

## CARACTERIZAÇÃO DA RECLAMAÇÃO E DA QUEIXA COMO ATO PRAGMÁTICO NA REGIÃO DE COLONIZAÇÃO ITALIANA DA SERRA GAÚCHA (RCI) – RECLAMA

Fernanda Bertin<sup>1</sup>, Giselle Mantovani<sup>2</sup>, Marta Gobatto<sup>3</sup> – DELE/CCHC/UCS

Com o objetivo de contribuir para a sistematização do conhecimento sobre a língua falada na região de colonização italiana da Serra Gaúcha (RCI), este projeto de pesquisa busca investigar e caracterizar as estratégias usadas por falantes da zona urbana de Caxias do Sul para expressar **queixas** e **reclamações**, entendidas como atos de fala/atos pragmáticos (Austin, 1962; Mey, 2001). Entrevistas orais, disponíveis no BDSer (Banco de Dados de Fala da Serra Gaúcha), foram usadas para a constituição do corpus formado por 40 falantes distribuídos em gêneros e em 4 faixas etárias. Considerando essas variáveis sociolingüísticas, o corpus foi analisado buscando o levantamento de termos e expressões, bem como a caracterização das estratégias mais utilizadas pelos falantes para expressar queixa e reclamação. Os dados obtidos permitem corroborar a definição de queixa feita por Boxer (1993) como sendo uma *reclamação indireta*, uma avaliação negativa na qual o alocutário não é considerado responsável pela realização da ofensa. A queixa ocorre quando o falante expressa insatisfação para um interlocutor sobre si mesmo ou sobre algo ou alguém que não esteja presente. Geralmente é empregada numa tentativa de estabelecer solidariedade entre os interlocutores. Utilizando a classificação da autora, já se pode estabelecer uma relação entre os temas mais freqüentes das queixas evidenciadas no corpus e as faixas etárias, cujos resultados preliminares serão apresentados neste trabalho. A pesquisa disponibilizará dados para a comunidade científica e acadêmica, propiciando informações sobre atos de fala que podem contribuir para a elaboração de propostas de ensino de Língua Portuguesa, seja como língua materna, seja como língua estrangeira, calcadas na realidade lingüística dos falantes do Português do Brasil.

Palavras-chave: atos de fala, reclamação e queixa, língua falada na RCI

<sup>1</sup> Bolsista de Iniciação Científica – UCS/empresa

<sup>2</sup> Orientadora

<sup>3</sup> Pesquisadora