carros são vendidos pela concessionária.

b. Com o pronome se (passiva sintética): estuda-se a cultura caipira. Vendem-se carros. No caso, não aparece o agente. Mas o sujeito está lá. Passivo, mas firme

Dica: use o truque dos tabaréus cuidadosos: troque a passiva sintética pela analítica. E faça concordância com o sujeito. Vende-se casas ou vendem-se casas? Casas são vendidas (logo: Vendem-se casas.) Fez-se ou fizeram-se luz? A luz foi feita (fez-se a luz). Firmou-se ou firmaram-se acordos? Acordos foram firmados (firmaram-se acordos).

Na dúvida, não bobeie. Recorra ao truque. Só assim você chega lá e ganha o passaporte para o mundo. Adeus, Caipirolândia.

Nesse texto a autora expressa, talvez de forma ainda mais incisiva, seu preconceito em relação aos que não apresentam domínio de regras constantes na gramática normativa, no caso, referentes ao uso da voz passiva e seus consequentes “erros” de concordância quando são empregadas essas construções por falantes que desconhecem as regras. O termo *caipira* é usado pela colunista como um xingamento em relação aos que não sabem usar o português “corretamente”.

Ressaltamos que o enfoque de Squarisi, na verdade, não recai sobre o “certo” ou “errado” em relação ao uso da voz passiva, mas sim, sobre os indivíduos que não *sabem usar*, demonstrando claramente um julgamento em relação a tais pessoas, ridicularizando-as em seu falar *caipirês*.

Conforme já afirmamos anteriormente, o preconceito linguístico é, na verdade, de ordem social. O preconceito não é, necessariamente, quanto ao modo de falar de determinada pessoa, mas sim, ao que ela simboliza: sua origem social. O preconceito é contra a origem do indivíduo. O falar “bem” ou “mal” revela-nos ao

nosso interlocutor. Para Scherre (2005), as questões que envolvem a linguagem não são simplesmente linguísticas, mas são, acima de tudo, ideológicas. A ideia é de que aqueles que dominam a norma culta dominam o poder.

Considerando que nossa pesquisa tem como aporte teórico os princípios apresentados da Sociolinguística em uma interface com Funcionalismo, e visto que já situamos nosso objeto de estudo nos pressupostos Sociolinguísticos, passemos agora, portanto, aos conhecimentos da outra referida ciência que constitui nosso arcabouço teórico.

3.3 A concepção funcionalista da língua

Fundado em 1926, o Círculo de Praga trouxe as primeiras manifestações referentes a se pensar na organização das línguas naturais sob o enfoque funcionalista, ou seja, considerando-as a partir das funções comunicativas a que servem. Nesse contexto, toda a situação comunicativa é de extrema importância. É o uso que determina a organização linguística, necessitando-se para a análise a consideração dos interlocutores, suas intenções e o contexto discursivo. Esses fatores estão presentes na análise de nosso fenômeno, visto que consideramos as particularidades das intenções do falante e do gênero textual que compõe nosso corpus. De acordo com Sperança-Crisculo e Rodrigues, (em preparação):

o contexto de uso motiva a natureza e o sentido da construção gramatical, ou seja, a maneira como os elementos linguísticos se organizam depende da função que assumem na interação entre os falantes, o que vale tanto para as formas padrão como não padrão de uso da língua.

A definição de funcionalismo não constitui uma tarefa fácil, conforme afirma Neves (2001), visto que esse rótulo, na verdade, tem sido usado para definir diferentes modelos de descrição linguística. Neves (2001, p. 01) destaca que “os rótulos que se conferem aos estudos ditos ‘funcionalistas’ mais representativos geralmente se ligam diretamente aos nomes dos estudiosos que os desenvolveram, não a características definidoras da corrente teórica em que eles se colocam”.

Apesar de existirem diferentes vertentes em relação ao que se entende por funcionalismo linguístico, podemos observar pontos comuns entre elas, o que

justificaria a utilização do rótulo *funcionalista* para definir essas vertentes. Sendo assim, é possível destacar alguns propósitos convergentes entre os funcionalistas:

i. analisar a maneira como os usuários da língua conseguem comunicar-se, como se dá essa comunicação;

ii. analisar a língua não como sistema autônomo, mas sim como sistema extremamente ligado a outros parâmetros, como a cognição e a comunicação, não se esquecendo de que, além de funcional, ela é também dinâmica;

iii. analisar a língua estabelecendo-se uma relação não-arbitrária entre sistematicidade e funcionalidade.

Dessa forma, entendemos que há um fio condutor que une as diferentes vertentes funcionalistas. Segundo Pezatti:

em primeiro lugar, a concepção de linguagem como um instrumento de comunicação e de interação social e, em segundo lugar, o estabelecimento de um objeto de estudos baseado no uso real, o que significa não admitir separação entre sistema e uso.

(PEZATTI, 2004, p. 168)

Podemos dizer que tais pontos formam a base do modelo funcionalista, conferindo-lhe, segundo Castilho (2006), uma unidade teórico-metodológica. Ainda de acordo com o autor, são três os postulados que unificam a teoria funcionalista: (a) língua é competência comunicativa, observável em seus usos; (b) as estruturas linguísticas não são autônomas; (c) a explicação linguística deve ser buscada nos usos linguísticos, numa perspectiva pancrônica.

Na abordagem funcionalista, a língua é entendida como instrumento de interação social, e, por essa razão, não há sentido em analisá-la desvinculada de seus usos. É uma concepção diferente da concepção formalista, que considera apenas a estrutura da língua. Neves (2001) enfatiza que a gramática funcional busca explicar regularidades dentro das línguas e, através delas, em termos de aspectos recorrentes das circunstâncias sob as quais as pessoas usam a língua.

Sendo assim, ocupa uma posição intermediária em relação às abordagens que dão conta apenas da sistematicidade da estrutura da língua ou apenas da instrumentalidade do uso da língua.

De acordo com Dik (1997), a linguagem não funciona em isolamento: ela é parte integrada de uma realidade humana psicológica e social. Dessa forma, o falante natural de uma língua é um ser humano que executa, no uso comunicativo da linguagem, muitas outras funções além da mera função linguística. Segundo a ideia defendida por Neves (2001), esse falante é muito mais do que um “*animal linguístico*”, pois estão envolvidas no uso comunicativo da língua muitas funções humanas, além da linguística.

Analisar um fenômeno linguístico adotando uma abordagem funcionalista é destacar a importância do falante e do ouvinte, o que significa não restringir o fenômeno estudado apenas aos parâmetros da expressão verbal, mas abarcar também as necessidades comunicativas envolvidas (AUGUSTO; BERLINCK; SCHER, 2001). As expressões linguísticas são examinadas em função do contexto interacional em que são produzidas, o que equivale a dizer, em outras palavras, que nela desempenham um papel fundamental os participantes da interação, o propósito comunicativo e o contexto discursivo. Essa concepção foi bastante considerada em nossa pesquisa para melhor compreensão do fenômeno analisado.

Para Dik (1997), devemos conceber a língua como um instrumento de interação social entre os seres humanos, tendo como principal objetivo estabelecer relações comunicativas entre falantes e ouvintes.

Ao analisar a língua, a concepção funcionalista leva em consideração dois sistemas de regras: as regras que governam a configuração das expressões linguísticas (regras semânticas, sintáticas, morfológicas e fonológicas); e as regras que governam os padrões de interação verbal em que as expressões linguísticas são usadas (regras pragmáticas) (DIK, 1989).

Noções como cognição e comunicação, interação social e cultura, mudança e variação, entre outras, são importantes para o entendimento do sistema linguístico, segundo a concepção funcionalista da linguagem. Desta forma, a língua não é entendida como um sistema autônomo.

O funcionalismo tem como compromisso principal descrever a linguagem não como um fim em si mesmo, mas como um requisito pragmático de interação verbal. Na concepção funcionalista, “a pragmática representa o componente mais abrangente, no interior do qual se deve estudar a semântica e a sintaxe: a semântica é dependente da pragmática, e a sintaxe, da semântica” (PEZATTI, 2004, p.168).

Para Neves

[...] o funcionalismo é uma teoria que se liga, acima de tudo, aos fins a que servem as unidades linguísticas, o que é o mesmo que dizer que o funcionalismo se ocupa, certamente, das funções dos meios linguísticos de expressão.

(NEVES, 2001, p. 17)

De acordo com Givón (2001), a gramática é um instrumento categorizador por excelência, entretanto apresenta uma flexibilidade residual, a gradualidade e a variabilidade da gramática são motivadas de maneira adaptativa. O funcionalismo norte-americano está em consonância com as definições já apresentadas anteriormente, visto que também considera que a gramática não é apenas um mecanismo de codificação dos diferentes domínios funcionais. Segundo essa abordagem, considera-se uma caracterização por protótipos. Givón (2001) afirma que a natureza híbrida das categorias de protótipos aparece projetada para atender exigências do processamento de base biológica (cognitiva, comunicativa e gramatical).

Destacamos, portanto, que os aspectos comunicativos, sociais e culturais, além de cognitivos, têm extrema influência na estrutura da língua. Para o Funcionalismo, seja na abordagem de linha holandesa ou norte-americana, as práticas discursivas dos falantes no cotidiano são responsáveis pela regularidade e, ao mesmo tempo, pela instabilidade da língua. Uma das premissas é a busca em descrever e explicar os fatos linguísticos com base nos inumeráveis contextos de uso. Como afirma Bybee (2010), a língua é uma estrutura maleável, ligada a fatores semântico-cognitivos e/ou intercomunicativos. Para a autora, a estrutura da língua é emergente e se molda no uso, uma vez que apresenta uma estrutura fluida, dinâmica, destinada a atender às necessidades cognitivas e/ou intercomunicativas do usuário.

A seguir, apresentamos uma conceituação a respeito do princípio de marcação proposto por Givón (1990), visto que consideramos a aplicação desse conceito para explicar a ocorrência de nosso objeto de análise.

3.3.1 O princípio de marcação

A proposição do princípio de marcação tem origem na Escola de Praga e diz respeito à presença ou ausência de uma propriedade nos membros de um par contrastante numa dada categoria linguística (CUNHA, 2001). Este conceito deriva da ideia de que as formas marcadas na língua são estruturalmente mais complexas do que as não-marcadas, que são mais usuais e apresentam menor grau de complexidade. Givón (1990) demonstra a existência de uma relação icônica entre a representação material no discurso e o processamento cognitivo da língua, indicando que processos de produção mais complexos são codificados linguisticamente através de formas materiais mais marcadas. De acordo com o autor, formas pertencentes a uma mesma categoria gramatical apresentam diferença quanto ao grau de marcação: as marcadas, ou seja, mais extensas, compostas por mais material linguístico, tendem a ser utilizadas em contextos comunicativos complexos, os quais exigem processamento cognitivo complexo. Entretanto, as formas não marcadas, isto é, menores em sua constituição material, tendem a ser utilizadas em contextos menos complexos, mais simples. Dessa forma, é possível observar que as formas gramaticais podem receber usos específicos para determinados contextos em decorrência de seu grau de marcação linguística.

Segundo Givón (1990), existem três critérios principais que podem ser usados para distinguir uma categoria marcada de uma não-marcada, num contraste binário. São eles:

a) Complexidade estrutural: a categoria marcada tende a ser mais complexa que a estrutura não marcada correspondente.

b) Distribuição de frequência: a estrutura marcada normalmente é menos frequente que a estrutura não marcada.

c) Complexidade cognitiva: a estrutura marcada tende a ser mais complexa cognitivamente que a correspondente não marcada.

Além de casos de oposição binária, esses critérios também podem ser aplicados a casos de categorias que agrupam mais de duas formas, visto que possibilitam a organização escalar das formas segundo os variados graus de marcação que apresentam.

A categoria marcada é menos frequente em decorrência de exigir maior capacidade cognitiva, mais atenção e maior tempo de processamento. Para Furtado da Cunha (2013), a alta frequência de uma forma específica reflete em um uso mais automatizado e pouco expressivo, ou seja, é possível perceber que a tendência é que o enunciador faça uso das formas marcadas, quando quer ser expressivo, visto que a estrutura marcada tende a apresentar uma força expressiva maior.

Em nossa pesquisa, consideramos a presença do princípio de marcação em relação ao uso de *qual* (e variantes), uma vez que essa construção apresenta significativa complexidade estrutural e cognitiva, principalmente comparada ao uso do relativo *que*. Na seção de análise, apresentaremos uma discussão envolvendo esse princípio e exemplos que fundamentam nossa hipótese.

4. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Nesta seção, descrevemos a metodologia usada na coleta e análise de dados e análise das construções envolvendo os usos *não padrão de qual* (e variações) em um gênero textual específico: as *cartas de reclamação* recolhidas no site *Reclame Aqui* (<https://www.reclameaqui.com.br/>). Nosso propósito é apresentar a relação entre esses usos, o gênero escolhido e a ocorrência do fenômeno da hipercorreção.

4.1 Constituição do corpus

Antes de nos decidirmos pela análise das cartas publicadas no site *Reclame Aqui*, considerávamos a possibilidade de analisar textos de redações produzidos por vestibulandos. Nossa hipótese inicial era a de que, nas redações, tendo em vista as pressões para uso de uma variedade padrão num registro formal, poderia levar os candidatos a lançar mão de estruturas que poderiam ser avaliadas como de prestígio, aumentando a possibilidade de ocorrência de hipercorreção. Recorremos, pois, a uma análise de redações do vestibular da VUNESP, realizado nos anos de 2015 e 2016. No entanto, nessa busca inicial, observamos que esse material não parecia produtivo para constituir nosso corpus de análise. Num segundo momento, optamos por analisar as cartas enviadas para a sessão “Painel do leitor” do jornal impresso *Folha de São Paulo*, por entender que tais textos, produzidos em um contexto de relativa formalidade, não passariam por nenhum tipo de revisão ou correção. Entretanto, conforme constatamos posteriormente, o jornal advertia para o fato de que realizava revisão dos textos submetidos a essa seção, como consta no manual de redação da *Folha*, no item ‘cartas’: “[e]ventuais erros de português nas cartas de leitores devem ser corrigidos”. Tal informação inviabilizou o uso dos dados coletados nas cartas de leitor. Desta forma, nenhuma das duas possibilidades de constituição do corpus se efetivou.

4.1.1. *Reclame Aqui*: um espaço para reclamação

Uma vez que as duas tentativas de coligir um material para constituir nosso *cópus* não se efetivou, decidimos que a internet seria o espaço ideal para encontrarmos os usos do *qual* que procurávamos investigar. A rapidez de escrita e publicação são características desse ambiente de produção, o que consequentemente também garante a espontaneidade que buscávamos nos textos. Além disso, a internet é um espaço em que os textos escritos apresentam uma oscilação entre formalidade e informalidade, possibilitando a ocorrência do fenômeno de nosso interesse. Buscávamos textos em que o escrevente quisesse demonstrar sofisticação, domínio da norma padrão, sem que tais textos tivessem sido revisados.

Dentro do gênero cartas, escolhemos o site *Reclame Aqui*, em que são publicadas cartas, sem revisão, de usuários de serviços em geral insatisfeitos com produtos ou serviços prestados por empresas de diversos setores.

Em relação à origem do site, de acordo com as informações constantes na página da empresa, em 2001, Maurício Vargas (CEO do *Reclame Aqui*) teve um problema com uma companhia aérea e, como consequência, perdeu um grande negócio. Ao tentar expor sua insatisfação, não encontrou um canal para fazê-lo. Sua intenção era alertar outros consumidores para que não passassem pelo mesmo problema. Assim teria surgido a ideia de criar um site com tal finalidade.

A página oficial da empresa informa que, diariamente, mais de 600 mil pessoas pesquisam as reputações das empresas antes de realizar uma compra, contratar um serviço ou resolver um problema. São 42 milhões de page view/mês, 15 milhões de pessoas cadastradas e 120 mil empresas cadastradas. Em relação à constituição do público, 56% é masculino e 44% feminino. O site apresenta 13 categorias para reclamação/consulta dos consumidores, tais como: E-commerce, Turismo e Lazer, Alimentos e Bebidas, Bancos e Cartões, Beleza e Estética, Educação, Telefonia, TV e Internet etc. Ao pesquisar cada categoria, o consumidor depara-se com um *ranking* que classifica as empresas em: *piores*, *melhores* e *as mais reclamadas*. De todas as empresas cadastradas no *Reclame Aqui*, de acordo com as informações constantes no site, 99% usam uma ferramenta gratuita para responder às reclamações e 1% usam as soluções da Óbvio Brasil, a *holding* que

é dona do *Reclame Aqui*, quando precisam ter uma gestão melhor da sua equipe e das suas reclamações.

O objetivo dos usuários da plataforma é muito simples: demonstrar insatisfação com um produto ou serviço prestado. Além disso, o site também é utilizado para avaliar a reputação de uma empresa.

A partir da análise de dados estatísticos, calcula-se uma nota baseada em diversos fatores, resultando em um ícone colorido que representa o nível de satisfação do consumidor em relação à empresa. São representados da seguinte maneira:

- Roxo: não recomendada
- Vermelho: ruim
- Amarelo: regular
- Azul: bom
- Verde: ótimo
- Cinza: sem índice
- Laranja: em análise

Os critérios utilizados para a definição de notas são os seguintes:

- Índice de respostas: percentual de reclamações respondidas;
- Média de avaliações: média aritmética concedida pelo usuário após a finalização da reclamação, que varia de 0 a 10;
- Índice de soluções: avaliação dos usuários para definir se o problema foi ou não resolvido. Para isso, é utilizado um ícone verde de um emoji, indicativo de que foi encontrada uma solução;
- Índice de novos negócios: percentual de usuários que voltariam a fazer negócios com a empresa.

De acordo com as explicações constantes no site, para se obter o cálculo da avaliação do *Reclame Aqui*, é feita uma média ponderada baseada nos critérios citados anteriormente. Todos os critérios possuem valores que variam de 0 a 100,

excetuando o valor da Média (varia de 0 a 10). Dessa forma, o valor da média das avaliações é multiplicado por 10, a fim de estar na mesma escala das demais.

Os critérios possuem pesos distintos, conforme podemos observar a seguir:

- Índice de resposta: peso 2
- Média das avaliações (nota do consumidor): peso 3
- Índice de solução: peso 3
- Índice de novos negócios (voltaria a fazer negócios?): 2

Assim a fórmula para obtenção da avaliação do site é a seguinte:

$$AR = ((IR * 2) + (MA * 10 * 3) + (IS * 3) + (IN * 2)) / 100$$

Para $8 \leq AR \leq 10$, ÓTIMO

Para $7 \leq AR \leq 7.9$, BOM

Para $6 \leq AR \leq 6.9$, REGULAR

Para $5 \leq AR \leq 5.9$, RUIM

Para $AR < 5$, NÃO RECOMENDADA

Para que essa fórmula seja aplicada, a empresa deverá passar por duas avaliações prévias:

- Possuir índice de resposta superior à 50%. Caso possua um índice de resposta inferior a 50%, ela automaticamente é categorizada como **Não recomendada**. De acordo com as informações constantes na página, a intenção é garantir que não sejam beneficiadas empresas que não respondem a seus consumidores, visto que todos os parâmetros analisados são obtidos a partir do atendimento realizado pelas empresas.

- Possuir um número de avaliações igual ou superior a 10. Caso possua menos, a empresa ficará com reputação **Sem índice**.

Além disso, se as empresas apresentarem um nível exemplar de reputação, recebem o **Selo Reclame Aqui 1000**, selo este indicativo de um atendimento excelente.

Interessante destacar que a presença da marca no *Reclame Aqui* não é opcional para a empresa. São os consumidores que realizam o cadastro da empresa quando se sentem lesados.

Em relação às reclamações postadas, de acordo com o regulamento constante no site, o usuário deverá pautar suas opiniões e comentários em conformidade com a lei e a moral, sendo proibido usar o serviço para:

(a) *submeter, postar, ou transmitir por qualquer meio, conteúdo que seja difamatório, calunioso, injurioso, abusivo, vulgar, obsceno, ou que de qualquer forma atente contra a moral e os bons costumes;*

(b) *submeter, postar ou transmitir por qualquer meio, conteúdo que infrinja ou viole direitos de terceiros, incluídos direitos da personalidade e de propriedade intelectual;*

(c) *submeter, postar ou transmitir por qualquer meio, vírus, arquivos corrompidos, ou quaisquer outros programas que possam danificar, ainda que momentaneamente, a operação de computador alheio;*

(d) *submeter, postar ou transmitir por qualquer meio, propaganda ou oferta de venda de produtos ou serviços com intuito comercial;*

(e) *submeter, postar ou transmitir por quaisquer meios, protestos, manifestações política ou religiosa, pirâmides, esquemas, spams, etc.; e*

(f) *submeter, postar ou transmitir por qualquer meio, conteúdo que seja contrário a lei.*

(g) *submeter, postar ou transmitir reclamações em duplicidade, ou seja, postar várias reclamações relativas a um mesmo problema ou fato.*

Caso o usuário desrespeite as condições apresentadas acima constantes no termo de reclamação do site, ele poderá ter suas reclamações editadas a fim de descaracterizar qualquer das condutas anteriormente elencadas. Esse tipo de edição poderá ocorrer a qualquer momento e o usuário não será previamente notificado. Entretanto, o *Reclame Aqui* ressalta que a opinião não poderá ter seu valor alterado, será apenas editada com a finalidade de descaracterizar textos que não estejam de acordo com a lei e a moral. Essas informações presentes no regulamento explicam as ocorrências de trechos editados em textos constantes no nosso cópua.

O gênero textual utilizado pelo consumidor para expor seu problema é nosso objeto de estudo: a *carta de reclamação*, que constitui um gênero textual já investigado em outros trabalhos. A fim de oferecer um maior embasamento em

relação à escolha e à natureza do nosso cópulus, revisaremos alguns pressupostos teóricos sobre a noção de gêneros textuais em geral e sobre cartas de reclamação em particular.

4.1.2. Um olhar para os gêneros textuais

O estudo a respeito dos gêneros textuais não é uma novidade. De acordo com Marcuschi (2008), a análise dos gêneros se iniciou com Platão e se firmou com Aristóteles, passando por Horácio e Quintiliano, pela Idade Média, o Renascimento e a Modernidade, até os primórdios do século XX. Para Marcuschi,

Uma simples observação histórica do surgimento dos gêneros revela que, numa primeira fase, povos de cultura essencialmente oral desenvolveram um conjunto limitado de gêneros. Após a invenção da escrita alfabética por volta do século VII a.C. multiplicam-se os gêneros, surgindo os típicos da escrita. Numa terceira fase, a partir do século XV, os gêneros expandem-se com o florescimento da cultura impressa para, na fase intermediária de industrialização iniciada no século XVIII, dar início a uma grande ampliação.

(MARCUSCHI, 2002, p. 19)

O nome de destaque em relação à análise dos gêneros textuais é o filósofo e linguista russo Mikhail M. Bakhtin (1895-1975). De acordo com o autor,

A utilização da língua efetua-se em forma de enunciados (orais e escritos), concretos e únicos, que emanam dos integrantes duma ou doutra esfera da atividade humana. O enunciado reflete as condições específicas e as finalidades de cada uma dessas esferas, não só por seu conteúdo (temático) e por seu estilo verbal, ou seja, pela seleção operada nos recursos da língua – recursos lexicais, fraseológicos e gramaticais –, mas também, e sobretudo, por sua construção composicional. Estes três elementos (conteúdo temático, estilo e construção composicional) fundem-se indissolavelmente no *todo* do enunciado, e todos eles são marcados pela especificidade de uma esfera de comunicação. Qualquer enunciado considerado isoladamente é, claro, individual, mas cada esfera de utilização da língua elabora *tipos relativamente estáveis* de enunciados, sendo isso que denominamos *gêneros do discurso*.

(BAKHTIN, 1992, p. 279)

Em relação à terminologia adequada, se gênero *textual* ou *discursivo*, consideramos em nosso trabalho a noção de que ambos os termos se completam, sendo bastante difícil estabelecer fronteiras para distingui-los. Entendemos que, exceto em situações em que se busca explicar algum fenômeno especial, podemos recorrer a qualquer uma das duas formas (*gênero textual* ou *gênero discursivo*). Considerando que a forma mais utilizada na literatura específica é *gênero textual*, adotamos essa nomenclatura em nossa pesquisa. Entretanto, destacamos que não é nossa intenção reduzirmos a distinção entre *gênero discursivo* e *gênero textual* apenas a uma questão terminológica. Entendemos que existe uma questão também teórica, envolvendo uma linguística textual e uma linguística do discurso, porém não se faz relevante para nossa pesquisa aprofundar tal discussão.

A partir dos estudos deixados por Bakhtin, outros autores passaram a se dedicar à análise dos gêneros textuais. Marchuschi (2008) afirma que, devido ao fato de Bakhtin ser um autor que apresenta subsídios teóricos de ordem macroanalítica e categorias mais amplas, isso permite a assimilação por todos de uma maneira muito produtiva.

A partir das reflexões bakhtinianas, Fiorin (2008, p.62) esclarece que:

O conteúdo temático não é o assunto específico de um texto, mas é um domínio de sentido de que ocupa o gênero. [...] A construção composicional é o modo de organizar o texto, de estruturá-lo. [...] O ato estilístico é uma seleção de meios linguísticos. Estilo é, pois, uma seleção de certos meios lexicais, fraseológicos e gramaticais em função da imagem do interlocutor e de como se presume sua compreensão responsiva ativa do enunciado.

Fiorin, ao se referir à ideia de Bakhtin em considerar os gêneros como tipos relativamente estáveis de enunciados, afirma que “o acento deve incidir sobre o termo relativamente, pois ele implica que é preciso considerar a historicidade dos gêneros, isto é, sua mudança” (FIORIN, 2008, p. 64). O autor destaca ainda que o vocabulário acentuado representa uma imprecisão de características e das fronteiras dos gêneros.

Para Marcuschi (2008, p.19), os gêneros “são entidades sociodiscursivas e formas de ação social incontornáveis em qualquer situação comunicativa”. Entretanto, o autor ressalta que, mesmo apresentando alto poder preditivo e interpretativo das ações humanas em qualquer contexto discursivo, “os gêneros

não são instrumentos estanques e enrijecedores da ação criativa” e se caracterizam como “eventos textuais altamente maleáveis, dinâmicos e plásticos”. Ainda segundo o autor, os gêneros textuais devem ser entendidos como práticas sociais e textual-discursivas, vinculados à vida cultural e social de cada comunidade, os quais se concretizam através da linguagem.

A classificação dos gêneros não é uma atividade muito fácil devido ao fato de representarem as mais variadas atividades comunicativas. Para Marcuschi (2008, p. 159),

“Os gêneros textuais são dinâmicos, de complexidade variável e não sabemos ao certo se é possível contá-los todos, pois como são sócio-históricos e variáveis, não há como fazer uma lista fechada, o que dificulta ainda mais sua classificação”.

No entanto, mesmo existindo certa dificuldade na nomeação dos gêneros, suas denominações não são criações individuais, mas rótulos constituídos histórica e socialmente.

De acordo com o autor:

(...) caracterizam-se muito mais por suas funções comunicativas, cognitivas e institucionais do que por suas peculiaridades linguísticas e estruturais. São de difícil definição formal, devendo ser contemplados em seus usos e condicionamentos socio-pragmáticos caracterizados como práticas sociodiscursivas. Quase inúmeros em diversidade de forma, obtêm denominações nem sempre unívocas e, assim como surgem, podem desaparecer.

(MARCUSCHI, 2005, p. 20)

Para explicar a questão da multiplicidade e infinidade dos gêneros, Bakhtin (1992, p.179) destaca que a linguagem perpassa todas as atividades humanas importantes, e o fato de essas atividades serem bastante variadas acarreta um uso extremamente diversificado da linguagem. Dessa forma, o resultado das atividades desenvolvidas numa sociedade é proporcional ao número de gêneros produzidos com a finalidade de atender às necessidades comunicativas. O autor ainda destaca que “se não existissem os gêneros do discurso, e se não os dominássemos, se tivéssemos de criá-los pela primeira vez no processo da fala, se tivéssemos de construir cada um de nossos enunciados, a comunicação verbal seria quase

impossível” (1992, p. 302), ressaltando, assim, que os gêneros são imprescindíveis à comunicação humana.

Um dos fatores dificultadores na identificação dos gêneros está relacionado ao fato de assumirem traços que não lhes são próprios na sua origem. De acordo com Marcuschi (2005, 2008), além da *heterogeneidade tipológica*, que se caracteriza por um gênero realizar sequências de vários tipos textuais, tem-se a *intertextualidade intergênero* (MARCUSCHI, 2005) ou *intergenericidade* (MARCUSCHI, 2008), que diz respeito ao gênero adquirir funções e formas de outros, enfatizando, assim, a dinamicidade que trazem em sua composição.

Ainda em relação à nomeação dos gêneros, é necessário considerar alguns critérios para nomeá-los: o propósito comunicativo, a forma estrutural, o meio de transmissão, o conteúdo, os papéis dos interlocutores e o contexto situacional (MARCUSCHI, 2006, 2008).

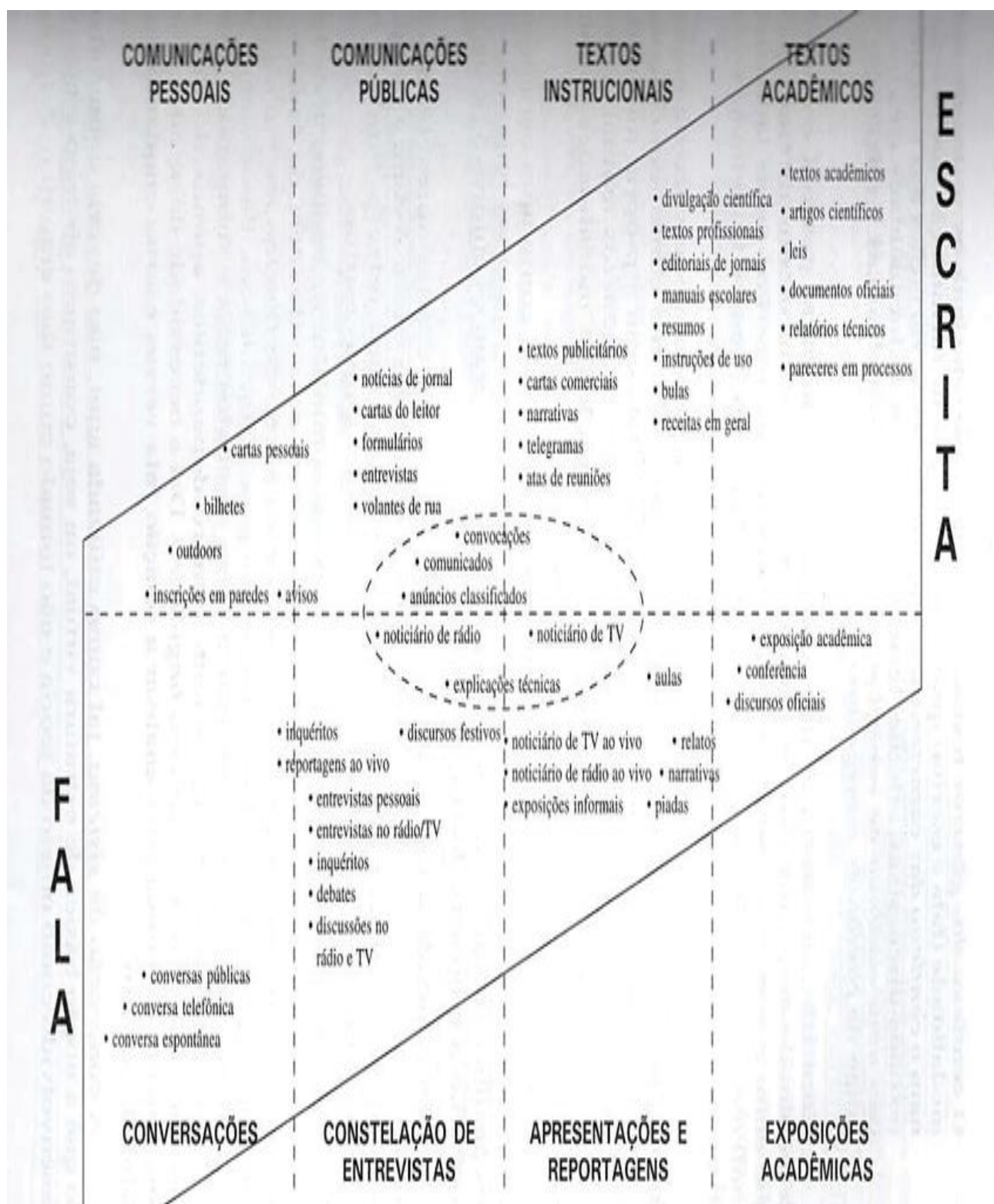
De acordo com o autor,

(...) embora os gêneros textuais não se caracterizem nem se definam por aspectos formais, sejam eles estruturais ou linguísticos, e sim por aspectos sociocomunicativos e funcionais, isso não quer dizer que estejamos desprezando a forma. Pois é evidente, como se verá, que em muitos casos são as formas que determinam o gênero e, em outros tantos serão as funções. Contudo, haverá casos em que será o próprio suporte ou o ambiente em que os textos aparecem que determinam o gênero presente.

(MARCUSCHI, 2005, p. 21)

O autor apresenta ainda a existência de gêneros prototípicos da fala, de concepção oral e meio sonoro, gêneros prototípicos da escrita, de concepção escrita e meio gráfico, e gêneros híbridos (ou mistos). Nesses textos estão presentes aspectos que pertencem a cada uma das duas concepções da língua – gêneros de concepção escrita e meio sonoro e gêneros de concepção oral e meio gráfico. Marcuschi postula que os gêneros aparecem distribuídos no *continuum* fala/escrita, como podemos observar na figura abaixo:

Figura 2. Representação dos gêneros textuais no *continuum* fala/escrita



Fonte: Marcuschi (2010, p. 41)

É possível observar que Marcuschi (2010), ao relacionar a carta a outros gêneros, inclui a carta no *continuum* existente entre alguns gêneros tradicionais na fala e na escrita. Nesse *continuum*, o autor apresenta noções de *comunicação síncrona*, comunicação que se dá no tempo real, e *comunicação assíncrona*, a comunicação escrita que, no geral, apresenta uma defasagem no tempo.

Outro ponto a ser destacado, de acordo com os autores que estão na base de nossos estudos (BAKHTIN, 1992[1979]; MARCUSCHI, 2005, 2008), em relação à produção dos gêneros textuais, é o fato de serem considerados entidades flexíveis. Entretanto, esta flexibilidade não é completa, os usuários não conseguem fazer escolhas totalmente livres. Marcuschi (2008, p. 156) afirma que os gêneros possuem uma identidade e essa identidade nos condiciona a determinadas escolhas que não podem ser completamente livres ou aleatórias, seja do ponto de vista do léxico, grau de formalidade ou natureza dos temas.

De acordo com Bakhtin (1992, p. 179), os gêneros textuais apresentam uma estabilidade relativa, pois apesar de possuírem uma forma específica que os caracteriza, os gêneros são passíveis de mudança no decorrer do processo histórico-social.

Considerando as especificidades dos gêneros textuais, entendemos que, embora estejam abertos a opções, variação, criatividade e estilo, também restringem e padronizam as produções. Marcuschi (2008, p. 162) afirma “[...] que estamos imersos numa sociedade que nos molda sob vários aspectos e nos conduz a determinadas ações”. O autor ainda adverte que em inúmeros casos são as formas que determinam o gênero e, em outros, serão as funções. Entretanto, o autor ressalta que haverá casos em que o ambiente ou o suporte em que os textos aparecem é que serão responsáveis pela determinação do gênero presente.

De acordo com Bakhtin:

A riqueza e a diversidade de gêneros são infinitas porque são inesgotáveis as possibilidades da multiforme atividade humana e porque em cada campo dessa atividade é integral o repertório de gêneros do discurso, que cresce e se diferencia à medida que se desenvolve e se complexifica um determinado campo.

(BAKHTIN, 1992, p. 262)

Diante da diversidade de gêneros existentes destacamos aqueles que surgiram em decorrência das tecnologias ligadas à área da comunicação.

Certamente, as tecnologias não são exatamente responsáveis pela origem dos gêneros, mas sim a intensidade dos usos dessas tecnologias e, conseqüentemente, a interferência desses usos nas atividades diárias.

Para Marcuschi:

Os grandes suportes tecnológicos da comunicação tais como rádio, a televisão, o jornal, a revista, a internet, por terem uma presença marcante e grande centralidade nas atividades comunicativas da realidade social que ajudam a criar, vão por sua vez propiciando e abrigando gêneros novos bastante característicos. Daí surgem formas discursivas novas, tais como (...) teleconferências, videoconferências, reportagens ao vivo, e-mails (...).

(MARCUSCHI, 2005, p. 21)

O gênero textual que compõe nosso cópulus está neste contexto de inovação: as *cartas de reclamação*. A seguir, trazemos uma breve definição desse tipo de carta para melhor compreensão de nossa análise.

4.1.2.1 As cartas de reclamação

Não se constitui uma tarefa fácil encontrar informações específicas sobre o gênero *carta de reclamação* na literatura científica. Embora o gênero *carta* exista desde a antiguidade e apresente uma estrutura facilmente reconhecida e tipificada, encontramos uma escassez de material de estudo a respeito desse gênero e de suas particularidades quando assume a função de *carta de reclamação*.

Antes de tratarmos especificamente das cartas de reclamação, entendemos ser necessário retomar algumas informações a respeito da estrutura do macrogênero *carta*. Segundo Silva (2002), a estrutura prototípica apresentada por esse gênero é: *Abertura do evento*, *Corpo do texto*, *Encerramento do evento* e *Post scriptum* (facultativo).

Gomes (2002, p. 37) apresenta a seguinte estrutura composicional para o gênero epistolar:

- local e data - têm o papel de situar o destinatário no processo de produção da informação. É uma forma de recuperar a situação natural de diálogo face a face;
- a saudação inicial – como parte facultativa, tem em geral ou uma função fática ou complementar ao ‘pacto’;
- o corpo – tem a função de realizar o(s) propósito(s) principal(is) do autor da carta;
- a saudação final – também tem uma função fática, porém, em função do propósito, pode assumir alguma função argumentativa;
- a assinatura – tem o papel de identificar o remetente com a possibilidade de confirmar o grau de aproximação apresentado no início;
- pós-escrito – tem a função de preencher as lacunas informacionais do corpo ou de enfatizar o(s) propósito(s).

É possível observar que Gomes (2002) relaciona cada parte da carta às funções da linguagem elaboradas por Roman Jakobson. A função fática manifesta-se nas saudações; a função referencial, na apresentação das pessoas e produtos; a apelativa, nos pedidos; a função expressiva, nas reclamações; e a função metalinguística, nas respostas.

Bazerman (2005), ao destacar a importância do macrogênero carta, postula que a possibilidade da comunicação direta entre dois indivíduos em circunstâncias específicas e em uma relação também específica pode ser um meio flexível em que inúmeras relações, funções e práticas institucionais podem se desenvolver.

Na perspectiva do autor, o fato de os gêneros epistolares darem notícias de trabalhos filosóficos, literários e científicos concluídos ou em andamento; também por relatarem descobertas e invenções, viagens e expedições etc, enquadrava-os em uma dimensão ensaística.

Bazerman (2005) afirma ainda que esse gênero epistolar teve um papel significativo no desenvolvimento de outros gêneros. O autor justifica seu ponto de vista apresentando os seguintes exemplos:

O primeiro artigo científico emergindo da correspondência de Henry Oldenburg; a patente, originalmente conhecida como carta de patente; o relatório de acionistas evoluindo de cartas aos acionistas; e os relatórios internos das empresas e as formas de registro regularizando correspondências internas das empresas.
(BAZERMAN, 2005, p. 83).

De acordo com Barros (2012), a carta é um gênero textual que, ao longo do tempo, passou a assumir várias finalidades de comunicação: cobrança, intimação, envio de notícias pessoais, agradecimento, solicitação, reclamação etc. Dessa forma, tornou-se necessária a distinção entre tais modalidades, considerando que cada uma apresenta suas particularidades contextuais, tais como: destinatário, enunciador, propósito comunicativo, suporte, esfera discursiva. Ou seja, cada uma apresenta uma finalidade de comunicação específica, apresenta propósitos comunicativos heterogêneos. Vejamos, especificamente, as características presentes no gênero *carta de reclamação*.

Para Schneuwly e Dolz (2004), o gênero *carta de reclamação* se enquadra na ordem da tipologia argumentar, visto que apresenta, predominantemente, sequências tipológicas argumentativas. Tais textos buscam convencer o leitor a respeito de algo e, de acordo com os autores, apresentam as capacidades de sustentação, refutação e negociação de tomadas de posição. Corroboramos a definição dos autores, uma vez que, considerando as cartas que compõem nosso *cópus*, são textos que buscam convencer seus interlocutores de que necessitam de uma resolução para seus problemas. Entretanto, reconhecemos também a presença das tipologias narrar e descrever na composição do texto.

De acordo com Beato-Canato, Baumgärtner e Cecílio (2006, p. 32)

A carta de reclamação é um gênero de texto usado em situações de comunicação, nas quais o cidadão deseja externar alguma injustiça, insatisfação, algo que julgue ser impróprio ou errado; e, ainda, solicitar uma resolução para seu problema. Enfim, a carta de reclamação é usada quando o cidadão se sente lesado ou desrespeitado em seus direitos, ou injustiçado ou discriminado socialmente. É um gênero que leva a uma forma de exercer a

cidadania, e é por esse motivo que vamos chamá-la de gênero da cidadania.

Bronckart (1999) afirma que, apesar de a carta de reclamação apresentar predominância argumentativa em sua composição, encontramos também outras sequências tipológicas, podendo, portanto, caracterizar esse texto como heterogêneo.

Na definição apresentada por Leal (2003, p. 33),

uma carta de reclamação pode se constituir de sequência argumentativa, como tipo principal, e de sequências narrativas e/ou descritivas, subordinadas ao tipo principal, articuladas por encaixamento ou fusão. Essas sequências narrativas podem ser usadas como estratégia para corroborar um determinado argumento através de um exemplo que comprove a tese defendida e as sequências descritivas para apresentar uma cena que evidencie a gravidade de um determinado problema.

Cabe também contextualizar a definição de *reclamar*: trata-se de um ato de protestar, se queixar ou se opor a algo que esteja causando uma insatisfação e, como consequência de tal ato, espera-se uma atitude que solucione o problema apresentado. Ao produzir seu texto, o falante deve procurar apresentar quais foram as situações que causaram o problema, gerando uma reclamação, e buscar construir a textualidade justificando a insatisfação. A carta de reclamação constitui-se, então, no registro daquilo que se deseja reclamar.

O modelo proposto por Melo (2009, p. 74), em seu estudo sobre a apropriação do gênero carta de reclamação por alunos da educação de jovens e adultos, apresenta as seguintes categorias:

- **Abertura do evento:** cabeçalho, vocativo e saudação;
- **Corpo da carta:** constatação inicial, argumentação + problematização, resolução e/ou reivindicação e conclusão-avaliação;
- **Encerramento do contato:** pré-encerramento, despedida e assinatura.

Baseando-se nos estudos de Bakhtin, Barbosa (2005, p. 11-12) afirma que alguns aspectos deverão ser incluídos nas cartas de reclamação:

- **Contexto de produção:** inclui o autor, o leitor (ou ouvinte) e seus papéis sociais, objetivo do texto, locais por onde circulam (ou são publicados) esses textos;
- **Conteúdo temático:** temas que são tratados em textos pertencentes a esse gênero;
- **Forma composicional e estilo:** sua organização geral e marcas linguísticas e enunciativas características.

De acordo com a autora, existem diferenças entre carta de solicitação e carta de reclamação. Barbosa (2005) afirma que a principal distinção está no fato de que a carta de reclamação apresenta uma reivindicação, enquanto a carta de solicitação veicula um pedido.

(...) a principal diferença (*entre a carta de reclamação e a carta de solicitação*) é o autor da carta de reclamação julgar que tem direito ao que está pedindo. Uma carta de solicitação veicula um pedido; já uma carta de reclamação veicula quase uma reivindicação, algo que o autor acredita ter direito de obter.

(BARBOSA, 2005, p. 20)

Em sua pesquisa, a autora analisa quatro cartas organizando em um quadro as diferenças, segundo ela, constantes entre os gêneros *carta de solicitação* e *carta de reclamação*. Barbosa destaca o objetivo ou propósito comunicativo do autor da carta como sendo a principal diferença entre esses textos. Observemos o quadro (2) a seguir:

Quadro 2 – Síntese de uma análise de cartas de reclamação

	<i>Produtor do texto</i>	<i>Papel social assumido pelo autor</i>	<i>Interlocutor</i>	<i>Papel social do interlocutor</i>	<i>Objetivo</i>
<i>Carta 1</i>	Mirna Alonso Ferreira	Produtora de locação de uma empresa	Célia Helena de Castro	Alguém que trabalha Em um cargo de chefia	Solicitar permissão para fotografar na cobertura do edifício
<i>Carta 2</i>	Maria Auxiliadora Gomes	Síndica condomínio	David Mendes	Morador de um condomínio	Reclamar de barulho e solicitar que o morador respeite as normas do condomínio
<i>Carta 3</i>	Sueli Esperança e outros	Professora e alunos de 4 ^a série	Não identificado	Não há determinação de papel social	Solicitar que pessoas de diferentes lugares do mundo respondam a um e-mail
<i>Carta 4</i>	Artur R. dos Santos	Cidadão e leitor de jornal O Estado de São Paulo	Não está determinado	Funcionário público responsável pela fiscalização do barulho.	Reclamar de algo e solicitar que providências sejam tomadas para resolver um problema.

Fonte: Barbosa, 2005, p. 19

Barbosa (2005) define ainda que a carta de reclamação possui os seguintes elementos em sua organização: data, identificação do destinatário e do cargo que ocupa, identificação do motivo da carta e do remetente, explicações sobre o pedido, relatos, argumentações, que sustentem o pedido, formas de despedidas típicas, por último nome e/ou assinatura do remetente.

Ao desenvolver sua pesquisa com a transposição didática de gêneros do jornal, Pinheiro (2009, p. 56) estabelece o seguinte *plano textual global* (BRONCKART, 2003) para a carta de reclamação:

- Local e data;
- Nome e endereço completo do destinatário;
- Referente;
- Seção de abertura;
- Relato do problema com nome e data seguido da solicitação da resolução;
- Seção de despedida;
- Assinatura e endereço completo do reclamante.

Destacamos, entretanto, que a composição das cartas de reclamação que constituem nosso *cópus* se faz de maneira um pouco diferente no tocante a sua organização, pois se apresenta de uma forma não padronizada. Nos textos analisados não constam endereço do destinatário, nem assinatura e endereço completo do reclamante. Também não há a presença do referente expreso. Isso pode ser observado no exemplo a seguir:

115. *Banco :No dia 18/12 fui na agencia guarulhos/cumbica para entrevista referente ao financiamento de um imóvel, nesta entrevista fui abir uma conta corrente para débito do financiamento, segundo a gerente a caixa iria disponibilizar um cartão de crédito na qual eu he disse que não tinha nenhum interesse, dai me foi avisado que se nao quisesse era só não desbloquea-lo, pra minha surpresa recebi duas faturas com compras neste cartão na qual nem o recebi e muito menos o desbloqueei, agora o transtorno é para obter uma resposta da caixa, ja liguei no serviço de atendimento 200 mil vezes e o mesmo pede o numero do cartão,porém não o tenho, fiquei durante várias ligações por mais de 30 minutos na espera, ja*

registrei reclamação e até o momento nenhuma resposta. Detalhe assinei o documento no dia 18/12 e as compras na fatura são do dia 14/12 ou seja alguma coisa esta errada! e a responsabilidade pelos meus dados são da Caixa. Ontem liguei no SAC e o atendente não consegue ver o meu caso, falta de respeito eu ter que perder tempo por algo que não usei, a caixa ao meu ver deveria entrar em contato com o cliente nesses casos em carater de excessão, para pelo menos esclarecer o fato, falta de respeito, me sinto indignada!!!!!! (São Paulo – SP ID: 99876365 28/01/20 às 16h38)

Entendemos que a justificativa para a diferença na organização estrutural dos textos analisados em nosso córpus está no suporte em que os textos são veiculados: um site de reclamação. Outros elementos característicos da composição da carta como data e local estão presentes, obrigatoriamente, em todos os textos; bem como o relato do problema (nem sempre com a presença de data relativa ao problema) seguido da solicitação da resolução. No entanto, local e data são informações apresentadas pelo site, não pelo emissor. Assim como no exemplo (115), a maior parte dos textos analisados não apresentaram as seções de abertura ou de despedida. Nas 120 cartas que constituem nosso córpus de análise, apenas 13 apresentaram seção de abertura e 04 a seção de despedida.

Segundo Barros (2012), dois objetivos estão presentes nesse tipo de carta: a reclamação e a solicitação. Sendo assim, embora tipificada como de *reclamação*, ela tem duas finalidades comunicativas: a reclamação de um problema e a solicitação de sua solução. Nas cartas de reclamação que estão em nosso córpus encontramos esses dois propósitos comunicativos.

4.3 Metodologia de coleta e análise de dados

Nosso córpus é composto por 600 cartas de reclamação coligidas do site *Reclame Aqui*, das quais 120 trazem ocorrências de usos não padrão de *qual*. Iniciamos nossa busca fazendo uma leitura geral de cartas encontradas nas 13 categorias de registro de reclamações constantes na página. São registradas em torno de 80.000 reclamações diariamente no site. Uma leitura inicial de aproximadamente 30 cartas por categoria possibilitou verificar quais categorias

poderiam apresentar maior constância do nosso fenômeno de análise. Após essa primeira fase de pesquisa, observamos que algumas categorias apresentavam maior recorrência das construções que buscávamos. Em virtude desse levantamento inicial é que as 600 cartas (que equivalem a 0,21% dos registros anuais dessas categorias analisadas) foram selecionadas.

As ocorrências dos usos não padrão de *qual*, extraídas de 120 cartas, foram analisadas à luz de parâmetros linguísticos e extralinguísticos, operacionalizados no programa Excel. Os parâmetros de análise empregados subdividem-se, pois, em dois grupos:

(i) parâmetros linguísticos: os parâmetros linguísticos propostos visam a descrever os usos não padrão de *qual* relacionados à adequação à norma padrão, tal como prescrita nas gramáticas, e ao seu uso com função de pronome relativo:

a. **Regência:** segundo Bechara (1999, 2004), as orações relativas podem ser introduzidas por preposição tendo em vista a regência do verbo da oração transposta. Nesse sentido, observamos que a não observância à regência do verbo da oração principal caracterizava um dos usos não padrão de *qual*. Esse parâmetro foi controlado para aferir a frequência desse uso.

b. **Concordância:** selecionamos, neste parâmetro, ocorrências em que *qual* não se flexionou em gênero ou número de acordo com seu referente, resultando, portando, em um uso não padrão.

c. **Usos sem função de pronome relativo:** separamos, com a proposição desse parâmetro, os casos em que *qual* não foi usado como pronome relativo. Nossa análise procurou sistematizar esses casos para propor uma hipótese sobre esse que se revelou ser um padrão de uso nos dados.

(ii) parâmetros extralinguísticos:

a. **data:** controlamos com esse parâmetro a data da publicação da carta.

b. **sexo dos escreventes**: as informações pessoais dos escreventes não estão disponíveis no site, assim como idade, escolaridade, variáveis classicamente controladas nos estudos sociolinguísticos. Todavia, pudemos levantar, ainda que parcialmente, o sexo dos escreventes pelas informações apresentadas nas próprias cartas. Desse modo, selecionamos esse parâmetro com o objetivo de verificar se haveria diferença de usos entre homens e mulheres, como previsto no pressuposto do paradoxo do gênero (LABOV, 2001).

c. **local (cidade e estado)**: com esse parâmetro, pudemos controlar a cidade de residência dos escreventes, o que poderia nos permitir verificar se haveria alguma influência na frequência de uso do nosso fenômeno.

d. **tipo de instituição**: esse parâmetro foi extremamente importante para que pudéssemos controlar o tipo de relação que se estabelecia entre o escrevente e a empresa alvo da reclamação. Observamos que a maioria das reclamações eram direcionadas a 3 grupos principais: instituições financeiras, de telefonia/telecomunicações e outros (diversos). Contrastando os resultados quantitativos e a análise qualitativa do teor das cartas, pudemos dar a conhecer melhor o perfil socioeconômico dos escreventes.

Feitas as análises, coletamos 156 ocorrências de usos não padrão de *qual* a partir de 120 cartas. Dessas ocorrências, 64% correspondem aos usos não padrão de *qual* e 36%, aos usos de *qual* que não têm função de pronome relativo. Podemos observar, portanto, que nossos dados apontam para dois subtipos (*types*), dos quais 100 ocorrências correspondem ao tipo 1, qual seja, usos não padrão de relativas e 56 ocorrências correspondem ao tipo 2, que representam usos não padrão em que *qual* não apresenta suas funções prototípicas, fato este que nos levou a classificar essas construções como não relativas. Podemos observar esses dois tipos de usos não padrão no exemplo (116):

116. *Consórcio: Gostaria de deixar aqui registrado a minha indignação com o Consórcio Nacional Chevrolet onde tive a carta contemplada com um lance no de R\$ 20.000,00 e estou tendo problemas", acreditando que devido a carta já está*

*contemplada o processo de análise de crédito seria comum como outros grandes banco, porém no BANCO GMAC foi não foi assim, dei o lance, fui contemplado , onde me enviaram uma ficha cadastral (kit1), **ao qual** logo após preenchida reenviei para análise, obtive a resposta que estava aprovado que só seria necessário o envio da relação de documentos solicitados como de praxe até ai tudo bem, pois trata-se de uma analise de crédito, providenciei todos os documentos solicitados no kit2, aí me pediram um novo comprovante de residencia aonde foi entreguei pessoalmente no seguinte endereço: GMAC ADM CONSÓRCIOS LTDA, Av Indianópolis, 3096 3 B Planalto Paulista, CEP: 04062-003 São Paulo SP Sendo que a única pendencia seria essa, o processo entrou em analise para mais 72 horas com prazo de finalização na quarta - feira , sendo que o DUT já foi registrado e o processo esta correndo aonde terei que arca com os custo da multa de transferência do bem, tal o transtorno conversei com a atende que me pediu para encaminhar para o e-mail o comprovante de residencia, o mesmo o fiz **qual** demoraria o prazo de 24 horas para ser atualizado, sem problema aguardei o prazo e tive a surpresa que o processo foi novamente para analise (...). (Lajedinho – BA ID: 35290041 11/05/18 às 11h46)*

As duas ocorrências apresentadas na carta exemplificam os diferentes usos não padrão de *qual* presentes em nosso corpus. No primeiro trecho, consideramos que temos a função de pronome relativo na construção, mas está presente um uso não padrão relacionado à Regência/Concordância. No segundo caso, o pronome não retoma nenhum referente do texto, sendo possível dessa forma seu apagamento ou substituição. Neste contexto, entendemos que, na segunda ocorrência, não se trata de uma construção relativa.

Dentre os casos em que *qual* é usado em estruturas não padrão de relativização, 69 das ocorrências apresentam desvio em relação à regência. Em 15 dos casos estão relacionados a desvio de concordância. Já 16 das ocorrências são usos não padrão relacionados à regência e concordância.

Tabela 8: Número de ocorrências relacionadas aos usos não padrão

Usos não padrão de <i>Qual</i>	nº de ocorrências	%
Regência	69	44,23 %
Concordância	15	9,61%
Regência e Concordância	16	10,26%
Coesão do texto	56	35,90 %
Total	156	100 %

Fonte: Elaboração própria

Apresentamos, nesta seção, a metodologia de coleta e análise de dados, destacando o papel e a natureza do gênero escolhido para compor o nosso corpus de pesquisa. Na próxima seção, apresentaremos os resultados dessas análises e a discussão desses resultados tendo em vista nossas hipóteses iniciais.

5. ANÁLISE

A literatura científica tem se dedicado ao estudo das estratégias de relativização no português brasileiro há algum tempo. Entre esses estudos podemos apontar as contribuições de Tarallo (1983), Mollica (1997, 2003), Corrêa (1998), Bastos (2008), Bispo (2009, 2014), entre outros, que analisam dois recursos diferentes, além da conhecida relativa padrão. Trata-se da *relativa copiadora* e da *relativa cortadora*, já definidas em nossa pesquisa.

Nesta tese, analisamos as construções não padrão que apresentam o uso de *qual* e não se enquadram nas definições classicamente apresentadas por Tarallo (1983) como *relativas cortadora* ou *copiadora*. Além disso, entendemos que essas construções estão associadas à ocorrência de hipercorreção. Para comprovar nossas hipóteses, separamos nossos dados de acordo com as características das produções e procuramos compreender a motivação dos falantes ao produzir tais construções.

Nossa análise nos direciona para a afirmação de que as ocorrências de hipercorreção podem ser entendidas como resultantes de um conhecimento dos falantes a respeito de uma norma valorizada em nossa sociedade. Entretanto, esses falantes não tiveram acesso suficiente a práticas linguísticas constituídas por essa norma, o que não permitiu que assumissem o domínio dos traços linguísticos considerados de *prestígio*.

Outro ponto a ser observado é o desgaste em relação ao emprego do relativo *que*. Em decorrência de seu uso ter se generalizado, tornou-se uma forma de menor expressividade. Esse fato faz com que os escreventes, ao redigirem seus textos, procurem utilizar formas alternativas. Castilho afirma, a respeito dos pronomes relativos, que: “Como se sabe, o conjunto dos pronomes relativos vem sofrendo séria restrição no PB, com conseqüente generalização de *que*” (CASTILHO, 2012, p. 367).

Muitas vezes, no ambiente escolar, professores corrigem excessos de uso do pronome *que* na produção de seus alunos, criando uma certa insegurança em relação ao seu uso na escrita de textos. Segundo Bagno (2011), os docentes orientam seus alunos a fazerem substituições a fim de evitar repetições do

pronome, entretanto, ainda segundo o autor, ao orientar a troca pelo pronome *qual*, os professores não oferecem explicações claras sobre seu uso e funções.

De acordo com o autor, existe na nossa pedagogia de língua uma série de prescrições que aparentemente se cristalizam sem nenhum motivo concreto. Um exemplo, segundo Bagno, é a prática docente de dizer aos alunos que é preciso evitar a palavra *que*, porém sem oferecer alternativas adequadas para evitar esse vocábulo. O linguista afirma que a única saída oferecida pelos professores é a possibilidade de se usar *qual*. O resultado disso, segundo Bagno (2011), é que, junto com as demais marcas de hipercorreção, esse pronome relativo aparece repetidamente em um mesmo texto e, normalmente, de maneira equivocada.

Na tentativa de fugir a uma possível generalização do pronome *que*, entendemos que muitos falantes procuram utilizar outra forma que seja considerada de prestígio. No entanto, o pronome *qual* não faz parte do seu repertório e, conseqüentemente, desconhecem as regras prescritas pela gramática normativa em relação ao seu uso nas construções relativas. Como resultado, são produzidas construções não padrão como as que são nosso objeto de estudo e está exemplificado a seguir:

117. *Financeira : Comprei uma mercadoria em uma loja **ao qual** é parceira da credipar, o valor do produto era R\$2500,00, a credipar fez em 17x de R\$ 248,00, ou seja estou pagando no produto R\$4.200,00. Até então todas as parcelas estão em dia, porém não possuo mais condições de pagar quase o dobro do valor do produto. (Criciúma - SC ID: 33792017 14/03/18)*

No exemplo (117) acima, temos o uso do pronome que apresenta discordância em relação ao referente que é retomado. De acordo com a norma padrão, a construção prescrita seria “a qual é parceira...” ou ainda “que é parceira...”. Entretanto, buscando uma linguagem mais elaborada, que não é usual cotidianamente, o escrevente recorreu ao emprego de *qual*, caracterizando, em nossa linha de análise, um caso de hipercorreção.

Na constituição do gênero *carta de reclamação*, dois objetivos estão presentes: a reclamação e a solicitação (BARROS, 2012). Esses dois propósitos comunicativos constam nos textos que constituem nosso *cópus*. Observando a

presença desses propósitos, outro dado fortaleceu nossa hipótese sobre o uso do pronome *qual* na função de um argumento na construção do texto: das 156 ocorrências envolvendo o pronome, 150 estão no propósito comunicativo de *reclamação* e 06, na *solicitação*. Concluímos, portanto, que o escrevente recorreu a essa estrutura tendo como objetivo obter a adesão de seu interlocutor para a análise de sua reclamação, fazendo uso da linguagem considerada por ele de *prestígio* no trecho argumentativo da carta.

Considerando a perspectiva givoniana de marcação, entendemos que é possível atestar a construção com *qual* como marcada em oposição ao caráter não marcado do relativo *que*. Para tal afirmação, nos valem os dois dos critérios propostos por Givón (1990): a complexidade estrutural e a complexidade cognitiva.

118. *Consórcio: Gostaria de deixar aqui registrado a minha indignação com o Consórcio Nacional Chevrolet onde tive a carta contemplada com um lance no de R\$ 20.000,00 e estou tendo problemas", acreditando que devido a carta já está contemplada o processo de análise de crédito seria comum como outros grandes banco, porém no BANCO GMAC foi não foi assim, dei o lance, fui contemplado , onde me enviaram uma ficha cadastral (kit1), **ao qual** logo após preenchida reenviei para análise, obtive a resposta que estava aprovado que só seria necessário o envio da relação de documentos solicitados como de praxe até ai tudo bem, pois trata-se de uma analise de crédito, providenciei todos os documentos solicitados no kit2, aí me pediram um novo comprovante de residencia aonde foi entreguei pessoalmente no seguinte endereço (...) (Lajedinho – BA ID: 35290041 11/05/18 às 11h46)*

118a. (...) *onde me enviaram uma ficha cadastral (kit1), **que** logo após preenchida reenviei para análise (...)*

Observamos que a construção presente em (118) é mais complexa estruturalmente que a construção destacada em (118a) por envolver um elemento a mais (a preposição *ao*). Se considerarmos o desvio de regência, ainda assim teremos um elemento a mais (o artigo *a*). Esse aumento na estrutura corresponde a uma maior complexidade cognitiva, uma vez que envolve mais tempo de

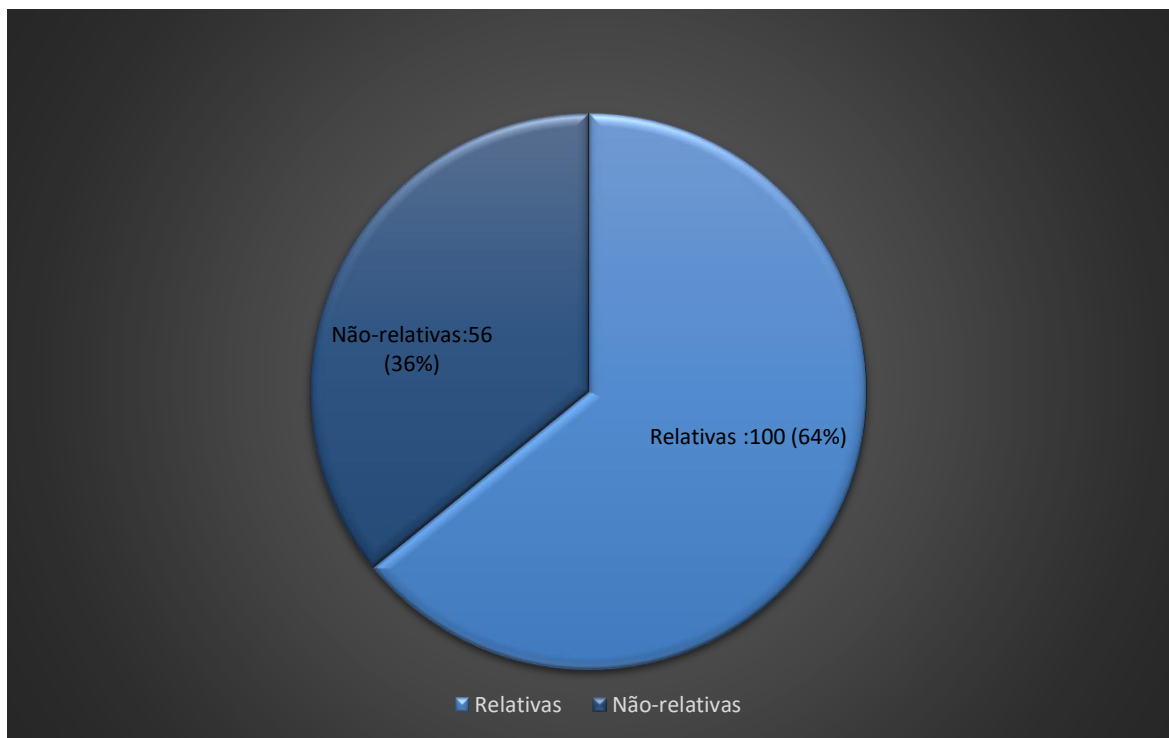
codificação e processamento da construção relativa. Em orações em que se faça necessária a presença da preposição, isso implica ainda maior custo cognitivo, visto que envolve não somente um elemento linguístico a mais, mas também, conhecimento sobre regência, e especificamente, o regime de cada verbo ou nome utilizado (BISPO, 2009, 2014). Essas construções com preposição demandam maior esforço, pois envolvem a noção de regência, resultando em um trabalho duplo: reconhecer que o termo regente requer preposição e identificar qual será empregada.

De acordo com Bispo (2014, p. 147), no que concerne ao custo cognitivo na construção relativa, o emprego do pronome *que* no início da relativa já assegura a conexão entre a oração principal e a subordinada, possibilitando, na sequência, ser empregado qualquer verbo, independentemente de sua regência. Corroboramos essa afirmação e destacamos que, em nosso *cópus*, o escrevente apresenta dificuldade em aplicar essa regência e também a concordância necessárias em relação ao uso de *qual*.

Tendo como pressuposto o estudo das gramáticas apresentado anteriormente e considerando a natureza do fenômeno de hipercorreção, defendido por Labov, em nossa análise dos dados, buscamos observar o uso das orações relativas introduzidas pelo pronome *qual*, procurando separar as ocorrências e identificar os casos em que essas ocorrências não se classificam como relativas.

5.1 Dois grupos: Relativas e Não relativas

Com base no levantamento de dados, identificamos 156 ocorrências de *qual*, sendo possível dividir essas ocorrências em dois grupos: (1) relativas e (2) não relativas. Em 100 casos (64%) temos usos em que o pronome retoma seu referente, apresentando construções não padrão relacionados à regência, à concordância ou a regência e concordância (na mesma construção). Nos demais 56 casos (36%), temos ocorrências em que *qual* foi usado pelo escrevente como um conectivo, um elemento de coesão textual, não se caracterizando, portanto, como construções relativas.

Gráfico 3: Relativas X Não Relativas

Fonte: Elaboração Própria

Considerando as regras da gramática normativa já apresentadas em nossa pesquisa, constatamos que não são elas que norteiam esses usos apresentados pelos escreventes. De acordo com Bechara (2004, p.200), o uso do pronome relativo *qual*, além de evitar ambiguidade, ocorre depois de preposição ou locução prepositiva de mais de duas sílabas. Em nossos dados, não temos nenhuma ocorrência após locução prepositiva e apenas dois casos em que a preposição é dissilábica. Nossa hipótese é de que a motivação para as construções relativas não padrão com o pronome *qual*, assim como as construções em que esse termo não apresenta a função de retomar seu referente, é a mesma: elaborar uma linguagem que almeja uma valoração social incorrendo em um fenômeno de hipercorreção.

5.2 Formas não padrão de usos do *qual*: fatores linguísticos

Nesta seção, apresentamos a análise de ocorrências não padrão de *qual* relacionadas à regência e concordância e casos em que *qual* funciona como um elemento coesivo (não relativa).

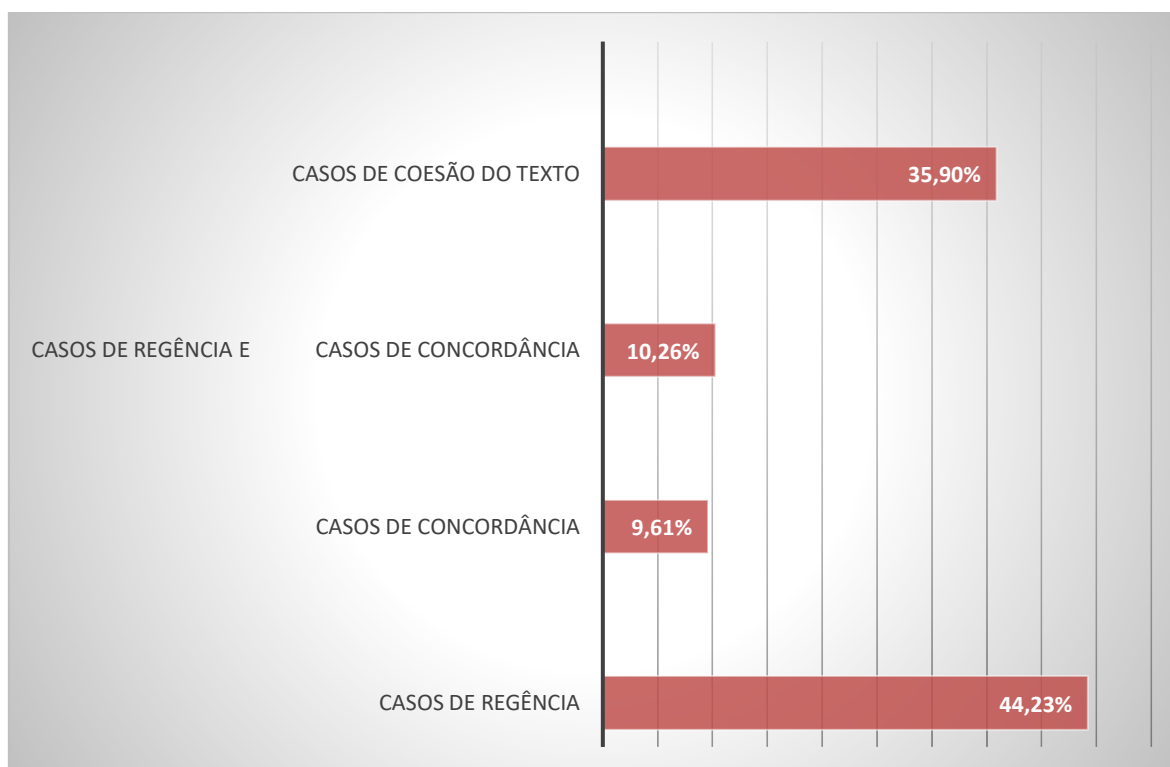
5.2.1 Casos de regência

Em nossa análise, percebemos que um número significativo de casos presentes em nosso córpus estão relacionados à questão de regência (44,23%), ou de regência e concordância (10,26%), sendo resultado tanto do emprego de uma preposição diferente daquela exigida pelo verbo da oração adjetiva (ou mesmo pelo nome que é retomado pelo pronome relativo), como também pelo seu uso em sentenças em que ele exerce função de sujeito ou objeto direto. Nesses casos, de acordo com a norma padrão, a preposição não é necessária.

Ressaltamos que, embora estejamos tratando de usos não padrão, encontramos alta informatividade nessas construções. Os desvios relacionados à regência (ou concordância) não impedem que o leitor recupere os referentes, sem mesmo necessitar de acréscimos informacionais.

Analisando o gráfico 4, podemos verificar que o número de casos envolvendo regência é bastante expressivo:

Gráfico 4: Porcentagem de ocorrências relacionadas aos usos não padrão



Fonte: Elaboração própria

No exemplo (119), de acordo com a abordagem padrão, o verbo *referir-se* requer a preposição *a*, no entanto o escrevente empregou a preposição *de*. No exemplo (120) temos a presença do verbo *solicitar* que prevê as preposições *a* ou *de* quando se refere a pessoa, porém observamos que foi usada a preposição *a* em uma referência a objeto. Em (121) o uso padrão do verbo *resgatar* não aceita a presença da preposição *em*, como foi empregado pelo falante. De acordo com as regras prescritas na gramática normativa, o verbo *resgatar* é considerado um verbo *transitivo direto* ou *bitransitivo* prevendo o uso da preposição *de* nas construções em que for empregado.

119. Banco - *A proposta de empréstimo está em andamento com uma financeira de confiança que somente aguarda a liberação desta margem para poder liberar o valor que tanto preciso na minha conta. Segue anexado o Híscron onde informa a parcela **da qual** me refiro. Solicito agilidade e resposta a esta minha reclamatória, obrigado.(São Carlos – SP ID: 36110405 14/06/18 às 14h35)*

120. Consórcio - *eu Vera Lucia vieira da silva Lima e Severino Jose de Lima; temos uma conta no Bradesco ha 38 ano e em outubro de 2016 eu fiz um emprestimo no valor de 3000 mil e colocaram em minha conta 3500 mais so usei os 3000 eles alegaram que depois que eu terminasse de pagar eu receberia os 500;00 de volta; mais so que depois surgiu um consorcio em nome de meu esposo que apesar da conta ser conjunta ele nao movimenta essa conta apenas eu a movimento; entao desde entao eles começaram a cobrar por um produto **no qual** nao solicitamos ; sempre que caia meu pagamento eles ja descontava o valor do consorcio chegando ate mesmo voltar cheque meu por falta de dinheiro na conta porque eu deixava e ele tiravam pra compensar o valor do consorcio ;pois ja coloquei na justiça porem ate o presente momento nao estou obtendo resposta de nenhuma das partes; gostaria de receber alguma resposta pois nao posso ficar no prejuizo , ficarei no aguardo desde ja agradeço. (Mirandópolis – SP ID: 38573855 19/09/18 às 15h19)*

121. *Banco - Fui enganada! Fui informada que estava uma aplicação e na verdade era um seguro de vida **no qual** agora não possa resgatar.* (São Paulo – SP ID: 42113671 20/01/19 às 21h18)

Os casos apresentados a seguir exemplificam ainda a existência de construções em que houve o emprego de preposição com papéis sintáticos que não a requerem, de acordo com os manuais de gramática normativa.

122. *Financeira – Fiz uma solicitação de empréstimo pela financeira com o Sr. João Henrique Rodrigues Marinho, **no qual** me orientou a fazer dois depósitos nos valores de R\$460,00 e R\$680,00 (...)* (São Paulo – SP ID:23996883 02/02/17 às 12h46)

123. *Consórcio – Após encontrar o veículo **no qual** queríamos, fomos o banco para verificar quais procedimentos tinha que fazer para pegar as cartas e finalizar a compra (...).* (Embu das Artes – SP ID:35581569 22/05/18 às 21h32)

124. *Financeira – Há algumas semanas temos recebido diversas ligações diárias da empresa L.M Angelis Advogados por parte da BV Financeira procurando uma pessoa **da qual** não possui e nunca possuiu nenhum vínculo com a nossa empresa (...).* (Santo André – SP ID:35936067 07/06/18 às 10h27)

Em (122) o falante, ao construir sua oração relativa, utiliza *qual* em função de sujeito, precedido da preposição *em*. No exemplo (123), é utilizado o pronome na função de objeto direto sendo antecedido também pela preposição *em*. Já em (124) temos uma relativa com a presença de *qual* precedido da preposição *de*. Entendemos que esses três exemplos são casos de hipercorreção relacionados à regência.

Podemos observar nos exemplos que o escrevente demonstra dificuldade em relação à presença da preposição e quanto a escolha de qual deva ser empregada, pelo menos, considerando as normas apresentadas pela gramática prescritiva.

De acordo com Bispo:

O uso de preposição antes do pronome relativo implica a realização, por parte do falante/escrevente, de operações sintáticas internas à oração relativa, no sentido de reconhecer que essa preposição é requerida por um elemento verbal ou nominal dela distanciado, qual é a preposição a ser empregada e que posição ela ocupará na cláusula.

(BISPO,2018, p. 38)

A análise dos exemplos nos permite concluir que os textos redigidos pelos escreventes apresentam uma sistematicidade em relação ao uso não padrão de *qual*: a dificuldade na aplicação da preposição requerida. Todos apresentam construções em que se mantém sua função referencial e o desvio ocorre em relação à gramática que envolve o uso da preposição. Essa constatação corrobora a afirmação de Labov (2008, p.155) de que a hipercorreção está relacionada à *aplicação equivocada de uma regra aprendida imperfeitamente*.

Considerando os inúmeros trabalhos já apresentados em nossa pesquisa, podemos afirmar que essa tentativa de construção de uma relativa padrão preposicionada (RPP) está firmada na necessidade do falante em construir um discurso com características de um falar considerado de prestígio. Nas pesquisas já citadas anteriormente (TARALLO, 1983; MOLLICA, 2003), os resultados, de modo geral, recaem sobre o crescimento da relativa cortadora, mesmo em ambientes de produção escrita, e da presença da RPP apenas em escrita de maior formalidade, ou em situações em que o falante apresenta alto nível de escolaridade. Se retomarmos os dados de Corrêa (1998), por exemplo, a autora constatou em seus estudos que existiu uma diferença significativa considerando os informantes do ensino fundamental e os de ensino superior: os primeiros não usaram em suas construções a RPP, porém entre os universitários, o uso da RPP foi categórico tanto na fala quanto na escrita.

Para reforçar nossa hipótese de que se trata de ocorrências de hipercorreção, retomamos também os dados obtidos na pesquisa de Tarallo, apresentados anteriormente na tabela 1, a respeito da baixa ocorrência de RPP em sua pesquisa, buscando comprovar que não se trata de um uso espontâneo por parte dos falantes, mas sim, de uma tentativa em apresentar uma linguagem mais

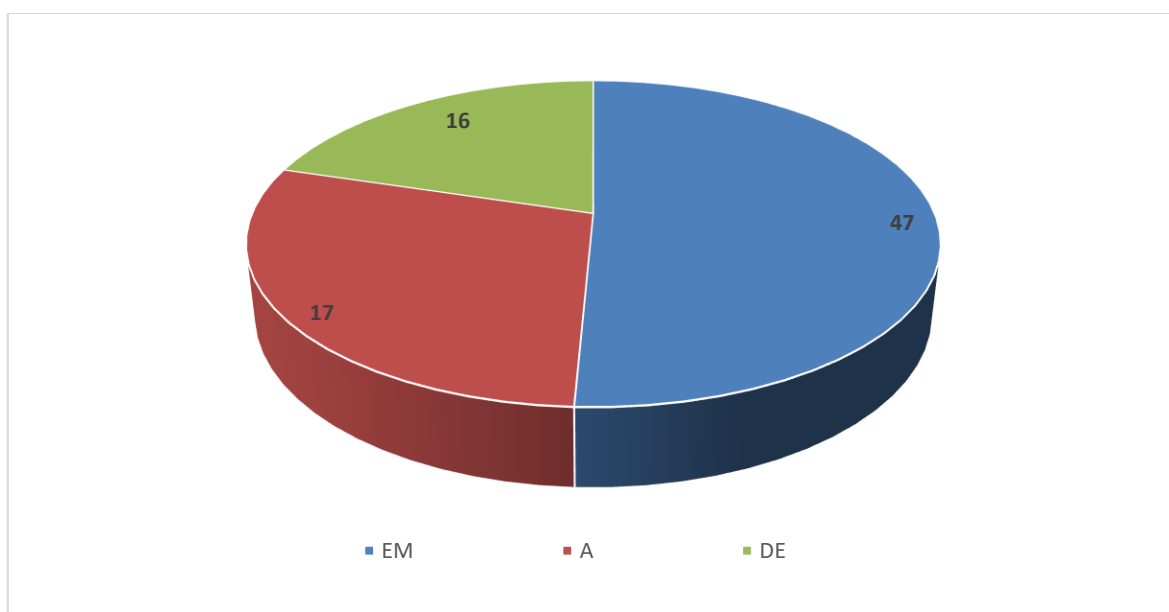
elaborada. Os dados de Tarallo (1983) confirmam a tendência em se evitar as construções relativas com a presença de preposição, diferentemente da situação apresentada em nosso *cópus*.

Tarallo (1983) concluiu em sua pesquisa que o português brasileiro está caminhando na direção do aparecimento da relativa cortadora, que gradativamente está substituindo a variante padrão. Recorrendo também aos estudos de Mollica (2003), destacamos que a autora endossa a ideia de Tarallo de que o português brasileiro está caminhando a favor da presença das relativas cortadoras.

Ainda retomando os estudos de Corrêa (1998) para sustentar nossas hipóteses de análise, cabe ressaltar que diante da dificuldade em obter resultados referentes ao uso de RPP, a autora precisou recorrer à aplicação de exercícios em que os estudantes do segundo grau usassem conscientemente essas construções. Entendemos que tal fato reforça nossa ideia de que o uso das RPP no dia a dia é baixo, em especial devido à dificuldade do falante em dominar as estratégias que envolvem sua construção, sendo, portanto, sua presença em nosso *cópus* uma tentativa de produção de uma linguagem mais *formal*.

Em relação à ocorrência das preposições, tratando especificamente dos casos relativos a usos não padrão envolvendo regência, obtivemos o seguinte resultado:

Gráfico 5: Número de preposições relacionadas a casos de Regência



Fonte: Elaboração própria

Diferente dos resultados de outras pesquisas em que o uso da preposição está relacionado a sua função, observamos que, em nosso corpus, não é isso que motiva o emprego desse recurso. Não encontramos, por exemplo, nesse número expressivo de construções relativas empregando a preposição *em*, contexto com circunstanciadores locativos e temporais, ou seja, funções em que essa preposição é mais comum. Na verdade, é mais um indício da presença da hipercorreção. Observemos o exemplo a seguir, a título de ilustração do que acabamos de afirmar.

125. *Telefonia, TV, Internet – (...) Tentou resolver a situação e questão em tratativas diretas com V.sa inclusive reiterando que o cancelamento da contratação decorreu de vício de qualidade na prestação de serviço, no entanto, foi informado da imposição de multa, **na qual** foi contestada, obtendo então o cancelamento da imposição e ao informação da cobrança apenas da fatura com vencimento em 15/07/2018 R\$99,85 que foi paga. (São Paulo – SP ID: 38023697 29/08/18 às 15h17)*

Com a intenção de reforçar nossa hipótese de análise, recorreremos aos dados da pesquisa de Bispo (2009). De acordo com os resultados apresentados pelo autor, podemos constatar também a forte presença da preposição *em* com construções relativas, quer seja em situações de apagamento quanto de retenção. Dos 403 casos de relativas em ambientes preposicionados, 294 (ou 73%) apresentaram essa preposição. Entretanto, na pesquisa de Bispo, essa presença é justificada em decorrência do predomínio de contexto com circunstanciadores locativos e temporais, diferente do ocorrido em nossos resultados.

De acordo com os dados da pesquisa de Bispo (2009) apresentados anteriormente na tabela 3, em 77% dos casos ocorreu o apagamento da preposição *em*. Outro fato que chama nossa atenção é referente às ocorrências da preposição *a* em nossos dados quando comparados aos resultados de Bispo. De acordo com os resultados constantes na referida tabela, ocorreu o apagamento da preposição *a* em 100% dos casos, ou seja, sempre que esse termo foi requerido por um nome ou verbo, ele foi omitido pelo falante (pelo menos antes do pronome relativo). E em relação à preposição *de*, ocorreu apagamento em 90% dos casos. Dessa forma, nos valem desses resultados, ao compararmos com os obtidos em nossa

pesquisa, para justificar nossa hipótese inicial de que a significativa presença dessas preposições em construções relativas com usos não padrão de regência são casos de hipercorreção.

Recorremos ainda aos dados de Corrêa (1998), constantes na tabela 2, em relação à preposição *em*. Nos estudos da pesquisadora, o uso da preposição é respaldado no fato de que a maior incidência é na função de adjunto adverbial, diferente dos nossos dados em que essa função não está presente. Os resultados da autora corroboram nossa hipótese de que o escrevente dos nossos textos analisados recorre ao uso dessas construções intencionando produzir uma variedade de linguagem idealizada socialmente.

Destacamos ainda que os resultados das pesquisas às quais nos referimos anteriormente têm como principal presença o pronome relativo *que* (considerado um relativo universal), uma vez que as ocorrências apresentando *qual*, objeto de nossa análise, têm um número baixo de frequência devido aos fatores já explicitados no desenvolvimento de nossa pesquisa.

5.2.2 Casos de concordância

De acordo com a Tabela 8, os dados que compõem nosso *córpus* indicam que, das 156 ocorrências, 15 (9,61%) estão relacionadas à Concordância e 16 (10,26%), à regência e concordância. Nos casos encontrados, o escrevente não realiza a concordância padrão com o antecedente do pronome, mantendo, no entanto, sua função prototípica. É possível constatar que o caráter variável do pronome é opaco para os falantes.

Podemos observar tal ocorrência nos exemplos (126), (127) e (128). Nesses casos, a estrutura utilizada pelo escrevente apresenta uma forma fixa. Verificamos a ausência da concordância de gênero com os antecedentes *parcela* (126), *fatura* (127) e *loja* (128), respectivamente.

126. *Banco (financeira): NO DIA 15/08 PAGUEI A PARCELA 8 DO MEU CARRO, **NO QUAL** FOI COBRADO INDEVIDAMENTE JUROS E MULTA SENDO QUE ESTOU ESTAVA PAGANDO NA DATA DE VENCIMENTO, PARA NAO OCORRER DE AGUARDAR SOLUÇÃO E DEPOIS PAGAR REALMENTE*

VENCIDO, PAGUEI E DEPOIS ENTREI EM CONTATO PARA REEMBOLSO, NO DIA SEGUINTE ENTREI EM CONTATO MAS PEDIRAM PARA AGUARDAR ATÉ 72 HORAS DO PAGAMENTO, HOJE DIA 20 LIGUEI NOVAMENTE E FOI IDENTIFICADO O ERRO, POREM ME INFORMARM QUE PARA ME REEMBOLSAR ME COBRAM UMA TAXA DE R\$ 1,00 E POUCO PARA TRANSFERIR, OU SEJA ME COBRARAM UM JURO Q NAO EXISTIA E PRA CORRIGIR EU TENHO QUE PAGAR? ISSO É UM ABSURDO. (Pontal – SP ID: 37760747 20/08/18 às 11h07)

127. Banco: Na fatura mensal de Fev 2015, apareceu a cobrança de anuidade de cartão adicional emitido em 12Jan2015 em nome de MARIKO UEMURA, que desconheço e até duvido da existência desta pessoa. Comuniquei a cobrança indevida novamente no SAC CAIXA quando fui atendido pela Raissa. No dia 26Mar2015, ao acessar o Internet Banking da CAIXA, baixei a fatura do mês, **o qual** não recebi em meu endereço e constava o endereço de Jundiapéba. (São Paulo – SP ID: 38169661 04/09/18 às 12h51)

128. Operadora de celular: No último dia 10/11/2018 me dirigi até a uma loja TIM localizada no Shopping Benfica (Fortaleza) para resgate do chip. O mesmo foi resgatado com sucesso e me deram um prazo de 2 à 24 horas para o mesmo funcionar normalmente, porém não ocorreu. Retornei no dia de hoje 12/11/2018 até ao local e depois de mais de uma hora de espera, fizeram a troca do chip e foi repassado novamente o mesmo prazo informado acima. Porém até o presente momento o chip permanece com o bloqueio, ligo para a operadora *144 e recebo a mensagem que o chip encontra-se normal, sem nenhum bloqueio, porém não consigo receber e nem efetuar ligações e cada vez mais a TIM e a loja **no qual** fiz o resgate me estressa. Deseja que mediante a essa manifestação, meu problema seja solucionado! (Fortaleza – CE ID: 39947357 12/11/18 às 17h18)

Ao analisar nossos dados, observamos que o escrevente tem dificuldade em reconhecer que *qual* está sujeito à concordância de gênero e número com o antecedente. Na maior parte dos casos, como nos exemplos (126) e (127), podemos entender que a ausência da concordância se dá em decorrência do

distanciamento do referente, no entanto isso não acontece em outras situações encontradas em nosso *cópus*, como no exemplo (128) em que, embora a presença do relativo se faça sequencialmente ao referente, a concordância não é aplicada. A mesma situação acontece no exemplo a seguir:

129. *Banco (consórcio): Após contato da empresa, que alega regras de uma mudança no contrato, da qual nunca tive ciência e nem recebi uma cópia, permanece o mesmo problema, com falta de informações, e o pior, informações erradas passadas por funcionários da própria central de atendimento (...). (Belo Horizonte – MG ID:38609399 20/09/18 às 17h08)*

Apesar da proximidade entre o referente *contrato* e o pronome relativo regido pela preposição (*da qual*), o falante não faz a concordância com o gênero masculino. Temos a impressão de que a concordância é buscada no vocábulo *mudança*, embora o desenrolar do texto mostre que não é esse o referente intencionado pelo emissor.

Ao analisarmos nossos dados, buscamos considerar que a concordância é um mecanismo de complexa aplicação. Castilho (2012, p.272) propõe o seguinte programa de pesquisas sobre a concordância em português:

- Concordância gramatical: um termo concorda com outro.
- Concordância semântica: um termo concorda com o sentido de outro.
- Concordância discursiva: um termo do enunciado concorda com um participante da enunciação.

Castilho (2012) destaca ainda a obviedade da afirmação de que, em todos os casos, a ocorrência da concordância se faz por meios gramaticais. Entretanto, a motivação é que nem sempre procede da gramática. Por exemplo, uma hipótese para a concordância aplicada em alguns textos presentes em nossos dados é a ocorrência da *anáfora associativa*. Ou seja, o antecedente é buscado a partir do

contexto em que está inserido, uma vez que sua ocorrência não está explícita, como é possível observar no exemplo (130) a seguir:

130. Banco: *Como não recebi o cartão referido acima fui na agencia no dia 21/11/2018 da CEF no Fonseca Niterói, município **na qual** resido e constava que o saque já tinha sido efetuado e me deram uma posição que o problema seria resolvido em 5 dias úteis pela agencia da CEF de São João de Meriti da avenida Getúlio de moura n60 agencia 190. Me deram um protocolo e uma lista de documento que entreguei no dia 03/12/2018 na agencia de Niterói (segue em anexo o protocolo) Já se passaram 14 dias úteis desde meu questionamento sem que o problema fosse resolvido como me foi dito da 1vez (...)* (Niterói – RJ 10/12/18 às 13h16 ID: 40805357).

Considerando a possibilidade de *anáfora associativa*, teríamos:

131. ...município **na qual** resido...



cidade, localidade

De acordo com essa hipótese, a concordância ocorre com um antecedente que não está explícito, no entanto está presente no universo de consciência do sujeito que produz o texto.

Outro ponto a ser destacado é referente a nossa expectativa de que ocorresse, em nossos dados, o predomínio do gênero masculino em decorrência de ser mais neutro e genérico, entretanto não foi o resultado obtido. Há uma significativa proximidade entre a presença dos gêneros feminino e masculino no que tange aos usos não padrão referentes à concordância. Nossos dados apresentam 16 ocorrências no gênero feminino e 14 no gênero masculino. Em uma das cartas, a ausência do artigo impede a identificação do gênero na construção.

Em relação ao tipo de desvio de concordância apresentado, das 30 construções passíveis de análise, 04 são desvios de concordância referente ao número e 26 são de gênero.

Corroboramos a afirmação de Camacho (2013, p.195) de que “o uso de *o qual* parece mais representar o imaginário do falante sobre a norma de prestígio, já que se identifica com um caso de hipercorreção”, ou seja, não é o contexto sintático que norteia a presença dessa construção.

5.2.3 Forma não padrão de uso de *qual*: elemento coesivo

A análise dos dados apresenta ainda outro tipo de ocorrência não padrão de *qual*: seu uso como um possível mecanismo de coesão e organização da escrita. Recorremos a essa divisão em dois grupos (relativas/não relativas) dos casos analisados para ressaltar a diferença entre os usos em que, embora com desvios de regência e/ou concordância, se mantém a função prototípica das relativas, e aqueles em que não encontramos essa função nas orações. No primeiro grupo (desvios relacionados à regência e/ou concordância), é possível a recuperação do referente, neste segundo grupo isso não ocorre. Temos, nesse grupo, construções em que *qual* não retoma o antecedente, não apresenta um referente fora da oração (função exofórica), ou mesmo antecipa seu referente (função catafórica). A presença desse uso no texto passa a ser uma tentativa de dar continuidade ao tema exposto, podendo ser ressaltado o caráter *marcado* (GIVON, 1990) referente ao uso de *qual*.

De acordo com a tabela 8, nas 120 cartas encontramos 56 ocorrências (35,90%) desse tipo e que nossa análise demonstra estarem associadas, ainda mais claramente, ao fenômeno da hipercorreção. É possível observar que, embora o escrevente tenha buscado um recurso expressivo de organização de seu discurso, a construção empregada com mudança do pronome e/ou da preposição (ou mesmo no uso desnecessário do pronome) não tornou o texto claro e coeso como era desejado. Nos textos analisados, observamos que o escrevente apresenta dificuldades em relação ao processo de organização dos períodos e do contexto sintático de produção.

Vejamos alguns exemplos:

132. *Banco: Boa tarde, meu cartão de debito foi cancelado porem não estava vencido, moro em outra cidade (estado) e minha conta e de minha cidade*

de origem (Muriaé Mg). Em momento algum fui avisado com antecedência sobre o cancelamento do mesmo, fui comprar um remédio para meu filho e deu cartão cancelado lembrando que a data de validade e de 2022. Compareci na agencia 4437 de Cabo frio bairro são Cristóvão onde fiquei cinco horas aguardando atendimento e me informaram que só posso sacar 100 por dia, voltei no dia seguinte e não consegui ser atendido devido a demora no atendimento, pois tenho uma hora e meia de almoço e não chegou a minha vez, liguei para agencia de origem 0133 e fui mal atendido (grosseiramente) pela atendente Gabriela onde não se importou pelo meu problema, me falaram pra fazer uma procuração mais o custo da mesma é maior que o valor que tenho na minha conta **no qual** o problema não foi causado por mim, acreditando na instituição caixa econômica federal aguardo a solução para meu problema de imediato. (Cabo Frio – RJ ID: 38176911 04/09/18 às 15h50)

133. Banco: Acabou de cair meu seguro desemprego valor 1.120 reais so tinha 720 reais na conta fui ver tinha uma coisa que nem sei o que escrito ca cp elo 400 reais dinheiro **o qual** estou desempregado e tenho que pagar minhas contas agora vou procurar um advogado e quero muito mais do que isso por danos nao pude pagar minhas dividas (Terra de Areia – RS ID: 35244515 09/05/18 às 20h13)

134. Telefonica: NA DATA DE ONTEM 24/05/2018 CONSULTEI MEU NOME POIS SEMPRE FAÇO ISSO QUANDO ME DEPAREI MEU NOME COM RESTRIÇÃO COM A EMBRATEL REFERENTE A 3 BOLETOS NO TOTAL DE 102,00 SENDO QUE É UMA EMPRESA **QUAL** EU NEM CONHEÇO, POSSUO UMA LINHA DA VIVO FIXA E MOVEL POREM COMO EU DISSE DA VIVO000, USEI A INTERNET PARA VERIFICAR O QUE ESSA TAL DE EMBRATEL OFERECE E LIGUEI IMEDIATAMENTE **NO QUAL** O NUM DO PROTOCOLO É 2018677326217 E PEDI PRA ATENDENTE ME PROVAR QUAL O SERVIÇO QUE CONTRATEI E QUE DE FATO ELES ME FIZERAM A MESMA NAO SOUBE EXPLICAR E DISSE QUE EM 24 HRS TIRARIA MEU NOME DO SPC AGORA ME RESPONDA COMO VOCES INCLUEM UM NOME NO SPC (Avaré – SP ID: 35661709 25/05/18 às 18h11)

No exemplo (132), o uso da construção *no qual* não tem finalidade de relativo no período, não sendo possível a identificação de qual seja seu referente. Poderíamos, por exemplo, reescrever o trecho em que o pronome está inserido da seguinte forma “(...) *é maior que o valor que tenho na minha conta. Além disso o problema não foi causado por mim*”. Trata-se, de acordo com nossa análise, de um exemplo de hipercorreção, uma vez que, provavelmente, o uso destinado ao pronome é de apresentar um rebuscamento na construção do texto em uma tentativa de coesão textual.

Na ocorrência (133), o texto mostra-se confuso, evidenciando problemas em sua organização. Nele, o uso de *qual* possivelmente está retomando *dinheiro*, no entanto não é possível estabelecer uma função sintática para o termo no período construído, não favorecendo, portanto, a compreensão do texto. Nesse caso, podemos recorrer ao apagamento da construção sem causar diferença em relação à construção do período.

Na ocorrência (134), observamos que os usos de *qual* e *no qual* apresentam uma tentativa de organização do discurso. Em ambos os casos temos um uso não padrão de *qual*. Entretanto, nossa hipótese é de que nesse caso não temos a presença de oração relativa na segunda ocorrência, uma vez que *qual (no qual)* não apresenta suas funções prototípicas, visto que seu apagamento nessa construção não traria prejuízo ao período.

No exemplo (135) também é possível verificar que embora o escrevente tenha recorrido ao uso da construção *no qual* como um recurso coesivo, o texto continua apresentado problemas em sua redação:

135. *Banco (financeira): O banco Caixa Econômica Federal está me cobrando vários seguros sem minha autorização, no qual já compareci ao banco para pedir o cancelamento e eles não solucionaram o meu problema e me pediram para ligar no 3004-4000, que já estou tentando entrar em contato há mais de um mês e sem êxito pois não atendem o telefone. Quero a restituição do dinheiro que utilizaram a meses para estes seguros que eu não autorizei a fazê-los! Banco Caixa Econômica Federal tem péssimo atendimento, além de não solucionar os problemas dos clientes!*(Nova Serrana – MG ID: 102536837 07/04/20 às 20h20)

Observemos ainda mais um exemplo deste uso sem função de relativo de *qual*, buscando uma função coesiva para a construção:

136. *Banco: Conforme titulo mencionado, da lei sobre A inclusão do nome social no CPF visa atender ao Decreto n 8.727, de 28 de abril de 2016 que dispõe sobreo uso do nome social e o reconhecimento da identidade de gênero de pessoas travestis e transexuais no âmbito da administração pública federal, autárquica e fundacional. Lembrando que acordo com o STF, a mesma que antes tinha o nome Alisson Ferreira da silva **na qual** consta na caixa econômica, hoje passou a ser nome civil como Alice Demetria Ferreira da silva, no mas já foi retificado em Cartório e Receita federal e ITEP órgão do RG..Já era a 2 vez que eu procuro a caixa econômica e deixo meus dados e não e atualizado. Não gostei do atendimento da área da gerencia por quais motivos não saber diferenciar o gênero feminino do masculino visando atender a diversidade e respeito e dignidade, afins de evitar constrangimento referente ao seu seco biológico, **na qual** hoje esta sendo nome civil perante a lei e de acordo com o Gênero **na qual** foi publicado em 1 Marco de 2018, **na qual** ontem dia 28/05/2018 o movimento trns. Do Rio Grande do Norte conseguiu uma grande Vitoria...Enfim peço que apartir do exato momento possa ser emitido o cartão com os dados atualizados, assim como o nome no sistema da conta bancaria !!! att, Demetria (Mossoró – RN ID: 35732513 29/05/18 às 15h02*

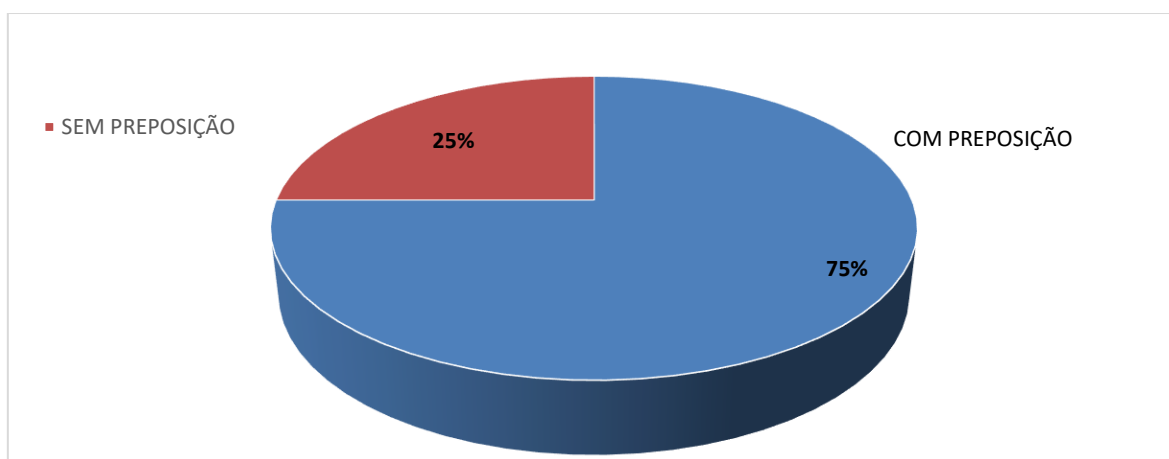
Na primeira ocorrência de *qual*, temos um uso não padrão de relativização relacionado à concordância e regência, considerando que o referente é *nome*. Nas ocorrências seguintes compreendemos que o falante faz uma tentativa de recuperar os referentes *seco biológico* e *Gênero*, respectivamente, buscando também manter coesão no texto elaborado. Na perspectiva da gramática tradicional, a última ocorrência relacionada a *qual*, presente no texto, não apresenta nenhum referente que justifique seu uso, entretanto para o emissor esse termo apresenta a função de conector, de um elemento textual que une suas ideias. Nessa ocorrência de hipercorreção, entendemos que a escolha estrutural do falante tem relação com uma situação de comunicação efetiva. Não encontramos explicações efetivamente sintáticas para justificar esse uso apresentado pelo

escrevente, mas sim, algo que permeia seu imaginário em busca de um falar de prestígio.

Em nossos dados é possível constatar que o escrevente recorre ao uso da construção com *qual* com a finalidade de elemento de coesão textual, buscando trazer um encadeamento nas ideias apresentadas. Entretanto esta função requerida não se concretiza efetivamente nos textos analisados. Cabe destacar que, embora não tenhamos mais uma função de relativo e não encontremos a coesão desejada no texto, o emissor não faz um uso aleatório da construção. Tal afirmação está pautada na sistematicidade presente em relação à posição escolhida para o uso de *qual*, sendo essa sempre em posição de fronteira de sentença.

Outro fato que merece ser considerado nesse grupo de construções constante em nosso *cópus* é novamente em relação à presença da preposição. Do total de ocorrências consideradas como não relativas, 75% delas trazem uma preposição em sua constituição. Também se repetem as mesmas preposições mais produtivas: *EM*, *DE* e *A*.

Gráfico 6: Presença x Ausência de preposição



Elaboração própria

Consideramos que a recorrência em relação aos desvios também nessa parte do *cópus* corrobora nossa afirmação de que o contexto de aplicação do uso das preposições nas construções com *qual* é opaco para o escrevente.

De acordo com as ocorrências analisadas, entendemos que os falantes apresentam uma dificuldade em aplicar as funções prototípicas de *qual* e que seu

uso está relacionado, além de uma tentativa de organização de discurso, a uma busca por construções que representem uma variedade considerada de *prestígio*. Nossos dados indicam que a motivação para o uso dessas construções está na busca por uma linguagem que atinja seu propósito comunicativo, ou seja, que as reclamações/solicitações sejam atendidas. Ao utilizar construções com a presença de *qual* o escrevente intenciona trazer uma função de sequência, de encadeamento no texto.

5.3 Formas não padrão de usos do qual: fatores extralinguísticos

Nesta seção, trazemos os fatores extralinguísticos presentes em nossa análise, considerando os dois grupos (relativas/não relativas) constantes em nosso corpus.

5.3.1 As cartas e o perfil dos escreventes

O gênero textual presente em nosso corpus tem um papel importante em nossa análise, visto que temos como hipótese que esse gênero seja um fator motivador para a ocorrência de nosso fenômeno. As cartas analisadas apresentam uma estrutura predominantemente argumentativa, buscando uma solução para o problema apresentado. Entendemos que se faz importante ressaltar o fato de que temos ciência de que os textos analisados foram produzidos por indivíduos diferentes, com experiências e conhecimentos de mundo diversos, mas há algo em comum que deve ser considerado: o contexto de produção. Consideramos que esse fator está diretamente relacionado ao nosso fenômeno de análise, o uso do pronome *qual* relacionado à hipercorreção, uma vez que os textos produzidos expressam uma reclamação de um problema e/ou uma solicitação de resolução, e entendemos que o falante busca se expressar utilizando uma linguagem que considera mais “correta” na intenção de que isso seja um argumento a seu favor.

137. *Banco - Solicitei a segunda via de cartão no caixa eletrônico, porém o mesmo informou que será enviado para a minha agência **no qual** deve ser retirado na mesma. Porém devido à falta de horário comercial para a retirada na agência de*

origem, peço que o mesmo seja enviado para a agência da rua do ouvidor pois fica ao trabalho. (Rio de Janeiro – RJ ID: 42113083 20/01/19 às 20h35)

No exemplo (137) podemos observar, pelo texto apresentado, que o emissor demonstra uma tentativa de superar-se no seu modo de falar. Além disso, nossa hipótese é de que esse contexto de produção também favorece a hipercorreção, visto que o usuário intenciona apresentar uma linguagem mais *formal*. Entendemos que essa escolha do falante é motivada de acordo com seus propósitos comunicativos nesse processo de interação: ser atendido em sua reclamação.

Em relação aos emissores das cartas, não é possível traçar um perfil definido, visto que as cartas raramente são assinadas ou trazem informações específicas. Entretanto, algumas marcas presentes nos textos, ou as respostas das empresas às reclamações, possibilitam a identificação, por exemplo, do sexo de alguns autores. Observemos os exemplos (138) e (139):

138. *Cartão: Aa americanas. Com me manda diversos emails aos quais oedi para que eu faça o cartão deles poreu toda vez que preencho o formulário de pedido do cartão recebo um email dizendo que foi negado minha solicitação e não me dizem por que. Tenhi renda fixa e estou dentro dos pre requisitos para o mesmo. Então resolvi ligar para o banco cepelem ao qual fui totalmente mal **atendida**, a atendente se recusou a me atender sem me da nenhuma explicação ou se quer registrar um número de protocolo ou qualquer coisa do tipo para me dizer pq minhas tentativas são sempre negadas. Isso é um absurdo. Sou **uma cidadã** de bem e mereço respeito e que meus direitos sejam reconhecidos assim como cumpro meus deveres. Espero uma resposta imediata do banco. Vou tomar todas providências possíveis pois me sentir **desprestigiada** e **constrangida**. (Cruz das Almas – BA ID: 35226123 09/05/18 às 11h08)*

139. *Ticket serviços: Trabalhava em uma empresa que fornecia ticket alimentação, fui **demitido** mais fiquei com um saldo, dinheiro esse que foi descontado pela empresa a qual eu fazia parte, dai fiquei um tempo fora do Brasil, quando voltei e fui utilizar esse credito que ainda tinha o cartão estava inativo, foi cancelado.. (?????)*

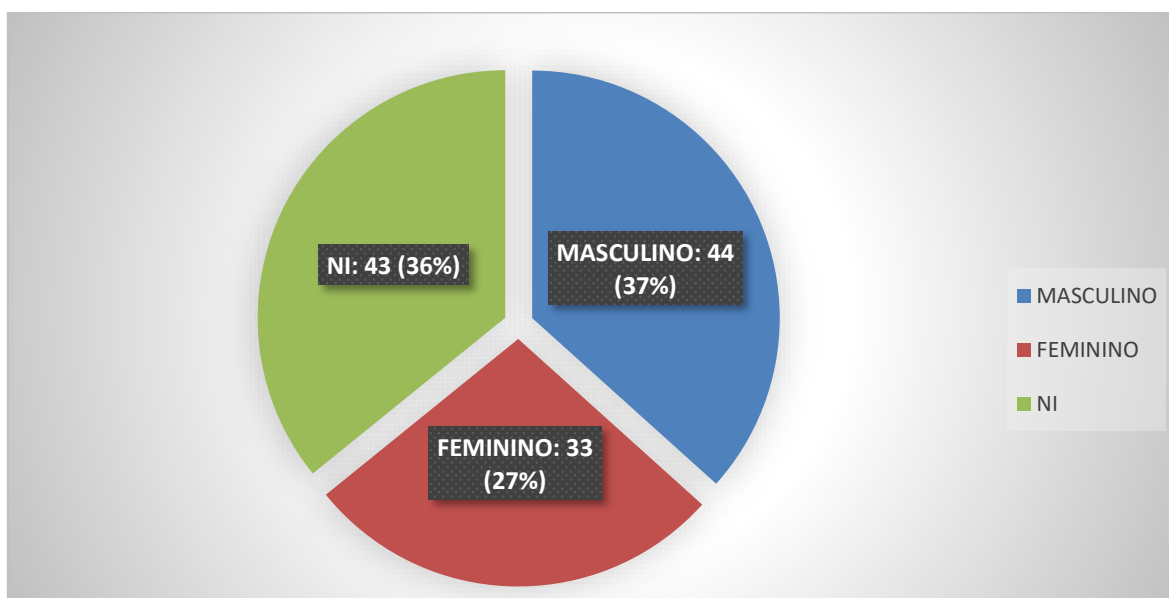
O vale alimentação é um direito adquirido sendo considerado como salário ou até mesmo *salario in natura*, conforme artigo 458 da CLT, no qual uma vez concedido, não se pode retroceder, retomar o valor, sem data prévia. Meu direito está sendo sucumbido pela empresa TICKET. Em momento algum fui **informado** na empresa que teria validade para utilização do vale, em momento algum também fui **informado** pela TICKET que cancelaria o meu cartão e tomaria meu direito(SALDO). E agora, como a empresa TICKET vai resolver meu problema?

Quero o meu valor de volta, nós trabalhamos duro para termos direito a tais vales, pra simplesmente a empresa prestadora ficar como o valor devido (São Paulo – SP ID: 37316831 02/08/18 às 12h52)

No exemplo (138), embora não esteja presente a identificação do falante, os vocábulos *atendida, uma, cidadã, desprestigiada e constrangida* permitem a identificação do sexo feminino. Em (139) são os vocábulos *demitido e informado* que nos revelam que o falante é do sexo masculino.

Nossa análise dos dados apresenta o seguinte resultado em relação ao sexo dos emissores das cartas que compõem nosso córpus: 44 são homens, 33 mulheres e em 43 textos não foi possível identificar o sexo dos falantes.

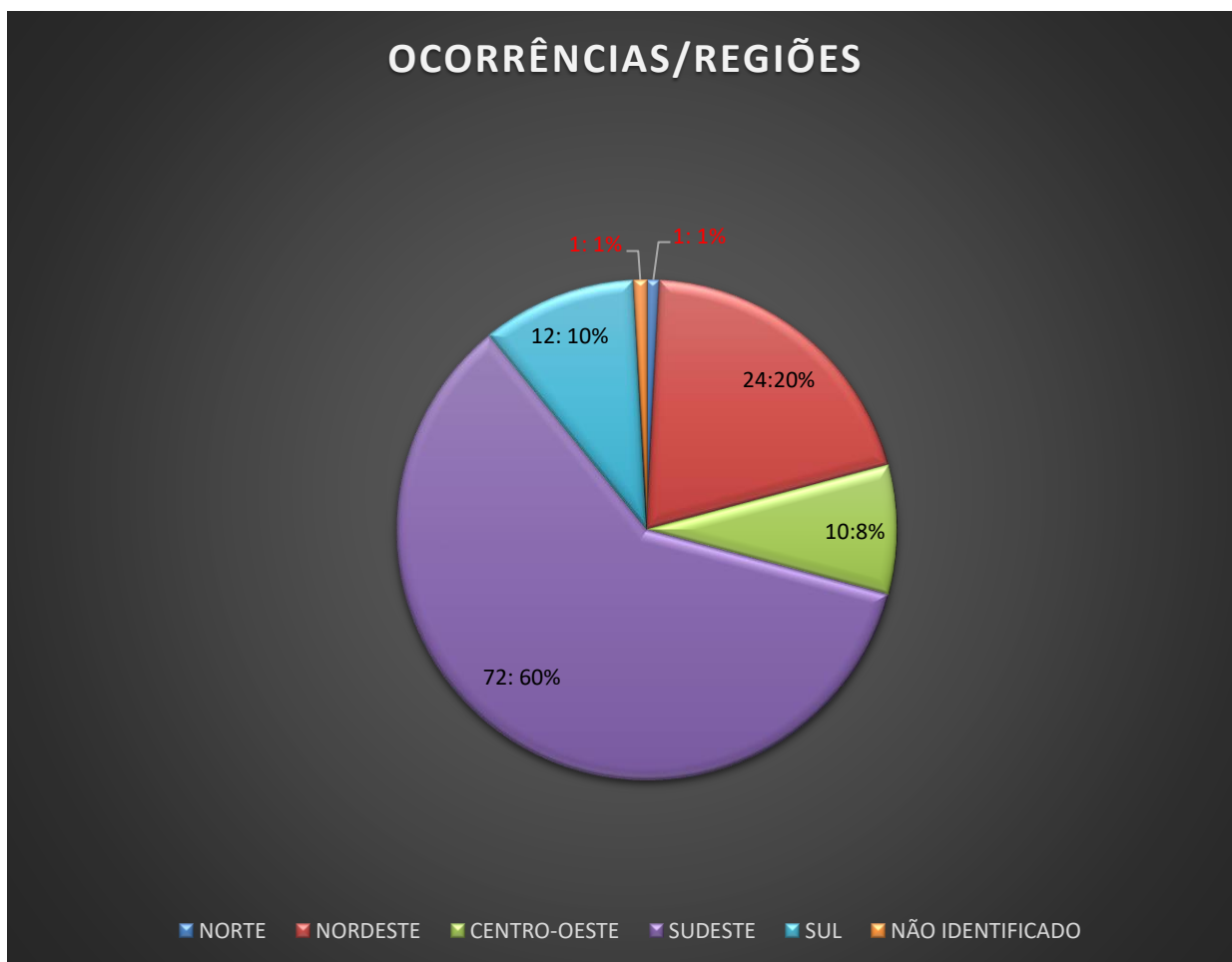
Gráfico 7: Número de Cartas X Sexo



Fonte: Elaboração Própria

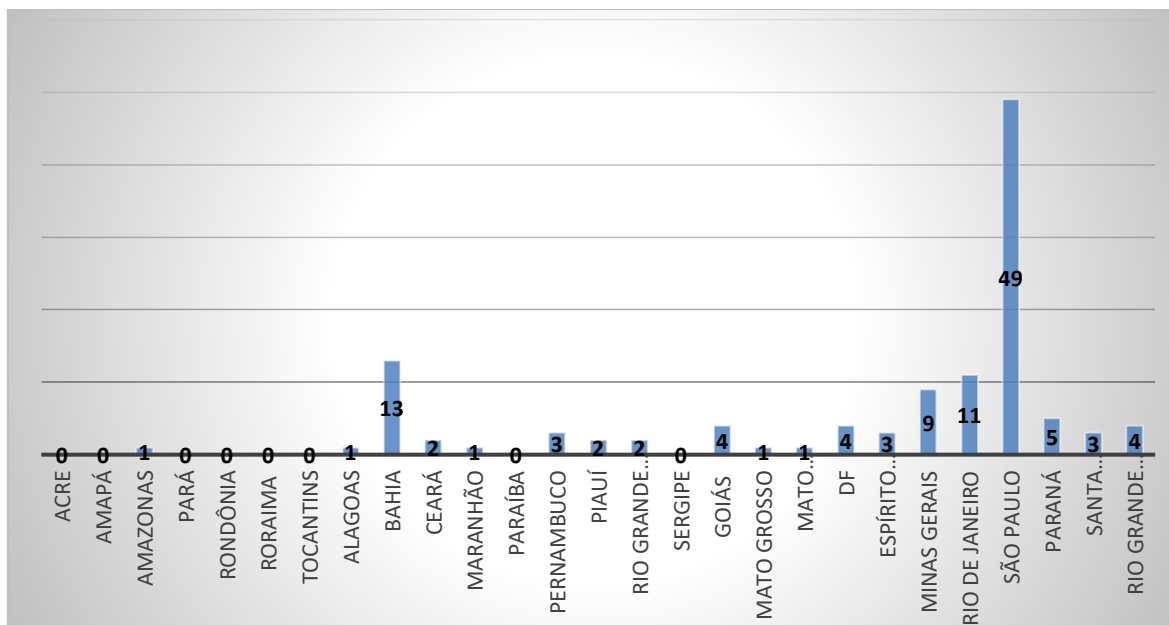
Ainda em relação ao perfil dos falantes, foi possível delimitar as regiões e estados de origem desses indivíduos. Podemos constatar, nos gráficos a seguir, que a região Sudeste apresenta o maior número de emissores, sendo o estado de São Paulo o líder desta região.

Gráfico 8: Distribuição das *cartas de reclamação* por região geográfica



Fonte: Elaboração Própria

De acordo com nossos dados, 72 escreventes informaram ser da região Sudeste, caracterizando, portanto, a região com maior número de cartas. Já a região Norte apresenta apenas 1 texto.

Gráfico 9: Número de Cartas X Estados

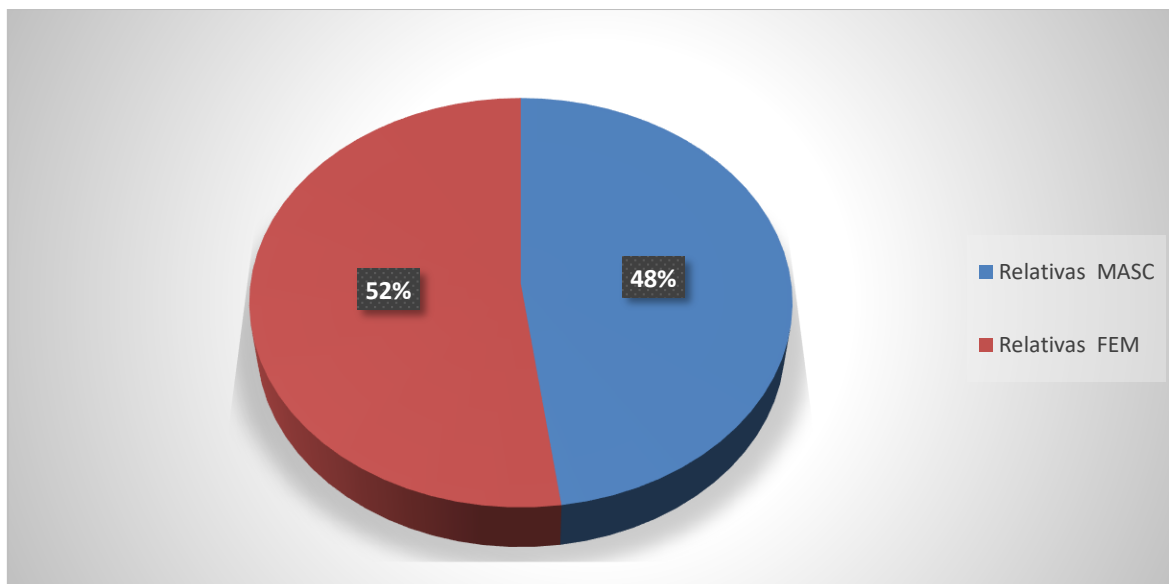
Fonte: Elaboração Própria

Em relação aos estados, 49 cartas são de indivíduos residentes no estado de São Paulo, número este bem expressivo quando comparado aos demais estados.

A seguir, apresentamos uma análise mais detalhada da variável extralinguística sexo presente em nossos dados

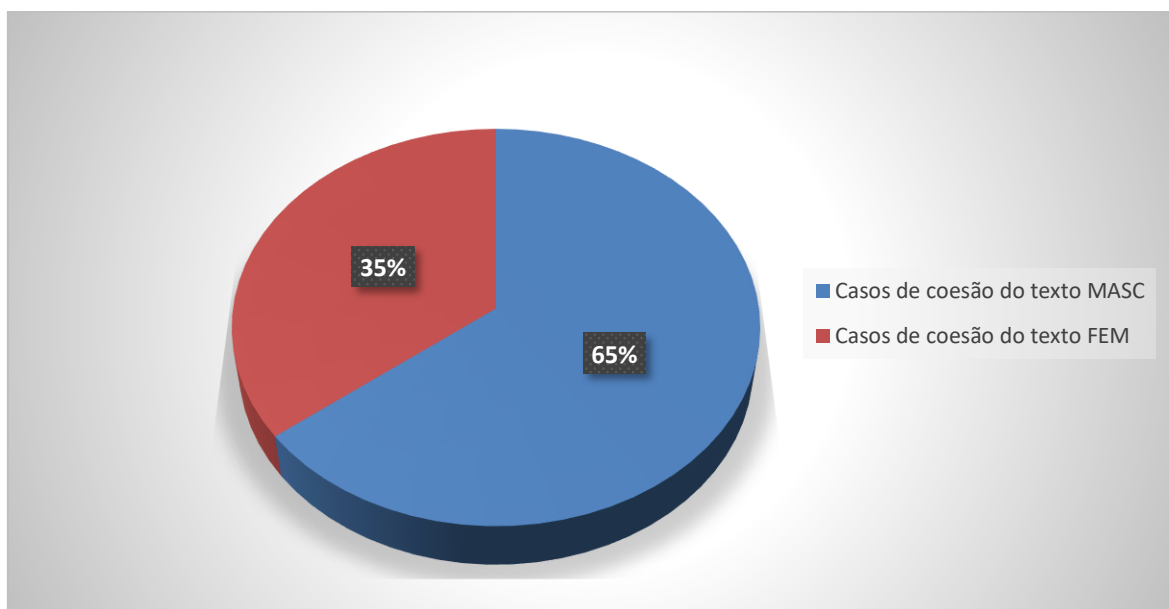
5.3.2 A variável extralinguística sexo

Buscando apresentar uma análise mais aprimorada de nosso fenômeno, recorreremos a verificação da variável extralinguística referente ao sexo dos escreventes. Nossos resultados em relação a esta variante não foram totalmente conclusivos, visto que 43 cartas não permitiram essa identificação. No entanto, identificamos os demais emissores: 44 são homens e 33 mulheres. Nos gráficos (10) e (11) a seguir, temos a relação entre a variável sexo e a produção de usos não padrão de construções relativas e não relativas.

Gráfico 10: Relativas X Sexo

Fonte: Elaboração Própria

Nossos dados demonstram a existência de resultados próximos quando comparamos os usos não padrão de relativas e o sexo dos falantes, evidenciando um equilíbrio. Nos textos em que foi possível a identificação dos emissores, temos 69 ocorrências com usos não padrão relacionados à regência e concordância. Dessas construções, 36 foram escritas por mulheres, e 33 redigidas por homens.

Gráfico 11: Não Relativas X Sexo

Fonte: Elaboração Própria

Em relação aos resultados envolvendo os emissores identificados e as construções não relativas, encontramos 31 ocorrências em nosso corpus. Entretanto, diferente do cruzamento entre relativas X sexo, os resultados entre não relativas X sexo apresentam uma disparidade entre homens e mulheres, como é possível observar no gráfico 11. Das construções não relativas encontradas, 20 foram produzidas por homens, e 11 por mulheres.

Na análise da variável sexo, partimos do pressuposto de que as mulheres são mais sensíveis ao uso das formas de prestígio, buscando, portanto, apresentar maior formalidade em sua fala e, quando tratamos de mudanças em que se tem a forma não padrão, esse processo é liderado pelos homens (LABOV, 1998, 2001). Em nossos dados temos uma busca por um falar padrão, entretanto, quando se trata das construções em que não temos a função prototípica do pronome relativo e, conseqüentemente, a não ocorrência de uma relativa, entendemos que as mulheres se fazem mais resistentes a essa tentativa frustrada de construir uma linguagem formal, diferente das construções em que a função relativa se mantém. Nossa hipótese é de que elas percebem nas construções não relativas a ausência do exato domínio das regras prescritas necessárias para essa construção, uma vez que há indicações de que o processo de escolarização é mais intenso sobre as mulheres do que sobre os homens.

Em decorrência de certa incongruência em nossos dados, visto que temos 43 cartas em que não foi possível a identificação dos remetentes, não é possível uma análise mais definitiva considerando essa variável extralinguística. Além disso, de acordo com Paiva (2012), é necessário se considerar as características socioculturais das comunidades analisadas para qualquer explicação das diferenças linguísticas entre homem e mulher, entretanto não foi possível desenvolver esse tipo de análise em virtude da composição de nosso corpus. Ressaltamos também que a ausência de outras variáveis como idade e escolaridade impede que apresentemos dados conclusivos, em virtude de estarmos analisando essa variável isoladamente, fato este que interfere em resultados mais acurados.

5.3.3 As empresas presentes em nosso cópuz

O site pesquisado apresenta 13 categorias que se subdividem em 86 subcategorias nas quais se agrupam as empresas. Os 120 textos que apresentaram nosso fenômeno de análise representam 20% das 600 cartas selecionadas. Foram 11 cartas de categorias diversas, 15 da categoria *Telefonia/TV/Internet* e 94 de *Bancos/Cartões*. É possível observar que a categoria referente a *Bancos/Cartões* apresentou números significativos das construções com relativas não padrão do uso do pronome *qual* associado à hipercorreção. Destacamos que, embora esteja entre as categorias que mais recebem reclamações, não é a categoria líder no *ranking* de cartas. Podemos observar nas tabelas abaixo, elaboradas a partir dos dados apresentados no site *Reclame aqui*, que as empresas com maior índice de reclamações pertencem às categorias *E-commerce* e *Telefonia, TV e Internet*.

Tabela 9 – Quantitativo de reclamações por subtipo da categoria *E-commerce*

Empresas	Número de reclamações
Casas Bahia	32.071
Magazine Luiza	30.509
Americanas.com	17.856
Wish	17.454
Extra.com	12.720
Ponto Frio	12.484
Amazon	11.291

Fonte: Elaboração própria

Tabela 10- Quantitativo de reclamações por subtipo da categoria *Telefonia, TV e Internet*

Empresas	Número de reclamações
Vivo	39.383
Tim	27.821
Net Serviços	27.138
Claro	23.762
Oi	19.002
Sky	14.554

Fonte: Elaboração própria

Tabela 11- Quantitativo de reclamações por subtipo da categoria *Bancos/Cartões*⁵

Empresas	Número de reclamações
Banco Santander	20.216
Banco do Brasil	17.078
Banco Bradesco	16.205
Banco Inter	14.879
Caixa Econômica Federal	12.046
Banco Itaú	11.959
Banco Safra	3.266
BV (financeira)	2.212
Crefisa (financeira)	631
Citibank	63

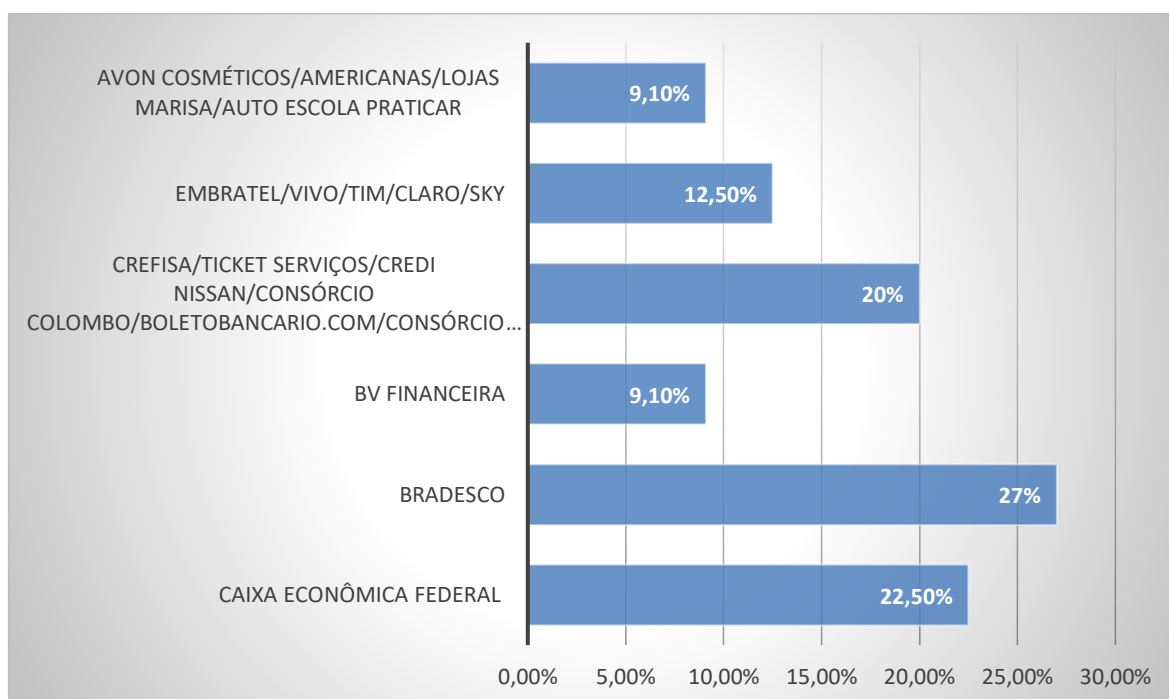
Fonte: Elaboração própria

⁵ A tabela não apresenta todas as empresas que constam no site. Cabe ressaltar também que os números apresentados oscilam, de maneira mínima, diariamente no site.

De acordo com a análise dos números, é possível confirmar que a categoria *Bancos/Cartões*, apesar de apresentar alto número de cartas, não inclui as empresas que lideram o recebimento de reclamações. No entanto, em nossa procura para constituição do *cópus* de nossa pesquisa, nos deparamos com um número expressivo de ocorrência de nosso fenômeno nessa categoria. Nossa hipótese é que a motivação para o emprego de *qual* e, conseqüentemente a ocorrência da hipercorreção, é um valor social buscado pelo falante. O destinatário (categoria *Bancos/Cartões*) representa um ambiente em que o prestígio social costuma ser um fator que influencia na forma como o indivíduo é atendido.

O gráfico (12) a seguir revela a quantidade de cartas que apresentam nosso fenômeno de análise nas categorias que constituem o *cópus*:

Gráfico 12: Número de Cartas X Instituições



Fonte: Elaboração própria

Outro ponto a ser destacado é o fato de que os *Bancos* que foram alvo das cartas de reclamação, cujos textos apresentam o fenômeno de nosso interesse, são *Bancos* considerados populares, dado este que poderá auxiliar em nossa constatação da existência do fenômeno da hipercorreção nos textos analisados. O banco *Caixa Econômica Federal* é responsável por todos os programas sociais, tais

como: *Casa Verde e Amarela*, *Minha Casa Minha Vida*, *Minha Casa Melhor*, *Bolsa Família*. Também tem entre suas finalidades os cadastros do governo, como *Cartão do Cidadão*, *Cadastro Único* e *Cadastro NIS*. Em relação ao banco Bradesco, a instituição financeira ofereceu, por exemplo, a possibilidade de seu cliente receber o *Auxílio Emergencial* e o *Benefício Emergencial* ofertados pelo governo federal à população carente durante o período de pandemia. O correntista deveria solicitar o benefício exclusivamente pelo site da Caixa Econômica Federal, mas poderia escolher receber o auxílio na Conta Bradesco. Além disso, o banco lançou uma carteira digital (BITZ) visando incluir uma parcela da população considerada como *desbancarizada*. Todos esses programas são destinados a pessoas de baixa renda, fato este que confirma nossa afirmação de que esses bancos podem ser considerados populares em decorrência do perfil de uma significativa parte de sua clientela.

Destacamos ainda que em nosso corpùs temos também, entre as cartas destinadas à categoria *Banco/Cartões*⁶, um número considerável de ocorrências em cartas destinadas a *Financeiras*, embora essas empresas não apresentem número expressivo de reclamação quando comparadas a outras categorias.

Observemos os resultados constantes na tabela 12:

Tabela 12- Bancos, consórcios e financeiras com maior número de cartas

Empresas/Bancos	Número de Cartas
Caixa Econômica Federal	27
Bradesco	20
Consórcio Bradesco	12
BV (financeira)	11
Credipar	4
TOTAL	74

Fonte: Elaboração própria

⁶ A categoria *Bancos/Cartões* se subdivide em outras como Consórcios e Financeiras

Podemos observar, de acordo com os resultados da tabela 12, que a empresa BV (financeira) apresenta um número pequeno de reclamações quando comparada a outras empresas da mesma categoria, no entanto, entre as 120 cartas que compõem nosso *cópus*, 11 cartas que apresentam nossa ocorrência de análise são destinadas a essa empresa. Dessa forma, entendemos esses números como um indício para a confirmação de que o falante faz uso da construção empregando o pronome relativo *qual* (e variantes) sem o total domínio das regras da norma padrão em uma tentativa de tornar o texto mais *formal*, ou seja, buscando uma variedade considerada de prestígio, uma vez que no imaginário social ao tratarmos de problemas referentes às áreas da economia devemos recorrer a uma linguagem mais formal, idealizada socialmente, favorecendo, dessa forma, a ocorrência da hipercorreção. Consideramos ainda o perfil dos clientes dessas empresas de financiamento: pessoas de baixa renda, normalmente pouco escolarizadas e marginalizadas pela sociedade em decorrência de suas condições econômicas.

5.4 Análise nos contextos das ocorrências do pronome *qual*

O modelo canônico de estruturação da adjetiva, segundo afirma Perini (1998), convive ao lado das relativas cortadora e copiadora, estratégias classicamente definidas por Tarallo (1983). Nesta tese apresentamos uma discussão direcionada aos usos não padrão de *qual* em uma perspectiva diferente da proposta por Tarallo, em especial por associarmos essas ocorrências à hipercorreção. Outro ponto que diferencia nossa perspectiva de análise das estratégias não padrão já definidas em outros trabalhos está relacionado às diferenças envolvendo a estratégia cortadora e construções com o pronome relativo *qual* em que temos o apagamento da preposição.

140. *Banco: No dia 27/01/2020 tive que abrir uma conta no Banco Bradesco, para poder receber o salário, por solicitação da empresa em que trabalho. Ontem (03/04/2020) o salário dos colaboradores foi pago, porém o meu não foi creditado na minha conta bancária de destino, qual solicitei a portabilidade. Ao ligar no banco Bradesco, não souberam informar o ocorrido e pediram para eu ligar em outro*

telefone deles para tentar rastrear o erro (...). (Timbaúba – PE ID:102395101 04/04/20 às 13h56).

No exemplo (140) é possível perceber a omissão da preposição regida pelo verbo (no caso, *da*), uma vez que, de acordo com as regras prescritas pela gramática normativa, o verbo *solicitar* pode ser considerado um verbo *transitivo direto* ou *bitransitivo* prevendo o uso da preposição *de* nas construções em que for empregado. Entendemos, portanto, que em uma construção canônica teríamos:

140a. (...) *o salário dos colaboradores foi pago, porém o meu não foi creditado na minha conta bancária de destino, **da qual** solicitei a portabilidade (...).*

Nossa intenção, ao trazer essas ocorrências para uma discussão, deve-se ao fato de percebermos diferenças entre as características que envolvem as relativas cortadoras com o pronome relativo *que* e as construções não padrão envolvendo o relativo *qual*.

É possível perceber, a partir das leituras realizadas para formar nosso arcabouço teórico, que os autores pesquisados, tais como Tarallo, Mollica, Corrêa, Bispo, constataram um significativo aumento das ocorrências de cortadoras no português brasileiro. De acordo com esses estudos, há uma tendência por parte dos falantes em se evitar a estratégia padrão. Acrescentam ainda que esta estratégia, tão presente na fala, já está também presente em textos escritos.

Um dos aspectos a serem destacados quanto às construções com o pronome relativo *qual* com o apagamento da preposição tem relação com a possibilidade de perda de coesão textual, ou da expressividade, diminuindo, portanto, a clareza da informação pretendida pelo falante, fato este que não está presente nas relativas cortadoras formadas com a presença de *que*. Nas situações em que a construção é constituída pela presença de *qual*, a ausência da preposição é mais perceptível. Muitas vezes, o falante parece recorrer à colocação do artigo para que ele assuma o papel dessa preposição ausente. Observemos essa situação no exemplo (141) abaixo:

141. *Consórcio: Desde o mês de março, não tenho recebido o boleto para pagamento das parcelas do meu consórcio contemplado. Eu estava baixando no site o boleto para pagamento, mas acredito que por eu ter atrasado 1 parcela, eles tiraram a possibilidade de baixar pelo site o boleto, me obrigando a pagar pelo serviço de cobrança contratado pelo Bradesco, o qual não sou obrigado (...). (Mogi-Mirim – SP ID: 35557667 22/05/18 às 10h35)*

Outro aspecto que chamou nossa atenção foi a constatação de que, em várias ocorrências desse tipo envolvendo *qual*, havia também incongruências referentes à concordância nominal.

142. *Cartão: ola boa tarde, recebi o cartão Americanas em casa e ainda nem usei e nem desbloqueei e hoje chegou a senha por uma carta do correio, aí Baixei o aplicativo Bradescard e utilizei a minha senha para ver a fatura que vencerá no próximo dia 25, eu tenho em consciência de que o valor fechado na hora da minha compra na loja seria uma parcela de 10x 118,00 reais por mês, disso estava ciente, mais ao abrir a fatura digital levei um susto, pois além de vir cobrando duas anuidades diferentes a qual não fui informado, veio também uma cobrança no valor de 137,48 rs (...). (Santo Antônio do Pinhal – SP ID: 35444375 17/05/18 às 12h07)*

Podemos observar no exemplo (142) que, além da omissão da preposição, temos também a ausência da concordância, uma vez que, atendidas as regras, a redação seria “...anuidades diferentes sobre as quais não fui informado...”.

Dessa forma, consideramos que as motivações para a ocorrência dessas construções empregando *qual* são diferentes das motivações em construções relativas cortadoras com a presença do *que*. A motivação sintática que leva ao emprego da cortadora com a utilização do relativo *que* é a crença de que o ouvinte ou leitor é capaz de reconhecer a preposição que foi apagada, considerando que existe um conhecimento de linguagem que possibilita a compreensão de frases produzidas em sua língua materna; na relativa com a presença do pronome *qual*, também existe essa possibilidade, no entanto, esse conhecimento a respeito da preposição apagada é mais opaco. Consideramos também o fato, conforme já atestamos em nossa pesquisa, do caráter mais formal atribuído ao pronome *qual*,

enquanto a relativa cortadora está mais presente em situações informais. Destacamos ainda que, nos textos que trazem as relativas com apagamento da preposição e compõem nosso *cópus*, não se aplica a constatação dos autores já citados, de que a cortadora é uma tática para se evitar a estratégia padrão, pois entendemos que o emissor dos textos analisados está em busca da apresentação dessa linguagem considerada mais “correta”.

Então, o que justificaria a ocorrência dessas construções em nosso *cópus*, uma vez que nosso objeto de análise é o emprego de *qual* e a referida relativa ocorre predominantemente com a presença de *que*? Associamos tais ocorrências à presença da hipercorreção em nossos dados, visto que o falante recorre ao emprego de construções com *qual*, buscando um falar mais *prestigiado*, no entanto apresenta dificuldade no emprego das regras que envolvem essas construções.

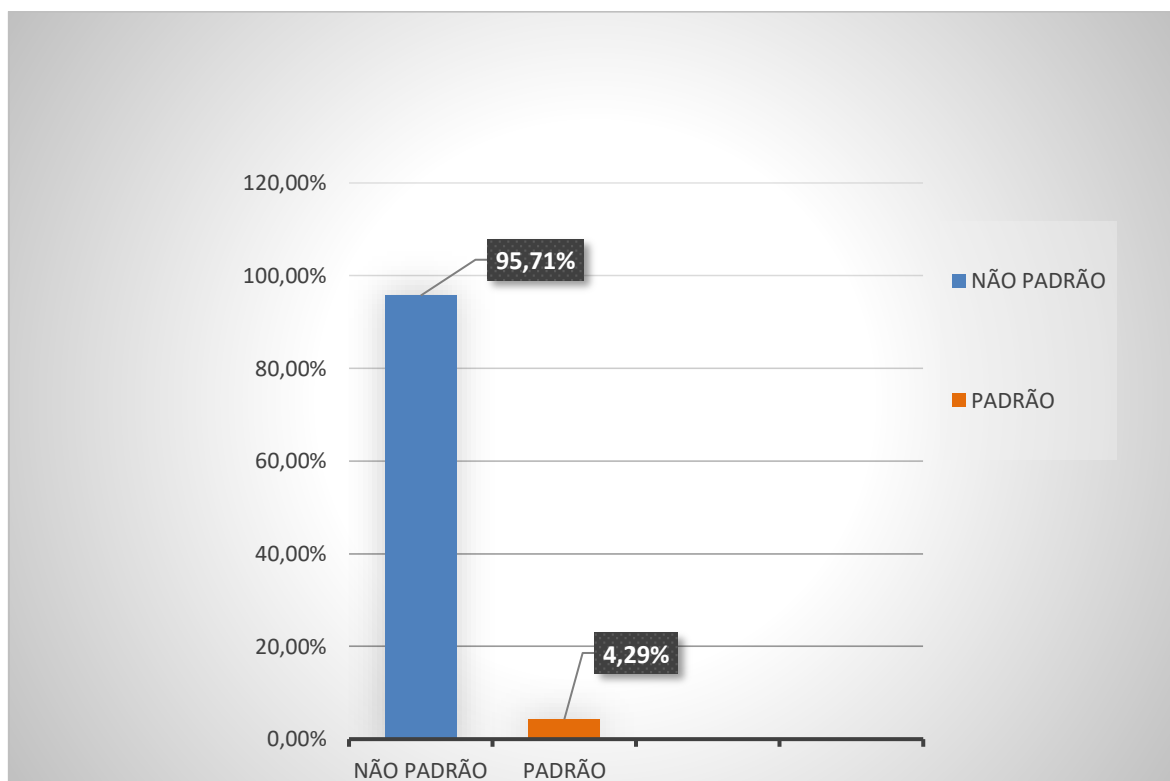
Quanto à relativa copiadora, estratégia mais estigmatizada entre as relativas, não encontramos nenhuma construção desse tipo com a presença do pronome *qual* em nosso *cópus* de análise. Em todos os textos analisados, foi constatada apenas uma ocorrência, todavia não envolve o referido pronome objeto de nosso estudo:

143. *Cartão: desde abril de 2018 que vem cobrando anuidade de um cartão o qual não solicitei. (cartão Walmart). como também já tenho ligados mais de 06 vezes, mas nada ate agora foi solucionado, estou revoltada pois os atendente diz que esta resolvido mas nada foi solucionado. Em agosto passei o cartão Hiper e comprei uma compra no valor de: 1.580,00 divididos em 06 parcelas de 263,35 paguei a primeira logo em seguida cancelei a compra tudo resolvido. o estorno que me enviaram não foi o valor devido. fizeram um financiamento de fatura o qual não devo e estornaram para mim 138,26. Eu apenas devo neste cartão **uma compra que o valor dela** e: 10,99 já que por telefone não resolve (...). (João Pessoa – PB ID: 39773267 06/11/18 às 10h47).*

Para esta pesquisa temos como principal objeto de análise as ocorrências não padrão envolvendo *qual*, entretanto também cabe tratarmos das ocorrências padrão encontradas em nosso *cópus*, visto que elas apresentam um indício de que o falante encontra dificuldade em relação a sua aplicação. Nossos dados indicam

156 ocorrências envolvendo usos não padrão de regência, concordância e coesão textual, e 07 ocorrências padrão.

Gráfico 13: Ocorrências Padrão X Não padrão



Fonte: Elaboração Própria

Entretanto, cabe ressaltar que, em todos os casos referentes ao uso padrão, temos, no mesmo texto, ocorrências não padrão. A título de ilustração do que afirmamos, segue o exemplo (144) abaixo:

144. *Banco: Boa tarde, realizei a compra de um plano em um sit, **o qual** não me forneceu o combinado e diante disso solicitei o cancelamento do plano e restituição do valor, sendo que o referido sit não me atendeu e diante disso entrei em contato com o fone fácil bradesco, e informei tais fatos, **o qual** não resolveram meu problema e ficaram de me mandar um formulário, após alguns dias não recebi nada e voltei a entrar em contato, e para minha surpresa não acharam nada referente a minha ligação, tive que ligar novamente explicar toda a situação para alguns atendentes e depois de muita demora me passaram um e-mail para eu relatar o problema e aguardar, de fato me enviaram dai um formulário para*

preenchimento onde eu deveria coloca o comprovante de cancelamento, o qual informei que não tive comprovante e se quer consegui falar com o sit (...). (Curitiba – PR ID:41989811 16/01/19 às 14h09)

Notemos que são três ocorrências envolvendo *qual*, sendo que apenas a primeira pode ser considerada como uma ocorrência padrão. Nas demais construções, podemos observar que não há um uso coerente com as funções prototípicas do pronome relativo, provavelmente a intenção do escrevente é usar o pronome como um conectivo, trazendo coesão ao texto. Diante de tais usos, como já explanado anteriormente, que se repetem em todas as nossas ocorrências envolvendo a estratégia padrão, concluímos que o falante acena para o conhecimento das regras que envolvem essa construção, mas não tem exato domínio sobre elas.

A seguir, discorreremos sobre a ocorrência do fenômeno da hipercorreção em nosso corpus, tendo como hipótese que a motivação dessas ocorrências está associada ao estilo.

5.5 Hipercorreção e Estilo

Na análise que apresentamos, destacamos que existem outros usos não padrão de relativas, além das cortadoras e copiadoras. Os usos presentes em nosso corpus contemplam casos de relativas não padrão e outros em que *qual* não assume sua função prototípica de retomada de referente, sendo, portanto, casos em que consideramos como não relativas. Nestas ocorrências, observamos um afastamento do pronome relativo de suas funções, buscando assumir a função de coesão textual.

Observamos que, nas construções em que o pronome relativo mantém suas características, os usos não padrão (grupo 1) estão relacionados à regência e à concordância, entretanto a estrutura está presente mantendo um nível de relação com outros elementos da oração. Isso não se mantém nas construções em que *qual* é usado pelo falante como elemento de coesão do texto (grupo 2), como um conector, porém sem retomada de referente. Nossa hipótese é de que em todos

esses casos ele atua como uma tentativa de organizador do discurso e como um suposto índice de prestígio.

Na leitura que fazemos a respeito dessas estratégias de uso empregadas pelos emissores, entendemos que se trata de uma tentativa de fuga do preconceito linguístico em relação àqueles que apresentam uma linguagem mais informal. Temos como hipótese que seu uso tem como principal fator motivacional uma pressão social alavancada pela crença do *saber falar*, do *certo ou errado*, do *falar bonito ou feio*. A busca por essa *correção* leva o falante, muitas vezes usuário de uma forma estigmatizada, a uma tentativa de se adequar ao padrão, e, dessa forma, ser aceito. No caso do nosso cópulo, essa aceitação resultaria também em um argumento de poder para a resolução do problema apresentado. Soma-se a essa insegurança a informação difundida no ambiente escolar de que o uso repetido do pronome *que* é impróprio, trazendo como possibilidade de alternância o emprego de *qual*. No entanto, a escola tem seu ensino gramatical pautado nas regras da gramática normativa que, conforme já discutimos em nosso trabalho, apresenta uma abordagem apenas prescritiva a respeito do emprego dessa construção relativa, sendo limitadas, portanto, as estratégias apresentadas para a compreensão desse recurso.

Diante do pouco domínio das regras que envolvem essa estratégia, encontramos uma significativa variação no uso dessa construção. Constatamos uma inconstância no emprego das preposições e na concordância, o que transmite a ideia de que as escolhas são realizadas de maneira relativamente aleatória no tocante à construção sintática, pelo menos na perspectiva da gramática tradicional. Embora seja compreensível essa perspectiva, não concordamos com essa abordagem única. As construções que apresentamos em nosso cópulo seriam tratadas como *erros* em análises tradicionais e, provavelmente, descartadas de uma análise linguística normativa. Entretanto, sabemos que o falante conhece a língua e seu uso é movido por uma sistematicidade que foge aos modelos meramente prescritivos.

Podemos observar o exemplo a seguir, em que o falante faz uso das construções *da qual* e *ao qual*. No primeiro caso, temos um emprego padrão no que diz respeito à regência, entretanto ocorre um uso não padrão em relação à concordância. Na segunda ocorrência, o emprego da preposição *ao* remete

também a um uso não padrão, neste caso, relacionado à regência. O que podemos depreender é que o falante, provavelmente, desconheça as funções da preposição de acordo com as regras da gramática prescritiva. No entanto, recorre ao seu emprego motivado por outras regras que estão presentes no uso da construção.

145. *Banco: Chegando minha vez no atendimento o atendente da mesa n35 **da qual** não me recordo o nome, dirige meus documentos ao seu colega ao lado como se eu fosse um [Editado pelo Reclame Aqui] na frente dele. Tudo bem só queria que meu problema fosse resolvido pois esta em minha hora de almoço no trabalho. Acreditando no serviço **ao qual** colaborador foi colocado ali naquela função sabendo o que esta fazendo segui seu conselho. Quando faço todo procedimento no terminal eletrônico recebo a mesma mensagem de que deveria me dirigir ao atendimento dentro do banco para obter a senha de 6 dígitos provisória, (Rio de Janeiro – RJ ID: 36099575 ID: 36099575)*

Considerando que o contexto sintático de ocorrência dessa estrutura é opaco para o falante que a emprega, o que motivaria essa variação? Nossa hipótese é de que o que os motiva é uma questão de estilo. O emprego dessas construções com o uso de *qual* representa casos de hipercorreção, visto que o uso não é motivado por um contexto sintático, mas sim, como recurso de estilo. Entendemos como uma busca para tornar o texto mais formal.

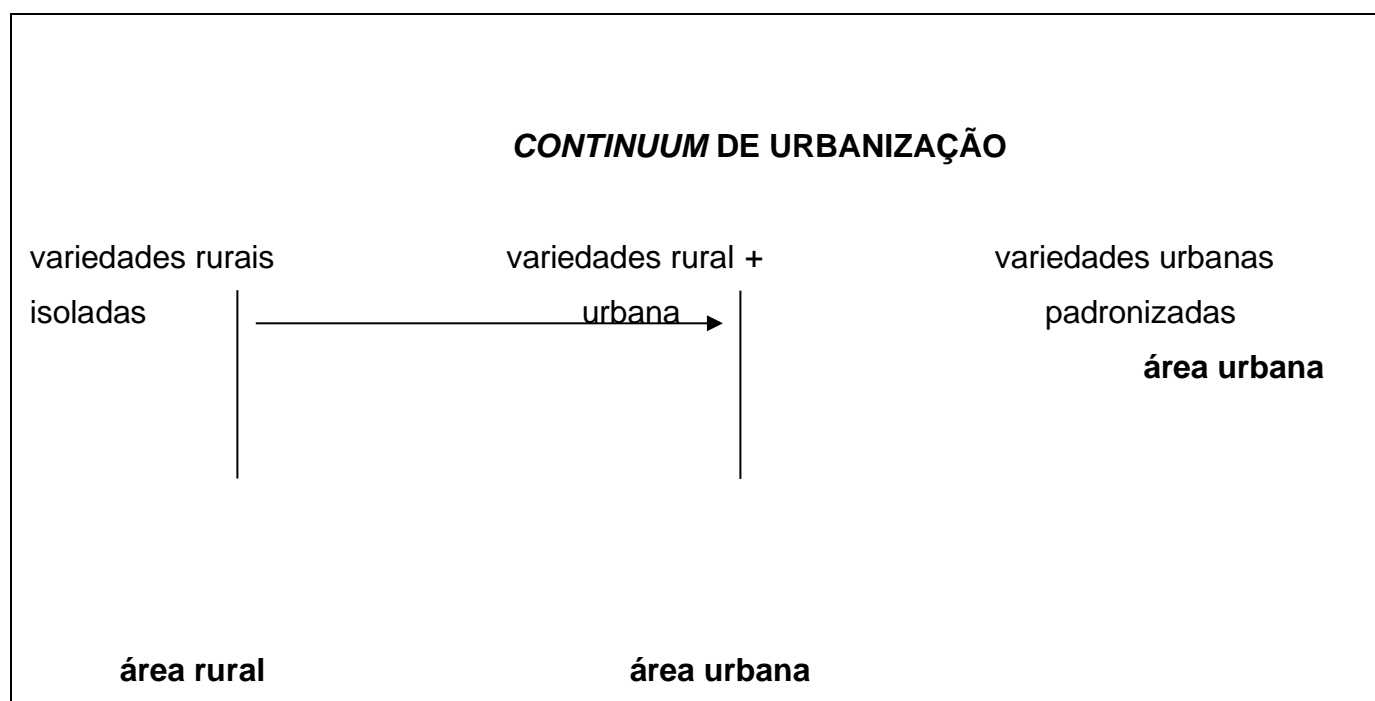
De acordo com Lefebvre (2001):

Todos os estudos que elaboraram uma noção de estilo ou de registro fizeram ressaltar o caráter funcional, em toda sociedade, da variação estilística. Escolhendo um estilo em vez de outro, um falante revela já uma grande quantidade de informação sobre si mesmo, a situação em que se encontra, o efeito que quer produzir sobre seu interlocutor, a relação que quer manter com ele, etc. Assim, seria socialmente afuncional exprimir-se num estilo único.
(LEFEBVRE, 2001, p. 234-5)

Bortoni-Ricardo (2004, 2005, 2012) apresenta uma análise baseada em três *continua* para sistematizar as informações relacionadas às variações linguísticas no português brasileiro: *continuum* de urbanização, *continuum* de oralidade-letramento e *continuum* de monitoração estilística.

O primeiro *continuum* apresenta, em um dos polos, as variedades rurais usadas pelas comunidades mais isoladas geográfica e socialmente, pelos falantes analfabetos ou semianalfabetizados; no polo inverso, se encontram as variedades urbanas, as quais receberam influência mais significativa dos processos de padronização da língua e, entre esses dois polos, situa-se a zona *urbana*, constituída por migrantes oriundos de ambiente rural que preservam muito de seus antecedentes culturais e pelas comunidades interioranas que residem em distritos semirurais, submetidas à influência urbana. As variedades produzidas nessa *zona* são ocasionadas pela confluência entre os falares rural e urbano e nelas estão presentes as marcas dos dialetos rurais (BORTONI- RICARDO, 2005).

Figura 3 – O *continuum* de urbanização, conforme proposto por Bortoni-Ricardo (2005)



Fonte: Bortoni – Ricardo (2005)

De acordo com Bortoni-Ricardo, qualquer falante pode ser situado em qualquer posição desse *continuum* em função da região onde nasceu e foi criado, sua história social e sua rede de relacionamentos.

O segundo *continuum* apresentado pela autora trata de oralidade e letramento. Nesse caso, o foco não é o falante, mas as práticas sociais (orais ou

letradas). Segundo Biazolli, a autora utiliza “o *continuum* de oralidade-letramento para dispor os eventos de comunicação, conforme eles sejam eventos mediados pela língua falada, *eventos de oralidade*, ou pela língua escrita, *eventos de letramento*.” (BIAZOLLI, 2016, p. 110)

No *continuum* de monitoração estilística, que abarca desde as interações totalmente espontâneas até aquelas que são antecipadamente planejadas e que demandam muita atenção e monitoramento nos usos linguísticos do falante, a autora relaciona, de modo geral, o ambiente, o interlocutor e o tópico da conversa aos fatores que regulam o estilo. Bortoni-Ricardo (2005) afirma que podemos aferir a dimensão sociocognitiva do processo interacional, destacando o grau de planejamento e atenção que o falante confere à situação de fala. De acordo com a autora, um mesmo falante pode optar por um estilo mais monitorado em detrimento de outro menos monitorado, em função do alinhamento que apresenta quanto ao tópico da conversa e ao próprio interlocutor.

Entendemos que esta monitoração estilística sustenta as construções empregando o uso de *qual* em nosso córpus de análise. O fato de serem textos pertencentes ao gênero *carta de reclamação* em que o falante apresenta uma solicitação/reclamação reforça nossa ideia de um falar monitorado em que o indivíduo procura ser atendido naquilo que reclama/solicita. Estendemos ainda nossa constatação ao tipo textual predominante nas cartas apresentadas: o tipo dissertativo. O falante recorre ao uso de uma linguagem que considera prestigiosa, considerando que isso possa representar um argumento a mais como convencimento de seu interlocutor. No entanto, são construções que, provavelmente, não fazem parte do seu falar e das quais desconhece as regras da gramática normativa, resultando, portanto, na ocorrência de hipercorreção.

Corroboramos a afirmação de Biazolli (2016) de que o uso da língua não representa apenas um fato exclusivamente linguístico, visto que cada instância de comunicação é, antes de mais nada, um evento cultural e social, marcado pela combinação de diferentes aspectos. Os falantes combinam variáveis para criar modos distintos de fala, que fornecem a chave para a construção da identidade. Por sua vez, a identidade consiste em tipos específicos explicitamente localizados na ordem social.

Os dados apresentados por Bispo (2009) em seus estudos reforçam nossa ideia de que a escolha do falante em relação ao uso do pronome analisado em nossa pesquisa é motivada pela busca de uma linguagem rebuscada. O autor afirma que o relativo *qual*, assim como as *RPP*, são mais complexos estrutural e cognitivamente e por isso são menos frequentes que as cortadoras. Segundo o autor, tanto as *RPP* quanto *qual* são mais extensos, portanto, demandam mais tempo de processamento e produção. Em sua pesquisa, seus dados comprovaram o caráter mais formal atribuído ao uso de *qual*, uma vez que as construções com *RPP* apresentaram mais de um terço de suas ocorrências com o referido pronome nos dados do Rio de Janeiro, ao contrário da estratégia cortadora que se deu quase exclusivamente com o relativo *que*. Bispo (2009) ressalta que o pronome *qual* favoreceu o uso da estratégia padrão, visto que, de acordo com os dados obtidos em sua análise, dos 17 casos *D&G* Rio de Janeiro, 14 (82,4%) ocorreram com o uso da preposição, e nos resultados de Natal houve somente uma ocorrência de relativa cortadora com esse pronome e todas os demais casos com *RPP* (dados constantes nas tabelas 3 e 4).

O autor ressalta que:

Ainda a respeito da relação entre **que** e **o qual**, notamos que este último é empregado com maior frequência em contextos que envolvem mais monitoramento no uso da língua, como é o caso da escrita. Das 24 ocorrências de **o qual**, nos dois *corpora*, apenas uma se deu na modalidade oral, que implica menos formalidade.

Entendemos que é possível nos valermos também dessas informações para sustentarmos nossa ideia de que o uso de *qual* em nosso cópuz é motivado pela busca de uma linguagem rebuscada, mais formal, e que, diante do desconhecimento de determinadas regras da gramática normativa, seu uso resulta em hipercorreção.

Bispo (2009) acena também para a ocorrência de hipercorreção relacionada ao emprego do pronome relativo *qual* em sua pesquisa. O autor apresenta o seguinte exemplo:

146. *“Uma das coisas em que mais gosto de fazer é um bom strogonof, pois me distrai fazendo e é uma delícia, já que pra mim é o prato predileto, e a receita é fácil basta colocar numa panela 500gs de carne picada com bastante cebola, tomate e pimentão com pouquinho de água, alho e sal, logo após milho, palmito picado, cogumelos, ervilhas; tudo na medida **do qual achar melhor,**” [...] (córpus D&G Rio de Janeiro, língua escrita, ensino superior, informante 1, relato de procedimento)*

O autor explica que o informante, ao apresentar os ingredientes de uma receita, constrói uma relação relativa especificando a medida com que eles serão acrescentados. Com essa finalidade “utiliza o relativo *o qual* em função de objeto direto, precedido de preposição *de*, o que nos parece um caso de hipercorreção” (BISPO, 2009, p.96)

Camacho (2013), em seus estudos sobre as relativas, também faz referência ao emprego de *o qual* associando-o a um caso de hipercorreção. Vejamos o exemplo apresentado pelo autor:

147. *não sei se ela gostou da minha pessoa ou não gostou, maltratava-me muito. então foi a razão [**no qual** eu tive de sair mesmo da minha família] e arranjar um cantinho que é para mim poder viver sozinho (Ang97:O Jovem Gaspar)*

Segundo Camacho, o falante opta pelo uso de *no qual* em detrimento da forma padrão *pela qual* adequada à retomada de uma razão como antecedente. O autor afirma que:

Nesse caso, o uso do masculino indica neutralidade de gênero e o uso de *o qual* parece mais representar o imaginário do falante sobre a norma de prestígio, já que se identifica com um caso de **hipercorreção**. O esforço do falante em preservar uma construção normativa parece, nesse caso, paralelo ao esforço de processamento que ativa uma relativa pied-piping.

(CAMACHO, 2013, p.195, grifo nosso)

Em sua pesquisa sobre relativas, Corrêa (1998) também relaciona o uso do pronome relativo *qual* à hipercorreção, atribuindo-lhe, inclusive, a denominação de pronome *de prestígio*. A autora apresenta o exemplo a seguir:

148. ...tomando como ponto de referência aquele plano **da qual** nós vimos antes: a traqueia.

De acordo com Corrêa (1998), trata-se de um caso de hipercorreção, pois para usar a variante padrão é necessário que se tenha uma lista maior de relativos e ainda usar uma preposição. A autora destaca que “Apesar das falhas de construção, vê-se que um objetivo de valor social foi almejado (e talvez conseguido, se o interlocutor não for escolarizado): a transmissão do sentido de prestígio social da variante e, por consequência, do falante.” (CORREA, 1998, p.121).

Em nossa análise também consideramos que fatores sociointeracionais (BISPO, 2014) contribuem para o monitoramento no uso da língua. Podemos apontar alguns desses fatores que estão presentes em nosso *cópus*:

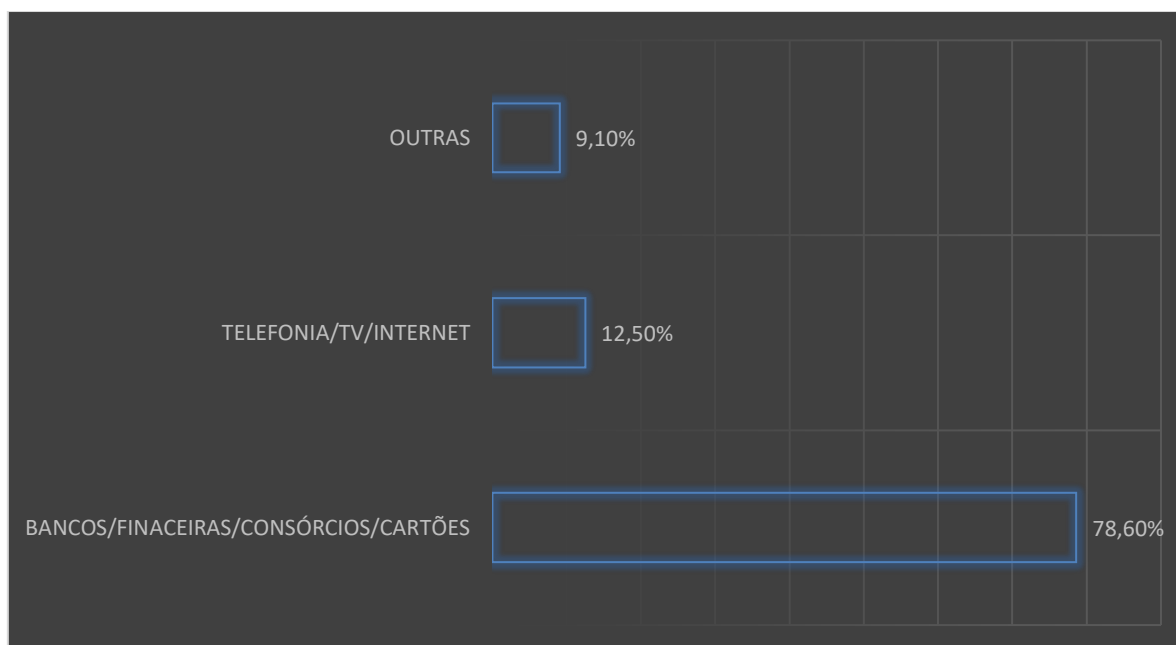
- A modalidade de língua utilizada: escrita.
- As condições de produção dos textos analisados (considerando os conteúdos temáticos): demandas sociais, desrespeito aos direitos do consumidor, propaganda enganosa etc.
- Estilo: busca por uma linguagem mais elaborada, em virtude da distância social entre os interlocutores e dos propósitos almejados.
- Propósitos comunicativos: conseguir a resolução dos problemas apresentados, tornar pública a insatisfação em relação aos serviços prestados por determinadas empresas, alertar outros consumidores.
- Esfera de circulação: âmbito público (site www.reclameaqui.com.br)

De outro modo, também fatores discursivo-pragmáticos podem explicar o uso de *qual* (e variações), tais como: maior distância social entre os interactantes; propósitos comunicativos voltados à necessidade de resolução de problemas; estilo mais formal, visto que é uma relação de consumo; circulação do texto em esfera pública. Vejamos, a título de ilustração, uma carta presente em nosso *cópus*:

149. *Cartão: Aa americanas. Com me manda diversos emails aos quais oedi para que eu faça o cartão deles poreu toda vez que preencho o formulário de pedido do cartão recebo um email dizendo que foi negado minha solicitação e não me dizem por que. Tenhi renda fixa e estou dentro dos pre requisitos para o mesmo. Então resolvi ligar para o banco cepelem **ao qual** fui totalmente mal atendida, a atendente se recusou a me atender sem me da nenhuma explicação ou se quer registrar um número de protocolo ou qualquer coisa do tipo para me dizer pq minhas tentativas são sempre negadas. Isso é um absurdo. Sou uma cidadã de bem e mereço respeito e que meus direitos sejam reconhecidos assim como cumpro meus deveres. Espero uma resposta imediata do banco. Vou tomar todas providências possíveis pois me sentir desprestigiada e constrangida. (Cruz das Almas – BA ID: 35226123 09/05/18 às 11h08)*

É possível observarmos, no texto transcrito, a existência de uma distância social entre os interlocutores, comprovada pelo teor presente no corpo da carta. O texto trata de uma relação comercial, em que o emissor se sente desrespeitado e constrangido pela postura da empresa em relação às suas tentativas frustradas na realização de um cadastro. A circulação da carta é na esfera pública, visto que a divulgação é em um site. Encontramos a relação de consumo presente, pois o emissor procura explicações para o fato de ter sido mal atendido e não ter seu problema resolvido pela atendente da empresa. Tudo isso favorece, em nosso entender, a procura pelo uso mais formal da língua por parte do falante, buscando como uma alternativa, um discurso mais elaborado como se acredita serem as construções que empregam *qual*.

Concluimos que as diferentes formas linguísticas empregadas pelos falantes representam os distintos modos que eles desejam se apresentar em sociedade de acordo com a situação comunicativa em que se encontram. Ao analisarmos nossos dados relacionando, por exemplo, as ocorrências encontradas às categorias nas quais as cartas estão inseridas no site *Reclame Aqui*, observamos que o contexto favorece a produção da hipercorreção e a busca pelo uso da linguagem como uma forma de inserção social, uma vez que o falante procura fugir de uma estigmatização pelo uso da linguagem. Observemos o gráfico (14) abaixo:

Gráfico 14: Categorias x Cartas

Fonte: Elaboração Própria

É importante refletirmos sobre quem são esses escreventes que recorrem a esse tipo de instituição (como bancos populares e financeiras) que apresenta esse número expressivo de cartas. Nossa hipótese é de que são pessoas de classe média baixa, com problemas financeiros, as quais já se sentem de alguma forma marginalizadas e vítimas de diversos tipos de preconceito. Isso explicaria nossa conjectura de que recorrem a uma linguagem mais elaborada, evitando que sejam também vítimas de preconceito linguístico. A insegurança financeira e social reflete em uma insegurança também linguística, uma vez que seus textos são produzidos com certa dificuldade de se expressar com clareza e marcados por diferentes tipos de desvios, não apenas referentes ao emprego do pronome *qual*. Podemos encontrar, nos exemplos a seguir, desvios relacionados à acentuação, pontuação, concordância, regência e/ou ortografia. Além de apresentarem problemas em sua organização.

150. **Financeira:** *Atrasei por problemas financeiros parcelas do meu veículo, e como para pagar com atraso preciso de outro boleto tentei retirar no site do banco sem sucesso, então resolvi aguardar o contato do mesmo. Este q nunca foi realizado. Na ultima semana entraram em contato com o whats app de meu pai,*

que nada tem de relação com as minhas contas e assim , após minha autorização entraram em contato comigo pelo mesmo numero em que constam em seus sistemas. Quem entrou em contato já foi um escritório de advocacia fazendo a cobrança da divida, no qual ameaçaram a busca e apreensão do veículo, sendo que eu estou disposta a efetuar o pagamento das parcelas com os juros, porém eles me cobram um valor de custas judiciais e custam um valor maior q o das parcelas em atraso. (Teresina – PI ID: 33705807 12/03/18 às 15h37)

151. **Financeira** *Venho através desta reclamação solicitar ao senhores responsável pelo setor que seja feita análise de atendimento prestados pelo setor de cobrança no qual fui insultada e também caluniada pelo fato de haver débito pendentes com a mesma,sendo que não tenho obrigação de ouvir desaforos nem tão pouco insultos. Nessa mesma data tive o desprazer de ter uma ligação de uma central de cobrança falando em nome de sua empresa fazendo a tal cobrança,ouvindo esse atendimento tive a infelicidade de ouvir de sua atendente que eu não tinha o direito de reclamar e nem questionar valores pelo fato de estar em atrasos,informei que os valores proposto n era viável nesse momento desta forma o atendimento se tornou agressivo,fui atendida pelo suellen operadora de cobrança,solicitei o atendimento de sua supervisão e falei com caren a mesma se apresentou. N posso acreditar que uma empresa com tanta seriedade como a credipar possa permitir que pessoas tão despreparada como essa fale em nome da mesma,sabemos que tamanha ignorância possa causar grandes danos e desgastes judiciário,nessa mesma data deixo minha crítica,tendo meu direitos [Editado pelo Reclame Aqui] e violados.... desde já agradeço a compreensão à quem queira ... (São Paulo – SP ID:21434275 10/10/16 às 16h44)*

152. **Banco:***Comprei um ap. Minha casa minha vida. E fui obrigada a compra um seguro no qual eles ficaram com o documento e eu nem sei do que se trata o seguro. Esse seguro ficou em um pouco mais de \$800,00 . Não me deram nenhum recibo que comprovarem o pagamento. O rapaz funcionário da caixa q me atendeu disse que quando eu baixada e o App da conta estaria lá o comprovante, ontem abri e não havia nada . Fui obrigada a abrir uma conta corrente na caixa na qual eu não queria , mais se eu não aceitasse cancelavam meu contrato. E serei*

obrigada a pagar uma cesta de serviço no valor de \$25,00. no final do meu contrato terei pago mais de 90,000 só de cesta de serviço. Gostaria se saber se realmente sou obrigada a adquirir esses serviços mesmo? Até para vc comprar um imóvel ,além de vc pagar dois imóveis ainda tem que comprar serviço e pagar cesta de serviço obrigatoriamente. (São Paulo – SP ID: 36096593 14/06/18 às 00h30)

Ao analisarmos as informações constantes nos exemplos (150, 151, 152) podemos perceber que os emissores relatam problemas que são recorrentes na vida de pessoas de baixa renda, tais como atraso de parcelas de consórcios, cobranças, venda casada (imóvel e seguro) assim como situações de desrespeito em sua condição de consumidor. Os exemplos apresentados também ratificam nossa hipótese de que esses escreventes possuem baixa escolaridade e/ou pouca familiaridade com a produção de textos mais formais, uma vez que apresentam dificuldades na produção de textos claros e coesos. Dessa forma, entendemos que esses escreventes recorrem a uma linguagem mais *formal*, no entanto, por não apresentarem um domínio efetivo das normas privilegiadas na variedade culta do português, suas produções refletem tanto casos de desvio em relação à norma padrão quanto em casos de hipercorreção.

Considerando que em nosso córpus temos 78,60% das cartas analisadas destinadas à categoria *Bancos/Cartões/Consórcios*, entendemos que essa concepção a respeito do uso da linguagem mostra-se extremamente pertinente, pois os emissores precisam se fazer *ouvir* para serem atendidos em suas reclamações/solicitações e para tanto recorrem a uma linguagem mais elaborada, acreditando que isso constitui um instrumento de poder, de convencimento, em especial em contextos que aparentam ser de maior formalidade, como os que envolvem questões financeiras.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesta tese apresentamos uma discussão a respeito dos usos de *qual* e variantes (*o/os/a/as/qual/quais*, preposicionados ou não) no português brasileiro, especificamente no gênero *carta de Reclamação*, associados à ocorrência do fenômeno da hipercorreção. Destacamos que, em nossa análise, *qual* é usado em estruturas não padrão de relativização, que não se sobrepõem aos usos das relativas cortadoras e copiadoras, que, por sua vez, parecem estar restritas ao uso do pronome *que*. Apoiamo-nos no arcabouço teórico-metodológico da Sociolinguística (LABOV, 2008; TARALLO, 1983; BAGNO, 2001; HORA, 2011) numa interface com o Funcionalismo (DIK, 1997; GIVÓN 1990; BYBEE, 2010; CASTILHO 2012, NEVES, 2000). Nosso trabalho está fundamentado ainda nos pressupostos teóricos referentes ao estudo dos gêneros textuais (BAKHTIN, 1992[1979]; MARCUSCHI, 2005, 2008).

No desenvolvimento de nossa pesquisa apresentamos inicialmente nosso objeto de estudo em um cotejo entre as regras prescritas pela gramática normativa e por gramáticas descritivas em relação aos usos do pronome relativo e às estratégias de relativização. Em seguida, discorremos sobre os pressupostos da Sociolinguística, a variável extralinguística *sexo* e a definição do fenômeno da hipercorreção. Na sequência, abordamos conceitos referentes ao preconceito linguístico, pois consideramos que a tentativa de fugir a esse tipo de preconceito pode resultar em hipercorreção. Trouxemos também os pressupostos do Funcionalismo, uma vez que analisamos a língua em uma situação real de uso, ressaltando a importância da situação comunicativa.

Ao adotarmos em nossa pesquisa conceitos sociolinguísticos, fundamentamos nossa ideia de que a explicação para nosso fenômeno de análise poderia estar fora do sistema linguístico, uma vez que a Sociolinguística permite a aceitação de que um fato linguístico pode apresentar motivações não só internas, mas também externas.

Antes de qualificarmos as ocorrências encontradas nos textos analisados, dedicamos uma explicação a respeito de gêneros textuais e às características da *carta de Reclamação*. A análise qualitativa apresentada foi necessária em decorrência de esse ser o gênero textual que compõe nosso corpus e que

entendemos ser um fator motivador do fenômeno da hipercorreção relacionado aos usos de *qual*.

A análise quantitativa dos dados, por meio do Excel, demonstrou que os usos não padrão do pronome relativo *qual* estão relacionados à regência, à concordância e emprego de *qual* como um elemento coesivo. Consideramos que desvios relacionados à coesão textual não são casos de relativização e aqueles que envolvem regência e concordância são usos não padrão diferentes das cortadoras e copiadoras classicamente definidas por Tarallo. No que tange a esses resultados, foi possível constatar que o escrevente apresenta significativa dificuldade em relação ao uso das preposições associadas ao pronome relativo *qual*. Ao dividirmos os grupos de ocorrências, evidenciou-se que o contexto sintático que envolve o emprego da preposição é opaco para o escrevente.

Nosso trabalho propôs uma abordagem considerando que o escrevente recorre às construções com o *qual* com a intenção de construir uma linguagem mais “correta”, apresentando isso como um argumento para ser atendido em sua reclamação/solicitação. Nos textos analisados, confirmou-se nossa hipótese, uma vez que 150 ocorrências envolvendo nosso objeto de estudo se encontram nos trechos destinados à reclamação e apenas 6, na solicitação. Ao recorrer a uma construção que não é usual em seu falar cotidiano, a tentativa resulta em hipercorreção.

Nossos dados apontam para um expressivo número de ocorrências do fenômeno estudado nas cartas destinadas à categoria *Bancos/Cartões*. Além disso, os *Bancos* que foram alvo dessas reclamações são bancos considerados *populares*, sendo este um fator também representativo de que o escrevente pertence a um grupo mais suscetível à prática da hipercorreção. O contexto de produção também favorece a hipercorreção, visto que o usuário intenciona apresentar uma linguagem que considera de “prestígio”. Um dos dados que comprovam nossa hipótese inicial é o fato de que, embora apresente um alto índice de ocorrência do uso não padrão, a categoria *Bancos/Cartões* não é a que recebe o maior número de reclamações.

Defendemos nesse estudo a existência de dois subtipos de usos não padrão com *qual*: aqueles relacionados à regência e concordância (considerados como relativas – grupo 1) e os que estão na função de coesão textual (não relativas –

grupo 2). No primeiro grupo é possível encontrar alta informatividade nas construções, pois permitem que o leitor recupere os referentes sem necessitar de acréscimos informacionais. Em relação ao segundo grupo, isso não ocorre. São casos em que não é possível a retomada do antecedente, não apresentando um referente fora da oração (função exofórica), ou mesmo antecipando um referente (função catafórica). Nesse grupo 2, observamos que o escrevente faz uso de *qual* intencionando um encadeamento em suas ideias; é um uso com função sequencial no texto, embora, muitas vezes, isso não se concretize. Em ambos os casos, associamos essas construções à presença de hipercorreção, motivada pela busca de um falar considerado de “prestígio”. O fator determinante para esse uso não é estrutural, mas sim, externo ao sistema linguístico.

De acordo com nossa análise, chegamos às seguintes conclusões: (i) os usos não padrão de *qual* estão relacionados à Regência, Concordância e Coesão de texto, (ii) o gênero textual *carta de Reclamação* atuou como motivador da ocorrência da hipercorreção; (iii) o contexto de produção relacionado à categoria *Bancos/Cartões* favoreceu a ocorrência de nosso fenômeno de análise; (iv) o fator extralinguístico sexo apresentou diferença significativa apenas nas ocorrências de coesão textual (não relativas), mas a ausência de correlação com outros fatores extralinguísticos impediu uma análise mais acurada; (v) recorrendo ao princípio de marcação (GIVÓN, 1990), constatamos um contraste binário entre *que/qual*, considerando *qual* uma categoria marcada e *que*, não marcada; (vi) a monitoração estilística sustenta as construções empregando o uso de *qual* em nosso cópulo de análise.

Os resultados obtidos em relação às preposições mais presentes nos usos não padrão relacionados à regência, quando comparados a dados obtidos em outras pesquisas, confirmam nossa hipótese sobre hipercorreção. As preposições *EM*, *A*, *DE*, mais frequentes nas construções não padrão encontradas em nosso cópulo, são as mesmas que apresentam o maior índice de apagamento em estudos que contemplam as características das relativas cortadoras. Dessa forma, a ocorrência dessas preposições sustenta nossa concepção de que o falante está construindo seu texto na busca por uma linguagem considerada mais *elaborada*.

Nosso trabalho, por meio das ocorrências não padrão envolvendo *qual*, busca demonstrar que essa vontade dos interactantes de “arrumarem” a língua

diante do olhar do outro é motivada pela preocupação com o falar “correto”, resultando, nos casos analisados, em hipercorreção. Em outros termos, afirmamos que a ocorrência de hipercorreção é uma consequência da existência do preconceito linguístico presente em nossa sociedade. Recorremos à afirmação de Orlandi (2009) de que a língua não é apenas um instrumento de comunicação, mas também é, entre outras coisas, um lugar de poder, um instrumento de visibilidade. Considerando que nosso *cópus* é composto pelo gênero textual *carta de Reclamação*, nossos dados demonstram que os escreventes assumem essa concepção de língua acreditando que este é um recurso para serem atendidos em suas reclamações/solicitações.

Os resultados alcançados em nosso trabalho confirmam que o uso não padrão de *qual* apresentado pelos escreventes não é uma escolha aleatória. Pautamo-nos nos pressupostos da Sociolinguística e do Funcionalismo para afirmarmos que a língua é dinâmica, fluida e que estudos linguísticos e sociais estão intimamente relacionados, o que nos permite compreender determinadas regularidades presentes no uso linguístico, além das construções padrão. Em nossos dados encontramos uma sistematicidade nessas construções não padrão, em especial no tocante ao emprego das preposições, à posição escolhida para o uso das construções dentro do texto (posição de fronteira de sentença), assim como a motivação de natureza sociointeracional e estilística.

Intencionamos, com essa pesquisa, colaborar com a profícua discussão acerca dos usos e funções de *qual*, auxiliando no aprofundamento de análises que envolvam uma perspectiva sociolinguística de abordagem associada ao estudo de gêneros textuais efetivamente realizados em contextos reais de produção. Ressaltamos a importância de estudos destinados a analisar fenômenos não previstos pela gramática tradicional e que considerem a dinamicidade da língua, seu aspecto heterogêneo e a pluralidade de usos que fazemos nos mais variados contextos de interação social.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ANTUNES, I. **Muito Além da Gramática**. São Paulo: Parábola Editorial, 2009.
- AUGUSTO, M. R. A., BERLINCK, R. A., SCHER, A. P. Sintaxe. **Introdução à linguística: domínios e Fronteiras**, v.I / Fernanda Mussalin, Anna Cristina Bentes (orgs.) SP: Cortez, 2001.
- BAGNO, M. Errei, sim. A hipercorreção e suas consequências. In: BAGNO, M. **Gramática pedagógica do português brasileiro**. São Paulo: Parábola Editorial, 2011. p. 933-981.
- BAGNO, M. **Dramática da Língua Portuguesa: tradição gramatical, mídia & exclusão social**. 2 ed. São Paulo: Edições Loyola, 2001.
- BAGNO, M. **A norma oculta: língua & poder na sociedade brasileira**. São Paulo: Parábola, 2003.
- BAGNO, M. **Preconceito linguístico: o que é, como se faz**. São Paulo: Loyola, 2004 [1999].
- BAKHTIN, M. M. Os gêneros do discurso. In: **Estética da criação verbal**. São Paulo: Martins Fontes, 1992[1979].
- BARBOSA, J. P. **Carta de solicitação e carta de reclamação**. São Paulo: FTD, 2005.
- BARROS, E. M. D. **Transposição didática externa: a modelização do gênero na pesquisa colaborativa**. **Raído, Dourados**, MS, v. 6, n. 11, jan./jun. 2012.
- BASTOS, W. A. **A relativização no Português do Brasil: a sentença orientada para o discurso**. 2008. 167 f. (Doutorado em Linguística) – Faculdade de Letras, UNESP, Araraquara, 2008.
- BAZERMAN, C. Cartas e a base social de gêneros diferenciados. In: DIONÍSIO, A. P.; HOFFNAGEL, J. C. (orgs). **Gêneros textuais, tipificação e interação**. São Paulo: Cortez, 2005, p. 83 a 100.
- BAZERMAN, C. Prefácio. In: BAWARSHI, A. S.; REIFF, M. J. **Gênero: história, teoria, pesquisa, ensino**. São Paulo: Parábola, 2013. p. 13-14.
- BEATO-CANTO, A. P. M.; BAUMGARTNER, C. T.; CECILIO, S. R. **Uma perspectiva de ensino da língua através do gênero textual carta de reclamação**. Londrina. UEL, 2006.
- BECHARA, E. **Gramática Escolar da Língua Portuguesa**. 2.ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2010.

BECHARA, E. **Lições de português pela análise sintática**. Rio de Janeiro: Padrão, 1983.

BECHARA, E. **Moderna gramática portuguesa**. Rio de Janeiro: Lucerna, 2004 [1999].

BIAZOLLI, C. C. **Posição de clíticos pronominais em duas variedades do português**: interrelações de estilo, gênero, modalidade e norma. 2016, 337 f. (Doutorado em Linguística e Língua Portuguesa) – Faculdade de Ciências e Letras, Universidade Estadual Paulista, Araraquara, 2016.

BISPO, E. B. **Estratégias de relativização no português brasileiro e implicações para o ensino: o caso das cortadoras**. 2009, 164 f. (Doutorado em Estudos da Linguagem), UFRN, Natal-RN, 2009.

BISPO, E. B. Estratégias de relativização no PB: motivações discursivo-interacionais e cognitivas. In: BISPO, E. B.; OLIVEIRA, M. R. (org.). **Orações relativas no português brasileiro: diferentes perspectivas**. Niterói: Editora da UFF, 2014.

BISPO, E. B. **Relativa restritiva em perspectiva construcional**. Entrepalavras, Fortaleza, v. 8, n. esp., p. 28-44, set. 2018.

BORTONE, E. M. e ALVES, S. B. O fenômeno da Hipercorreção. In: RICARDO, S. M. B. F. (Org.); MAGALHÃES, R. (Org.); FREITAS, V. A. DE L. (Org.); MACHADO, V. R. (Org.). **Por que a escola não ensina gramática assim?**. 1. ed. São Paulo: Parábola, 2014. 254p.

BORTONI-RICARDO, S. M. **Manual de Sociolinguística**. São Paulo: Contexto, 2014.

BORTONI-RICARDO, S. M. Um modelo para a análise sociolinguística do português do Brasil. In: BAGNO, M. (Org.). **Linguística da norma**. 3. ed. São Paulo: Edições Loyola, 2012. p.301-316.

BORTONI-RICARDO, S. M. **Nós chegemos na escola, e agora?** Sociolinguística e educação. São Paulo: Parábola, 2005.

BORTONI-RICARDO, S. M. **Educação em língua materna: a sociolinguística na sala de aula**. São Paulo: Parábola, 2004

BORTONI-RICARDO, S. M. **Do campo para a cidade: estudo sociolinguístico de migração e redes sociais**. São Paulo: Parábola Editorial, 2011.

BRIGHT, W. As dimensões da Sociolinguística. In: FONSECA, M. S.; NEVES, M. (org.) **Sociolinguística**. Rio de Janeiro: Eldorado, 1974, p. 17-23.

BRITO, L. P. L. Língua e ideologia. In: BAGNO, M. **Norma linguística**. São Paulo: Loyola, 2002.

BRONCKART, J-P. **Atividade de linguagem, textos e discursos: por um interacionismo sócio-discursivo**. Trad. Anna R. Machado e Péricles Cunha. São Paulo: EDUC, 2003 [1999].

BYBEE, J. **Language, usage and cognition**. Cambridge: CUP, 2010.

CAMACHO, R.G. **Da linguística formal à linguística social**. São Paulo: Parábola Editorial, 2013.

CAMACHO, R.G. **Aspectos funcionais e estruturais da concordância verbal no português falado**. Alfa, São Paulo, 37: 101-116, 1993.

CARONE, F. B. **Morfossintaxe**. 9 ed. São Paulo: Ática, 2005.

CASTILHO, A. T. **Nova gramática do português brasileiro**. São Paulo: Editora Contexto, 2012.

CASTRO, V. S. O Atlas Linguístico do Paraná: ocorrências de hipercorreção. In: **Estudos Linguísticos** (GEL – Grupo de Estudos Linguísticos do estado de São Paulo). São Paulo: Unesp Assis, vol. 29, 251-256, 2000.

CEGALLA, D. P. **Novíssima Gramática da língua portuguesa: com numerosos exercícios**. São Paulo: Ed. Nacional, 1980.

CORRÊA, V. R. **Oração relativa: o que se fala e o que se aprende no português do Brasil**. Tese (Doutorado em Linguística), Instituto de Estudos da linguagem, UNICAMP, Campinas-SP, 1998.

CUNHA, C.; CINTRA, L. F. L. **Nova Gramática do Português Contemporâneo**. 3 ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2007.

CUNHA, M. A. F. Análise funcionalista de procedimentos discursivos. In; PASSEGI, L; OLIVEIRA, M. S. (Orgs.). **Linguística e educação: gramática, discurso e ensino**. São Paulo: Terceira Margem, 2001, p.55-76.

DIK, C. S. **The Theory of Functional Grammar. Part 2: Complex and Derived Constructions**. (Edited by HENGEVELD, K.). Berlin; New York: Mouton de Gruyter, 1997 [1989].

DUARTE, M. E. L. e PAIVA, M. da C. de. 2006 [1968]. Quarenta anos depois: a herança de um programa na Sociolinguística brasileira. In: U. Weinreich; W. Labov; M. Herzog. **Fundamentos empíricos para uma teoria da mudança linguística**. (posfácio à tradução de Marcos Bagno). São Paulo: Parábola. pp.131-151.

ECKERT, P. **Three Waves of Variation Study: The Emergence of Meaning in the Study of Sociolinguistic Variation**, Annual Review of Anthropology, v. 41, p. 87-100, 2012.

FARACO, C. A. **Linguística Histórica**. São Paulo: Parábola, 2005.

FIORIN, L. J. Os gêneros do discurso. In: **Introdução ao pensamento de Bakhtin**. São Paulo: Ática, 2008. p. 60-76.

FURTADO DA CUNHA, M. A.; BISPO, E. B. **Pressupostos teórico-metodológicos e categorias analíticas da Linguística Funcional Centrada no Uso**. Revista do Gelne. v. 15, n. 1/2, p. 49-74, 2013.

GERALDI, J. W. **Portos de Passagem**. São Paulo: Martins Fontes, 1993.

GIVÓN, T. 1990. **Syntax: A Functional-Typological Introduction**, Vol 2. Amsterdam: Benjamins.

GIVÓN, T. **Functionalism and Grammar**. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, 1995.

GIVÓN, T. **Syntax: an introduction**. Vol. 1. Amsterdam; Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, 2001a.

GIVÓN, T. **Syntax: an introduction**. Vol. 2. Amsterdam; Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, 2001b.

GNERRE, M. **Linguagem, escrita e poder**. São Paulo: Martins Fontes, 2009 [1998].

GOMES, A. L. S. F. **Argumentação escrita e as crianças**: um estudo sobre a capacidade de julgamento de texto argumentativo. 2002. 84f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Instituto de Psicologia, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2002.

GUY, G. R.; ZILLES, A. **Sociolinguística quantitativa**: instrumental de análise. São Paulo: Parábola editorial, 2007.

HORA, D. da; Wetzels, L. 2011. **A variação linguística e as restrições estilísticas**. Revista da ABRALIN, v. Eletrônico, n. Especial, 147-188.

ILARI, R.; BASSO, R. **O português da gente**: a língua que estudamos, a língua que falamos. São Paulo: Contexto, 2007.

KATO, M.A. Recontando a história das relativas em uma perspectiva paramétrica. In: KATO, M.A.; ROBERTS, I. (Org.), **Português brasileiro**: uma viagem diacrônica. Campinas: UNICAMP, 1996.

KEENAN, E. L. & COMRIE, B. **Noun phrase accessibility and Universal Grammar**. Linguistic Inquiry, v. 8, p. 63-97, 1977.

LABOV, W. **Padrões sociolinguísticos**. São Paulo: Parábola, 2008[1972].

LABOV, W. Building on Empirical Foundations. In: LEHMANN, W. P.; MALKIEL, Y. (Eds.). **Perspectives on Historical Linguistics**. Philadelphia: John Benjamins Publishing, 1982. p. 1792.

LABOV, W. What can be learned about change in progress from synchrony descriptions. In: SANKOFF, David; CEDERGREN, Henrietta (Ed.). **Variation Omnibus**. Carbondale; Edmonton: Linguistic Research, 1981, p.177-199.

LABOV, W. Estágios na aquisição do inglês standart. In FONSECA, M. S. V. NEVES, M. F. (org) **Sociolinguística**. Rio de Janeiro: Eldorado, 1974, p.49-85.

LABOV, W. The intersection of sex and social class in the course of linguistic change. **Language variation and change**, v. 2, n. 02, p. 205-254, 1990.

LABOV, W. **Principles of linguistic change: Social factors**. Oxford: Blackwell, 2001.

LABOV, W. A hipercorreção pela classe média baixa como fator de mudança lingüística. In: **Padrões sociolingüísticos**. Tradução de Marcos Bagno, Maria Marta Pereira Scherre, Caroline Rodrigues Cardoso. São Paulo: Parábola Editorial, 2008.

LEAL, T.F. **Produção de textos na escola**: a argumentação em textos escritos por crianças. Tese de Doutorado. Recife: UFPE, Pós-graduação em Psicologia Cognitiva, 2003.

LEFEBVRE, C. As noções de estilo. In: BAGNO, M. (Org.). **Norma Linguística**. São Paulo: Edições Loyola, 2001.

LEITE, M.Q. **Preconceito e intolerância na linguagem**. São Paulo: Contexto, 2008.

LUCCHESI, D. **Sistema, mudança e linguagem**: um percurso na história da linguística moderna. São Paulo: Parábola, 2004.

LUCCHESI, D. **Sistema, mudança e linguagem**. Lisboa: Colibri, 1998.

MARCUSCHI, L. A. **Da fala para a escrita**: atividades de retextualização. 10. ed. São Paulo: Cortez, 2010.

MARCUSCHI, L. A. Gêneros textuais : definição e funcionalidade. In: DIONISIO, A. P.; MACHADO, A. R.; BEZERRA, M. A. (orgs.) **Gêneros textuais e ensino**. 4ed. Rio de Janeiro: Lucerna, 2005 [2002]. p. 19-36.

MARCUSCHI, L. A. **Produção textual, análise de gêneros e compreensão**. São Paulo: Parábola Editorial, 2008.

MARTELOTTA, M. E. Conceitos de gramática. In: MARTELOTTA, Mário Eduardo et al. (orgs). **Manual de Linguística**. São Paulo: Contexto, 2013.

MARTINS, S. E. C. Visão Panorâmica da História da Linguística – da Antiguidade Grega ao Renascimento. In: CUNHA, V. G. **Letras - Português/Inglês**. Vol. 1 - Uberaba: Universidade de Uberaba, 2006.

MELO, B. O. R. de. **Letramento e apropriação do gênero textual carta de reclamação no contexto da educação de jovens e adultos**. 2009. 2899f. Tese (Doutorado em Linguística) - Programa de Pós-Graduação em Linguística, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2009.

MOLLICA, M. C.; BRAGA, M. L. **Introdução à Sociolinguística**: o tratamento da variação. São Paulo: Contexto, 2003, 200p.

MOLLICA, M. C. de M. **(De) Que Falamos?** Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro Departamento de Linguística e Filologia- UFRJ, 1995.

MOLLICA, M. C. de M. **O estudo da cópia nas construções relativas em português**. Dissertação de Mestrado, PUC/RJ, Rio de Janeiro, 1977.

MOLLICA, M. C. de M. Sobre processos sintáticos que migram da fala para a escrita. In: FACE, Timothy L. KLEE, Carol A. (Orgs.). **Symposium**. 2 ed. Somerville: Cascadilla Proceedings Project, 2006. v 2. pp. 167-171.

MOURÃO, E. **A hipercorreção na escrita formal**: dilemas do revisor de textos. SCRIPTA, MINAS GERAIS, 2010. V.14.N.26

NEVES, M. H. de M. Os pronomes relativos. As orações adjetivas. In: **Gramática de usos do português**. São Paulo: Ed. UNESP, 2000.

NEVES, M. H. de M. **A gramática funcional**. São Paulo: Martins Fontes, 2001.

NEVES, M. H. de M. **A gramática**: história, teoria e análise, ensino. São Paulo: Editora UNESP. 2002.

NEVES, M. H. de M. **Texto e discurso**. São Paulo: Contexto, 2007.

NEVES, M. H. de M. **A gramática do português revelada em textos**. São Paulo: Editora UNESP. 2018.

OLIVEIRA, M. R. de. **Preconceito linguístico, variação e o papel da universidade**. Cadernos de letras da UFF: preconceito linguístico e cânone literário, Niterói, RJ, v. 36. p. 115-129, 2008.

ORLANDI, E.P. **Língua e Conhecimento Linguístico**. São Paulo: Cortez, 2002.

ORLANDI, E.P. **A língua brasileira e outras histórias**: discurso sobre a língua e ensino no Brasil. Campinas, SP: Editora RG, 2009.

PAIVA, M. C. de. A variável gênero/sexo. In: MOLLICA, M. C.; Braga, M. L. (Org.). **Introdução à Sociolinguística: o tratamento da variação**. São Paulo: Contexto, 2012. p. 33-50.

PEREIRA, D. C. **Uso de formas pronominais no português popular de São Paulo: instâncias de hipercorreção e de duplicação**. São Paulo: Estudos Linguísticos, 2010.

PERINI, M. A. **A gramática gerativa** – Introdução ao estudo da sintaxe portuguesa. Belo Horizonte: Vigília, 1976.

PERINI, M. A. **Gramática descritiva do português**. São Paulo: ed. Ática, 2004.

PERINI, M. A. **Gramática do português brasileiro**. São Paulo: ed. Parábola, 2013.

PEZATTI, E. G. O funcionalismo em Lingüística. In: MUSSALIN, F.; BENTES, A. C. (orgs.). **Introdução à Linguística. Domínios e fronteiras**. Vol. 2. São Paulo: Cortez, 2004.

PEZATTI, E. G. O funcionalismo em Lingüística. In: MUSSALIN, F.; BENTES, A. C. (orgs.). **Introdução à Linguística. Fundamentos epistemológicos**. Vol. 3. São Paulo: Cortez, 2007.

PINHEIRO, F. **Jornal escolar: laboratório para o ensino de língua portuguesa**. Dissertação (Mestrado em Estudos da Linguagem) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2009.

ROCHA, L. **Gramática normativa da língua portuguesa**. Rio de Janeiro: José Olympio, 1998 [1979].

SCHERRE, M. M. P. Sobre a influência de variáveis sociais na concordância nominal. In: SILVA, G. M. O.; SCHERRE, M. M. P. (Orgs.). **Padrões sociolinguísticos: análise de fenômenos variáveis do português falado na cidade do Rio de Janeiro**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1998.

SCHERRE, M. M. P.. **Doa-se lindos filhotes de poodle: variação linguística, mídia e preconceito**. São Paulo: Parábola, 2008 [2005].

SCREMIN, G.; AIMI, D. da S. **A presença da hipercorreção em textos de alfabetizadores populares: contribuições para os PALOPs**. Acolhendo a Alfabetização nos Países de Língua Portuguesa, v. 4, n. 7, 2010.

SCHNEUWLY, B; DOLZ, J. Os gêneros escolares: das práticas de linguagem aos objetos de ensino. In: **Gêneros orais e escritos na escola**. Tradução e organização de Roxane Rojo e Gláís Sales Cordeiro. Campinas: Mercado das Letras, 2004. p. 21-39.

SILVA, P.R. **A hipercorreção na fala de adultos desempregados da cidade de Maceió/AL**. Dissertação (Mestrado em Linguística). PPGLL/UFAL, 2011.

SILVA, J. Q. G. **Um estudo sobre carta pessoal: das práticas comunicativas aos indícios de interatividade**. 2004. 208f. Tese (Doutorado em Educação) - Faculdade de Educação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2002.

SILVA, I. T. **O uso do particípio em formações verbais no português do sul do Brasil**. (Dissertação de mestrado), PPGL/UFRGS, Porto Alegre, 2008.

SPERANÇA-CRISCUOLO, A. C.; RODRIGUES, A. **Descrição e análise das orações subordinadas adjetivas em diferentes gêneros textuais**. 2021. Artigo em preparação.

TARALLO, F. L. **Relativization strategies in brasilian portuguese**. University of Pennsylvania, Pennsylvania, Ph.D. Dissertação, 1983.

TARALLO, F. L. **A pesquisa sociolinguística**. 2. ed. São Paulo: Ática, 1986.

TRAVAGLIA, L. C. **Gramática e Interação: uma proposta para o ensino de gramática no 1º e 2º graus**. 6 ed. São Paulo, SP: Cortez. 2002.

VARELLA, N. K. **Leitura e escrita: Temas para reflexão**. Porto Alegre: Premier. 2004.

VIEIRA, F.; ALMEIDA, T. Entrevista com as Professoras Maria Cecilia Mollica e Maria Aparecida Lino Pauliukonis. **Palimpsesto**, Rio de Janeiro, Ano 15, n. 23, jul-dez 2016. p .626-633.