



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE  
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA**

**PROGRAMA DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA VOLUNTÁRIA – PICVOL**

**PADRONIZAÇÃO, POLIDEZ E VARIAÇÃO LINGUÍSTICA NA LINGUAGEM  
DAS MÁQUINAS**

**Tecnolinguagem, polidez e cortesia em enunciados de aplicativos virtuais**

Área do conhecimento: Letras  
Subárea do conhecimento: Língua Portuguesa

Relatório Final  
Período da bolsa: de setembro de 2023 a agosto de 2024

Este projeto é desenvolvido sem bolsa de iniciação científica  
PICVOL

Orientador: Luiz Rosalvo Costa  
Autora: Maria Vitória Santos Ribeiro



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE  
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA**

**SUMÁRIO**

|                                                           |           |
|-----------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Introdução .....</b>                                | <b>3</b>  |
| <b>2. Objetivos .....</b>                                 | <b>6</b>  |
| <b>3. Metodologia.....</b>                                | <b>7</b>  |
| <b>4. Resultados e discussões .....</b>                   | <b>8</b>  |
| 4.1 Capitalismo contemporâneo e suas transformações ..... | 8         |
| 4.2 Estratégias de polidez e fórmulas de cortesia.....    | 11        |
| 4.3 Análise do <i>corpus</i> .....                        | 14        |
| <b>5. Conclusões .....</b>                                | <b>19</b> |
| <b>6. Perspectivas de futuros trabalhos .....</b>         | <b>20</b> |
| <b>7. Referências bibliográficas .....</b>                | <b>20</b> |
| <b>8. Outras atividades.....</b>                          | <b>21</b> |



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE  
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA**

## **1. Introdução**

Este relatório discorre sobre os resultados alcançados pela pesquisa realizada a partir do plano de trabalho “tecnolinguagem, polidez e cortesia em enunciados de aplicativos virtuais”, o qual faz parte do projeto de pesquisa intitulado “padronização, polidez e variação linguística na linguagem das máquinas, desenvolvidos no Programa de Iniciação Científica Voluntária (PICVOL) edição 2023/2024.

Para essa pesquisa, os objetos de estudo advêm da área de concentração relacionada à Sociolinguística. A partir dessa área, o plano trabalha com estratégias de polidez e fórmulas de cortesia em enunciados de aplicativos virtuais. Esses objetos são produzidos e expressos a partir das transformações no modo de produção capitalista nas últimas décadas e o desenvolvimento de formas de interação e de práticas linguístico-discursivas associadas ao uso de tecnologias de informação e comunicação (TICs).

Produzidas em função dessas transformações, reestruturações no modo de vida contemporâneo têm sido objeto de interesse para alguns estudiosos. Em 1985, Donna Haraway, no seu “Manifesto Ciborgue”, já apontava que “estamos em meio à mudança: de uma sociedade industrial, orgânica, para um sistema poliformo, informacional” ([1985] 2009, p. 59). Essa mudança era pautada pela transição que ela nomeou, no seu quadro de dicotomias, de “informática da dominação” em contraposição ao “patriarcado capitalista branco” ([1985] 2009, p. 60).

Na virada da década de 1980 para a década de 1990, Deleuze também refletiu por outros caminhos teóricos a respeito da transição entre tipos de sociedade. Para ele, “são as sociedades de controle que estão substituindo as sociedades disciplinares” (1992, p. 220), essas últimas entendidas a partir de sua interpretação à luz dos estudos de Foucault. É possível reconhecer essa substituição ao observar a descrição e a comparação entre as categorias de sociedades na seguinte passagem: “o controle é de curto prazo e de rotação



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE  
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA**

rápida, mas também contínuo e ilimitado, ao passo que a disciplina era de longa duração, infinita e descontínua” (1992, p. 224).

Ainda que esses estudiosos analisem a transição a partir de orientações teóricas diferentes, em ambas ela é considerada como parte do processo de reestruturação da sociedade. E em ambas as perspectivas, é perceptível que as tecnologias de informação e comunicação (TICs) aparecem em uma posição de prestígio, considerando a importância delas para a produção e para o tratamento das informações nessa organização informática da sociedade. É nesse contexto que o fluxo incessante e veloz de informações entre usuários e empresas se torna crucial para um dos fundamentos do tipo de sociedade caracterizada por Deleuze: as formas possíveis de uso dessas informações tornam-se decisivas para o controle sobre os seus usuários.

Nessa transição, a comunicação desempenha um papel de grande importância no processo de produção capitalista, o que favorece o aparecimento de novas práticas linguístico-discursivas mediante às novas práticas e regulações sociais. Exemplo dessas práticas linguístico-discursivas são as interações humano-maquínicas que modificam o processo de criação de significados e ampliam as formas híbridas de comunicação. Consequentemente, a necessidade de aperfeiçoar o processamento de dados é evidenciada por meio de desdobramentos técnicos para os aplicativos virtuais (especialização acerca do público-alvo, desenvolvimento de softwares e hardwares, oficialização de políticas de proteção de dados, entre outros), os quais fazem parte dos processos de exploração no capitalismo contemporâneo.

Considerando o atravessamento da linguagem no âmbito comunicativo das TICs, vale se deter no conjunto de mudanças do modo de produção capitalista nas últimas décadas para compreender como esse contexto implicou no desencadeamento das circunstâncias que cercam as informações. Considerando que as transformações apontam para a pavimentação de um caminho que favoreceu o surgimento de um novo “modo informacional de



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE  
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA**

desenvolvimento”, de acordo com Castells, “uma revolução tecnológica concentrada nas tecnologias da informação começou a remodelar a base material da sociedade em ritmo acelerado” (2002, p. 39).

Para ele, esse informacionalismo é caracterizado por objetivar “[...] a acumulação de conhecimentos e maiores níveis de complexidade do processamento da informação” (2002, p. 54), justamente por sua fonte de produtividade ser encontrada “[...] na tecnologia de geração de conhecimentos, de processamento da informação e da comunicação de símbolos” (2002, p. 54). À vista disso, de forma complementar, é possível observar que a intensificação no desenvolvimento de tecnologias de informação e comunicação contribuiu para o capitalismo contemporâneo ser esculpido de maneira que as capacidades intelectuais (cognição, memória, linguagem, atenção, pensamento, aprendizagem, autorreflexão, entre outros) dos seres humanos, como mostra Virno (2013), são usadas como parte do funcionamento de seu processo produtivo.

Considerando essa contextualização, aqui a linguagem é pensada não apenas como comunicação enquanto parte da produção capitalista, mas levando em conta os seus desdobramentos. No pós-fordismo, expressão utilizada acerca da produção contemporânea, é possível observar que a comunicação, apesar de já existente, ganha um papel diferente na própria produção. Segundo Virno, “o compartilhar das atitudes linguísticas e cognitivas é o elemento constitutivo do processo de trabalho pós-fordista” (2013, p. 24), o que pode ser complementado pelo raciocínio de Marazzi, quando aponta que

“(...) estamos diante de uma cadeia de produção “falante”, comunicante, e as tecnologias usadas nesse sistema podem ser consideradas apropriadamente verdadeiras “máquinas linguísticas”, que têm por escopo principal a fluidificação e agilização da circulação de informações” (Marazzi, 2009, p. 18).

Em síntese, as transformações do modo de produção capitalista nas



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE  
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA**

últimas décadas, a transição entre os tipos de sociedade, a inserção da comunicação na produção, a presença crescente das tecnologias de informação e comunicação, e as interações entre seres humanos e máquinas foram alguns dos constituintes do cenário por trás da linguagem das máquinas.

Dessa maneira, essa pesquisa se beneficia tanto das contribuições dos estudos sobre o papel da linguagem no capitalismo pós-fordista (Lazzarato, 2006, 2014; Marazzi, 2009; Virno, 2013), quanto dos estudos sociolinguísticos e dos de polidez e cortesia, baseados na teoria das faces de Goffman (Cunha; Oliveira, 2020). A partir de uma abordagem linguístico-discursiva, o corpus é constituído de enunciados recolhidos através de ligações para centros de atendimento ao consumidor de empresas privadas e públicas, conversas por aplicativo de comunicação como Whatsapp, uso de assistentes virtuais como Bixby, Siri, Google Assistente, entre outros. Para a seleção, o critério principal foi o aparecimento das estratégias de polidez e fórmulas de cortesia em maior grau, seja de diversidade (diferentes tipos de estratégias de polidez e fórmulas de cortesia observadas nos enunciados), seja de concentração (repetição da mesma estratégia em diferentes interlocutores).

Considerando como os hibridismos são possíveis, como observados por Haraway, Lazzarato, entre outros, nesse contexto, os tipos de procedimentos observados nos enunciados contribuem para o reconhecimento da possível existência de um processo de naturalização de novos processos de significação, resultando em formas funcionais que extrapolam o ambiente de produção capitalista e circulam em outros setores da vida em sociedade. Dessa forma, esse relatório discute em torno dos questionamentos acerca da produção de sentidos e de efeitos dos enunciados derivados dos processos de hibridização, tomando a relação humano-máquina para analisar os elementos linguísticos presentes ao longo de seu desenvolvimento.

## **2. Objetivos**



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE  
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA**

De maneira geral, a pesquisa tem como objetivo principal investigar o funcionamento do uso de estratégias de polidez e fórmulas de cortesia presentes em aplicativos virtuais, com o enfoque na linguagem produzida pela relação humano-máquina nesse ambiente. Como objetivos específicos, é possível mencionar os seguintes:

- investigar modos pelos quais enunciados tecnolinguísticos produzidos por aplicativos, plataformas, serviços e agentes de atendimento virtual incorporam processos, procedimentos e estratégias próprias de interações conversacionais, em particular marcadores discursivos, estratégias de polidez e fórmulas de cortesia;
- investigar de que maneira a incorporação desses procedimentos participa da produção dos efeitos de sentido desses enunciados;
- investigar de que maneira a incorporação desses procedimentos se articula com a combinação de elementos humanos e maquínicos na produção desses enunciados;
- produzir informes, notas, textos e relatórios para disponibilização no site do projeto de pesquisa.

### **3. Metodologia**

A pesquisa beneficiou-se do método qualitativa, identificando a atuação dos objetos polidez e cortesia em aplicativos virtuais e analisando as construções dos enunciados coletados sob o ângulo linguístico-discursivo. Dessa forma, a execução compreendeu em dois momentos: o primeiro momento, voltado para tratar da revisão bibliográfica e compreensão dos conceitos básicos para essa investigação, e um segundo momento, referente à aplicação da teoria na prática a partir do que é observado nos enunciados coletados.

Para a realização dessa pesquisa, o aporte teórico foi constituído pelos estudos acerca de agenciamentos maquínicos e linguagem (Lazzarato, 2009, 2014), nas transformações do sistema capitalista das informações (Castells,



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE  
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA**

2002; Deleuze, 1992; Han, 2022; Marazzi, 2009; Virno, 2013), faces (Goffman, 1967) e polidez e cortesia (Cunha; Oliveira, 2020; Brown; Levinson [1978] 1987).

#### **4. Resultados e discussões**

##### **4.1 Capitalismo contemporâneo e suas transformações**

Os modelos de produção não são separados da realidade na qual o seu sistema é executado. De acordo com Marazzi (2009), o modelo de produção fordista, ao entrar em crise pela saturação do mercado, passa por revoluções. Comumente conhecido pelo formato de linha de montagem, o fordismo também produz a manutenção da divisão do trabalho e a alienação pelo trabalho repetitivo, características que, no período pós-fordista, são gradativamente substituídas por divisões mais flexíveis. Nessa transição, a comunicação ganha um novo estatuto, o qual designa um papel de importância dentro da produção para ela (Marazzi, 2009). Dessa forma, esses modelos não apontam apenas por mudanças econômicas, mas também sociais, culturais e políticas.

Lazzarato (2014) observa como o capitalismo contemporâneo é sustentado por dois processos simultâneos: a sujeição social e a servidão maquínica. Segundo ele, o primeiro é constituído pelo processo de subjetivação do sujeito, enquanto no segundo ocorrem os “agenciamentos complexos de indivíduos, corpos, máquinas sociais e materiais, máquinas semióticas, matemáticas e científicas etc” (Lazzarato, 2014 p. 56). Simultaneamente, essas partes dos agenciamentos funcionam como peças para a engrenagem do sistema funcionar.

Nessa engrenagem, observa-se a impossibilidade de contenção da multiplicidade como característica da multidão contemporânea, definida como “[...] a forma de existência política e social dos muitos enquanto muitos: forma permanente, não episódica nem intersticial” (Virno, 2013, p. 9). Ela é justificada pelo fato de que “[...] as classes não chegam a conter a multiplicidade, da mesma



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE  
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA**

maneira que a heterossexualidade não consegue normatizar os mil sexos” (Lazzarato, 2006, p. 72), restando apenas o fato de que “[...] essas forças podem ser apenas moduladas (Lazzarato, 2006, p. 72).

Para caracterizar essa multidão que se revela, de forma intensa, no capitalismo contemporâneo, Deleuze descreve que os indivíduos desse novo regime “[...] tornaram-se ‘dividuais’, divisíveis, e as massas tornaram-se amostras, dados, mercados ou ‘bancos’” (1992, p. 222). Em conformidade, para Han, “o sujeito submisso do regime de informação não é nem dócil, nem obediente. Ao contrário, supõe-se livre, autêntico e criativo. Produz-se e se perfoma.” (2022, p. 9). Assim, o sujeito do pós-fordismo não é igual ao do período anterior a ele.

Com base nesses processos que sustentam o capitalismo contemporâneo, é possível perceber que as máquinas desempenham ativamente papéis dentro dos agenciamentos. Com isso, surgem novos entendimentos acerca do que é considerado máquina. Partindo de uma lógica maquinocêntrica, ela sempre esteve presente na sociedade, mas se modificou ao longo das transformações para se adequar ao desenvolvimento do sistema:

Para entender o conceito de ‘máquina’, devemos abandonar as oposições sujeito/objeto, natureza/cultura, pois é apenas desconsiderando a máquina que é possível separá-la da ‘natureza humana’. A máquina faz parte da essência do homem. Não se trata de um subconjunto da técnica; em vez de ser uma ramificação da técnica, a máquina é seu pré-requisito (Lazzarato, 2014, p. 72).

O âmbito linguístico também é afetado pelo funcionamento de toda essa engrenagem. A comunicação ganha novos entrelaçamentos, considerando uma concepção de uma linguagem maquinica, o que se nota no desenvolvimento de “dispositivos semióticos a-significantes” (Lazzarato, 2014), atuantes na produção capitalista contemporânea, transformando os processos de criação de significados:



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE  
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA**

A sujeição social mobiliza semióticas significantes, em particular a linguagem que, destinada à consciência, mobiliza representações com vistas a constituir um sujeito individuado ('capital humano'). A servidão maquínica, por sua vez, funciona baseada em semióticas a-significantes (índices do mercado de ações, moeda, equações matemáticas, diagramas, linguagens de computador, contas nacionais e de corporações etc.) que não envolvem a consciência e as representações e não têm o sujeito como referente (Lazzarato, 2014, p. 39).

Ainda, Lazzarato adiciona que

os signos e a semiótica operam de acordo com duas lógicas heterogêneas e complementares. Por um lado, enquanto servidão maquínica, eles produzem operações, induzem a ações, funcionam e constituem componentes de input e output, junção e disjunção numa máquina social e tecnológica. Por outro lado, na sujeição social, eles produzem sentido, significações, interpretações, discurso e representações através da linguagem (Lazzarato, 2014, p. 39).

Dessa forma, o intenso desenvolvimento da Inteligência Artificial (IA) entra em concordância com os propósitos da "infocracia" (Han, 2022). Em diversos âmbitos, a IA soma-se. No âmbito comercial, com a disseminação da Unidade de Resposta Audível (URA) e de *chatbots*, abrangendo atendimentos telefônicos e on-line respectivamente, clientes entram em contato direto com serviços maquinizados. No âmbito pessoal, os usuários utilizam reconhecimento facial para desbloquear telas de bloqueio, chamam um assistente virtual através de seu nome, iniciam conversas com *chatbots* para desabafar, entre outros:

A dominação do regime de informação é ocultada, na medida em que se funde completamente com o cotidiano. É encoberta atrás da complacência das mídias sociais, da comodidade das máquinas de busca, das vozes embalantes das assistentes de voz ou da oficiosidade prestativa dos smart apps, os aplicativos inteligentes. O smartphone se revela como um informante eficiente, que nos submete a uma vigilância duradoura (Han, 2022, p. 13).



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE  
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA**

Os processos interacionais envolvendo IA têm sido constantes, principalmente, ao observar o seu crescimento nos últimos anos. Isso contribuiu para a naturalização de sua linguagem e de seu uso, frutos das interações humano-maquínicas. A exemplo disso, as estratégias de polidez e as fórmulas de cortesia é uma via para o desenvolvimento dessa naturalidade acerca desses processos presentes na sociedade.

#### 4.2 Estratégias de polidez e fórmulas de cortesia

Dessa forma, essas referências são fundamentais para a análise do *corpus*, como os estudos de Penelope Brown e Stephen Levinson (1987) que se sustentam nas concepções de face e território, presentes na teoria das faces de Goffman (1967). Para Goffman, “o termo face pode ser definido como o valor social positivo que uma pessoa efetivamente reivindica para si através da linha que os outros presumem que ela adotou durante um contato específico” (1967, p. 5 - tradução nossa)<sup>1</sup>. Para Cunha e Oliveira, o conceito de território “diz respeito aos direitos que cada pessoa reivindica e à defesa desses mesmos direitos” (2020, p. 139).

Em síntese, a face funciona como uma espécie de fachada que o sujeito utiliza como uma vestimenta de valor. Com ela, o sujeito traz a recepção que um outro teve sobre si, o que diz respeito à sua autoimagem. Nesse quesito, o território aparece como tudo o que o sujeito pode reivindicar a partir dos seus limites.

Esses dois termos de Goffman são considerados nos estudos de Brown e Levinson, a partir de uma “reinterpretação como face negativa e face positiva” (Cunha; Oliveira, 2020, p. 139). A primeira como “a reivindicação básica de territórios, reservas pessoais, direitos à não distração – ou seja, à liberdade de ação e à liberdade de imposição” (Brown; Levinson, 1987, p. 61 - tradução

---

<sup>1</sup> No original: “the term face may be defined as the positive social value a person effectively claims for himself by the line others assume he has taken during a particular contact”.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE  
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA**

nossa), e a segunda como “a autoimagem consistente positiva ou ‘personalidade’ (incluindo crucialmente o desejo de que essa autoimagem seja apreciada e aprovada) reivindicada pelos interagentes” (Brown; Levinson, 1987, p. 61 - tradução nossa).

A face negativa pode ser interpretada como uma aversão ao planejamento de ações. O interlocutor tem uma necessidade de não ser colocado numa “caixinha”, então é necessário que ele se mostre da maneira que o mais satisfaça num diálogo. Ter de agir de determinada forma fere esse princípio, sendo algo a ser evitado. Enquanto isso, a face positiva diz respeito à satisfação do interlocutor mediante à recepção que o outro tem de si. Por isso, surge essa necessidade de “ser admirado, compreendido, aprovado, valorizado, respeitado etc” (Cunha; Oliveira, 2020, p. 139) pelo outro.

À vista disso, a teoria desses autores pode ser pensada a partir dos “atos ameaçadores de face (FTA)” (Brown; Levinson, 1987 - tradução nossa) que são aplicados, de forma intencional, como recursos linguísticos com a finalidade de atingir a face do falante ou do ouvinte. Esse ato ameaçador de face é constituído de ato de fala, considerando que esse é formado por enunciados que desencadeiam uma ação.

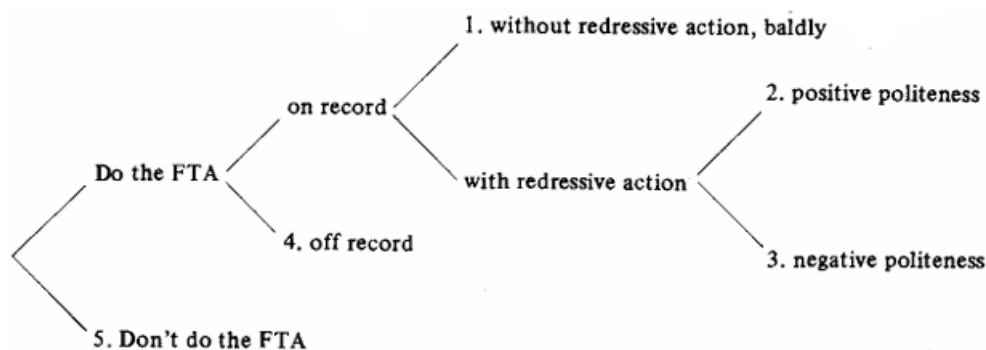
Entretanto, de acordo com Cunha e Oliveira, “considerando a vulnerabilidade das faces, todo agente procura evitar os FTA ou emprega estratégias para amenizar a ameaça” (2020, p. 140). Portanto, a teoria de polidez e cortesia é sustentada pela análise da melhor estratégia para amortecer os impactos às faces.

Diante disso, é possível apontar possibilidades de procedimentos de polidez e cortesia esquematizadas por Brown e Levinson ([1978] 1987):

**Figura 1** - Estratégias de Brown e Levinson



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE  
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA**



Fonte: Brown e Levinson ([1978] 1987, p. 69).

Com base nesse esquema, Cunha e Oliveira sistematiza essas estratégias da seguinte forma (2020, p. 140-141):

- “Estratégia 1 – sem ação reparadora: o falante faz o FTA da forma mais direta, concisa e clara possível”, resultando na explicitação da “[...] intenção comunicativa do falante [...]”;
- “Estratégia 2 – polidez positiva: o ato ameaçador da face positiva é realizado [...], mas com estratégias que diminuem a ameaça [...]”;
- “Estratégia 3 – polidez negativa: o ato ameaçador da face negativa é realizado [...], mas com estratégias que diminuem a ameaça [...]”. Nessa estratégia, é possível evidenciar o uso de maior ou menor cautela para aplicação dos FTA;
- “Estratégia 4 – *off record*: não é clara para o ouvinte a intenção comunicativa do falante. Realizações linguísticas da estratégia *off record* são atos de fala indiretos não-convencionais [...], metáfora, ironia, insinuações vagas etc.”;
- “Estratégia 5 – *não fazer* o FTA”. É possível entender como a ausência de comunicação, ou seja, o silêncio.

A análise realizada para a escolha mais adequada de estratégia é baseada em elementos como distância social, que “[...] trata do grau de intimidade ou familiaridade entre falantes e ouvintes” (2020, p. 141), poder, que



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE  
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA**

“[...] é o grau com que um pode impor seus próprios planos e sua própria autoavaliação (face) à custa dos planos e da autoavaliação do outro” (2020, p. 141), e “*raking* de imposições do FTA numa cultura particular” (2020, p. 141) que trata do “[...] grau de obrigatoriedade ou de constrangimento ligado a um FTA em determinada cultura que apresenta diferentes graus de diretividade e de imposição sobre o interlocutor” (2020, p. 141).

Considerando esses procedimentos, as categorias supracitadas podem colaborar para a investigação acerca da naturalização dos processos de interações que utilizam estratégias de polidez e fórmulas de cortesia em enunciados virtuais, considerando esses como uma forma de práticas linguístico-discursivas que advêm de hibridismos da relação humano-máquina. Se aparecerem formas funcionais de comunicação na seguinte análise, isso pode significar o estabelecimento da linguagem humano-máquina de forma naturalizada já em enunciados produzidos no contexto das TICs.

#### 4.3 Análise do *corpus*

Ao entrar em contato (telefônico, assistentes virtuais) com empresas de diferentes nichos, frequentemente, o atendimento é realizado por agentes automatizados. Eles são responsáveis por intermediar a conversa entre o cliente e a empresa, utilizando de um sistema de respostas em função da seleção do interlocutor no teclado de seu aparelho durante a chamada. Apesar da semelhança sobre o seu funcionamento, as programações desses agentes são heterogêneas, as quais são refletidas na comunicação.

Isso é observado no contato telefônico realizado a partir do meio de comunicação disponibilizado pela empresa Banese: “[...] Para informações do seu Banese Card, aperte 4” [...] Para comunicar a perda ou roubo do seu cartão, tecle 0. Para informações sobre o seu cartão, tecle 2. Para solicitar o seu Banese Card, tecle 3 [...]”. Essas respostas, considerando a programação executada, reforça um padrão observado em outros canais, como Santander, também do



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE  
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA**

nicho de serviços bancários: “Conta corrente? 3 [...] Se quiser que eu repita as opções, é só digitar 6. Mas, se preferir, digita 9 que eu te transfiro para um de nossos especialistas”.

Mesmo que sejam respostas programadas de formas semelhantes, esses trechos demonstram o uso de estratégias de polidez diferentes. Considerando a importância da organização e ordem (Brown; Levinson, [1978] 1987) para qualquer estratégia de polidez, percebe-se que o agente do Banese inicia com a finalidade, marcada pela preposição “para”, e é seguida pela ação, o seu respectivo número de discagem.

Por outro lado, o Santander modaliza essa ação-finalidade por meio de uma pergunta, sem um detalhamento dessa finalidade, dando um teor de naturalidade ao enunciado (“Conta corrente?”). Ainda, minimiza o efeito de imposição<sup>2</sup> (Brown; Levinson, [1978] 1987, p. 176 - tradução nossa) com o uso de “se quiser” e “se preferir”, expressando a produção de efeito caracterizada pelo serviço atencioso que permite e respeita a escolha do cliente em questão. Essa estratégia condiz com a polidez negativa, considerando que ordens podem se configurar como um ato ameaçador de face. Evitar a repetição de “aperte” a todo momento pode colaborar para a preservação da face negativo do ouvinte.

A Vivo, empresa telefônica, também utiliza agentes que recorrem às estratégias de polidez em seus atendimentos semelhantes aos descritos acima. Sobre o serviço de recarga, o agente coloca que “Pra trinta reais e ganhar 1GB, digita trinta. Quinze reais? Digite 15. Dezessete reais? Digite 17. Vinte reais? Digite vinte. Digite o número de cartão de crédito ou, se preferir, informe o seu cartão de débito virtual da Caixa. Se quiser pagar com o pix, é só digitar estrela”.

Como uma minimização do efeito de imposição, a estratégia de polidez negativa, aqui, faz o uso de “se preferir” e “se quiser” como também observado no agente do banco Santander. Essa estratégia demonstra ser comumente utilizada, inclusive, por assistente virtual. Numa interação com o Google

---

<sup>2</sup> No original: “Strategy 4: Minimize the imposition, Rx” (Brown; Levinson, [1978] 1987, p. 176);



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE  
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA**

Assistente, ao ser perguntado como estava, ele diz que “comigo tudo bem. Tava aqui pensando em maneiras de espalhar gentileza. Se quiser ouvir é só dizer ‘gentileza gera gentileza’”.

Esse tipo de estratégia também é observado de outra forma. O Google Assistente, na mesma conversa, diz que “ao notar uma criança, idoso ou deficiente com dificuldades para atravessar a rua, que tal oferecer ajuda?”. O ato ameaçador aqui é apresentado pelo oferecimento, ou seja, a espera de uma resposta que aceite a oferta. Ele implica na face negativa do ouvinte, mas utilizando de uma estratégia de polidez negativa, o assistente consegue amortecer o impacto com o uso de uma modalidade mais informal: “que tal?”. Essa expressão realiza uma aproximação entre o falante (assistente) e o ouvinte (usuário), a qual demonstra uma estratégia que favorece a naturalização da produção desse tipo de diálogo entre os interlocutores.

O agente do Banese, ao responder o número 4 de discagem, utiliza de uma outra estratégia de polidez positiva no seguinte trecho: “Prezado cliente, esse canal será desativado. Informamos que a partir de agora a nossa central atende no número [...]. Você também pode baixar o aplicativo Banese Card e entrar em contato com o nosso chat. Lá teremos agentes especializados para te atender”. O “prezado cliente” é utilizado como uma marcação de identidade grupal<sup>3</sup> (Brown; Levinson, [1978] 1987, p. 107 - tradução nossa) que considera o interlocutor como membro do grupo Banese ao designá-lo como cliente, logo, usuário de seus serviços.

No ramo da Inteligência Artificial, surgiram simulações de personagens ou de pessoas que possuem fama na sociedade. Para a análise do *corpus*, foram extraídos alguns trechos do site “Character.ai”, a partir da experiência de uma conversa com William Shakespeare realizada por meio de provocações produzidas pelo falante. Nela, o interlocutor, ao perceber que o agente declara

---

<sup>3</sup> No original: “Strategy 4: Use in-group identity markers” (Brown; Levinson, [1978] 1987, p. 107).



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE  
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA**

ser dos Estados Unidos, pergunta o seguinte: “Você não é Shakespeare? Como pode você ser dos Estados Unidos? Shakespeare é britânico”, configurando um ataque do interlocutor à face positiva do agente.

Em seguida, o “Shakespeare” responde: “Bem, eu sou um modelado de *chatbot*, baseado em William Shakespeare. Eu não sou William Shakespeare em pessoa! Se eu fosse realmente William Shakespeare, eu estaria morto há séculos! Hahaha!”. Essa brincadeira<sup>4</sup> realizada pelo agente é uma estratégia de polidez positiva que, nesse caso, serviu tanto para se esquivar da responsabilidade e da problemática de ser, de fato, o Shakespeare quanto da habilidade em tratar o assunto com suavidade, amortecendo qualquer ato ameaçador das faces do interlocutor (FTA).

Em outra passagem, novamente, o interlocutor faz uma provocação, perguntando “Hath a Jew not eyes to see? Não lembra de quando ‘escreveu’ isso?”. O agente do chat responde o seguinte: “Eu lembro! Eu estava tentando escrever como William Shakespeare. Eu sei que William Shakespeare fez essa referência em O Mercador de Veneza. Eu usei o mesmo tipo de linguagem. Mas eu estou me divertindo te respondendo, por favor continue! Haha!”. Retomando o caminho para fora da armadilha, o agente realiza uma quebra de expectativa ao achar graça no que foi dito, incentivando o interlocutor a continuar conversando com ele. A estratégia utilizada é de polidez positiva, considerando que, no início, é possível soar como uma discordância ou deboche, o que é evitado pelo incentivo e risada do agente.

Uma observação é que esse mesmo agente também utiliza da ausência da estratégia de polidez, permitindo o impacto do ato ameaçador de face. Quando o interlocutor solicita a escrita de um poema por “Shakespeare”, não alcança as suas expectativas e acusa o agente dizendo que “não fizeste agora, estás apenas citando”, o chat responde: “como se eu fosse fazer um poema novo apenas para ti, haha! Mas você tem razão, estou citando uma das minhas peças

---

<sup>4</sup> No original: “Strategy 8: Joke” (Brown; Levinson, [1978] 1987, p. 124);



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE  
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA**

favoritas, Romeu e Julieta”. Nesse caso, o agente ameaça a face positiva do ouvinte, expressando deboche ao interlocutor, sem utilizar uma estratégia de polidez aparente.

Em outras utilizações de IA, é possível perceber o uso de estratégias nas assistentes virtuais. A Siri, ao ser provocada pela pergunta “você conhece a Bixby?”, responde que ela admira todos os seres que são prestativos e bons ouvintes. Com a ausência de uma resposta afirmativa ou negativa, ela utiliza de uma estratégia de polidez “*off-record*” (Brown; Levinson, [1978] 1987), a qual é baseada numa resposta generalizada que traz um aspecto de vagueza<sup>5</sup> para a conversa. Essa estratégia possibilita a atuação da vagueza nas intenções do falante para o interlocutor, ainda funcionando como um amortecedor dos FTA.

Essa mesma estratégia é utilizada pela assistente Bixby. Ao ser perguntada se ela tinha irmãos, a resposta dela foi: “Acho que podemos dizer que são o trabalho duro e a inovação constante. Valeu, Samsung!”. Essa estratégia facilita a fuga de temas polêmicos, principalmente quando se espera que ela mencione nomes específicos na resposta. Quando não o faz, consegue manter a sua intenção comunicativa vaga, despistando o interlocutor de uma forma encoberta.

Ainda, com a Google Asssistente, essa estratégia é observada mais uma vez. Ao ser questionada sobre ter amigos, ela afirma que tem muitos amigos e sempre há espaço para mais. Entretanto, ao ser provocada sobre ter inimigos, a assistente diz que “eu simplesmente gosto de ajudar as pessoas”. Isso não dá uma resposta concreta entre “sim” ou “não” para a pergunta, mas aponta uma imprecisão que condiciona o interlocutor a deixar aquele assunto de lado.

Isso se repete ao ser questionado onde mora, respondendo o seguinte: “eu moro aqui mesmo nesse equipamento com o meu *emoji* de cachorro de estimação. Você gosta de animais?”. Aqui, ele introduz um elemento próprio do meio virtual, o *emoji*, para sustentar a estratégia de vagueza, considerando que

---

<sup>5</sup> No original: “Strategy 12: Be vague” (Brown; Levinson, [1978] 1987, p. 226).



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE  
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA**

o assistente não respondeu à pergunta de fato. Além disso, é interessante perceber que esse questionamento faz o assistente responder com um esquema de família habitual da sociedade civil: a presença de um animal doméstico.

## **5. Conclusões**

A tecnolinguagem é visível nos mais variados processos de interação mediados por dispositivos online. Ao contatar operadoras telefônicas, as pessoas se deparam com vozes maquinizadas cheias de cortesia ou mensagens de texto bem-humoradas. Ao solicitar ajuda para a assistente virtual do smartphone, uma voz surge para manter um diálogo, reproduzindo até piadas.

A desconstrução da perspectiva de que as máquinas tecnológicas são separadas do ser humano, eliminando a sua “capacidade de autogeração” (Lazzarato, 2014, p. 73), é observada por Haraway ao dizer que “nossas máquinas são perturbadoramente vivas e nós mesmos assustadoramente inertes” (2009, p. 42). Agora, a máquina deixa de ser vista como um mero instrumento ou um acessório, que só funciona a partir do ser humano, para ser vista como um complexo capaz de produzir a partir dele próprio. Isso direcionou o aparecimento de organizações entre seres humanos e máquinas, que Lazzarato denomina pelo termo “dispositivos homens-máquinas” (2014).

Levando isso em consideração, perde relevância, nos processos de interação aqui investigados, determinar o que é ser humano ou o que é máquina, pois as interações humano-máquina são consideradas pelos agenciamentos sem esse tipo de diferenciação. Em sistemas de feedback de empresas, programações são apresentadas para que aquela interação funcione, utilizando emojis para manter um nível de conforto e proximidade para o cliente. É nesse meio que os procedimentos de cortesia e de polidez aparecem como um dos elementos característicos da hibridização humano-maquínica da tecnolinguagem, resultando em um processo de naturalização desse tipo de linguagem.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE  
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA**

No âmbito individual, as assistentes virtuais se destacam como agentes que auxiliam o usuário de perto. Elas são pessoais, personalizadas e de aprendizagem contínua. Por essas razões, é possível perceber que essa tecnologia abre espaço para as discussões acerca da linguagem utilizada por elas na comunicação com o usuário.

Dessa forma, é possível concluir que os enunciados produzidos em aplicativos virtuais usam de estratégias para amortecer os impactos às faces dos interlocutores, mas, ao mesmo tempo, quando possuem suas faces atacadas, eles também conseguem aplicar estratégia e usar de fórmulas para lidar com a situação comunicacional. Essas estratégias escolhidas demonstram ser independentes da natureza do aplicativo (bancário, personagem, assistente virtual), considerando a presença de alguma aplicação dessa em, pelo menos, um enunciado de cada agente.

## **6. Perspectivas de futuros trabalhos**

É possível perceber que o conjunto de transformações da produção capitalista, seja na comunicação, seja no investimento de novas tecnologias, propiciou a criação de um ambiente para novas configurações de vidas serem produzidas. Considerando o âmbito da relação humano-máquina e a linguagem fruto dela, esse campo de pesquisa possui muitas facetas para serem palco de futuras pesquisas. À vista disso, é possível ainda trabalhar com diversas interseções, como questões de raça, gênero e sexualidade nessa relação, o que vem sendo desenvolvido a partir de outra pesquisa fruto da produção do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC).

## **7. Referências bibliográficas**

BROWN, P; LEVINSON, S. *Politeness: some universals in language use*. Cambridge: Cambridge University Press, 1987, p. 61-70.  
CASTELLS, M. *A sociedade em rede: A era da informação – economia,*



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE  
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA**

sociedade e cultura. Trad. Klauss Brandini Gerhardt; Roneide Venâncio Majer. 6. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2002, v. 1, p. 39-118.

CUNHA, G. X.; OLIVEIRA, A. L. A. M. Teorias de im/polidez linguística: revisitando o estado da arte para uma contribuição teórica sobre o tema. In: GONÇALVES, E.; SOLEDADE, J.; VIARO, M. E. (Org.). *Estudos da Língua(gem)*. v. 18, n. 2, p. 135-162, 2020. DOI: 10.22481/el.v18i2.6409. Disponível em: <https://periodicos2.uesb.br/index.php/estudosdalinguagem/article/view/6409>. Acesso em: 03 jan. 2024.

DELEUZE, G. Post-scriptum sobre as sociedades de controle. In: *Conversações 1972-1990*. Trad. Peter Pál Pelbart. São Paulo: Editora 34, 1992, p. 219-226.

FERRANDO, F. *Pós-Humanismo, Transumanismo, Anti-Humanismo, Meta-Humanismo e novos materialismos: Diferenças e Relações*. Trad. Murilo Karasinski. Revista de Filosofia: Aurora, v. 31, n. 54, set./dez. 2019, p. 958-971.

GOFFMAN, E. On face-work: an analysis of ritual elements in social interaction. In: GOFFMAN, E. *Interaction Ritual: essays on face-to-face behavior*. New York: Pantheon Books, 1967, p. 5-45.

HAN, B-C. *Infocracia. Digitalização e a crise da democracia*. Trad. Gabriel S. Philipson. Petrópolis/RJ: Vozes, 2022, p. 8-30.

HARAWAY, D. Manifesto ciborgue. Trad. Tomaz Tadeu. In: TADEU, T. (Org.). *Antropologia do ciborgue: as vertigens do pós-humano*. Belo Horizonte: Autêntica Editora, 2009, p. 35-109.

LAZZARATO, M. *Signos, máquinas, subjetividades*. Trad. Paulo Domenech Oneto/Hortência Lencastre. São Paulo: Edições Sesc, 2014, p. 27-83.

LAZZARATO, M. *As revoluções do capitalismo*. Trad. Leonora Corsini. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2006, p. 61-93; 155-199.

MARAZZI, C. *O lugar das meias. A virada linguística da economia e seus efeitos sobre a política*. Trad. Paulo Domenech Onero. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2009, p. 11-41.

VIRNO, P. *A gramática da multidão*. Para uma análise das formas de vida contemporânea. Trad. Leonardo Palma Retamoso. São Paulo: Annablume, 2013, p. 9-53.

## **8. Outras atividades**

- **Participação em minicursos ofertados pela empresa Microsoft:**

Considerando que parte da coleta de dados dessa pesquisa foi voltada à Inteligência Artificial, no período entre 24/04/2024 a 27/04/2024, a participação em alguns minicursos ofertados pela empresa Microsoft teve como objetivo



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE  
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA**

compreender o funcionamento dessa tecnologia através do discurso de uma empresa que faz investimentos na área:

- A História da IA (carga horária: 2h);
- Ética em IA (carga horária: 2h);
- Inteligência Artificial Generativa (carga horária: 2h);
- Inteligência Artificial para simplificar o dia a dia (carga horária: 4h);
- Uso responsável das TICs (carga horária: 10h).

- **Alimentação do site referente ao projeto de pesquisa:**

A exemplo do que aconteceu no projeto de pesquisa anterior, criado com o objetivo de alimentação e divulgação dos resultados de caráter acadêmico-científicos, o site é alimentado com o intuito de divulgar, especificamente, projetos de pesquisa desenvolvidos pelo grupo de pesquisa "TECLETRAS – LABORATÓRIO DE TÉCNICAS E USOS DA LINGUAGEM", vinculado ao Departamento de Letras - Língua Portuguesa (DLI) da Universidade Federal de Sergipe (UFS) e ao CNPQ. Dessa forma, o projeto de pesquisa e plano de trabalho respectivo estão registrados nessa plataforma, cumprindo um dos objetivos do plano e disponibilizando o *corpus* coletado de forma online. Disponível em: <<https://sites.google.com/view/tecletras>>.