

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE
CENTRO DE FORMAÇÃO DE PROFESSORES
UNIDADE ACADÊMICA DE LETRAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM LETRAS
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM LÍNGUA PORTUGUESA**

MARIA DE FÁTIMA MOREIRA DA SILVA

**SOCIOLINGÜÍSTICA: VARIAÇÃO GEOGRÁFICA E PRECONCEITO
LINGÜÍSTICO NA PRÁTICA BANCÁRIA**

**CAJAZEIRAS - PB
2008**

MARIA DE FÁTIMA MOREIRA DA SILVA

**SOCIOLINGÜÍSTICA: VARIAÇÃO GEOGRÁFICA E PRECONCEITO
LINGÜÍSTICO NA PRÁTICA BANCÁRIA**

Monografia apresentada à coordenação do Curso de Especialização em Língua Portuguesa da Universidade Federal de Campina Grande, Campus de Cajazeiras - PB como requisito para obtenção do título de Especialista em Língua Portuguesa.

CAJAZEIRAS - PB
2008





S586s Silva, Maria de Fátima Moreira da.
Sociolinguística: variação geográfica e preconceito linguístico na prática bancária / Maria de Fatima Moreira da Silva. - Cajazeiras, 2008.
29p.

Não Disponível em CD.
Monografia(Especialização em Língua Portuguesa)Universidade Federal de Campina Grande, Centro de Formação de Professores, 2008.
Contem Bibliografia.

1. Sociolinguística. 2. Preconceito linguístico. 3. Especialização. I. Castro, Onireves Monteiro de. II. Universidade Federal de Campina Grande. III. Centro de Formação de Professores. IV. Título

CDU 81'27

MARIA DE FÁTIMA MOREIRA DA SILVA

SOCIOLINGÜÍSTICA: VARIAÇÃO GEOGRÁFICA E PRECONCEITO LINGÜÍSTICO
NA PRÁTICA BANCÁRIA

DATA: ___ / ___ / ___

BANCA EXAMINADORA:

ORIENTADOR: DR. ONIREVES MONTEIRO DE CASTRO

1º ARGÜIDOR: MS. MARIA DE LOURDES DIONÍZIO SANTOS

2º ARGÜIDOR: ESP. MARIA JOSÉ PEREIRA BEZERRA

DEDICATÓRIA

Monografia dedicada a minha avó materna Alzira Maria da Conceição que me inspirou a pesquisar sobre preconceito lingüístico.

AGRADECIMENTOS

A Deus, pai supremo por dar-me forças e coragem para desenvolver este trabalho.

A minha família por incentivar sempre a minha aprendizagem.

Ao Banco do Brasil S.A (Ag. Bonito de Santa Fé - PB) que através das atividades no setor de atendimento/auto-atendimento despertaram-me a curiosidade em observar a relação existente entre cliente e atendente no tocante à teoria sociolingüística.

A banca examinadora da presente monografia.

“É mais fácil desintegrar um átomo que um preconceito”.

Albert Einstein

RESUMO

O presente trabalho acadêmico tem o intuito de discutir problemas de variação geográfica, dentro da vertente Sociolingüística (seus conceitos e tipos), com enfoque no preconceito lingüístico sofrido pelos nordestinos nas práticas sociais e na prática bancária. É importante salientar que os usuários dos serviços de auto atendimento/atendimento no âmbito bancário interagem entre si, apresentando também como se processa a relação entre atendente/cliente. Para tratar a questão dos elementos lingüísticos variacionais, tomamos de empréstimo as referências de Bortoni-Ricardo (2005), Tarallo (1989; 2005), dentre outros, como forma de delimitar o espaço social da interação. Goffman (1975) e outros teóricos são peças singulares no que se refere ao preconceito lingüístico propriamente dito. O estudo, preliminarmente, parece mostrar os entremeios entre a prática cotidiana do atendimento bancário e o real usuário da instituição financeira no sertão: o homem simples e pouco instruído. Dessa relação interativa de serviço e preconceito depreendemos a existência de um preconceito contra o homem, seja em sua interação com a máquina, seja na busca de informação (contraste entre a linguagem tecnicista e o linguajar), ou mesmo na interação especial do usuário menos favorecido e o responsável pelo atendimento na agência bancária.

Palavras-chaves: sociolingüística – variação – preconceito - nordestino – cliente

ABSTRACT

This academic work has the aim of discussing problems of geographical variation within the strand Sociolinguistics (their concepts and types), focusing on linguistic prejudice suffered by Northeastern in social practices and in banking practice. It is important to note that users of the services of self care / service within banking interact with each other, also takes place as the relationship between attendants / customer. To address the issue of language elements variational, take a loan referrals from Bortoni-Ricardo (2005), Tarallo (1989, 2005), among others, as I define the area of social interaction. Goffman (1975) and other theorists are natural parts as regards preconception language itself. The study, preliminarily, seems to show the insertion between the daily practice of care banking and real user's financial institution in the wilderness: the poorly educated and simple man. The relationship of interactive service and prejudice infers the existence of a prejudice against the man, both in their interaction with the machine, is in search of information (contrast between the technical language and language), or even the user's interaction special and disadvantaged responsible for dealing in branch.

Key-words: sociolinguistics - variation - prejudice - northeastern - customer

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	9
CAPÍTULO 1 - SOCIOLINGÜÍSTICA: RELAÇÃO ENTRE LÍNGUA E SOCIEDADE	11
CAPÍTULO 2 - PRECONCEITO LINGÜÍSTICO NA PRÁTICA BANCÁRIA	17
CAPÍTULO 3 - PRECONCEITO CONTRA O NORDESTINO	24
CONSIDERAÇÕES FINAIS	27
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	28

INTRODUÇÃO

Falar de preconceito hoje em dia é uma atitude até corriqueira. Muito se tem tratado do assunto, envolvendo várias camadas da sociedade e, mais, o estabelecimento de formas de preconceito reguladas e consideradas impróprias pela Lei.

Se considerarmos o preconceito contra os negros, os homossexuais, os velhos, os pobres todos são vítimas de preconceitos. Como tal, nenhum tipo de comportamento ou atitude é introjetada ou manifestada no cotidiano de uso sem que uma forma de linguagem seja a veiculadora inicial da informação.

De certo, os serviços modernos exigem dos usuários, formas interativas mais específicas e especiais em função da rapidez com que a informação deve ser recebida e o serviço prestado, seja em qual for o setor da atividade produtiva onde a interação homem e máquina seja requerida, ou “home” e homem, dentre outras.

O nosso trabalho monográfico é importante, pois busca tratar da manifestação do preconceito com vistas aos procedimentos interativos da prática de atendimento em estabelecimento bancário. Como o trabalho está sendo posto a conhecer a partir de um contexto nordestino, o foco central do que consideramos preconceito institui a observação em torno do usuário sertanejo e simples, limitado ao município de Bonito de Santa Fé - PB, no Banco do Brasil da referida cidade, no período de julho a setembro, do ano em curso.

Muitos sociolinguístas tratam do preconceito como sendo consequência do uso da língua em determinados níveis sociais com padrão de língua diferentes das classes dominantes e Scherre (2005) parece afirmar que o preconceito é uma forma do homem tentar aprisionar a língua que é na verdade tentar cercear o espírito criador do ser humano. Do mesmo modo, Bagno (2003) trata dessa questão estabelecendo que as referências de preconceito estão relacionadas à imposição das classe dominantes no tocante à fala/escrita gerando assim formas de discriminação e exclusão, principalmente de negros, nordestinos, pobres e analfabetos.

Por isso traçamos os seguintes objetivos formais para a realização do nosso trabalho, a saber:

Objetivo Geral: discutir problemas de variação geográfica, dentro da vertente Sociolinguística (seus conceitos e tipos), com enfoque no preconceito linguístico sofrido pelos nordestinos nas práticas sociais e na prática bancária.

Objetivos específicos: foram pensados para servirem de base nos procedimentos de elaboração de cada capítulo de nossa monografia, ficando determinado, inicialmente que:

- O primeiro capítulo discute a relação formal entre a Sociolinguística, a língua e a sociedade em geral;
- O segundo capítulo versa sobre as noções formais do que se convencionou chamar preconceito e, como tal, se manifesta na prática de atendimento bancário;
- O terceiro capítulo discute os mecanismos de preconceito que, especialmente, se relacionam com o nordestino.

Como ponto final do nosso trabalho, apresentamos uma breve conclusão de tudo o que foi apontado aqui com respeito aos preconceitos e aos mecanismos de atendimento e preconceito para com o nordestino.

De certo, ressaltamos que o nosso texto não se apresenta de forma tão plena, dadas as dificuldades em se trabalhar, em tão pouco tempo, com elementos de interação pessoa a pessoa, e homem x máquina em torno do atendimento bancário. As dificuldades que se iniciam são da ordem das limitações teóricas especificamente sobre atendimento e, mais pontualmente, com relação ao processo de interação com os usuários: “arredios”, pouco sociáveis (reservados) em termos de manifestações verbais, pois estes são na sua maioria apegados ao seu falar como elemento identitário inviolável, porque enquadradas neste sentido são conservadores dos seus costumes, mantenedores da sua tradição e da sua cultura. Ou por outro lado, protegendo-se do desconhecido, do novo (duvidoso, inseguro, questionável).

Vale salientar que a língua(gem) é um bem intrínseco ao indivíduo e a sua comunidade – é uma identidade de mais profunda; talvez seja por essa razão, a reserva, a auto-defesa, a resistência a qualquer modo de transgressão/violação, por parte do usuário “arredio”.

É basicamente o que estamos nos dispondo em tratar aqui.

CAPÍTULO 1

SOCIOLINGÜÍSTICA: RELAÇÃO ENTRE LÍNGUA E SOCIEDADE

O próprio nome é a junção interdisciplinar do social com a lingüística, tendo o surgimento, no âmbito acadêmico, em um congresso realizado na Universidade da Califórnia em Los Angeles (EUA), sendo organizado por William Bright com a participação de diversos estudiosos com trabalhos voltados para a linguagem e sociedade, entre eles: William Labov, John Fisher, Dell Hymes.

A Sociolingüística deve relacionar as variações lingüísticas observáveis em uma comunidade e as respectivas diferenças existentes na estrutura social desta.

A referida disciplina é uma das subáreas da Lingüística estudando a língua em uso nas comunidades falantes, investigando assim aspectos lingüísticos e sociais, focalizando também os empregos lingüísticos concretos, em especial os de caráter heterogêneo.

O objeto de estudo da Sociolingüística é a língua falada em seu contexto social, ou seja, é o emprego desta em situações reais de uso e tem como ponto de partida a comunidade lingüística. Quando se estuda este tipo de comunidade, o principal aspecto a ser observado é a diversidade ou variação.

A diversidade lingüística está relacionada à/ao:

- a) identidade social do emissor (falante);
- b) identidade social do receptor (ouvinte);
- c) contexto social;
- d) atitude lingüística ou julgamento social.

O campo de estudo da disciplina em foco é o lugar e como as relações entre língua, fala e sociedade se conectam.

Os tipos de sociolingüística mais conhecidos são:

- a) interacional: estuda o uso do processo de comunicação em determinado espaço e tempo e como o usuário da língua sustenta a interação verbal em curso;
- b) variacionista: estuda as variações derivadas do contexto social para responder aos problemas da variação no sistema;
- c) diacrônica: estuda as fases anteriores da língua com o intuito de explicar os aspectos atuais (sincrônicos) desta.

Segundo Fernando Tarallo (2003) os sociolinguístas são aqueles que entendem por língua um veículo de comunicação de informação e de expressão entre os indivíduos da espécie humana.

A Sociolinguística apresentada na década de 90 do século passado até os dias atuais não se restringe somente ao processo de mudança linguística, como também descobre as relações de poder e dominação que atuam nas instituições sociais.

A microssociolinguística se ocupa prioritariamente do estudo da variação e mudança, já a macrossociolinguística, por sua vez, ocupa-se em investigar o processo de comunicação humana que, refletindo as relações de poder, está permanentemente construindo e perpetuando as instituições sociais.

A microssociolinguística contempla a etnografia da comunicação, o discurso, linguagem e sexismo, pragmática linguística e implicaturas conversacionais, línguas *pidgins* e crioulas, variação linguística e as aplicações da sociolinguística da língua.

A macrossociolinguística tem em seus temas: o multilingüismo e bilingüismo, diglossia, atitudes linguísticas, escolha linguística, manutenção e mudança linguística, planejamento linguístico e standardização.

As correntes sociolinguísticas modernas voltam-se para três tipos de situações: sociedades multilíngües e/ou multidialetais; comunidades de falantes de línguas crioulas ou pós-crioulas; dialetos ou variedades urbanas. Infelizmente nenhuma dessas correntes parece adequada à descrição dos fenômenos sociolinguísticos do nosso país, pois a primeira corrente leva em consideração que o Brasil é uma das poucas nações monolíngües de grande extensão

em seu território, todavia, não se deve confundir essa característica com homogeneidade lingüística.

A segunda corrente trata da dialeção no Brasil e das diferenças existentes entre o português citadino no Brasil, pois este continua próximo do português de Portugal, mesmo apresentando diferenças na fonologia e no léxico.

Na terceira corrente temos a aplicação da teoria e métodos desenvolvidos com a finalidade de analisar os dialetos urbanos em nações industrializadas, contudo, estes métodos importados, por sua vez, necessitam adequar-se à realidade sociolingüística nacional.

As variações que são amplamente estudadas no contexto sociolingüístico são: a variação geográfica (diatópica) e a variação social (diastrática).

A variação geográfica relaciona-se às diferenças lingüísticas no espaço físico.

Exs.: fala de cariocas e pernambucanos;
fala de brasileiros e portugueses;
fala do homem urbano e do homem rural

A variação social está ligada à identidade dos falantes e com a organização sociocultural da comunidade falante, levando-se em conta as fronteiras sociais:

- a) classe social;
- b) idade;
- c) sexo;
- d) situação ou contexto social.

Existem outros tipos de variações lingüísticas relacionadas ao contexto, estas são chamadas de estilísticas e levam em conta as interações verbais e estilos de fala: formal, informal, coloquial, familiar, pessoal. Ela leva em conta o grau de atenção e de planejamento com relação ao falante e sua interação com o meio.

Bortoni-Ricardo (2005:41) refere-se a alguns fatores observados em relação ao grau de atenção e planejamento:

- a) a acomodação do falante a seu interlocutor;
- b) o apoio contextual na produção de enunciados;
- c) a complexidade cognitiva envolvida na produção lingüística;
- d) a familiaridade do falante com a tarefa comunicativa que está sendo desenvolvida.

Existem estilos ao falar, considerados monitorados, em que o falante possui maior nível de atenção, caracterizando-se por grande complexidade cognitiva e o estilo menos monitorado exerce menos pressão comunicativa quando detém de maior familiaridade com a temática abordada.

As variedades lingüísticas encontram-se intimamente ligadas à estrutura social, isso ocorre porque algumas comunidades são consideradas superiores e outras inferiores devido a relações de poder econômico e social, surgindo assim as variedades de prestígio e de variedades não-prestigiadas.

Nas sociedades ocidentais prestigiadas surge a variação padrão. Esta por sua vez refere-se à forma de falar/escrever dentro de uma comunidade, esta também é chamada de norma culta, pois, no Brasil, conserva-se a grande variação no repertório verbal e o limitado acesso a norma-padrão.

A variedade padrão reflete uma atitude social que define o que é “certo” no modo de falar através da influência das classes dominantes. Isto ocorre porque esta variedade representa o ideal de homogeneidade em meio à verdadeira realidade da variação lingüística, ela marca algumas pronúncias, construções gramaticais, entre outros aspectos.

O padrão estabelecido pelas camadas dominantes sofre alterações históricas tendo em vista que as línguas são mutáveis e evoluem sempre. Por exemplo, determinada palavra pronunciada em um analfabeto “dereito” é considerada, do ponto de vista da norma culta, “errada”, mas esse vocábulo esteve presente na formação do léxico da norma-padrão, pois o mesmo é utilizado na carta de Pero Vaz de Caminha (datada de 1500).

Alguns podem considerar o desvio da norma culta como língua simples, inferior (Ex. fala do caipira). Mas para a Lingüística, toda língua se adéqua à comunidade que a utiliza para que o seu povo possa comunicar o que sente/pensa.

Dessa forma, não existem línguas homogêneas, e a variação que percebemos neste é produto social, humano, histórico, onde estão interligados presente, passado e futuro. No Brasil homogeneidade no quesito língua é considerada um mito, porque na formação do português brasileiro houve a mistura de componentes trazidos de vários países, a língua indígena, a colonização pelos portugueses, a importação de escravos africanos, deixando o país rico em expressões/variações lingüísticas sem uma única forma lingüística.

Outro ponto a respeito da hegemonia da língua portuguesa é o fator histórico que somente nos últimos dois séculos e meio foi normatizado o português falado no Brasil em direção ao português “padrão”, que, mesmo estando variado geograficamente/socialmente, passou a gozar de prestígio (escrever e falar bem).

Para o sociolingüista é próprio aceitar que a diversidade lingüística dada às características pluriculturais envolve aspectos de cunho ideológico e o preconceito muitas vezes equivale ao religioso, racial.

Yonne Leite e Dinah Callou (2002:16) refletem sobre o português padrão: “ O domínio de um português padrão é privilégio reservado a poucos membros de uma elite econômico-social que assim assegura o seu poder e sua primazia político-cultural”.

Cabe aos nossos representantes que melhorem as condições sociais com maior acesso a uma educação efetivamente democrática, reconhecendo assim a diversidade do nosso povo, e trabalhar com esta, no sentido de que todos os usuários da língua tenham acesso às normas de prestígios, como também às mesmas oportunidades.

A variação/língua não se separam sendo por esse motivo que a Sociolingüística considera com atenção a diversidade lingüística não como um problema, mas como uma qualidade do fenômeno lingüístico.

A sociedade brasileira detém características sociolingüísticas relacionadas ao falar do campo em comparação ao falar urbano. Pode-se provar estes fatos através do processo de formação de palavras juntar/ajuntar; sentar/assentar, mostrar/amostrar. Nesses pares de vocábulos, uma dessas formas tornou-se prestigiada na zona urbana enquanto a outra, na

atualidade é encontrada no repertório lingüístico de falantes do setor rural. Isso não quer dizer que uma ou outra esteja errada, e sim, que cada comunidade a utiliza separadamente.

CAPÍTULO 2

PRECONCEITO LINGÜÍSTICO NA PRÁTICA BANCÁRIA

Dia 27.08.2008 ao chegar a minha agência, encontrei vários aposentados em sua maioria da zona rural, para recebimento do seu “apusentu” como costumam falar e lembrei-me das pesquisas bibliográficas a respeito de preconceito lingüístico que estou realizando para este trabalho acadêmico. E percebo diariamente que estes clientes sofrem o dito preconceito (por conta da velhice, por ser do campo ou por ser analfabeto). Já ouvi pessoas que intitulam-se “letradas” chamarem os senhores idosos que estão na fila do auto-atendimento de “burro” por que não sabem obter um saldo, um extrato e até sacar o seu dinheiro.

Infelizmente o preconceito ou juízo preconcebido existente no Brasil nos remete ao tipo de colonização realizado no país, quando determinadas regiões litorâneas, como Salvador, Fortaleza, Recife e Olinda, São Luís no decorrer dos séculos XVI e XVII tiveram maior prestígio do ponto de vista sócio-econômico do que as cidades localizadas no interior.

Explica-se então, porque algumas cidades do nosso país localizadas do ponto de vista geográfico mais próximas da Europa por receberem um grande grupo de portugueses que desenvolveram falares mais parecidos com os lusitanos. Outro aspecto, levando-se em consideração o território nacional nos remete a localização das capitais brasileiras, ao longo destes cinco séculos de “descobrimto”: Salvador desde o início da colonização, depois o Rio de Janeiro no período de 1763 até a fundação de Brasília no ano de 1960, naturalmente que a capital possui um poder político e prestígio que acabou por transferir-se para o dialeto da região.

Atualmente, na sociedade brasileira, costuma-se dizer que “as pessoas sem instrução falam tudo errado”, não sabem ler ou falar “corretamente” ou que “isso não é português”, demonstrando assim que o preconceito lingüístico está enraizado em dizer que existe uma única língua portuguesa e esta por sua vez, seria a língua estudada e ensinada nas instituições escolares, nas gramáticas e nos dicionários.

Geralmente a população da zona rural ou da zona urbana (camadas mais baixas) por questões ligadas à sua formação escolar ou analfabetismo, por exemplo, utilizam a palavra “Cráudia” para referir-se ao nome próprio Cláudia. Seja esta usada na escrita ou na oralidade gera um fenômeno de estigmatização por parte da sociedade considerada, segundo Marcos Bagno não estamos diante de um traço de “atraso mental” dos falantes “ignorantes”, mas simplesmente de um fenômeno fonético.

Este fenômeno da fonética do Brasil colaborou para a formação da nossa língua padrão.

Ex.: português padrão	etimologia	origem
cravo	clavu	latim

No processo histórico, o l de determinadas palavras na sua origem etimológica transformaram-se em r. Por esse motivo, se há pessoas que pronunciam/escrevem desta forma ter que admitir que Camões também possuía esse mal, pois o mesmo escreveu “ingrês”, “pranta” no poema “Os Lusíadas”.

O preconceito lingüístico está principalmente ligado a uma questão que não é lingüística, mas sim, social, econômica e política, porque os cidadãos que dizem “Cráudia” e são de classe prestigiada também produzem formas indesejáveis, só que estes casos ocorrem em menor quantidade (a exemplo de políticos semi-analfabetos).

A língua real, sistema transmitido através de gerações em circunstâncias naturais, detendo de grande riqueza e complexidade singular, que ainda não se deixou descrever na sua totalidade pelos lingüistas.

Scherre (2005:43) faz respaldo entre língua e injustiça social da seguinte forma:

Em nome da boa língua, pratica-se a injustiça social, muitas vezes humilhando o ser humano por meio da não aceitação de um dos seus bens culturais mais divinos: o domínio inconsciente e pleno de um sistema de comunicação próprio da comunidade ao seu redor. E mais do que isto: a escola e sociedade - da qual a escola é reflexo ativo - fazem associações perversas, sem respaldo lingüístico estrutural; entre domínio de determinadas formas lingüísticas e beleza e feiúra; entre domínio de determinadas formas lingüísticas e elegância ou deselegância (...).

Nos estabelecimentos bancários o preconceito lingüístico ocorre tanto no meio escrito quanto na oralidade. Na escrita, manifesta-se quando alguns clientes, em sua maioria “analfabetos funcionais¹”, ou seja, só conseguem escrever o próprio nome (muitas vezes olhando para a carteira de identidade ou carteira profissional), demorando-se ao assinar contratos, abertura de conta, cheques, entre outros papéis.

Na oralidade ocorrem criações de novas palavras: o limite de crédito referente ao cheque especial de pessoa física é chamado de disponível, o (a) atendente da sala de auto atendimento é chamado (a) de pagador (eira); o décimo - terceiro salário dos aposentados é conhecido como aumento (eles confundem o décimo – terceiro com a elevação salarial que ocorre com a progressão do salário-mínimo no mês de maio de cada ano).

Infelizmente essas ocorrências lingüísticas estão interligadas com a questão do analfabetismo no Brasil que está concentrado principalmente na população rural de municípios de pequeno porte, nascidos principalmente em famílias numerosas e muito pobres, que por questões de subsistência necessitaram da mão-de-obra de todos os membros familiares e para estes núcleos familiares, em particular os adultos que por não estudarem, valorizavam os saberes do trabalho mais do que os conhecimentos veiculados através da escola.

As situações de leitura e escrita foram raríssimas no cotidiano destas pessoas restritas a algumas cartas, contas em armazéns ou cerimônias de culto religioso. Os contatos sociais limitaram-se aos vizinhos e parentes, e a forma de trabalhar no ambiente doméstico ou na agricultura/pecuária era efetuada através do processo de imitação ou instruções verbalizadas.

Alguns detentores da condição de analfabeto chegaram a freqüentar a escola em períodos curtos e descontínuos, com pouco aproveitamento na aprendizagem, e, por vezes, aqueles que aprenderam algum conhecimento, com a falta de prática na utilização social das habilidades adquiridas no âmbito escolar, levaram-nos à regressão de analfabetos. Algumas pessoas vivenciaram, devido a esses fatores, experiências de fracasso, castigo e humilhação.

¹ Analfabeto funcional é um indivíduo que, mesmo sabendo ler e escrever frases simples, não possui as habilidades necessárias para satisfazer as demandas do seu dia-a-dia e se desenvolver pessoal e profissionalmente. (Bortoni-Ricardo, 2004:21)

No Brasil, parte dos analfabetos da zona rural migrou para as cidades, principalmente as localizada na região sudeste, em busca de melhores condições financeiras ou fugindo de eventos climáticos (seca) e tiveram que ambientar-se com a cultura/emprego da língua da metrópole, não preenchendo assim, em muitas ocasiões, as expectativas normativas dominantes do ambiente social, recebendo o estigma de roceiros pobres, negros, nordestinos, etc., pois, no contexto urbano letrado, os conhecimentos de leitura, escrita e cálculo passam a ser requeridas no meio social com mais assiduidade para poder resolver questões burocráticas, procurar emprego e qualificar-se no mercado de trabalho e os analfabetos não se ressentem somente das limitações objetivas com que se defrontam, como também sentem-se constrangidos com rótulos pejorativos que a sociedade lhes impõe:

“A gente chega num lugar, você precisa assinar; você vai entrar no banheiro, você precisa ver ali, senão entra no banheiro errado, você fica com vergonha”. (Alfabetizanda, Anápolis, Goiás) (Di Pierro e Galvão: 2007:21)

De acordo com Di Pierro e Galvão: “a impressão da digital se torna a marca evidente do estigma de inferioridade atribuído ao analfabeto e as situações de identificação pública passam a ser vividas como humilhação”.

Os constrangimentos sucessivos/discriminação provocam nos analfabetos a baixa-estima através da imposição de estigmas.

No atendimento bancário, os aposentados e os agricultores rurais por sentirem constantemente estigmatizados costumam dizer: “Quem é analfabeto é cego”, “Onde coloco o dedo?”, “Paciência, termino já de assinar”, quando são solicitados a exercer alguma atividade de escrita.

Na história brasileira, a construção social do preconceito contra o analfabeto remete à invasão holandesa, no século XVII, quando os holandeses educavam os meninos índios e os negros, como forma de dominarem as classes subalternas para exercerem o poder através da religião.

Já no século XIX, os fazendeiros paulistas e os senhores de engenho da Bahia (elite rural) em sua maioria, não sabiam ler ou escrever, contudo, podiam votar e até virarem

deputado. Nesta fase o analfabetismo não se encontrava associado à pobreza e à exclusão social e sim porque a elite rural não tinha quase acesso ao domínio de leitura e escrita.

No período republicano (início do século XX) os intelectuais brasileiros queriam acabar com o analfabetismo, conhecido na época como “vergonha nacional”, tentando adequar-se aos padrões europeus, continuando no século passado. A partir da segunda metade do século anterior desenvolveu-se no país projetos de alfabetização, a exemplo do MOBREAL (década de 70), Alfabetização Solidária e Brasil Alfabetizado (década de 90). Porém o processo de alfabetização não está atrelado ao letramento, pois a grande parte dos alfabetizados não reconhecem muitas vezes, quando utiliza os terminais de auto-atendimento os números e letras do código de acesso (senha) para consultarem um saldo ou misturam as mesmas, provocando o bloqueio de senha.

O zelador da minha agência o Sr. José Miguel de Sousa (Dé) escreve o nome de forma desastrosa e ele freqüentava no início do ano o EJA (Educação de Jovens e Adultos), mas infelizmente abandonou estudos por achar que não consegue aprender o restante, ou seja, aprender a ler, escrever e contar de forma mais precisa.

No atendimento bancário, o cliente deve ser atendido de forma precisa, com o intuito de atender as reais necessidades de cada cliente; disponibilizar o melhor pacote de soluções para cada caso.

O público dominante da minha agência são os agricultores familiares e os aposentados de acordo com o Código de Defesa do Consumidor e a Lei 10.741/2003-Estatuto do Idoso, os aposentados (maiores de 60 anos) têm atendimento prioritário que tem o seguinte conceito no Banco do Brasil:

atendimento prioritário é um direito assegurado por lei às pessoas com necessidades especiais de serem atendidas em qualquer ambiente da agência, por meio de serviços individualizados, que assegurem tratamento diferenciado e atendimento imediato, além da sua inclusão social.

Em suas características temos:

- a) facilitar o acesso às dependências, aos guichês de caixa e aos terminais de auto atendimento;
- b) garantir lugar privilegiado em filas;

- c) sinalizar a dependência com placa aérea sobre o atendimento prioritário;
- d) fornecer serviço personalizado de acordo com a estrutura física de cada agência

Temos como público-alvo, no caso de pessoas com necessidades especiais:

- a) deficiente físico;
- b) deficiente auditivo;
- c) deficiente visual;
- d) deficiente mental;
- e) pessoa com mobilidade reduzida;
- f) idosos com idade igual ou superior a 60 anos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por criança de colo.

O Banco do Brasil tem que disponibilizar aos clientes com necessidades especiais alguns serviços entre os quais:

- a) atendimento diferenciado e imediato;
- b) assentos de uso preferencial sinalizado, espaços e instalações acessíveis;
- c) divulgação em lugar visível, do direito de atendimento prioritário das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida.

Outras orientações a cerca do atendimento são:

- Com relação a idosos com idade igual ou superior a 60 anos;
 - a) trate-os com paciência e respeito;
 - b) lembre-se que os clientes enquadrados na Lei 10.048 têm total prioridade nas filas sobre os demais clientes mesmo que estejam em atividade profissional.
- Com relação ao atendimento de clientes com necessidades especiais nas filas, devem ser observadas as seguintes orientações:
 - a) disponibilizar um guichê exclusivo para os clientes com necessidades especiais, caso a agência tenha mais de três guichês em funcionamento;

- b) observar a focalização exata da placa aérea de acessibilidade;
- c) priorizar o atendimento aos clientes com necessidades especiais na entrega de senhas fornecidas pelo sistema de gerenciamento do atendimento.

Dessa forma, com os aspectos retratados acima, o Banco do Brasil tem como objetivos prestar um atendimento de excelência aos clientes, privilegiando os portadores de necessidades especiais, conforme as leis vigentes no país e a inclusão social e respeitabilidade.

A interação entre atendente e cliente se procede através do discurso, que é uma das formas de conseguir captar o que o cliente deseja saber ou qual problema gostaria de ser solucionado. Entretanto, nem sempre essa situação ocorre satisfatoriamente, por causa de dois fatores que interagem entre si. Em primeiro lugar a homogeneidade cultural que é dificilmente verificada nas sociedades com pouca mobilidade, onde pessoas que não têm a mesma visão do mundo nem a mesma língua devem interagir a todo tempo. Em segundo lugar pelas práticas do discurso, visto que estas se limitam a fatores não lingüísticos, como também pelas condições histórico-sociais nas quais os falantes agem ou interagem.

CAPÍTULO 3

PRECONCEITO CONTRA O NORDESTINO

O preconceito ocorre sob várias circunstâncias, principalmente entre classes sociais diferentes; no entanto, o nordestino sofre de preconceito principalmente pela forma de falar no nordeste brasileiro.

Em nível nacional, podemos retratar como a fala nordestina é realizada nas novelas de televisão, principalmente aquelas elaboradas pela Rede Globo de Televisão, em cujos enredos os personagens nordestinos são vistos como rústicos ou criados para provocar riso e deboche dos demais personagens ou espectador.

Marcos Bagno faz as seguintes considerações a respeito desta situação:

No plano lingüístico, atores não-nordestinos expressam-se num arremedo de língua que não é falada em nenhum lugar do Brasil, muito menos no Nordeste. (...) nós sabemos muito bem que essa atitude representa uma forma de marginalização e exclusão (...) Porque o que está em jogo aqui não é a língua mas a *pessoa* que fala essa língua e a *região geográfica* onde essa pessoa vive. Se o Nordeste é “atrasado”, “pobre” (...) “naturalmente”, as pessoas que lá nasceram e a língua que elas falam também devem ser consideradas assim...

Historicamente, o preconceito contra o nordestino se expressa, por exemplo, através de estereótipos do “baiano” e do “paraíba”, denominações que são usadas genericamente em São Paulo e no Rio de Janeiro, respectivamente, para se referirem aos migrantes vindos da região Nordeste. Ao nordestino, infelizmente ainda estão vinculados outros tipos sociais: o retirante, o flagelado, o arigó, entre outros.

Albuquerque Júnior leva em consideração que as populações do Nordeste são objetos destes preconceitos e apresenta dois aspectos fundamentais:

Em primeiro lugar, a história da construção da própria idéia de Nordeste e, em consequência, da idéia de ser nordestino (...) em segundo lugar, é necessário abordamos o papel desempenhado pelas elites nordestinas e por suas camadas populares na história do país no século XX, pensarmos que processos sociais e que aspectos do funcionamento da economia e da política brasileiras (...) provocaram conflitos (...) e qual foi o papel desempenhado, nestes processos, pelos diversos grupos sociais do Nordeste.

A denominação Nordeste surgiu para nomear uma região geográfica do país, na década de 10 do século XX. Antes, a divisão regional do Brasil se fazia apenas entre o Norte, que abrangia todo o atual Nordeste e toda a atual Amazônia e o Sul que abarcava toda a parte do Brasil que ficava abaixo do estado da Bahia. Por esse motivo, os nordestinos são comumente chamados de nortistas em São Paulo ou em outros estados do Sul e do Sudeste e os moradores destas regiões dizem que vão passar férias no Norte, para referirem ao Nordeste.

Um dos episódios que marcaram a emergência desta identidade regional foi a grande seca (1877-1879). Este fenômeno que, do ponto de vista estritamente climático ou natural, nada teve de diferente de anos anteriores. Enquanto a seca matava apenas animais, escravos e homens pobres, ela nunca havia sido considerada um grande problema, mas esta seca ocorre num momento de crise econômica e de declínio político dos grupos dominantes e pela primeira vez, atinge com intensidade setores médios dos proprietários de terras, com a falência de alguns e morte de outros, como também a migração de alguns.

Com o impacto causado pela divulgação das primeiras fotografias feitas dos habitantes do Nordeste, cujo nome dado a estes foi de flagelados, surgem discursos dos representantes do Norte no Parlamento nacional que solicitam recursos para socorrer as vítimas do flagelo (obras públicas) e cargos públicos com o intuito de organizar e promover a distribuição de socorros. Estes fatores servem de suporte para o desenvolvimento da indústria da seca.

É justamente com a criação da IFOCS (Inspetoria Federal de Obras Contra as Secas), em 1919, que, ao definir sua área de atuação, o termo nordeste aparece. O Nordeste nasce, portanto, associado à ocorrência do fenômeno das secas, que passa a ser quase um monopólio deste espaço, já que as demais áreas do país sofrem estiagens e não secas, assim como passa a monopolizar a expressão sertão, para referir-se às terras que ficam no interior, já que este ficou registrado no imaginário nacional ao espaço de ocorrência das secas.

Na segunda década do século XX o nordestino, visto também como um homem rural, herdará a figura de coronel, ao mesmo tempo em que esta imagem de atraso, com a modernidade, o associado um homem bronco, rude, politicamente primário, incapaz do ponto de vista da gestão pública, dedicando-se à troca de favores, ao nepotismo (hábitos repudiáveis

que infelizmente persistem em nossa cultura, na prática do “jeitinho brasileiro”, não exclusivamente nordestina.

Em resumo, conclui-se que o preconceito contra o nordestino está associado não só à forma como a região e o seu habitante foram descritos pelas próprias elites nordestinas, desde o começo do século XX, mas ele também encontra-se associado ao preconceito de classe, aquele dirigido contra as pessoas pobres, que se ocupam com as atividades mais desqualificadas no mercado de trabalho e o preconceito rural, já que a maior parte da população dessa região é mestiça ou negra. O nordestino será vítima também do preconceito veiculado aos menos letrados e analfabetos, já que uma boa parcela dos migrantes nordestinos dos anos 30,40 e 50 possuíam baixa taxa de escolaridade.

O preconceito nasce de tensões sociais, geradas pelos mais diversos fatores, e deve ser visto como uma arma nas lutas que opõem grupos de origens sociais e geográficas diversas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho acadêmico apresentou alguns aspectos da sociolingüística (variação geográfica), o preconceito lingüístico sofrido por moradores da zona rural, analfabetos ou pessoas de pouca escolaridade, ao utilizar o estabelecimento bancário e como se procede à interação entre cliente/atendente, que, por muitas vezes, o processo de comunicação torna-se difícil, pois a maioria dos clientes não entende determinados termos técnicos e até inventam nomes que correspondem à função destes na linguagem bancária, e, por último a contextualização da origem do preconceito contra o nordestino.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALBUQUERQUE JÚNIOR, Durval Muniz de **Preconceito contra a origem geográfica e de lugar: as fronteiras da discórdia**. São Paulo:Cortez,2007. (Preconceitos, v.3).

BAGNO, MARCOS. **A língua de Eulália: novela sociolinguística**. São Paulo: Contexto, 1997.

_____. **A norma oculta: língua & poder na sociedade brasileira**. 3. ed. São Paulo: Parábola Editorial, 2003.

_____. **Dramática da língua portuguesa: tradição gramatical, mídia & exclusão social**. São Paulo: Loyola, 2000.

_____. (org.). **Linguística da norma**. São Paulo:Loyola,2002.(Humanística,6).

_____. **Português ou brasileiro: um convite à pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Parábola Editorial, 2004. (Linguagem, v.1.).

_____. **Preconceito linguístico: o que é, como se faz**. 21. ed.São Paulo:Loyola,2003.

BORTONI-RICARDO, Stella Maris. **Educação em língua materna: a sociolinguística em sala de aula**. São Paulo:Parábola Editorial,2004.(Linguagem,4).

_____. **Nós chegemu na escola, e agora?Sociolinguística na sala de aula**. 2. ed.São Paulo:Parábola Editorial,2006.(Linguagem,11).

GALVÃO, Ana Maria de Oliveira; DI PIERRO, Maria Clara. **Preconceito contra o analfabeto**.São Paulo:Cortez,2007.(Preconceitos,v.2).

GOFFMAN,Erving.**Estigma: notas sobre a manipulação da identidade deteriorada**.Tradução:Maria Bandeira de Mello Leite Nunes.Rio de Janeiro:Zahar Editores,1975.

LEITE Yonne; CALLOU, Dinah. **Como falam os brasileiros**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed. 2002.

MOLLICA, Maria Cecília; BRAGA, Maria Luiza (orgs.). **Introdução à sociolinguística: o tratamento da variação**. 3. ed. São Paulo: Contexto, 2007.

MUSSALIM, Fernanda; BENTES, Anna Christina (orgs.). **Introdução à linguística: domínios e fronteiras**. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2001. v. 1.

SCHERRE, Maria Marta Pereira. **Doa-se lindos filhotes de poodle: variação linguística, mídia e preconceito**. São Paulo: Parábola Editorial, 2005. (Linguagem, 12).

TARALLO, Fernando. **A pesquisa sociolinguística**. 7. ed. São Paulo: Ática, 2005. (Princípios, 9)
_____ (org.) **Fotografias sociolinguísticas**. Campinas: Pontes, 1989. (Coleção linguagem crítica).

WEINREICH, Uriel; LABOV, William; HERZOG, Marvin T. **Fundamentos empíricos para uma teoria da mudança linguística**; tradução de Marcos Bagno; revisão técnica Carlos Alberto Faraco; posfácio Maria da Conceição A. de Paiva, Maria Eugênia Lamoglia Duarte. São Paulo: Parábola Editorial, 2006. (Linguagem, 18).