

# FONOLOGIA: PROSÓDIA E ORTOÉPIA UM ESTUDO COM BASE NAS TRANSCRIÇÕES DE CONVERSAÇÕES EM TELEMARKETING ENTRE PESSOAS JURÍDICAS (BANKBOSTON)

Ana Elis Nogueira de Magalhães Andrade

Renira Cirelli Appa

## Resumo

Neste trabalho, foram expostas algumas ocorrências fonológicas que acontecem na língua portuguesa, decorrentes da evolução da língua e dos diversos sotaques existentes nos falantes de português. Foi dado destaque à prosódia e à ortoépia, acontecimentos da língua muito parecidos, mas em âmbitos diferentes, pois a prosódia está relacionada com a correta acentuação e entonação dos fonemas e a ortoépia cuida da correta articulação e pronúncia dos grupos fônicos. Está relacionada à perfeita emissão das vogais, à correta articulação das consoantes e à ligação dos vocábulos dentro de contextos, tomando como padrão a língua culta. A linguagem de telemarketing utiliza recursos ocorrentes na língua e enriquece seu discurso persuasivo e informativo, despertando no público receptor diversos sentimentos, que somente são criados devido à riqueza de uma língua que evolui a todo instante, dando mobilidade lingüística a um povo que fala e cria seus dialetos a todo instante.

## Abstract

This paper tries to show, phonetically, some occurrences at the Portuguese language, specifically in the telemarketing discourse.

## Palavras –chaves

Fonética; telemarketing; prosódia

## Key words

Phonetics; telemarketing; prosody

## **Introdução**

O trabalho que se segue foi realizado utilizando como base de comprovação as conversações transcritas de Telemarketing do BankBoston (com autorização deste), colhidas basicamente de cinco diálogos telefônicos em outubro de 2003.

Esse trabalho se propõe a tratar de assuntos peculiares à fala coloquial no telemarketing, mostrando fenômenos que ocorrem na linguagem comercial falada do dia-a-dia, ciente de que é impossível encerrar o assunto com apenas essa pesquisa. Portanto, em algumas transcrições serão encontrados erros de gramática propositais, pois as falas foram transcritas da forma como foram ditas, sendo os acontecimentos prosódicos indicados quando conveniente.

Em princípio alguns aspectos básicos de fonoestilística serão discutidos, discorrendo sobre alterações fonéticas da linguagem para se dar seqüência ao tema principal proposto: a prosódia na análise da conversação em telemarketing.

## **Fonoestilística**

Diversas vezes utilizamos os fonemas a fim de evocar certas representações, atribuindo-lhes objetivos simbólicos. É proveniente disso que surgem:

- os vocábulos expressivos;
- as aliterações.

*Vocábulo expressivo*: sugestão da idéia que se quer designar com a ajuda psicológica de seus fonemas, não imitando um ruído, mas *cantando* no final da palavra, passando uma idéia de amenidade e busca de convivência com o que se está dizendo como “tudo bem♪?”, “né♪?”, “ok♪?”, etc.

*Aliteração*: repetição de fonemas para sugerir ou descrever acusticamente o que temos em mente e expressar por uma única palavra ou por unidades mais extensas. Determinados fonemas são usados com maior intensidade para que seja desenhado imaginariamente o assunto em questão.

A aliteração ocorre mais na exteriorização psíquica e no apelo que na comunicação intelectual. Ela pode fazer parte tanto do estilo solene e culto quanto do popular, como: são e salvo, cara ou coroa, de cabo a rabo etc.

Podemos citar também encontros de fonemas que produzem efeitos desagradáveis à audição. Eles devem ser evitados, sempre que possível. São mais perceptíveis em textos escritos, devido às pausas e entonações que nem sempre são dadas pelo leitor. Entre esses efeitos estão:

- a cacofonia ou cacófato;
- o hiato;
- o eco.

*Cacofonia* ou *cacófato*: encontro de sílabas finais de uma palavra com as iniciais da seguinte que provoca som desagradável ou palavra obscena, atribuindo um novo sentido inconveniente ou ridículo em relação ao contexto, como: *boca dela, eu vi ela, herói da nação* etc.

O início de palavras com a mesma sílaba com que acaba a anterior deve ser evitado ao máximo: *por respeito, ignora-se se se trata de você* etc. Veja o exemplo citado abaixo, extraído dos diálogos em questão:

*...nós temos um doc pra tá emitindo pra vocês e o banco de vocês devolveu...eu quero tá confirmando...os dados*

As sílabas iguais produzem um efeito sonoro ruim de se ouvir. O exemplo *pra tá*, embora não tenha a mesma sílaba, foi grifado, pois na fala há supressões de letras e soa desta forma

*Hiato* – é desagradável, principalmente quando há sucessão de fonemas. Vejamos outra sentença de um dos diálogos e atentemos para os hiatos criados:

*...aí o outro é #...*

*Eco* – repetição de palavras com finais idênticos, apresentando pequenos intervalos. Observe o aparecimento de eco nas sentenças abaixo:

*... tem um outro aqui...eu tenho...deixe eu ver aqui... ...eu tenho dois aqui....tenho do # que você me deu agora... né? ahn:: ahn::e tenho...deixa eu ver se tá no outro aqui...*

## **Alterações fonéticas**

Dentre as muitas variáveis das alterações fonéticas, destacaremos algumas, para que seja dada seqüência à discussão sobre o assunto que se propõe estudar: a ortoépia e a prosódia.

As alterações fonéticas são mudanças que ocasionalmente sofrem os fonemas em determinadas palavras ou combinações delas. Essas mudanças ocorrem devido à necessidade de facilitar a pronúncia, tanto deste como de outros tempos. Das originadas no passado, muitas subsistem até hoje, mantidas pela tradição ou pela lei da inércia. Já as mais novas inserem-se pela lei da analogia.

As alterações fonéticas podem se apresentar de várias formas, como:

- acrescentamento ou supressão de fonemas;
- troca de lugar;
- permuta de sons;
- nasalização ou desnasalização;
- sonorização de fonemas surdos;
- ditongação;
- palatização;
- labialização etc.

Esses vários fenômenos são verificados na transformação do latim vulgar em línguas românicas.

A seguir descreveremos as principais alterações que são observadas no falar das pessoas:

### **Acrescentamento**

*Prótese* – Acréscimo de algum fonema no início da palavra. Geralmente ocorre com a letra *a*, e isso é decorrente da linguagem popular e inculta. Em outros vocábulos, esse *a* é proveniente do artigo árabe, que se uniu ao nome igualmente de origem árabe: arrecife (*ar-recif* em vez de *al-recif*). Um exemplo de prótese se manifesta transcrito abaixo:

*...qual que é o número do seu convênio?*

*Epêntese* – acréscimo de fonemas no interior das palavras. É o caso do *e* ou *i* que muitas pessoas utilizam para separar combinações consonantais de pronúncia difícil, como: *dv*, *dm*, *bs* etc. É o caso de *adevogado* em vez de *advogado*, *adimissão* em vez de *admissão*, *abisoluto* em

vez de *absoluto* etc. À desunião de duas consoantes por meio de uma vogal dá-se o nome de suarabácti.

*Paragoge*: junção de fonemas no final da palavra. Geralmente ocorre com o acréscimo de vogais no final de vocábulos estrangeiros, dizendo *goodi* em vez de *good* etc.

## Supressão

*Aférese*: eliminação de fonema no início da palavra, como *inda* por *ainda*, *te* por *até*, *pera* por *espera* etc. Veja o exemplo abaixo:

o que tô olhando aqui passou tudo...foi tudo acatado...éh:: vou tá pedindo para repassar estes que faltaram e vou tá mandando pra vocês.

*ok...e eu vou tá verificando amanhã se entraram ou não Y↓*

*tá...muito obrigada e até mais*

*Síncope* – supressão de fonema no interior do vocábulo: *cuidoso* por *cuidadoso*, *mor* por *maior*.

*Apócope* – supressão no final das palavras: *mui* por *muito*, *grão e grão* por *grande*. Uma variedade é a sinalefa, consistindo em eliminar a última vogal e ligar ao termo seguinte o vocábulo assim reduzido, parecendo uma palavra única. Na escrita, essa combinação pode ser feita com apóstrofo ou não: *outrora* por *outra hora*, *lho* por *lhe o* etc.

*Metátese* – troca de dois ou mais fonemas de lugar dentro da palavra: *esfaimado* por *esfameado*, *capitaina* por *capitânia* etc.

*Substituição* – troca de um fonema por outro: *brusa* por *blusa*, *afrito* por *aflito* etc.

*Crase* – fusão de duas vogais médias em vogal aberta: *ir à fazenda* por *ir a a fazenda*.

*Alternância vocálica (metafonia)* – emprego de vogal tônica ora fechada, ora aberta, sendo determinado pelas vogais *o*, *a*, *e* da sílaba seguinte: *sorte*, *forte*, *bolo*, *bola* etc.

*Assimilação* – geralmente iguala vizinhos, modelando o primeiro com o segundo, que será a assimilação regressiva ou o segundo com o primeiro, sendo a assimilação progressiva. Esta é a mais comum: *il-letrado* (hoje *iletrado*) por *in-letrado*, *il-lícito* (hoje *ilícito*) por *in-lícito*.

Diz-se que a assimilação é parcial quando não chega a identificar dois sons. Exemplo disso é a sonorização dos fonemas *s* e *x* determinada regressivamente por outra consoante sonora.

Assim as palavras *resguardo*, *pasmar*, são pronunciadas *rejguardar* ou *rezguardar*, *pajmar* ou *pazmar* etc.

Essa mesma assimilação começa por uma consoante sonora. As expressões os dedos, livros novos, cabelos brancos soam *uj-dedus*, *livruz-nonus*, *cabeluj-brancus*. Sonoriza-se também a sibilante final quando a palavra imediata começa por vogal e assim em pronúncia brasileira damo-lhe sempre o valor de z: as artes, os ovos, grandes obras (*az-artis*, *oz-ovus*, *grandiz-obras*).”<sup>1</sup>

*Queda consecutiva à assimilação total* – Obtém-se uma consoante geminada (consoante única articulada com mais demora) quando uma consoante se torna igual à outra. Essa pronúncia primitiva não existe mais em português.

A queda de uma consoante é o resultado final. A geminada antiga soa como consoante simples. *I-legal* e *i-letrado* são pronunciadas como são grafadas e não *il-legal*, *il-letrado*.

*Dissimilação* – É o contrário da assimilação. Há uma procura por desfazer a identidade de sons. Veja o caso na pronúncia lusitana: ministro por ministro, vizinho por vizinho.

Depois de verificarmos algumas ocorrências das mudanças que ocorrem nos fonemas em determinadas palavras ou combinação delas, trataremos dos fenômenos prosódia e ortoépia.

## **Prosódia**

A prosódia está relacionada com a correta acentuação e entonação dos fonemas tomando como padrão a língua culta.

A língua culta determina a correta posição da sílaba tônica de uma palavra. A divergência entre a pronúncia do dia-a-dia e a recomendada é muito comum.

A maior preocupação da prosódia é quanto ao conhecimento da sílaba predominante, a sílaba tônica.

Podemos definir sílaba como um fonema ou grupo de fonemas emitido em apenas um único impulso expiratório.

---

<sup>1</sup> Extraído de Ali, M. Said. *Gramática Secundária da Língua Portuguesa*. São Paulo, Edições Melhoramentos, 1964.

No nosso idioma, o português, temos a vogal como elemento fundamental da sílaba, que pode ser:

- simples: constituída de apenas uma vogal: e, há, ah!
- ou composta: encerra mais de um fonema: ir (vogal + consoante), pés (consoante + vogal + consoante). Pode ser aberta (livre) ou fechada (travada). A aberta (ou livre) termina em vogal: vesti. É fechada (ou travada) em caso contrário ou com a finalização por vogais nasaladas: bar, sei, ou, pás, um.

Podemos dividir as palavras quanto ao número de sílabas em monossílabos, dissílabos, trissílabos e polissílabos.

A sílaba também pode ser inicial, medial e final, quanto à sua posição no vocábulo.

À duração da vogal e da consoante chamamos *quantidade*. Pode ser breve (se a pronúncia é rápida) ou longa (se a pronúncia é demorada). As diferenças entre longas e breves em vários idiomas podem resultar em significados completamente diferentes das mesmas palavras, diferenciando-se apenas quanto à duração de suas vogais ou consoantes. Em português, essa característica não é muito sentida, não exercendo papel notável nos vocábulos.

Na estilística, o alongamento das vogais é usado como recurso para enfatizar determinada palavra.

A *acentuação* é o modo de proferir um som ou seu grupo com mais relevo do que outros. Nota-se que geralmente todas as tônicas são pronunciadas com muita ênfase.

Nas palavras, temos sílabas que são proferidas com mais intensidade que outras. Estas são as tônicas. As demais, proferidas com menos intensidade, são as chamadas átonas. A isto damos o nome de *acento de intensidade*.

Há também as sílabas subtônicas, que desenvolvem um acento de menor intensidade (secundário), compensando o seu afastamento da sílaba, por questões rítmicas.

O acento de intensidade é importantíssimo, falando de forma lingüística, para expressar o verdadeiro sentido das palavras. Sua alteração pode mudar drasticamente o significado da palavra, como em *anúncio* e *anuncio*. O primeiro é um substantivo comum cujo significado é uma mensagem que comunica ao público as qualidades de um determinado produto ou serviço. O segundo é o verbo anunciar conjugado na primeira pessoa do presente do indicativo.

Em português, utiliza-se o acento de intensidade para obter com o acento de insistência efeitos diferenciados e notáveis. Considera-se também a quantidade da vogal e da consoante, com a prolongação da sílaba tônica. A isto se dá o nome de *acento de insistência e emocional*. O alongamento tratado é grafado com a repetição da vogal da sílaba tônica.

...cobran::ça caução::

...foi tu::do acatado...

O acento de insistência pode cair em outra sílaba diferente da tônica. Isto pode ocorrer por motivos emocionais, adquirindo valor intelectual e ocorrendo para ressaltar uma distinção, principalmente com palavras derivadas por prefixação ou expressões com preposições de sentidos opostos.

As palavras regulam sua sílaba tônica pela sua origem, mas em um contexto frasal, isto pode deixar de acontecer e prevalece o *acento de intensidade na frase*, pertencente a cada grupo de força.

Grupo de força é o nome dado ao conjunto de vocábulos que formam um conjunto fonético subordinado a um acentoônico. As bonecas de Carla / são muito feias. Apresentam-se dois grupos, divididos pela barra. A tônica do primeiro é marcada por Car(la), e um acento secundário na sílaba bo(neca). No segundo grupo, a tônica é marcada por fe(ia) e o acento secundário se manifesta em mu(ito).

A determinação da sílaba tônica nos grupos de força não é uma tarefa difícil. A dificuldade está em saber precisamente o ponto a se dividir a oração.

Podemos chamar de ritmo a distribuição dos grupos de força, com sua alternância de sílabas mais rápidas ou mais demoradas, mais fortes ou fracas, dando cadência ao texto. A prosa e o verso possuem ritmo. Esse recurso é muito utilizado pela linguagem publicitária, enriquecendo seus textos e tornando-os mais memorizáveis.

Outro fenômeno que ocorre são os *clíticos: vocábulos tônicos e átonos*. São chamados clíticos, pois se declinam. Nos grupos de forças, certas palavras perdem seu acento próprio para unir-se a outros que o precede ou segue.

Quando precedem a palavra tônica do grupo de força, os clíticos recebem o nome de proclíticos: bom dia, deve esperar.

São enclíticos quando vêm depois do vocábuloônico: eis-me, contou-me.



Em geral, temos palavras em português que são átonas e proclíticas:

- Verbos auxiliares.
- Determinadas conjunções: nem, se, e, como, mas etc.
- Determinadas preposições: por, sem, sob, para, a, em etc.
- Determinados advérbios: não posso, já saí etc.
- Pronomes relativos.
- Pronomes pessoais antepostos: ele tem, eu disse.
- Pronomes adjuntos antepostos (demonstrativos, possessivos, indefinidos, interrogativos): esta escola, minha bolsa, cada dia, que fazer?
- Certos numerais: um lápis, três copos, cem mulheres.
- Artigos (definidos ou indefinidos): o menino, um menino.

Quando ocorre um erro de prosódia, acontece a entitulada silabada. Isto ocorre, por exemplo, quando uma palavra oxítona (como *cateter*) é transformada em paroxítona (*catéter*). Talvez isto se deva a muitas palavras não terem acento e induzirem a tais dúvidas que, no dia-a-dia, as pessoas não se interessam em pesquisar e falam como lhes vêm à mente.

Assim como a prosódia está relacionada com a correta acentuação e entonação dos fonemas tomando como padrão a língua culta, a ortoépia ou ortoepia cuidará da correta articulação e pronúncia dos grupos fônicos.

## **Ortoépia**

Palavra derivada do grego *orthós*, que significa reto, direito; mais *épos*, cujo significado é palavra.

A ortoépia ou ortoepia é a parte da gramática que cuida da correta articulação e pronúncia dos grupos fônicos. Seus erros caracterizam a linguagem vulgar ao articular uma palavra, obedecendo à lei do menor esforço e modificando a pronúncia dela.

Está relacionada à perfeita emissão das vogais, à correta articulação das consoantes e à ligação dos vocábulos dentro de contextos.

Sempre que um erro ortoépico passa a fazer parte da linguagem de uma população, oficialmente altera-se a grafia para adaptá-la à pronúncia. Como cada grupo distorce a língua da maneira que bem entende, temos as muitas línguas faladas hoje.

O nosso pronome de tratamento *você* é uma redução de *vossa mercê*. Atualmente, muitas vezes ouve-se *ocê*, o que mostra a nossa tendência de eliminar partes das palavras.

Na nossa língua atual, podemos observar mudanças que se vão operando entre nós: *bom*, em linguagem rústica é *bão*; futuramente poderá ser palavra oficial, assim como *non* passou a ser *não*, tornando-se arcaica a forma antiga. *Obligaçãõ*, do latim *obligatio*, já não é mais forma correta, já virou linguagem do Cebolinha, prevalecendo atualmente *obrigaçãõ*.

Os erros de linguagem podem ser divididos em erros ortográficos e erros ortoépicos. Os erros ortográficos acontecem quando se escreve a palavra de forma errada. Já os erros ortoépicos acontecem quando o mesmo se escreve corretamente e pronuncia-se errado.

*Cacoépia* é o nome que recebem os erros contra a ortoépia. Erros de pronúncia que se tornam populares e forçam as mudanças ortográficas. A escrita ajuda a conter esse fenômeno, contudo não o impede. A linguagem oral predomina e comanda a dita modernidade da língua.

Atualmente está muito comum ouvirmos: *miupia*, *cartulina*, *tiatro*, *cumpanheiro*, *cubiça*, até *culégio* e *pudêr*.

Um dia, dada a intensa repetição dessas pronúncias erradas, elas tomarão o lugar das corretas, conseqüentemente alterando a grafia.

Veja abaixo alguns erros de cacoépia:

*Pronunciar erradamente vogais quanto ao timbre*: ocorre quando a pronúncia correta é feita ao contrário do que deveria, como uma vogal aberta ser pronunciada fechada e vice-versa: *crosta* (e não *crósta*), *alcova* (e não *alcóva*).

*Pronunciar a crase*: consiste na pronúncia das duas vogais constituintes da crase. O correto é: *Fui à Espanha no ano passado* – e não: *Fui aa Espanha no ano passado*.

*Ligar as palavras na frase de forma incorreta*: ocorre quando dentro do período a ligação dos vocábulos não se dá de forma correta, com pausas cortando ligações do período. O certo é: *O trabalho / deve estar pronto / no dia cinco de julho* – e não: *O / trabalho deve / estar / pronto / no / dia cinco / de julho*. Há uma quebra inclusive do ritmo quando esse tipo de erro ocorre.

Nasalização de vogais: consiste em tornar vogais não-nasaladas em nasais: mendigando / mendingando; bugiganga / bungiganga ou buginganga.

Troca de posição de um ou mais fonemas: ocorre quando fonemas são deslocados dentro da própria palavra: muçulmano / mulçumano; cadaço / cardaço; lagartixa / largatixa etc.

Substituição de fonemas: coloquialmente, ocorre com a troca indevida de fonemas por outros muito parecidos, como: bueiro / boeiro, cabeçalho / cabeçário etc.

Omitir fonemas: o fato de omitirmos alguns fonemas deve-se às molas. Há a eliminação dos segmentos e a garantia do ritmo.

Acréscimo de fonemas: quando algum fonema é inserido no vocábulo. Geralmente ocorre em consoantes mudas, como pneu (peneu), advogado (adevogado) etc. Ocorre em demais situações também, como: cabeleireiro (cabeleireiro), bandeja (bandeija) etc.

## **Conclusão**

A língua portuguesa, com todos os seus segmentos gramaticais, não consegue explicar os vários fenômenos que a compõe. Portanto, nesse trabalho, foram expostas algumas ocorrências fonológicas que acontecem em nossa língua. Isto ocorre devido à constante evolução da língua e aos diversos sotaques existentes nas pessoas que compõem o mundo.

Destaque foi dado à prosódia e à ortoépia, acontecimentos da língua muito parecidos, mas em âmbitos diferentes, pois a prosódia está relacionada com a correta acentuação e entonação dos fonemas e a ortoépia ou ortoepia cuida da correta articulação e pronúncia dos grupos fônicos. Está relacionada à perfeita emissão das vogais, à correta articulação das consoantes e à ligação dos vocábulos dentro de contextos, tomando como padrão a língua culta.

A linguagem de telemarketing utiliza recursos ocorrentes na língua e enriquece seu discurso persuasivo e informativo, despertando no público receptor diversos sentimentos, que somente são criados devido à riqueza de uma língua que evolui a todo instante, dando mobilidade lingüística a um povo que fala e cria seus dialetos a todo instante.

## **Bibliografia**

- ALI, M. Said. *Gramática Secundária da Língua Portuguesa*. São Paulo, Edições Melhoramentos, 1964.
- BECHARA, Evanildo. *Moderna Gramática Portuguesa*. 37. ed. rev. e ampl. Rio de Janeiro, Lucerna, 2001.
- CIPRO NETO, Pasquale & Infante, Ulisses. *Gramática da Língua Portuguesa*. São Paulo, Scipione, 1998.
- CUNHA, Celso & Cintra, Luis F. Lindley. *Nova Gramática do Português Contemporâneo*. Rio de Janeiro, Nova Fronteira, 1985.
- DE NICOLA, José & Infante, Ulisses. *Gramática Contemporânea da Língua Portuguesa*. São Paulo, Scipione, 1997.
- FERREIRA NETO, Waldemar. *Introdução à Fonologia da Língua Portuguesa*. São Paulo, Hedra, 2001.
- MARTINS, Nilce Sant'Anna. *Introdução à Estilística*. 3. ed. rev. e aum. São Paulo, T.A. Queiroz, 2000.
- PRETI, Dino et al. *Interação na Fala e na Escrita*. São Paulo, Humanitas/FFLCH/USP, 2002.
- ROCHA LIMA, Carlos Henrique da. *Gramática Normativa da Língua Portuguesa*. 22. ed. Rio de Janeiro, Livraria José Olympio Editora, 1982.
- TERRA, Ernani. *Curso Prático de Gramática*. Ed. rev. e ampl. São Paulo, Scipione, 1996.