

Referências Bibliográficas

ALMEIDA, P. M. C. de. *Atendimento de check-in de companhia aérea: análise sistêmico-funcional de um gênero discursivo do português*. 2001, 193f. (Dissertação de Mestrado), Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2001.

AMARANTE, R. M. C. *Começando do princípio: uma análise do lead como subgênero discursivo em português e inglês*. 2002, 98f. (Dissertação de Mestrado), Pontifícia Universidade Católica de Janeiro, Rio de Janeiro, 2002.

BAKHTIN, M. *Marxismo e filosofia da linguagem*. São Paulo: Hucitec, 1981.

_____. Os gêneros do discurso. In: *Estética da criação verbal*. São Paulo: Martins Fontes, 2006, p. 261-306.

BAZERMAN, C. The life of a genre, the life in the classroom. In: Wendy Bishop & Hans Ostrom. (eds.) *Genre and writing: issues, arguments, alternatives*. Portsmouth, NH: Heinemann, 1997.

BAZERMAN, C. *Gêneros textuais, tipificação e interação*/ Charles Bazerman; Angela Paiva Dionísio, Judith Chambliss Hoffnagel, (organizadoras); 2ª ed., São Paulo: Cortez, 2006.

BIBER, Douglas. *Variation across speech and writing*. Cambridge, London and New York: Cambridge University Press, 1988.

BIBER, D.; CONRAD, S. e REPPEN, R. *Corpus Linguistic – Investigating Language Structure and Use*. Cambridge: Cambridge University Press. 1998.

BYBEE, J. e THOMPSON, S. *Three frequency effects in Syntax*. Santa Bárbara: University of California. Mimeo, 1997.

BOLINGER, D.L. *The Form of Language*. Londres: Longman, 1977.

BRUNER, J. *A cultura da educação*. Porto Alegre: Artes Médicas, 2001.

BONINI, A. Gênero textual/discursivo: o conceito e o fenômeno. In: Vera Cristóvão & Elvira Lopes Nascimento (orgs.). *Gêneros textuais: teoria e prática*. Londrina: Moriá, 2004.

CALDEIRA, J. R. *A redação de vestibular como gênero: configuração textual e processo social*. 2006, 50f., (Dissertação de Mestrado), Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2006.

CARTER, R.; McCarthy, M.; O’Keeffe, A. *From Corpus To Classroom: language use and language teaching*. Cambridge University Press, 2007.

CASTILHO, A. T. *Nova Gramática do Português Brasileiro*. São Paulo: Contexto, 2010.

CEZÁRIO, M. M.; GOMES, R.L.R.; PINTO, D. C. de M. Integração entre cláusulas e gramaticalização. In: MARTELOTTA, M. E.; VOTRE, S. J.; CEZÁRIO, M. M. *Gramaticalização do português no Brasil: uma abordagem funcional*. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1996.

CHRISTIE, F. Genre theory and ESL teaching: a systemic functional perspective. *TESOL Quarterly*, 23, 4: 759-763.

CUNHA, M. A. F & SOUZA, M. M. A transitividade segundo a Linguística Sistêmico Funcional (p. 53-76) In: *Transitividade em seus contextos de uso*. Rio de Janeiro: Lucerna, 2007.

CERBINO, V. W. C. A manifestação do afeto em cartas de reclamação. 2000. Tese (Doutorado)-Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Departamento de Letras, 2000.

EGGINS, S. *An introduction to systemic functional linguistics*. London: Pinter Publishers, 1994.

_____ *An introduction to systemic functional linguistics*. London: Continuum, 2004.

FÁVERO, L. L. *Oralidade e escrita: perspectiva para o ensino de língua materna*/Leonor Lopes Fávero, Maria Lúcia da Cunha V. de Oliveira Andrade, Zilda Gaspar Oliveira de Aquino. 6ª ed. São Paulo: Cortez, 2007.

GNERRE, M. *Linguagem, escrita e poder*. São Paulo: Martins Fontes, 1994.

GOUVEIA, C. A. M. Texto e Gramática: uma Introdução à Linguística Sistêmico-Funcional. In: *Matraga* – vol. 24, Rio de Janeiro: UERJ, 2007, p. 13-47.

GRABE, W. & K. R. B. *Theory and Practice of Writing: na applied linguistic perspective*. Londres e Nova York: Longman, 1996.

GREGORY, M. & CARROLL, S. *Language and situation: Language varieties and their social contexts*. London: Routledge and Kegan Paul, 1978.

GUIVON, T. *Syntax II*. Nova York: Academic Press, 1990.

HAIMAN, J. *Iconicity in Syntax*. Amsterdam/Filadelfia: John Benjamins Publishing Company, 1985.

HALLIDAY, M. A. K. *Language structure and language function*. In: J. Lyons, (Ed.), *New horizons in linguistics*. England: Penguin Books, 1970, p. 140-165.

HALLIDAY, M.A.K. *Language as social semiotic – the social interpretation of language and meaning*. London: Edward Arnold, 1978.

HALLIDAY, M. A. K. (1987): Spoken and written modes of meaning. In: Horowitz, R. & Samuels, S. J., eds.: *Comprehending Oral and Written Language*. San Diego: Academic Press: 55-87. Republicado em Halliday, M. A. K. (2002): *On Grammar*. *Collected Works of M. A. K. Halliday* (vol 1), ed. By Jonathan Webster. London:Continuum: 323-351.

HALLIDAY, M.A.K. Introduction (p. ix-xxv). *An Introduction to Functional Grammar*. (2ª ed.) London: Edward Arnold, 1994.

HALLIDAY, M.A.K. *Introduction to functional grammar*. Londres: E. Arnold. 1985.

HALLIDAY, M. A. K. *On Grammar*. *Collected Works of M. A. K. Halliday* (vol. 1), ed. By Jonathan Webster. London:Continuum: 2002, 323-351.

HALLIDAY, M.A.K. & MATTHIESSEN, C. M. I. M. Clause as Representation. In *An Introduction to Functional Grammar* (3ª ed.). London: Hodder Arnold, 2004, p. 169-305.

HASAN, R. The structure of a text. In: M.A.K. HALLIDAY & R. HASAN (eds.) *Language, context, and text: aspects of language in a social-semiotic perspective*. Geelong, Vic: Deakin Unviversity Press. Osford: OUP. Second Edition, 1989.

HEINE, B. *Et alii. Gramaticalization: a conceptual framework*. Chicago: The University of Chicago Press, 1991.

HUNSTON, S. *Corpora in Applied Linguistics*. Cambridge: Cambridge University Press. 2002.

KENNEDY, G. *An Introduction to Corpus Linguistics*. New York: Longman, 1998.

KOCH, Ingedore G.V. Interferência da Oralidade na Aquisição da Escrita. In: *Trabalhos em Linguística Aplicada*. Campinas, (30.): 31-38, Jul./Dez. 1997.

LABOV, W. The transformation of the experience in narrative syntax. In: *Language in the inner city*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press, 1972.

LANZIOTTI, M. G. P. *Variação de gêneros discursivos: a explicitação do contexto em um corpus do português escrito*. 2002, 140f., Tese de Doutorado, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2002.

LIMA-LOPES, R. E. & VENTURA, C. S. M. A transitividade em português. *Direct Papers* 55, ISSN 1413-442-x. Publicado por LAEL, Pontifícia

Universidade Católica de São Paulo, Brazil, e AELSU, University of Liverpool, United Kingdom, 2008.

MACEDO, A. Funcionalismo. In: *Veredas*. Vol. 1, nº 2 . Juiz de Fora: Ed. da UFJF, 1998, p. 71-88.

MALINOWSKI, B. (1923) *The Problem of Meaning in Primitive Languages*, Supplement I to C.K. Ogden & I.A. Richards (eds.) *The Meaning of Meaning*. New York: Harcourt Brace.

_____. (1935) *An Ethnographic Theory of Language*, Part 4 of *Coral Gardens and their Magic*, Volume 2, London: Allen and Unwin.

MARCUSCHI, L. A. (mimeo). *Contextualização e explicitude na fala e na escrita*. 1995.

MARCUSCHI, L. A. *Da fala para a escrita: atividades de retextualização*. 3ª ed.. São Paulo: Cortez, 2001.

MARCUSCHI, L. A. Gêneros textuais: definição e funcionalidade. In: DIONÍSIO, A.P; MACHADO, A. R.; BEZERRA, M. A. (Orgs.) *Gêneros Textuais e Ensino*. Rio de Janeiro: Editora Lucerna, 2002.

_____. *Análise da Conversação*. 6ª ed. São Paulo: Ática. 2007.

MARTIN, J.R. Processand Text. IN: BENSON, J.D. & Greaves, W.S. (eds.). *Systemic Perspectives on Discourse*, Volume 1, Norwood, NJ: Ablex Publishing, 1985.

MARTIN, J.R. *English text: System and structure*. Philadelphia: John Benjamins Publishing Company. 1992.

MARTIN, J; ROSE, D. *Genre relations: mapping culture*. London: Equinox, 2008.

MILLER, C. R. Genre as social action. In A. FREEDMAN, & P. MEDWAY (Eds.) *Genre and the new rhetoric*. London: Taylor & Francis. 1994. (Trabalho original publicado em 1984).

MOTTA-ROTH, D.; HEBERLE, M. O conceito de “estrutura potencial do gênero de Ruqaya Hasan. In: MEURER, J.L; BONINI, A.; MOTTA-ROTH D. (Orgs.). *Gêneros: teorias, métodos, debate*. São Paulo: Parábola Editorial, 2005.

MOTTA-ROTH, D. Questões de metodologia em análise de gêneros. In: KARWOSKI, A.; GAYDECZKA, B.; BRITO, K. S. (Orgs.) *Gêneros textuais: reflexões e ensino*. União da Vitória- PR: Editora Kaygangue, 2005, p.179-202.

MOTTA-ROTH, D.; HERBELE, V. M. O conceito de ‘estrutura potencial do gênero’ de Ruqayia Hasan. In: MEURER, J.L; BONINI, A. & MOTTA-ROTH, D. *Gêneros: teorias, métodos, debates*. São Paulo: Parábola, 2005.

NEVES, Maria Helena de M. *A gramática funcional*. São Paulo: Ática, 1997.

_____. *Gramática de Usos do Português*. São Paulo: Editora Unesp, 2000.

NICHOLS, J. Funcional theories of grammar. *Annual Review of Anthropology*, 1984, p.97.

OLIVEIRA, L.P. *Linguística de corpus: teoria, interfaces e aplicações*. Matraca – vol. 24, Rio de Janeiro: UERJ, 2009, p. 48-76.

_____; DIAS. M. C. P. Compilação de *Corpus*: Representatividade e o CORPOBRAS. *Calidoscópico*. Vol. 7, nº 3, set/dez 2009, p. 192-198.

_____. *Variação Intercultural na Escrita: Contrastes Multidimensionais em Inglês e Português*. Tese de Doutorado, PUC-SP, São Paulo, 1997.

OLIVEIRA, M. do C. L. & BARBOSA, B. T. *Novas tecnologias e novos padrões de interação: um estudo da fala em uma Central de atendimento telefônico*. paLavra. N.8. Rio de Janeiro: Editora Trarepa, 2002, p. 155-168.

PERINI. M. A. *Gramática do Português Brasileiro*. São Paulo: Parábola Editorial, 2010.

SANTOS, D. Corporizando algumas questões. In: *Avanços da Linguística de Corpus no Brasil (org.)* Tagnin. Stella E. O. & Vale. Oto A. São Paulo: Humanitas, 2008, p.41-66.

SANTOS, V. B. M. P. Estabelecendo as diferenças entre os termos registro e gênero. In: *The Specialist*, 19, 1, 1997, p.1-40.

SARDINHA, T. B. *Linguística de Corpus*. São Paulo: Manole, 2004.

_____. *Visão geral da Linguística de Corpus*. In: *Linguística de Corpus*. Manole: São Paulo, 2005.

SCHNEUWLY, B.& DOLZ. J. *Gêneros orais e escritos na escola*. Campinas, São Paulo: Mercado das Letras, 2004.

SWALES, J. M. *Genre analysis*. Cambridge: Cambridge University Press, 1990.

TEUBERT, W. Editorial. *International Journal of Corpus Linguistics*, Vol. 1, nº 1. Iii-x, 1996.

THOMPSON, G. Representing the world: the experiential metafunction *Introducing Functional Grammar*. London: Arnold, 1996. p. 76-115.

THOMPSON, G. *Introducing functional grammar*. Edward Arnold, 1996.

THOMPSON, G. & HUNSTON, Susan. *System and corpus: exploring connections*. London: Equinox. 2006.

WILSON, V. Cartas de reclamação: um gênero de discurso expressivo. Anais do V Congresso Nacional de Linguística e Filologia. Cadernos do CNLF, Série V, nº 01, Rio de Janeiro, 2001.

9 Anexos

1 - Lista de frequência dos verbos da X-Saúde, *corpus* total: Corpus

FrequencyList

352	0,6859%	tem
261	0,5086%	foi
190	0,3702%	vai
176	0,3430%	pode
113	0,2202%	ser
78	0,1520%	tenho
74	0,1442%	fazer
71	0,1384%	olha
65	0,1267%	sei
64	0,1247%	ter
61	0,1189%	pagar
60	0,1169%	posso
59	0,1150%	estar
55	0,1072%	saber
49	0,0955%	verificar
47	0,0916%	falando
46	0,0896%	enviar
46	0,0896%	sabe
45	0,0877%	são
44	0,0857%	queria
43	0,0838%	ligar
42	0,0818%	agradecemos
41	0,0799%	chegou
40	0,0779%	mandar
38	0,0740%	recebi
37	0,0721%	tinha
36	0,0702%	alguma
36	0,0702%	gostaria
36	0,0702%	via
35	0,0682%	era
35	0,0682%	veio
34	0,0663%	feito
34	0,0663%	vamos
33	0,0643%	deixa
33	0,0643%	fala
33	0,0643%	quero
33	0,0643%	ver
32	0,0624%	falar

30	0,0585%	entendendo
30	0,0585%	pegar
30	0,0585%	temos
30	0,0585%	tenha
29	0,0565%	chegar
29	0,0565%	fica
29	0,0565%	quer
28	0,0546%	partir
27	0,0526%	deve
27	0,0526%	paga
26	0,0507%	dizer
26	0,0507%	seria
25	0,0487%	ir
25	0,0487%	recebeu
24	0,0468%	enviado
24	0,0468%	houve
24	0,0468%	receber
24	0,0468%	vem
24	0,0468%	viu
23	0,0448%	falou
23	0,0448%	fez
23	0,0448%	passar
22	0,0429%	dá
22	0,0429%	foram
22	0,0429%	ia
22	0,0429%	retirar
21	0,0409%	dar
21	0,0409%	diz
21	0,0409%	recebe
21	0,0409%	vão
20	0,0390%	deseja
20	0,0390%	recebendo
20	0,0390%	será
19	0,0370%	acho
19	0,0370%	aguarda
19	0,0370%	disse
19	0,0370%	há
19	0,0370%	liguei
19	0,0370%	pedir
19	0,0370%	poderia
19	0,0370%	uso
18	0,0351%	sendo
18	0,0351%	sou
18	0,0351%	vê
17	0,0331%	aguarde
17	0,0331%	entrar
17	0,0331%	enviando
17	0,0331%	olhe
16	0,0312%	chega
16	0,0312%	estamos

16	0,0312%	paguei
16	0,0312%	registra
16	0,0312%	solicitado
16	0,0312%	veja
15	0,0292%	confirmar
15	0,0292%	entendeu
15	0,0292%	manda
15	0,0292%	pediu
15	0,0292%	venceu
14	0,0273%	anote
14	0,0273%	deu
14	0,0273%	entendi
14	0,0273%	ficar
14	0,0273%	pedindo
14	0,0273%	preciso
13	0,0253%	aguardar
13	0,0253%	envio
13	0,0253%	faço
13	0,0253%	for
13	0,0253%	fui
13	0,0253%	liga
13	0,0253%	pagando
13	0,0253%	prefere
12	0,0234%	colocar
12	0,0234%	devolvido
12	0,0234%	dizendo
12	0,0234%	encaminhar
12	0,0234%	fazendo
12	0,0234%	fiz
12	0,0234%	mandaram
12	0,0234%	parece
11	0,0214%	envia
11	0,0214%	enviada
11	0,0214%	escrito
11	0,0214%	nasceu
11	0,0214%	recebido
11	0,0214%	tiver
10	0,0195%	anota
10	0,0195%	escutando
10	0,0195%	espera
10	0,0195%	fosse
10	0,0195%	ligando
10	0,0195%	mandei
10	0,0195%	mandou
10	0,0195%	pedi
10	0,0195%	possa
10	0,0195%	preencher
10	0,0195%	recebemos
10	0,0195%	repetir
10	0,0195%	solicitar

10	0,0195%	teve
10	0,0195%	tive
9	0,0175%	alterei
9	0,0175%	anotar
9	0,0175%	chego
9	0,0175%	estará
9	0,0175%	falei
9	0,0175%	ficou
9	0,0175%	informar
9	0,0175%	mandando
9	0,0175%	necessitar
9	0,0175%	passando
9	0,0175%	poderá
9	0,0175%	precisa
9	0,0175%	quiser
9	0,0175%	solicitando
8	0,0156%	alterar
8	0,0156%	dando
8	0,0156%	demorar
8	0,0156%	disponha
8	0,0156%	entrou
8	0,0156%	enviamos
8	0,0156%	estão
8	0,0156%	falo
8	0,0156%	feita
8	0,0156%	ligo
8	0,0156%	passa-se
8	0,0156%	teria
7	0,0136%	acredito
7	0,0136%	cai
7	0,0136%	chegando
7	0,0136%	confirma
7	0,0136%	continua
7	0,0136%	dei
7	0,0136%	desculpe
7	0,0136%	diga
7	,0136%	efetuar
7	0,0136%	estava
7	0,0136%	mudou
7	0,0136%	pagou
7	0,0136%	passa
7	0,0136%	precisamos
7	0,0136%	receba
7	0,0136%	seja
7	0,0136%	tendo
7	0,0136%	tivesse
7	0,0136%	vindo
6	0,0117%	aceita
6	0,0117%	atendida
6	0,0117%	atendido

6	0,0117%	cheguei
6	0,0117%	entreguei
6	0,0117%	existe
6	0,0117%	informa
6	0,0117%	mora
6	0,0117%	peguei
6	0,0117%	perguntar
6	0,0117%	peço
6	0,0117%	podemos
6	0,0117%	podia
6	0,0117%	querendo
6	0,0117%	receberam
6	0,0117%	retirando
6	0,0117%	retornar
6	0,0117%	sido
6	0,0117%	tentar
6	0,0117%	venho
5	0,0097%	acontecer
5	0,0097%	acordo
5	0,0097%	agradeço
5	0,0097%	guardo
5	0,0097%	ajudar
5	0,0097%	atendendo
5	0,0097%	atendeu
5	0,0097%	colar
5	0,0097%	conseguir
5	0,0097%	constando
5	0,0097%	darmos
5	0,0097%	deixar
5	0,0097%	entrega
5	0,0097%	entregar
5	0,0097%	envie
5	0,0097%	esperando
5	0,0097%	estive
5	0,0097%	explicar
5	0,0097%	falas
5	0,0097%	faltando
5	0,0097%	fico
5	0,0097%	funciona
5	0,0097%	indo
5	0,0097%	jeito
5	0,0097%	lembro
5	0,0097%	levar
5	0,0097%	mandam
5	0,0097%	operar
5	0,0097%	ouvindo
5	0,0097%	pague
5	0,0097%	passei
5	0,0097%	pede
5	0,0097%	pega

5	0,0097%	poder
5	0,0097%	precisar
5	0,0097%	providenciando
5	0,0097%	resolve
5	0,0097%	sabia
5	0,0097%	tamos
5	0,0097%	venha
5	0,0097%	verifique
4	0,0078%	acabou
4	0,0078%	acontece
4	0,0078%	agosto
4	0,0078%	aguardando
4	0,0078%	apresentar
4	0,0078%	atendem
4	0,0078%	atender
4	0,0078%	caiu
4	0,0078%	confere
4	0,0078%	confirmando
4	0,0078%	depende
4	0,0078%	dependendo
4	0,0078%	desligados
4	0,0078%	desligar
4	0,0078%	enviados
4	0,0078%	erraram
4	0,0078%	escolha
4	0,0078%	escuta
4	0,0078%	esperar
4	0,0078%	estaremos
4	0,0078%	esteja
4	0,0078%	faça
4	0,0078%	informando
4	0,0078%	insatisfeito
4	0,0078%	internado
4	0,0078%	interrompido
4	0,0078%	libera
4	0,0078%	ligue
4	0,0078%	marcar
4	0,0078%	moro
4	0,0078%	mudei
4	0,0078%	pedimos
4	0,0078%	perguntando
4	0,0078%	retorna
4	0,0078%	sabendo
4	0,0078%	tenta
4	0,0078%	terá
4	0,0078%	tivemos
4	0,0078%	tomar
4	0,0078%	troquei
4	0,0078%	têm
4	0,0078%	vendo

4	0,0078%	vieram
4	0,0078%	vir
4	0,0078%	volte
3	0,0058%	aceitou
3	0,0058%	acompanhando
3	0,0058%	alterou
3	0,0058%	aposentou
3	0,0058%	arrumar
3	0,0058%	atenderem
3	0,0058%	bate
3	0,0058%	cancelado
3	0,0058%	chegava
3	0,0058%	colocando
3	0,0058%	coloquei
3	0,0058%	começou
3	0,0058%	conferindo
3	0,0058%	confirme
3	0,0058%	conseguindo
3	0,0058%	contando
3	0,0058%	conversar
3	0,0058%	darem
3	0,0058%	debitado
3	0,0058%	desligada
3	0,0058%	deveria
3	0,0058%	devolvida
3	0,0058%	dou
3	0,0058%	entrando
3	0,0058%	entregou
3	0,0058%	entregues
3	0,0058%	entrei
3	0,0058%	estarei
3	0,0058%	estes
3	0,0058%	estiver
3	0,0058%	explica
3	0,0058%	falaram
3	0,0058%	falta
3	0,0058%	faze
3	0,0058%	fazem
3	0,0058%	haja
3	0,0058%	houver
3	0,0058%	incluir
3	0,0058%	informaram
3	0,0058%	iriam
3	0,0058%	li
3	0,0058%	liberar
3	0,0058%	ligações
3	0,0058%	linha
3	0,0058%	mandado
3	0,0058%	mudar
3	0,0058%	ocorre

3	0,0058%	ocupado
3	0,0058%	olhar
3	0,0058%	olho
3	0,0058%	passam-se
3	0,0058%	passamos
3	0,0058%	passava
3	0,0058%	passo
3	0,0058%	pegou
3	0,0058%	pensei
3	0,0058%	peça
3	0,0058%	precisando
3	0,0058%	procurar
3	0,0058%	realizar
3	0,0058%	recebo
3	0,0058%	recorda
3	0,0058%	repita
3	0,0058%	sai
3	0,0058%	saiu
3	0,0058%	solicitou
3	0,0058%	urinando
3	0,0058%	verificando
3	0,0058%	viajar
3	0,0058%	vim
3	0,0058%	volto
3	0,0058%	vou-
2	0,0039%	acabei
2	0,0039%	aceito
2	0,0039%	acessar
2	0,0039%	acompanha
2	0,0039%	acontecendo
2	0,0039%	acontecendo”
2	0,0039%	aconteceu
2	0,0039%	advertiu
2	0,0039%	agilizar
2	0,0039%	agradece
2	0,0039%	alterado
2	0,0039%	alterando
2	0,0039%	andou
2	0,0039%	anexar
2	0,0039%	anotou
2	0,0039%	apanhar
2	0,0039%	assina
2	0,0039%	assinada
2	0,0039%	assinar
2	0,0039%	atende
2	0,0039%	autorizando
2	0,0039%	avisamos
2	0,0039%	avisando
2	0,0039%	avisar
2	0,0039%	bater

2	0,0039%	buscar
2	0,0039%	cadastrar
2	0,0039%	chama
2	0,0039%	chamada
2	0,0039%	chamar
2	0,0039%	checar
2	0,0039%	chorar

2. Lista de frequência dos verbos do atendimento ao cliente na etapa Abertura.

Corpus FrequencyList

240	3,6957%	é
29	0,4466%	queria
23	0,3542%	gostaria
23	0,3542%	saber
19	0,2926%	recebi
16	0,2464%	chegou
16	0,2464%	falando
15	0,2310%	tem
13	0,2002%	pagar
11	0,1694%	olha
11	0,1694%	pode
10	0,1540%	registra
9	0,1386%	fazer
9	0,1386%	partir
8	0,1232%	sou
7	0,1078%	estou
7	0,1078%	olhe
7	0,1078%	tenho
7	0,1078%	veio
7	0,1078%	vou
6	0,0924%	está
6	0,0924%	falar
6	0,0924%	liguei
6	0,0924%	sabe
6	0,0924%	ser
6	0,0924%	tinha
5	0,0770%	colocar
5	0,0770%	deseja
5	0,0770%	pegar
5	0,0770%	posso
5	0,0770%	quero
5	0,0770%	venceu
5	0,0770%	ver
5	0,0770%	vê
4	0,0616%	deixa
4	0,0616%	disse
4	0,0616%	dizer
4	0,0616%	entendeu
4	0,0616%	era
4	0,0616%	fica
4	0,0616%	fiz
4	0,0616%	pago
4	0,0616%	poderia
4	0,0616%	são
4	0,0616%	vai
3	0,0462%	ajudar

3	0,0462%	chego
3	0,0462%	contínuo
3	0,0462%	diz
3	0,0462%	dá
3	0,0462%	escuta
3	0,0462%	fala
3	0,0462%	feito
3	0,0462%	fui
3	0,0462%	informar
3	0,0462%	mandaram
3	0,0462%	paguei
3	0,0462%	passado
3	0,0462%	passar
3	0,0462%	quer
3	0,0462%	recebeu
3	0,0462%	ter
3	0,0462%	vamos
3	0,0462%	vem
3	0,0462%	via
3	0,0462%	vieram
3	0,0462%	viu
2	0,0308%	aceito
2	0,0308%	acho
2	0,0308%	aguarda
2	0,0308%	cancelado
2	0,0308%	desculpe
2	0,0308%	dizendo
2	0,0308%	efetuar
2	0,0308%	enviado
2	0,0308%	enviar
2	0,0308%	escutando
2	0,0308%	espera
2	0,0308%	estive
2	0,0308%	estão
2	0,0308%	fez
2	0,0308%	fico
2	0,0308%	foram
2	0,0308%	lembro
2	0,0308%	mandar
2	0,0308%	mandei
2	0,0308%	pedindo
2	0,0308%	precisando
2	0,0308%	querendo
2	0,0308%	recebemos
2	0,0308%	sei
2	0,0308%	sendo
2	0,0308%	tirar
2	0,0308%	tive
2	0,0308%	verificar
2	0,0308%	vindo

1	0,0154%	aceitou
1	0,0154%	acontece
1	0,0154%	acontecendo”
1	0,0154%	agendei
1	0,0154%	aguardando
1	0,0154%	aguarde
1	0,0154%	ajuda-lo
1	0,0154%	atendem
1	0,0154%	atendentes
1	0,0154%	atendê-la
1	0,0154%	atualizar
1	0,0154%	autenticado
1	0,0154%	botar
1	0,0154%	botei
1	0,0154%	cai
1	0,0154%	caiu
1	0,0154%	checar
1	0,0154%	chega
1	0,0154%	chegaram
1	0,0154%	cheque
1	0,0154%	coloquei
1	0,0154%	comparecer
1	0,0154%	completasse
1	0,0154%	comprar
1	0,0154%	compreender
1	0,0154%	conferir
1	0,0154%	confirmar
1	0,0154%	conversado
1	0,0154%	conversando
1	0,0154%	conversei
1	0,0154%	creio
1	0,0154%	dando
1	0,0154%	dar
1	0,0154%	desconta
1	0,0154%	descontados
1	0,0154%	descontando
1	0,0154%	descontaria
1	0,0154%	devolver
1	0,0154%	disseram
1	0,0154%	dê
1	0,0154%	efetuado
1	0,0154%	eliminando
1	0,0154%	encaminhado
1	0,0154%	encaminhei
1	0,0154%	engano
1	0,0154%	entrasse
1	0,0154%	entrega
1	0,0154%	entregue
1	0,0154%	entrei
1	0,0154%	entrou

1	0,0154%	envia
1	0,0154%	enviamos
1	0,0154%	esqueci
1	0,0154%	estamos
1	0,0154%	estava
1	0,0154%	excluído
1	0,0154%	existe
1	0,0154%	falou
1	0,0154%	falta
1	0,0154%	faltando
1	0,0154%	faltou
1	0,0154%	fatura
1	0,0154%	feita
1	0,0154%	ficamos
1	0,0154%	ficou
1	0,0154%	ha
1	0,0154%	houve
1	0,0154%	indo
1	0,0154%	informando
1	0,0154%	informaram
1	0,0154%	informasse
1	0,0154%	lembra
1	0,0154%	levar
1	0,0154%	levei
1	0,0154%	liberar
1	0,0154%	liga
1	0,0154%	ligando
1	0,0154%	ligo
1	0,0154%	ligue
1	0,0154%	mandam
1	0,0154%	mora
1	0,0154%	morava
1	0,0154%	muda
1	0,0154%	mudei
1	0,0154%	nasceu
1	0,0154%	necessito
1	0,0154%	obter
1	0,0154%	orientar
1	0,0154%	orientasse
1	0,0154%	ouvindo
1	0,0154%	pagando
1	0,0154%	pagava
1	0,0154%	pagou
1	0,0154%	pague
1	0,0154%	passa-se
1	0,0154%	passam-se
1	0,0154%	passando
1	0,0154%	passei
1	0,0154%	pediram
1	0,0154%	pediu

1	0,0154%	perde
1	0,0154%	perdeu
1	0,0154%	perguntar
1	0,0154%	permite
1	0,0154%	podemos
1	0,0154%	poder
1	0,0154%	podia
1	0,0154%	precise
1	0,0154%	preciso
1	0,0154%	providenciei
1	0,0154%	querer
1	0,0154%	quiser
1	0,0154%	recebe
1	0,0154%	recebendo
1	0,0154%	receber
1	0,0154%	receberam
1	0,0154%	recebido
1	0,0154%	reclamando
1	0,0154%	rever
1	0,0154%	sabendo
1	0,0154%	saber-
1	0,0154%	saiu
1	0,0154%	seguir
1	0,0154%	seja
1	0,0154%	seria
1	0,0154%	será
1	0,0154%	serão
1	0,0154%	solicitando
1	0,0154%	solicitar
1	0,0154%	solicitou
1	0,0154%	tamo
1	0,0154%	tar
1	0,0154%	tavam
1	0,0154%	telefonando
1	0,0154%	tentei
1	0,0154%	terceiro
1	0,0154%	teve
1	0,0154%	tivesse
1	0,0154%	to
1	0,0154%	tornam
1	0,0154%	trazendo
1	0,0154%	vale
1	0,0154%	veja
1	0,0154%	veja
1	0,0154%	ver-
1	0,0154%	visse
1	0,0154%	volta
1	0,0154%	vou-
1	0,0154%	vou-lhe
1	0,0154%	“olha

3. Lista em ordem alfabética da frequência dos verbos na etapa Abertura

Alphabetical Word List

2	0,0308%	aceito
1	0,0154%	aceitou
2	0,0308%	acho
1	0,0154%	acontece
1	0,0154%	acontecendo
1	0,0154%	agendei
2	0,0308%	aguarda
1	0,0154%	aguardando
1	0,0154%	aguarde
1	0,0154%	ajuda-lo
3	0,0462%	ajudar
1	0,0154%	atendê-la
1	0,0154%	atualizar
1	0,0154%	botar
1	0,0154%	botei
1	0,0154%	cai
1	0,0154%	caiu
1	0,0154%	chamada
1	0,0154%	checada
1	0,0154%	checar
1	0,0154%	chega
1	0,0154%	chegaram
3	0,0462%	chego
1	60,2464%	chegou
5	0,0770%	colocar
1	0,0154%	coloquei
1	0,0154%	comparecer
1	0,0154%	completasse
1	0,0154%	comprar
1	0,0154%	compreender
2	0,0308%	comprovante
1	0,0154%	conferir
1	0,0154%	confirmar
1	0,0154%	conversado
1	0,0154%	conversando
1	0,0154%	conversei
1	0,0154%	creio
1	0,0154%	dando
1	0,0154%	dar
4	0,0616%	deixa
1	0,0154%	demora
1	0,0154%	desconta
3	0,0462%	descontado
1	0,0154%	descontados
1	0,0154%	descontando
1	0,0154%	descontaria
3	0,0462%	desconto

2	0,0308%	desculpe
5	0,0770%	deseja
2	0,0308%	deve
1	0,0154%	devido
1	0,0154%	devolver
1	0,0154%	disseram
3	0,0462%	diz
2	0,0308%	dizendo
4	0,0616%	dizer
1	0,0154%	dê
1	0,0154%	efetuado
2	0,0308%	efetuar
1	0,0154%	eliminando
1	0,0154%	encaminhado
1	0,0154%	encaminhei
4	0,0616%	entendeu
1	0,0154%	entrasse
1	0,0154%	entrega
1	0,0154%	entregue
1	0,0154%	entrei
1	0,0154%	entrou
8	0,1232%	então
1	0,0154%	envia
2	0,0308%	enviado
1	0,0154%	enviamos
2	0,0308%	enviar
4	0,0616%	era
3	0,0462%	escuta
2	0,0308%	escutando
2	0,0308%	espera
1	0,0154%	esqueci
1	0,0154%	estamos
1	0,0154%	estava
2	0,0308%	estive
7	0,1078%	estou
6	0,0924%	está
2	0,0308%	estão
1	0,0154%	excluída
1	0,0154%	excluído
1	0,0154%	existe
3	0,0462%	fala
1	60,2464%	falando
6	0,0924%	falar
2	0,0308%	falo
1	0,0154%	falou
1	0,0154%	falta
1	0,0154%	faltando
1	0,0154%	faltou
2	0,0308%	faze
9	0,1386%	fazer

1	0,0154%	feita
3	0,0462%	feito
2	0,0308%	fez
4	0,0616%	fica
1	0,0154%	ficamos
2	0,0308%	fico
1	0,0154%	ficou
4	0,0616%	fiz
23	0,3542%	foi
2	0,0308%	foram
3	0,0462%	fui
23	0,3542%	gostaria
1	0,0154%	houve
2	0,0308%	há
1	0,0154%	hábil
1	0,0154%	indo
1	0,0154%	informando
3	0,0462%	informar
1	0,0154%	informaram
1	0,0154%	informasse
1	0,0154%	lembra
2	0,0308%	lembro
1	0,0154%	levar
1	0,0154%	levei
1	0,0154%	liberado
1	0,0154%	liberar
1	0,0154%	liberação
1	0,0154%	liga
1	0,0154%	ligando
3	0,0462%	ligação
1	0,0154%	ligo
1	0,0154%	ligue
6	0,0924%	liguei
1	0,0154%	mandam
2	0,0308%	mandar
3	0,0462%	mandaram
2	0,0308%	mandei
1	0,0154%	mora
1	0,0154%	morava
1	0,0154%	muda
1	0,0154%	mudei
1	0,0154%	nasceu
1	0,0154%	nascida
1	0,0154%	necessito
1	0,0154%	obter
11	0,1694%	olha
7	0,1078%	olhe
1	0,0154%	orientar
1	0,0154%	orientasse
6	0,0924%	outro

1	0,0154%	ouvindo
1	0,0154%	pagando
13	0,2002%	pagar
1	0,0154%	pagava
4	0,0616%	pago
1	0,0154%	pagou
1	0,0154%	pague
3	0,0462%	paguei
1	0,0154%	pagável
2	0,0308%	parece
9	0,1386%	partir
1	0,0154%	passa-se
3	0,0462%	passada
1	0,0154%	passam-se
1	0,0154%	passando
3	0,0462%	passar
1	0,0154%	passei
2	0,0308%	passos
6	0,0924%	pedido
2	0,0308%	pedindo
1	0,0154%	pediram
1	0,0154%	pediu
2	0,0308%	pega
5	0,0770%	pegar
1	0,0154%	perde
1	0,0154%	perdeu
3	0,0462%	pergunta
1	0,0154%	perguntar
1	0,0154%	permite
11	0,1694%	pode
1	0,0154%	podemos
1	0,0154%	poder
4	0,0616%	poderia
1	0,0154%	podia
5	0,0770%	posso
2	0,0308%	precisando
1	0,0154%	precise
1	0,0154%	preciso
1	0,0154%	providenciei
3	0,0462%	quer
2	0,0308%	querendo
1	0,0154%	querer
29	0,4466%	queria
5	0,0770%	quero
1	0,0154%	quiser
1	0,0154%	recebe
2	0,0308%	recebemos
1	0,0154%	recebendo
1	0,0154%	receber
1	0,0154%	receberam

3	0,0462%	recebeu
19	0,2926%	recebi
1	0,0154%	recebido
1	0,0154%	reclamando
1	0,0154%	rever
6	0,0924%	sabe
1	0,0154%	sabendo
23	0,3542%	saber
1	0,0154%	saber-
1	0,0154%	saiu
1	0,0154%	seguir
2	0,0308%	sei
6	0,0924%	seis
1	0,0154%	seja
2	0,0308%	sendo
6	0,0924%	ser
1	0,0154%	seria
1	0,0154%	será
1	0,0154%	serão
1	0,0154%	solicitando
1	0,0154%	solicitar
1	0,0154%	solicitou
8	0,1232%	sou
4	0,0616%	são
1	0,0154%	tamo
4	0,0616%	tava
1	0,0154%	tavam
1	0,0154%	telefonando
15	0,2310%	tem
7	0,1078%	tenho
1	0,0154%	tentei
3	0,0462%	ter
1	0,0154%	teve
6	0,0924%	tinha
2	0,0308%	tirar
2	0,0308%	tive
1	0,0154%	tivesse
1	0,0154%	to
1	0,0154%	tornam
1	0,0154%	trazendo
36	0,5544%	tá
21	0,3234%	tô
4	0,0616%	vai
3	0,0462%	vamos
7	0,1078%	veio
1	0,0154%	veja
1	0,0154%	veja
3	0,0462%	vem
5	0,0770%	venceu
5	0,0770%	ver

1	0,0154%	ver-
2	0,0308%	verificar
3	0,0462%	via
3	0,0462%	vieram
2	0,0308%	vindo
1	0,0154%	visse
3	0,0462%	viu
1	0,0154%	volta
7	0,1078%	vou
1	0,0154%	vou-
1	0,0154%	vou-lhe
1	0,0154%	vozes
5	0,0770%	vê
1	0,0154%	“olha
1	0,0154%	“olhe
240	3,6957%	é

4. Quantitativo de grupos verbais, consideradas as formas do infinitivo (cartas de reclamação e atendimento em central telefônico)

<p>(384) ser; (181) estar; (112) ter;(107) solicitar; fazer (60); (57) haver; (52) aguardar – vir; (49) poder; (39) apresentar; (34) continuar (33) pedir; (30) subscrever; (25) situar; (23) cair – informar – ocorrer;</p>	<p>(20) ficar – ir; (19) vir – resolver ; (18) causar – esperar – dever – reparar; (17) solucionar; (16) agradecer – reiterar – aproveitar – adquirir ; (15) consertar – receber – deixar; (13) encontrar – atender – passar; (12) vistoriar – existir – ver – providenciar; (11) soltar – gostar – saber – enviar ; (10) faltar – acontecer – constatar ;</p>
<p>(9) colocar – corrigir – mencionar – verificar – encaminhar – contar; (8) lembrar – dizer – provocar – sanar – voltar – comprar; (7) andar – fechar – comunicar – afetar – entender – funcionar – esclarecer – precisar; (6) achar – tomar – pagar – conseguir – necessitar;</p>	<p>(5) concluir – evitar – ratificar – ressaltar – aparecer – comentar – danificar – dispor – falar – imaginar – iniciar – lavar; (4)desejar – efetuar – ouvir – querer – realizar – responder – retornar – vazar – construir – dar – escrever – furar – manter – merecer – mostrar – ocasionar</p>
<p>(3) considerar – detectar – expedir – mandar – obter – pensar – quebrar – queimar – reclamar – referir – registrar – retirar – terminar;</p>	<p>(2) abrir – acarretar – acreditar – agendar – agir – alegar – alertar – anexar – atingir – aumentar – avaliar – buscar – caracterizar – chegar – começar – comparecer – correr – custar – descolar – desfazer – despencar – devolver – direcionar – discordar – dividir – entrar – firmar – guardar – instalar – levar – morar – mudar – objetivar – oferecer – perder – permitir – proceder – procurar – produzir – prometer.</p>

<p>(1818) ser; (645) ter; (452) ir ; (337) estar; (285) poder; (186) fazer; (175) saber; (138) receber; pagar (129); (127) falar; (115) querer; (111) chegar; (106) enviar;</p>	<p>(97) ligar; (91) olhar; (88) vir; (86) mandar – dar; (75) passar; (70) pedir;(64) dizer; (59) entender; (58) aguardar; (57) verificar; ficar;</p>
<p>(49) agradecer – agradecer – haver – (44) ver – pegar; (42) constar; (38) deixar – solicitar; (36) gostar; (35) precisar – atender; (30) dever; (29) confirmar – entregar; (28) partir – retirar; (25) entrar; (23) anotar; (22) alterar; (21) colocar;</p>	<p>(20) desejar; (19) achar; (16) repetir – informar; (15) vencer – devolver – encaminhar – acontecer; (14) escutar – mudar; (13) retornar – preferir; (12) parecer – tirar – incluir – cair – aceitar; (11) nascer – desligar – liberar; (10) preencher – efetuar – morar – perguntar – tentar;</p>
<p>(9) necessitar – esperar; (8) acreditar – explicar – depender – faltar; (7) continuar – desculpar – voltar – conferir – entrar; (6) existir – resolver – acabar – sair – avisar; (5) ajudar – botar – colar – conseguir – funcionar – lembrar – levar – operar – ouvir – providenciar – resolver – acompanhar;</p> <p>(4) apresentar – atualizar – descompensar – errar – trocar – interromper – marcar – tomar – assinar – chamar;</p>	<p>(3) antecipar – aposentar – arrumar – começar – contar – conversar – extraviar – interessar – ler – ocorrer – pensar – procurar – realizar – recordar – urinar – viajar – urinar – excluir ; (2) acessar – advertir – agilizar – analisar – andar – anexar – apanhar – bastar – cadastrar – checar – chorar – autenticar – bater.</p>