

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO

Marilene Aparecida Paula da Costa Braga

Estratégias de polidez no período pandêmico: interações comunicativas em redes sociais

Mestrado em Língua Portuguesa

São Paulo

2023

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO

Marilene Aparecida Paula da Costa Braga

Estratégias de polidez no período pandêmico: interações comunicativas em redes sociais

Dissertação apresentada à Banca Examinadora da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, como exigência parcial para obtenção do título de Mestre em Língua Portuguesa, sob a orientação da Professora Doutora Sueli Cristina Marquesi.

São Paulo

2023

BANCA EXAMINADORA

O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) - Código de Financiamento 88887.661972/2022-00

This study was financed in part by the Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES) - Finance Code 88887.661972/2022-00

“Quem elegeu a busca não pode recusar a travessia”.

Guimarães Rosa

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, a Jesus Cristo guardião do meu caminhar e presença constante na minha vida. Obrigada, Divino amigo, por me levar a vivenciar a fidelidade de Deus.

À Nossa Senhora Aparecida, minha intercessora, que sempre cobre a mim e aos meus com o seu manto de amor.

À minha família, base que me sustenta e me impulsiona: Antonio Carlos, Leonardo, Jonathan e Juliana, porto seguro onde lanço minha âncora existencial e me abasteço de amor, carinho e companheirismo para enfrentar os reveses da vida.

Aos colegas das disciplinas e seminários cursados por todo companheirismo, em especial, agradeço à parceria e convívio fraterno da amiga Mônica Cardoso Pereira, sua amizade, carinho e apoio me fortaleceram durante a realização desta pesquisa.

Aos colegas de profissão e alunos que de forma direta ou indireta contribuíram para esta pesquisa, meus profundos agradecimentos.

À querida Professora Doutora Sueli Cristina Marquesi, pela amizade, profissionalismo, comprometimento e empatia, características de uma pessoa tão especial e polida que faz a diferença na vida daqueles têm o privilégio da sua companhia e orientação. Obrigada por tudo! Sinto-me honrada por tê-la na minha caminhada acadêmica.

À inspiradora Professora Doutora Leonor Lopes Fávero (*in memoriam*), cuja vida dedicada aos estudos da Língua Portuguesa deixou um legado do qual eu tive o prazer de fazer parte. Levarei comigo seus valiosos ensinamentos.

Ao Professor Doutor Edson Santos Silva, um ex-professor que se tornou um amigo querido que sempre acreditou no meu potencial e torceu por mim. Mesmo estando distante fisicamente sua presença é constante nos poemas enviados diariamente e nas conversas trocadas, sempre repletas de literatura e poesia.

Às Professoras Doutoras Janayna Bertollo Cozer Casotti e Aparecida Regina Borges Sellan, pela leitura atenta desta dissertação e pelas contribuições assertivas compartilhadas no meu exame de qualificação.

À Professora Doutora Andrea Pisan Soares Aguiar, pela revisão linguística impecável deste trabalho. Sua dedicação e paciência não passaram despercebidas.

À CAPES, pelo financiamento deste estudo, dando-me condições de realizar uma pesquisa acadêmica em uma universidade de qualidade. O meu sincero reconhecimento.

RESUMO

Esta dissertação se insere na linha de pesquisa “Texto e discurso nas modalidades oral e escrita”, do Programa de Pós-graduação em Língua Portuguesa da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, e tem por tema o estudo de estratégias de polidez em redes sociais, durante o período pandêmico. Buscamos responder às seguintes perguntas: i) Quais estratégias de polidez estão presentes em comunicações realizadas nas redes sociais Facebook e Instagram durante o período pandêmico? ii) Quais elementos verbais e não verbais se constituem como estratégias de polidez nas referidas interações? Temos como objetivo geral contribuir para a compreensão de estratégias de polidez em interações virtuais, e, como objetivos específicos, identificar, descrever, analisar e interpretar as estratégias de polidez presentes no *corpus* selecionado, bem como discutir as escolhas dos usuários no que se refere aos elementos verbais e não verbais de polidez. A fim de atingi-los, fundamentamo-nos teoricamente: a) no que diz respeito à abordagem da polidez, nos estudos de Goffman (2002 [1975]; 2011 [1967]), Brown e Levinson (1987), Kerbrat-Orecchioni (2006; 2017), Fávero (2008), Seara e Cabral (2017), Marcuschi (2003), Briz (2005; 2013) e Carreira (2014); b) no que se refere às redes sociais e às interações, nos estudos de Recuero (2009), Aguiar (2007), Goffman (2011 [1967]), Kerbrat-Orecchioni (2006), Santaella (2006), Martino (2014), Carmelino e Kogawa (2020) e Damasceno (2020). O *corpus* é constituído por 12 postagens e seus respectivos comentários, que totalizam 124, levantados no período de março de 2020 a março de 2021. Os resultados apontam para o uso recorrente de estratégias de atenuação de cortesia positiva constituídas por elementos verbais que apresentam o uso da despersonalização e de pedido de desculpas, e por elementos não verbais constituídos por emojis de mãos juntas e de aplausos.

Palavras-chave: Estratégias de polidez. Elementos verbais e não verbais. Interação. Redes sociais. Facebook e Instagram.

ABSTRACT

This dissertation is part of the line of research “Text and discourse in oral and written modalities”, of the Postgraduate Program in Portuguese Language at the Pontifical Catholic University of São Paulo, and its theme is the study of politeness strategies in social networks, during the pandemic period. We seek to answer the following questions: i) What politeness strategies are present in communications carried out on the social networks Facebook and Instagram during the pandemic period? ii) What verbal and non-verbal elements constitute politeness strategies in these interactions? Our general objective is to contribute to the understanding of politeness strategies in virtual interactions, and as specific objectives, to identify, describe, analyze and interpret the politeness strategies present in the selected corpus, as well as discuss users' choices regarding the elements verbal and non-verbal politeness. In order to achieve them, we based ourselves theoretically: a) with regard to the approach to politeness, in the studies of Goffman (2002 [1975]; 2011 [1967]), Brown and Levinson (1987), Kerbrat-Orecchioni (2006; 2017), Fávero (2008), Seara e Cabral (2017), Marcuschi (2003), Briz (2005; 2013) and Carreira (2014); b) with regard to social networks and interactions, in studies of Recuero (2009), Aguiar (2007), Goffman (2011 [1967]), Kerbrat-Orecchioni (2006), Santaella (2006), Martino (2014) , Carmelino and Kogawa (2020) and Damasceno (2020). The corpus consists of 12 posts and their respective comments, totaling 124, collected from March 2020 to March 2021. The results point to the recurrent use of positive politeness mitigation strategies consisting of verbal elements that present the use of depersonalization and apology, and by non-verbal elements consisting of emojis of hands together and applause.

Keywords: Politeness strategies. Verbal and non-verbal elements. Interaction. Social media. Facebook and Instagram.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Diferenças entre sintomas de Covid-19, resfriado e gripe.....	19
Figura 2 - Plataformas sociais mais utilizadas em julho de 2021	26
Figura 3 - Exemplos de emojis ou emoticons mais utilizados em redes sociais	27
Figura 4 - Galeria de <i>stickers</i> denominados “De Boa”	30
Figura 5 - Exemplo de <i>sticker</i> criado a partir de foto	31
Figura 6 - Exemplo de <i>meme</i> baseado na <i>hashtag</i> “#ficaemcasa”	33
Figura 7 - Exemplo de <i>meme</i> sobre o coronavírus	34
Figura 8 - <i>Print</i> de tela da página do escritor Itamar Vieira Junior	36
Figura 9 - <i>Print</i> de tela da página do escritor Bráulio Bessa	38
Figura10 - Estratégias de polidez.....	45
Figura11 - Categorias dos atos de fala.....	47
Figura12 - Modelo de diálogo.....	64
Figura13 - Exemplo de <i>post</i> com nome de usuário tarjado.....	68
Figura 14 - Post 1.....	70
Figura 15 - Post 2.....	71
Figura 16 - Post 3.....	72
Figura 17 - Post 4.....	73
Figura 18 - Post 5.....	74
Figura 19 - Post 6.....	75
Figura 20 - Post 7.....	78
Figura 21 - Post 8.....	78
Figura 22 - Post 9.....	80
Figura 23 - Post 10.....	80
Figura 24 - Post 11.....	81
Figura 25 - Post 12.....	82

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Culturas de aproximação ou distanciamento.....	56
Quadro 2 – Tipos de atenuação.....	57
Quadro 3 – Relações entre cortesia e atenuação	61
Quadro 4 – <i>Posts</i> e comentários selecionados.....	67
Quadro 5 – Modelo de quadro utilizado para sistematizar os dados da análise.....	84
Quadro 6 – Elementos de polidez verbais e não verbais de polidez identificados.....	85
Quadro 7 – Síntese das ocorrências observadas nas 12 postagens e em seus respectivos comentários.....	86
Quadro 8 – Quantidade de elementos de polidez verbais e não verbais presentes nos 12 <i>posts</i>	105

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Total de ocorrências de elementos verbais e não verbais de polidez	104
Gráfico 2 – Elementos verbais e não verbais de polidez somados conforme a estratégia utilizada.....	105

SUMÁRIO

CONSIDERAÇÕES INICIAIS	14
CAPÍTULO 1 – CONTEXTUALIZAÇÃO DA PESQUISA	17
1.1 Covid-19: um breve panorama	17
1.2 As redes sociais digitais	20
1.3 O uso das redes sociais na pandemia	25
1.4 Interação nas redes sociais: a comunicação multimodal	26
CAPÍTULO 2 – FUNDAMENTOS TEÓRICOS.....	40
2.1 Polidez: terminologia do verbete	40
2.2 Erving Goffman: abordagem interacionista da polidez	41
2.3 Penélope Brow e Stephen Levinson: estudos sobre face e polidez	44
2.4 Kerbrat-Orecchioni: ampliação do modelo de Brown e Levinson.....	51
2.5 Antonio Briz: as estratégias de atenuação	56
CAPÍTULO 3 – CONSTITUIÇÃO DO <i>CORPUS</i> , ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	66
3.1 Constituição do <i>corpus</i>	66
3.1.1 <i>Post 1</i>	70
3.1.2 <i>Post 2</i>	71
3.1.3 <i>Post 3</i>	72
3.1.4 <i>Post 4</i>	73
3.1.5 <i>Post 5</i>	74
3.1.6 <i>Post 6</i>	75
3.1.7 <i>Post 7</i>	77
3.1.8 <i>Post 8</i>	78
3.1.9 <i>Post 9</i>	80
3.1.10 <i>Post 10</i>	80
3.1.11 <i>Post 11</i>	81
3.1.12 <i>Post 12</i>	82
3.2 Categorias e procedimentos de análise	83
3.3 Análise: categorias verbais e não verbais de polidez	84
3.4 Discussão dos resultados	103

CONSIDERAÇÕES FINAIS	110
REFERÊNCIAS	112
APÊNDICES	116
ANEXOS	128

CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Esta dissertação insere-se na linha de pesquisa “Texto e discurso nas modalidades oral e escrita”, do Programa de Pós-graduação em Língua Portuguesa da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, e tem como tema o estudo das estratégias de polidez nas redes sociais, no período de março de 2020 a março de 2021, durante a pandemia da Covid-19.

Esse tema surgiu durante nossa formação acadêmica, quando, em 2018, tivemos os primeiros contatos com estudos da polidez nas interações em redes sociais por meio da disciplina de extensão “Discurso, Retórica e Argumentação”, cursada na Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da Universidade de São Paulo. O conhecimento desses estudos nos permitiu observar que o diálogo diante de posicionamentos contrários é possível e enriquecedor, pois possibilita uma comunicação respeitosa e eficaz no tratamento de questões, por vezes, complexas.

Essa constatação gerou-nos uma inquietação, ao notarmos, nas interações virtuais ocorridas no período pandêmico, a recorrência de ofensas, comentários rudes e exageradamente agressivos. Esse modo de comunicação cerceado por estresse nos impulsionou a investigar as estratégias linguísticas responsáveis por manter a harmonia e o equilíbrio em um ambiente tão sufocado pelo desrespeito.

Entendemos ser esse um tema relevante, pois o isolamento social imposto pela pandemia potencializou a conversação mediada por dispositivos eletrônicos. Esse tipo de interação passou a fazer parte do cotidiano das pessoas, como uma forma eficiente de se fazer presente. É válido ressaltar a complexidade do tema porque a polidez varia de acordo com o contexto de produção. Em uma rede social voltada para o público em geral, como é o caso do Facebook, por exemplo, a linguagem utilizada é mais informal, sendo comum o uso de gírias e abreviações. Já em uma rede cujo foco são relacionamentos profissionais, como o LinkedIn, plataforma que conecta empresas e candidatos a empregos, a linguagem utilizada é mais formal e polida.

A pesquisa se justifica por ampliar a compreensão do modo como as pessoas fazem uso da polidez em ambientes virtuais com o intuito de dirimir conflitos, o que entendemos ser uma contribuição para o desenvolvimento de novas abordagens sobre o tema.

Dado esse contexto, propomo-nos a responder às seguintes perguntas: i) Quais estratégias de polidez estão presentes em interações realizadas nas redes sociais Facebook e

Instagram durante o período pandêmico? ii) Quais elementos verbais e não verbais se constituem como estratégias de polidez nas referidas interações?

De modo a responder às questões elencadas, estabelecemos o seguinte objetivo geral: contribuir para a compreensão das estratégias de polidez em interações virtuais; e como objetivos específicos: identificar, descrever, analisar e interpretar as estratégias de polidez presentes no *corpus* selecionado, bem como discutir as escolhas dos usuários no que se refere aos elementos verbais e não verbais de polidez.

Quanto ao aporte teórico que subsidia esta pesquisa, no que diz respeito à abordagem da polidez, apoiamo-nos nos estudos de Goffman (2002 [1975]; 2011 [1967]), Brown e Levinson (1987), Kerbrat-Orecchioni (2006; 2017), Fávero (2008), Seara e Cabral (2017), Marcuschi (2003), Briz (2005; 2013) e Carreira (2014); quanto à abordagem das redes sociais e das interações, fundamentamo-nos nos estudos de Recuero (2009), Aguiar (2007), Goffman (2011 [1967]), Kerbrat-Orecchioni (2006), Santaella (2006), Martino (2014), Carmelino e Kogawa (2020) e Damasceno (2020).

Do ponto de vista metodológico, esta dissertação é de natureza qualitativa de base descritiva e interpretativa, uma vez que nos permite identificar, descrever, analisar e interpretar o fenômeno linguístico da polidez.

Para compor o *corpus*, coletamos, no Facebook e no Instagram, 30 *posts* com a temática da pandemia e 304 comentários em resposta a eles, considerando as *hashtags* #fiqueemcasa, #usemáscara, #covid19. Então, elaboramos um quadro com todas essas interações, o que nos permitiu identificar as estratégias que evidenciavam o uso corrente da polidez. Com base nessa identificação, apresentamos, nesta dissertação, a análise de 12 *posts* e 74 comentários, selecionados por serem os mais representativos de elementos verbais e não verbais que trazem estratégias de polidez.

De modo mais específico, primeiramente, observamos, nas interações sociais ocorridas nessas redes, os recursos verbais e não verbais de polidez, considerando-os de acordo com aspectos situacionais, como o medo da população em relação ao vírus, fator que influenciou no modo de interagir das pessoas, e temporais, que nos permitiram fazer um recorte que orientasse a coleta dos textos: de março de 2020, início da pandemia de Covid-19 no Brasil, quando o Ministério da Saúde decretou estado de calamidade pública em todo território nacional, a março de 2021, quando o país vivia uma situação crítica em relação à doença, com registros de 80%

de ocupação de leitos de unidade de terapia intensiva (UTI) por pacientes acometidos pela Covid-19 e um total de óbitos que ultrapassava a marca de 320.000. O recorde de 3.950 mortes diárias gerou medo e estresse na população, estado emocional que influenciou no modo como as pessoas interagem.

Esta dissertação está organizada em três capítulos, além das Considerações iniciais, das Considerações finais e das Referências.

No primeiro capítulo, contextualizamos a pesquisa, assim, apresentamos um breve panorama da pandemia, discorremos sobre o aumento expressivo de utilização das redes sociais, conceitualizamos as redes sociais Facebook e Instagram e explicitamos as formas de interação que fazem parte desses ambientes virtuais.

No segundo capítulo, dedicado à fundamentação teórica, abordamos a terminologia do verbete “polidez”, palavra polissêmica que, por essa razão, propicia diferentes possibilidades de uso, e discorremos sobre a manutenção da face dos interactantes e suas respectivas estratégias de polidez.

No terceiro capítulo, apresentamos o *corpus*, procedemos à sua análise e discutimos os resultados, buscando refletir sobre o uso das estratégias de polidez durante a pandemia.

Nas Considerações finais, abordamos o resultado das análises, observando os objetivos estabelecidos, e apresentamos perspectivas para o tratamento do tema.

CAPÍTULO 1 – CONTEXTUALIZAÇÃO DA PESQUISA

No presente capítulo, de modo a contextualizarmos esta pesquisa, que aborda as estratégias de polidez nas redes sociais, apresentamos, inicialmente, um breve panorama sobre a pandemia de Covid-19. Posteriormente, discorreremos sobre os conceitos de redes sociais, de modo a dar visibilidade a sua evolução e características estruturais, bem como tratamos especificamente do Facebook e do Instagram. Em seguida, abordamos o uso dessas redes durante a pandemia. Finalmente, explicamos como se dá a interação em ambientes virtuais, caracterizada pela comunicação multimodal, que abarca elementos linguísticos verbais e não verbais.

1.1 Covid-19: um breve panorama

Em dezembro de 2019, a Organização Mundial da Saúde (OMS) recebeu um alerta referente à ocorrência de um surto de pneumonia por coronavírus (Covid-19), na cidade de Wuhan, província de Hubei, na China. Os primeiros casos dessa infecção respiratória estavam relacionados com pessoas que frequentavam o Mercado de Huanan, um atacadista que comercializava frutos do mar e animais vivos. Inicialmente, 41 pessoas foram infectadas pelo SARS-CoV-2 (Coronavírus 2 da Síndrome Respiratória Aguda Grave), dois terços delas foram, de alguma forma, expostas ao ambiente desse mercado, fator que contribuiu para identificá-lo como o “marco zero” da doença.

O primeiro caso registrado fora do território da China ocorreu em 13 de janeiro de 2020, quando um turista chinês que estava na Tailândia foi diagnosticado com o vírus. Como aspecto relevante, observou-se que o paciente não havia tido nenhuma ligação epidemiológica com o mercado atacadista. Em 30 de janeiro do mesmo ano, um comitê de emergência da OMS declarou que a doença havia se tornado Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional (ESPII), circunstância prevista no Regulamento Sanitário Internacional como o mais alto nível de alerta da organização.

Diante disso, tomaram-se novas medidas de saúde e intensificou-se a colaboração global com o intuito de interromper a propagação do vírus, conforme destaca Ciotti *et al.* (2020, p. 383):

[...] a pandemia levou a comunidade científica a se unir em esforços para combater este novo patógeno. Poucos dias a partir dos primeiros casos notificados de pneumonia desconhecida, o vírus foi isolado, sequenciado, identificado e geneticamente caracterizado.

Para ter uma visão abrangente das pesquisas realizadas em todos os países, a OMS, com seus 194 Estados-membros, criou a Plataforma Internacional de Registro de Ensaios Clínicos, destinada a divulgar as descobertas recentes sobre a Covid-19. Em um esforço conjunto, um grande arsenal de informações, acordadas internacionalmente, foi armazenado em um banco de dados acessível a todos os profissionais envolvidos. Tal ação auxiliou a comunidade científica na tomada de decisões quanto aos cuidados de saúde, bem como na criação de protocolos a serem adotados em todos os continentes, suscitando mais transparência nas pesquisas e validação das evidências científicas.

Pereira *et al.* (2020, p. 4) observa que as primeiras descobertas realizadas pela comunidade médica indicavam que a transmissão da Covid-19 ocorria com muita rapidez, “de pessoa para pessoa principalmente pelo contato direto ou por gotículas espalhadas pela tosse ou espirro de um indivíduo infectado.” Em virtude disso, criou-se um protocolo com orientações para lavar as mãos com frequência e evitar contato próximo, como beijo, abraço ou aperto de mão. Para inibir a circulação do vírus e evitar surtos da doença que se mostrava potencialmente letal, o uso de máscara e o isolamento social tornaram-se obrigatórios e alguns países adotaram critérios ainda mais severos, como o confinamento (*lockdown*), conforme explica Pereira *et al.* (2020, p. 4):

Ocorre o Isolamento Social (IS), conceitualmente, quando as pessoas não podem sair de suas casas como forma de evitar a proliferação do vírus. Dessa forma, há ainda a recomendação de que as pessoas suspeitas de portarem o vírus permaneçam em quarentena por quatorze dias, pois este é o período de incubação do SARS-CoV-2, ou seja, o tempo para o vírus manifestar-se no corpo do indivíduo.

Tais cuidados tornaram-se necessários para o enfrentamento de um vírus cujos sintomas são muito parecidos com os da gripe: febre, tosse e dificuldade respiratória. Em casos mais graves da doença, ele pode infectar vários órgãos e tipos de células. No Brasil, o Ministério da Saúde disponibilizou uma cartilha, intitulada *Conhecendo o COVID-19: cidadão esclarecido, cidade segura* (Silva Júnior *et al.*, 2020), para tirar as dúvidas da população (Figura 1).

Figura 1 – Diferenças entre sintomas de Covid-19, resfriado e gripe

Sintomas	Coronavírus Os sintomas vão de leves a severos	Resfriado Início gradual dos sintomas	Gripe Início repentino dos sintomas
 Febre	Comum	Raro	Comum
 Cansaço	Às vezes	Às vezes	Comum
 Tosse	Comum (geralmente seca)	Leve	Comum (geralmente seca)
 Espirros	Raro	Comum	Raro
 Dores no corpo e mal-estar	Às vezes	Comum	Comum
 Coriza ou nariz entupido	Raro	Comum	Às vezes
 Dor de garganta	Às vezes	Comum	Às vezes
 Diarreia	Raro	Raro	Às vezes, em crianças
 Dor de cabeça	Às vezes	Raro	Comum
 Falta de ar	Às vezes	Raro	Raro

Fonte: Silva Júnior *et al.* (2020).

Apesar de todas as medidas adotadas ao redor do mundo, em 11 de março de 2020, Tedros Adhanom Ghebreyesus, diretor-geral da OMS, declarou que, com a disseminação em nível global, o estado de contaminação passava a ser considerado pandemia, conforme afirma Schmidt *et al.* (2020). Já a Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS), que presta apoio técnico aos países das Américas, expediu a definição de pandemia com recomendações de se manter um sistema de vigilância alerta: “O termo ‘pandemia’ se refere à distribuição geográfica de uma doença e não à sua gravidade. A designação reconhece que, no momento, existem surtos de COVID-19 em vários países e regiões do mundo” (Opas, 2020).

Lima *et al.* (2020) explicam que em 26 de fevereiro de 2020, na cidade de São Paulo, já havia sido registrado o primeiro caso da doença, quando o Ministério da Saúde confirmou a infecção em um homem brasileiro de 61 anos, que havia viajado no período de 9 a 20 de fevereiro de 2020 para a Lombardia, norte da Itália, local em que estava ocorrendo um surto significativo.

Segundo a universidade norte-americana Johns Hopkins, em abril de 2020, já havia no mundo mais de três milhões de casos de Covid-19. Em uma explosão muito rápida de ocorrências, a pandemia mostrou que mesmo os sistemas de saúde mais avançados dos países com maior poder econômico não poderiam sustentar um grande fluxo simultâneo de pacientes gravemente doentes em seus serviços de emergência.

Indústrias, empresas, órgãos governamentais, prestadores de serviços, escolas e universidades foram obrigados a se reorganizar para se manterem funcionando. As reuniões virtuais para planejamento e realização de atividades tornaram-se uma constante na rotina da população, que adotou o trabalho remoto em substituição ao presencial.

O isolamento social e o acesso intenso à Internet passaram a fazer parte da rotina das pessoas. Uma quantidade massiva de dados, a hiperconectividade, potencializou a interação através de troca de mensagens, fotos, vídeos, de reuniões *on-line*, além de transmissões ao vivo. Todo esse arsenal comunicativo possibilitou a multiplicação de plataformas de vídeos e *lives streaming*, transmissões ao vivo de dados pela Internet, em áudio ou vídeo. Eventos culturais, como *shows* de artistas famosos, peças teatrais e concertos, dividiram espaços virtuais com atividades de outros contextos sociais, tais como, celebrações e cultos religiosos, e alcançaram recordes mundiais de pessoas conectadas simultaneamente.

Num momento em que milhões de pessoas no mundo se viram obrigadas a interromper boa parte das interações presenciais, a Internet tornou-se um meio eficaz de socialização. Nesse cenário, as redes sociais estabeleceram-se como um ambiente propício para a expressão de pensamentos, sentimentos e vivências.

1.2 As redes sociais digitais

O homem, como ser social, mantém constante contato com outros seres humanos em uma relação dinâmica que agrupa vários âmbitos institucionalizados. Dessas interações, vínculos são estabelecidos, sejam eles de afeto, de amizade, de trabalho ou de interesses em

comum. Esses vários relacionamentos, que os indivíduos iniciam e mantêm ao longo da vida, são analisados pelos estudos desenvolvidos no campo da Sociologia, que adotou a denominação “rede social” para defini-los.

No mundo contemporâneo, com o desenvolvimento de relações em espaços virtuais por meio de computadores ou dispositivos portáteis, a sociedade passou a experimentar profundas mudanças. Essa prática possibilitou outras formas de comunicação, dando início a uma nova pluralidade discursiva que se tornou parte do cotidiano. Os relacionamentos, antes restritos ao contato com pessoas mais próximas, foram ampliados, visto que o lugar físico destinado à conversação deixou de predominar. Graças aos suportes tecnológicos, os indivíduos separados por grandes distâncias geográficas passaram a construir e manter laços sociais com pessoas cujos interesses eram comuns.

Essa característica originou alterações importantes no modo como as pessoas interagem, indo do comportamento saudável de compartilhar conhecimentos a comportamentos pouco éticos de indivíduos mal-intencionados que agem de maneira ofensiva no meio digital, espalham mentiras, provocam conflitos e até rupturas nos grupos presentes nesse ambiente.

É relevante mencionar que o modo de se relacionar também mudou, pois muitos usuários optam pela criação de perfis falsos no ensejo de permanecer no anonimato criando, assim, relações superficiais que se estabelecem e se rompem em um contínuo vinculado, principalmente, a propósitos situacionais.

Outro fator a considerar diz respeito às limitações impostas às mediações que ocorrem em determinados ambientes virtuais. Em uma conversa face a face, por exemplo, os interactantes podem assumir o turno conversacional e fazer sua condução sem se preocupar com a quantidade de palavras que utilizam. Já no ambiente virtual isso pode não acontecer, pois algumas plataformas permitem um número específico de caracteres que podem ser utilizados durante o processo comunicativo e isso acaba por delimitar o desenvolvimento da interação.

Cabe observar que essa limitação muda constantemente, o Twitter, por exemplo, inicialmente permitia a utilização de 140 caracteres por postagem, mas em novembro de 2017, esse número passou para 280 caracteres. O Instagram, por sua vez, permite um limite máximo de 2.200 caracteres para publicações na linha do tempo dos usuários e 60 caracteres nas notas, que são pequenos textos fixados no topo da aba de mensagem.

A partir dessa nova dinâmica, inúmeras possibilidades de sociabilização surgiram e os encontros presenciais entre amigos, conhecidos e familiares deram lugar à comunicação nas redes sociais, território de representações e extensão do espaço social.

As chamadas redes sociais na Internet têm sua origem pautada na cooperação, compartilhamento de experiências e *software* entre pessoas com interesses em comum. Nos anos de 1970, as interações eram realizadas por meio de um servidor de computador chamado BBS (Bulletin Board Systems). Nele, usuários específicos podiam se conectar ao sistema, trocar mensagens ou ler notícias com o auxílio de uma conexão discada que utilizava um programa de terminal.

Com os avanços tecnológicos da década de 1990, começaram a surgir, nos Estados Unidos, *sites* de relacionamento que se autodesignavam de “redes sociais”. A exemplo desses *sites*, em 1995, Randy Conrads projetou o *ClassMates* com o intuito de ajudar seus membros a encontrarem amigos e colegas que estudaram juntos na mesma classe em algum momento de suas vidas. Os conteúdos nostálgicos trocados no ambiente digital fizeram muito sucesso entre estadunidenses e canadenses, o que fez o projeto contar com mais de 50 milhões de usuários que compartilhavam anuários do ensino médio (livros que continham fotos dos alunos ao final desse ciclo letivo), *trailers* de filmes, músicas, entre outros itens.

Com o entusiasmo iniciado pelo sucesso do *ClassMates*, novas plataformas surgiram. MySpace, Orkut, LinkedIn, Facebook, entre outras, possibilitaram a concretização de laços por meio da criação de perfis pessoais, expandindo, assim, o círculo conversacional entre os usuários. No início das atividades, cada uma dessas redes apresentava características singulares quanto à interface, porém todas apresentavam recursos diversos de interação, promovendo uma simbiose que unia o humano e o tecnológico.

Essa sequência de acontecimentos nos leva a perceber que a rede social digital não é definida apenas pelo *site* em si; ela é constituída com a presença de sujeitos na interação. Como explica Recuero (2009, p. 13): “não é suficiente falar em ‘redes sociais na internet’ levando em conta apenas os fatores estritamente tecnológicos da questão, ou seja, esquecendo as pessoas quem interagem umas com as outras para concentrar-se sobre a mediação tecnológica”.

Por serem formadas por pessoas com valores e objetivos diversos, as redes sociais permitem a criação de laços de amizade, além de promoverem o compartilhamento de informações escritas, imagéticas e multimodais. Para Aguiar (2007), o dinamismo do

movimento das redes tem como objetivo mudanças efetivas na vida daqueles que as utilizam, tendo em vista que todo dizer tem um propósito, seja em defesa própria, seja em defesa do outro, e cada nó, isto é, o ponto de conexão nas redes, estaria identificado como “representações de um coletivo”, em outras palavras, as redes sociais

[...] são, antes de tudo, relações entre pessoas, estejam elas interagindo em causa própria, em defesa de outrem ou em nome de uma organização, mediadas ou não por sistemas informatizados; são métodos de interação que sempre visam algum tipo de mudança concreta na vida das pessoas, no coletivo e/ou nas organizações participantes (Aguiar, 2007, p. 2).

Esse meio de interação tem como característica primeira o alto fluxo de comunicação, podendo alcançar grandes distâncias geográficas mediante a utilização das tecnologias da informação e de suportes eletrônicos. De acordo com Lemos (2015, p. 148), trata-se de

[...] estruturas básicas de uma sociedade, [...] formadas pelas pessoas e seus relacionamentos; nossa rede social é formada pelos nossos relacionamentos diretos, como parentes, amigos e colegas de trabalho, e pelos relacionamentos que estes possuem com outras pessoas, de forma que todos os integrantes de um mesmo grupo social provavelmente estão direta ou indiretamente conectados.

Com a evolução do conceito de redes sociais, os sistemas foram atualizados, novas redes surgiram e passaram a auxiliar na resolução de problemas que faziam parte da realidade de seus usuários, tais como: troca de experiências entre pessoas que experimentavam situações semelhantes, mas que viviam em locais diferentes; armazenamento e difusão de conhecimentos; e gerenciamento de conexões entre pessoas e organizações, conectadas virtualmente, mas que não se conheciam presencialmente.

Em uma rede social, há elementos que estão interligados em um processo dinâmico, entre os quais se destacam:

- Atores – pessoas, instituições ou grupos envolvidos na rede em análise, identificadas como nós ou nodos, são responsáveis pelo molde das estruturas sociais que se constituem por meio de laços sociais. No ciberespaço, sua construção identitária não é, inicialmente, de fácil designação. Recuero (2009, p. 5) explica que um ator

pode ser representado por um weblog, por um fotolog, por um twitter [...]. E, mesmo assim, essas ferramentas podem apresentar um único nó (como um weblog, por exemplo), que é mantido por vários atores (um grupo de autores do mesmo blog coletivo).

No ciberespaço, a visibilidade é fator imperativo para que a sociabilidade ocorra, tanto que a exposição pessoal está diretamente ligada ao êxito ou não da comunicação. Há um “eu” que precisa ser visto para que passe a existir nessa interação via Internet e possa, assim, construir o chamado capital social, definido como um valor que se constrói com base em interações realizadas entre atores. Diferentemente da comunicação face a face, em ambientes virtuais estão ausentes elementos facilitadores de identificação do outro. Desse modo, a palavra torna-se fator-chave para a percepção das representações do indivíduo que age através de seu perfil inserido nas redes sociais.

- Conexões – os atores constroem espaços de expressão que geram conexões. Em linhas gerais, trata-se dos laços sociais formados por meio da interação entre os atores que fazem comentários nas redes sociais e esses permanecem ali até que o perfil saia do ar ou seja deletado.
- Interação/laços sociais – a interação, elemento fundamental para que as relações e laços sociais aconteçam no ciberespaço, está diretamente relacionada com a comunicação entre os atores. Quando realizada em ambientes virtuais apresenta particularidades diferentes das interações presenciais. Os atores não se dão a conhecer em um primeiro momento e há a possibilidade de a interação permanecer na rede mesmo quando o ator não está mais conectado. Com isso, surgem oportunidades para interações assíncronas, que se baseiam em comunicação realizada em espaço e tempo deslocados.

Com base no exposto, notamos que as relações sociais são constituídas pela interação, que é o fundamento do laço social. A manutenção desses laços em redes sociais ocorre mesmo que os atores estejam distantes, graças à criação de novos espaços virtuais de interação. Como esclarece Recuero (2009, p. 33), a interação no ciberespaço é sempre mútua e dialógica e “pode ser compreendida como uma forma de conectar pares de atores e de demonstrar que tipo de relação esses atores possuem”, pois leva em conta aspectos relacionados a popularidade, visibilidade, índices de conexão, entre outros.

Com o avanço rápido e a evolução constante das comunidades virtuais, novas possibilidades de interação são incorporadas na rotina dos usuários. A exemplo disso, no início de 2010, muitas marcas se posicionaram nas redes sociais para fazer anúncios pagos e vendas, ampliando as possibilidades de organização social baseada em interesse. Nesse contexto, uma página bem gerenciada garante às marcas o crescimento dos negócios e a possibilidade de

parcerias importantes. Conteúdos consistentes atraem novos seguidores e uma única postagem pode atingir muitos usuários, potencializando, assim, o consumo de produtos e o gerenciamento dos clientes. No Brasil, por exemplo, as redes sociais passaram a despertar interesse também em pesquisadores acadêmicos, uma vez que apresentam conteúdos diversos, sejam eles pessoais, culturais, ambientais, políticos ou econômicos.

Nesse sentido, concordamos com Recuero (2009) ao afirmar que as redes sociais se tornaram um fenômeno social de grande relevância, especialmente entre adultos e jovens. Isso ocorre, principalmente, pela sua capacidade de promover a divulgação de conteúdo e a propagação de ideias de forma rápida e eficaz.

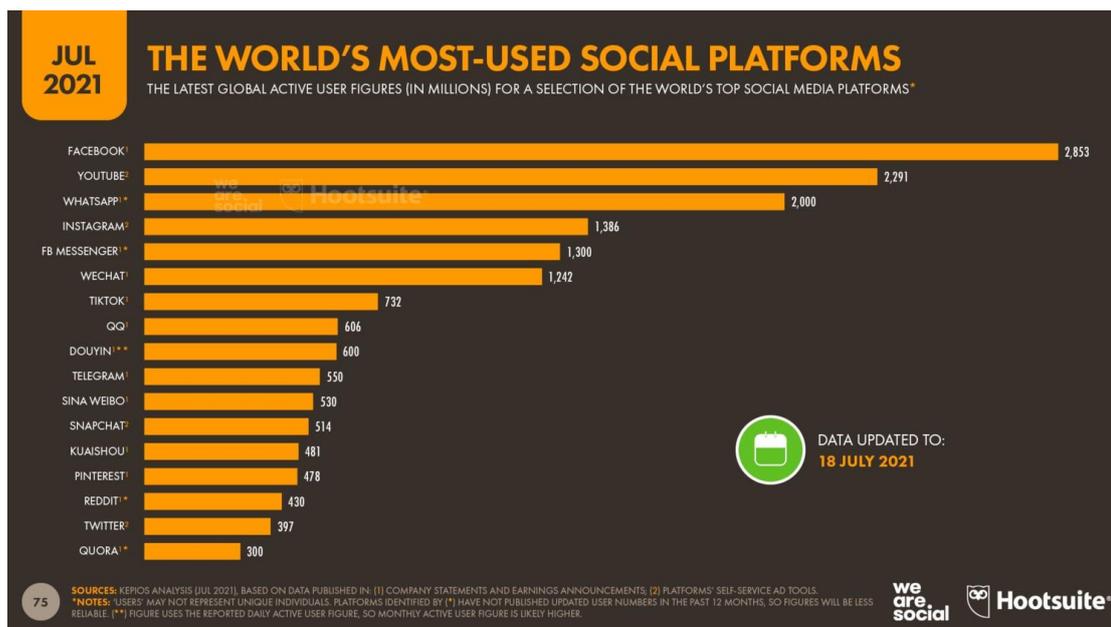
1.3 O uso das redes sociais na pandemia

A pandemia de Covid-19 exigiu medidas preventivas, como o isolamento social, para reduzir o contágio do vírus. Assim, o distanciamento físico de parentes e amigos fez com que as redes sociais se tornassem aliadas durante o confinamento. Para se “desconectar” da realidade imposta naquele momento, pessoas de todo o mundo passaram a interagir por meio do Facebook e do Instagram, que registraram um aumento expressivo de usuários.

Segundo a plataforma DataReportal, o Brasil é um dos países com mais usuários ativos nas redes sociais. Para constatar as tendências mundiais de mídia social, o somatório é realizado tendo como referência o número de usuários que, na maioria, utilizam pelo menos uma plataforma para interagir na sua teia de relacionamentos.

Os relatórios de dados *on-line* elaborados pela plataforma, em julho de 2021, apontavam de forma detalhada as taxas de crescimento de uso das redes sociais no mundo, confirmando um marco impressionante no número de usuários que passaram a interagir de modo virtual. Esses dados podem ser visualizados na Figura 2.

Figura 2 – Plataformas sociais mais utilizadas em julho de 2021



Fonte: DataReportal (2021).

Os dados apresentados no gráfico mostram que o Facebook seguia na liderança em relação às outras redes sociais, com 2,853 bilhões de usuários no período em que foram coletados. Fica evidente também o grande número de pessoas ativas na “família” do Facebook, ou seja, WhatsApp, Instagram e Messenger integrados, que juntos totalizaram a marca expressiva de 7,5 bilhões de seguidores e permitem o compartilhamento de um mesmo conteúdo em dois *feeds* diferentes, por exemplo. Ao comparar os dados coletados em 2021 e 2020, especialistas da plataforma constataram um aumento de mais de meio bilhão de usuários em apenas um ano.

É oportuno observar que, se por um lado, muitos países não atualizaram os números de usuários de Internet em virtude do surto de casos de Covid-19, por outro lado, o ritmo crescente de usuários não sofreu sinais de desaceleração, apesar da flexibilização das restrições em várias partes do mundo.

1.4 Interação nas redes sociais: a comunicação multimodal

Quando um indivíduo está na presença imediata de outras pessoas e engajado em um encontro conversacional, percebe que deverá cumprir algumas regras sociais para que possa apresentar uma correta imagem de si mesmo e respeitar a imagem do outro. Gestos, olhares,

posicionamentos e enunciados verbais inseridos nesse evento provocam o envolvimento espontâneo dos participantes, fator de extrema importância para que a interação aconteça.

No contexto digital, esses elementos interacionais são ressignificados no processo de adaptação aos ambientes virtuais. A materialização da fala ocorre por meio de texto escrito, fotos, vídeos e outros recursos. Os *emojis* ou *emoticons*, por exemplo, atuam como facilitadores na compreensão da contextualização comunicativa. Trata-se de recursos gráficos que transmitem a ideia de emoção ou sentimento, demonstram gestos, ilustram animais, alimentos, veículos, objetos, entre outros. Como elucida Paiva (2016, p. 396), “o crescente uso dos emojis é uma tentativa de transmitir mais sentido de forma mais econômica em determinados contextos de interação, mas, ao mesmo tempo, fazendo emergir sentidos acrescidos de muitos outros significados, especialmente, de emoções”.

O significado de cada uma dessas representações pode ser consultado em um dicionário *on-line* denominado *Emojipedia*. Na Figura 3, temos a definição de alguns dos *emojis* mais utilizados nas redes sociais.

Figura 3 – Exemplos de *emojis* ou *emoticons* mais utilizados em redes sociais



Rosto sorridente com olhos sorridentes

Um rosto amarelo com olhos risonhos e um sorriso largo e fechado, transformando-se em bochechas rosadas. Muitas vezes expressa felicidade genuína e sentimentos calorosos e positivos.



Rosto com máscara médica

Um rosto amarelo usando uma máscara cirúrgica branca, usada por profissionais de saúde em hospitais e pelo público em geral durante uma pandemia. (...) Em 2020, esse emoji passou a ser usado principalmente em referência ao Coronavírus/COVID-19.



Rosto com a mão na boca

Um rosto amarelo com uma mão cobrindo a boca. Exibe mais frequentemente com olhos sorridentes e/ou bochechas coradas, sugerindo risadas tímidas ou vergonha, como se estivesse dizendo Oops!



Cara de raiva

Um rosto amarelo com uma boca carrancuda e olhos e sobrancelhas franzidos para baixo de raiva. Transmite graus variados de raiva, de mau humor e irritação a desgosto e indignação. Também pode representar alguém agindo duro ou sendo mau.

	<h3>Pessoa levantando a mão</h3> <p>Uma pessoa com a mão no ar, como se quisesse fazer ou responder uma pergunta. Geralmente exibido como uma mulher, mas não é definido como um gênero específico.</p>
	<h3>Pomba branca</h3> <p>Uma pomba carregando um ramo de oliveira, símbolo de paz na cultura ocidental e judaico-cristã. Representado como um pássaro branco em perfil completo voltado para a esquerda, voando enquanto segura um raminho verde em seu bico. Comumente usado para representar sentimentos como paz, amor, esperança e reconciliação.</p>
	<h3>Bolo de aniversário</h3> <p>Um bolo fosco com velas acesas, como apresentado para uma festa de aniversário. O estilo do bolo varia amplamente entre as plataformas. Com glacê branco e morangos, os designs da Apple e do Google sugerem um bolo de Natal japonês.</p>
	<h3>Veículo</h3> <p>Usado como um avião literal, para representar férias no exterior, ou às vezes como um proxy para o modo avião em um telefone ou tablet. O uso deste emoji diminuiu em abril de 2020, possivelmente como resultado de limitações globais de viagens aéreas.</p>

Fonte: Emojipedia. Disponível em: <https://emojipedia.org/pt/smileys>.

Os *stickers*, por sua vez, são imagens estáticas ou em movimento, que podem ser criadas a partir de desenhos e fotos do próprio usuário para representar estados emocionais de maneira simples. Essa característica de customização resulta na boa aceitação da ferramenta e viralização de conversas e figurinhas. Trata-se, assim, de uma combinação propícia para ambientes digitais, pois promove o engajamento e a interação entre os interlocutores.

Segundo Carmelino e Kogawa (2020, p.157), a proliferação e a troca dessas figurinhas têm sido relevantes nas conversações *on-line* e estão “modificando a forma como nos comunicamos digitalmente, uma vez que têm substituído, muitas vezes, as interações apenas

escritas ou faladas (neste caso, as mensagens gravadas em áudio)”. Os *stickers* invadiram não só a Internet, mas também os aparelhos de telefonia móvel, principalmente o aplicativo de mensagens instantâneas WhatsApp. Conforme explicam as autoras, essas imagens, caracterizadas como um mecanismo de reação, são consideradas um fenômeno que conquistou os interlocutores, pois permitem “estabelecer diálogo sobre todo e qualquer assunto, de forma bem-humorada, e expressar diferentes sentimentos, sua vantagem é permitir a economia de tempo e espaço: um simples desenho pode traduzir textos longos e elaborados” (Carmelino; Kogawa, 2020, p. 157).

Para promover cada vez mais a frequência de adesão, as plataformas tecnológicas inovam-se continuamente. A rede social Facebook, por exemplo, criou figurinhas de algumas expressões tipicamente brasileiras como: BRINKS (para indicar brincadeira), CTZ (que significa “certeza” ou “com certeza”), MIMIMI (para indicar uma pessoa que gosta de reclamar ou que é cheia de frescuras), SUSSA (para indicar alguém que está sossegado ou que tende a evitar conflitos), entre outras. O pacote de *stickers* intitulado “De Boa” foi disponibilizado de forma gratuita aos usuários. Na Figura 4, temos um exemplo de galeria de *stickers*.

Figura 4 – Galeria de *stickers* denominados “De Boa”



Fonte: Merigo (2016).

No exemplo de *sticker* da Figura 5, temos a foto de um gato com os olhos entreabertos, em sua face é colocado um papel com o desenho de um sorriso. Os elementos verbais

complementam o sentido da mensagem apresentada na figurinha, constituindo, assim, uma composição multissemiótica formada por elementos visuais e verbais.

Figura 5 – Exemplo de *sticker* criado a partir de foto



Fonte: Mensagens de ano novo (2022).

Ao utilizar fotos de amigos, familiares, celebridades e animais de estimação, o usuário torna suas mensagens mais divertidas e com um grau mais elevado de personalização, como afirmam Bezerra e Covaleski (2013, p. 125):

Nos ambientes digitais, os indivíduos se tornam mais livres ao agirem de forma concreta em prol de ações com que se identificam. Além de atuarem na promoção dessas ações, de amigos ou de empresas, são capazes de gerar conteúdo sobre elas ampliando o alcance das mensagens contidas em cada projeto ou causa e diversificando os perfis de público contatados.

Os recursos multimodais presentes na construção textual de uma postagem, permitem que cada usuário de redes sociais seja um criador em potencial de conteúdos, capaz de expressar sua subjetividade e criatividade de forma mais envolvente.

A esse respeito, vale, ainda, lembrar os dizeres de Marquesi e Cabral (2017, p. 479) ao pontuarem que “a facilidade na publicação de conteúdos na Web promove o usuário, de apenas leitor, a um produtor de textos, levando-o a escrever, além de ler, inclusive com a possibilidade de interferência nos documentos publicados.”

Outra característica dos *stickers* que agrada os usuários é a possibilidade de trocar e arquivar coleções inteiras nos aparelhos móveis, permitindo que tenham respostas prontas, no formato dessas imagens, para utilização em interações futuras.

Já a união de imagens e/ou vídeos e frases que resultam em uma perspectiva humorística sobre determinadas situações, pensamentos ou pessoas gera um elemento da cultura da Internet denominado *meme*. Esse é um tipo de conteúdo que promove um grande engajamento por transmitir mensagens virtuais com rapidez e leveza. Os *memes* têm alta capacidade de reprodução e ressignificação e se propagam com muita velocidade nas redes sociais, *sites*, *blogs* ou qualquer outro modo de divulgação *on-line*, conforme pontua Damasceno (2020, p. 123):

[...] ao despontar nos terrenos da internet e das redes sociais digitais, as narrativas meméticas são potencializadas, ressignificadas e, sem dúvida, são propulsoras de construção de novas subjetividades e novas compreensões mediante o contexto em que são empreendidas [...].

Ao buscar a origem e o sentido do termo *meme*, Martino (2014, p. 177) assinala que seu conceito surgiu no âmbito da biologia:

[...] a palavra ‘meme’ foi usada pela primeira vez, no sentido atual, pelo cientista britânico Richard Dawkins em seu livro *O gene egoísta*, de 1976. O conceito procurava explicar a propagação e transformação de ideias entre seres humanos. Assim como os genes, nas células, carregam consigo as informações responsáveis por definir o que é um ser humano, os *memes* são entendidos como essas unidades de informação na área cultural – para jogar com as palavras, o meme seria parte do DNA da cultura.

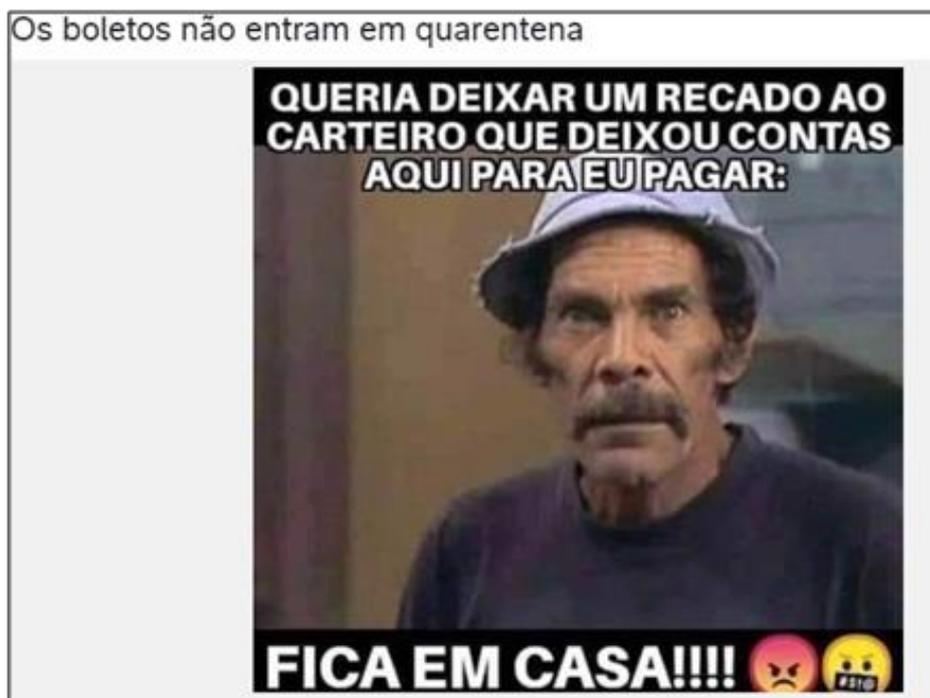
Dessa forma, imagens, expressões, palavras, tipos de vestimenta e até elementos complexos, como crenças, são propagados no formato de *memes*. Por se tratar de um produto de grande circulação nas redes, deixa de ter um teor simplesmente cômico e passa a ser um elemento de engajamento em questões sociais, numa relação permeada pelo “nível micro do compartilhamento individual e o nível macro do alcance social que tornam os memes particularmente importantes para se entender a cultura contemporânea” (Martinho, 2014, p. 178).

Nesse sentido, podemos considerar o comportamento dos brasileiros durante a pandemia. Como mencionado anteriormente, no início da disseminação do novo coronavírus, o mundo foi obrigado a se isolar por conta da falta de vacina contra a Covid-19. No Brasil, a *hashtag* “ficaemcasa” foi amplamente divulgada nos meios de comunicação, mas os esforços dos órgãos de saúde pública para manter o isolamento social não foram tão bem-sucedidos. O

índice necessário para conter o avanço do vírus deveria ser de 70% da população isolada, mas o país registrou o patamar máximo de 62,2%.

Por meio de deboche e trocadilhos linguísticos, os *memes* colaboraram para que o enfrentamento das situações cotidianas fosse amenizado, como podemos notar Figura 6.

Figura 6 – Exemplo de *meme* baseado na *hashtag* “#ficaemcasa”



Fonte: Poder 360 (2020).

Na imagem anterior, temos o Sr. Madruga, famoso personagem do seriado *Chaves*, programa da TV mexicana, fazendo uma solicitação enfática ao carteiro. Na série, o morador da casa 72 da vila cenográfica, não gosta de trabalhar; desempregado, é pressionado a arranjar pequenos bicos para se sustentar e pagar as contas. Ao trazer para o contexto da pandemia, torna-se evidente que o *meme* carrega uma sátira em relação ao fato de que os boletos não ficaram em quarentena, ao contrário das pessoas. Essa abordagem humorística ganha mais significado ainda, uma vez que muitos indivíduos perderam seus empregos durante o isolamento e não tiveram condições de quitar suas dívidas.

O vírus provocou temor e insegurança na população, sentimentos que não passaram despercebidos pelos internautas, conforme exemplificado na Figura 7.

Figura 7 – Exemplo de *meme* sobre o coronavírus



Fonte: Poder 360 (2020).

Esse *meme* propõe uma brincadeira com a condição psicológica das pessoas. Trata-se de uma imagem bem-humorada de um cãozinho que expressa preocupação e medo de estar infectado com o coronavírus. Tal referência remete ao estresse emocional causado pela doença durante a pandemia, tendo em vista que nos noticiários era constante a divulgação de mortes causadas pelo vírus.

Como exposto, vários elementos complementam a comunicação escrita nas redes sociais e todos devem ser observados, considerando o conjunto de aspectos tecnológicos envolvidos no ato comunicativo.

É importante notar que o acesso a qualquer um desses ambientes ocorre por meio da criação de um perfil, um cadastro de dados específicos que pode variar de acordo com a comunidade virtual escolhida. Em linhas gerais, deve-se informar nome, sobrenome ou apelido, data de aniversário, *e-mail*, número de telefone, empresa em que trabalha, grau de formação, cidade em que mora, além de fornecer uma foto bem editada.

Segundo Santaella (2006, p.43), o perfil proporciona ao usuário a possibilidade de assumir outras identidades e acaba por tornar-se uma extensão do próprio eu:

[...] criar um perfil nas redes sociais, as pessoas passam a responder e a atuar como se esse perfil fosse uma extensão sua, uma presença extra daquilo que constitui sua identidade. Esses perfis passam a ser como estandartes que representam as pessoas que os mantêm.

Nesse sentido, as trocas de mensagens de um perfil com o outro acontecem de forma instantânea por meio de computadores, *smartphones* ou *tablets*, que permitem a visualização de todo tipo de informação e conteúdo das páginas digitais. Uma página na *web* é um documento renderizado, ou seja, é um material digitalizado que passa por um processo que combina imagens, vídeos ou áudios com recursos de *software*, como legendas, efeitos ou transições. Esse sistema de processamento une elementos multissemióticos com o objetivo de se obter um produto que proporcione uma melhor experiência ao usuário final.

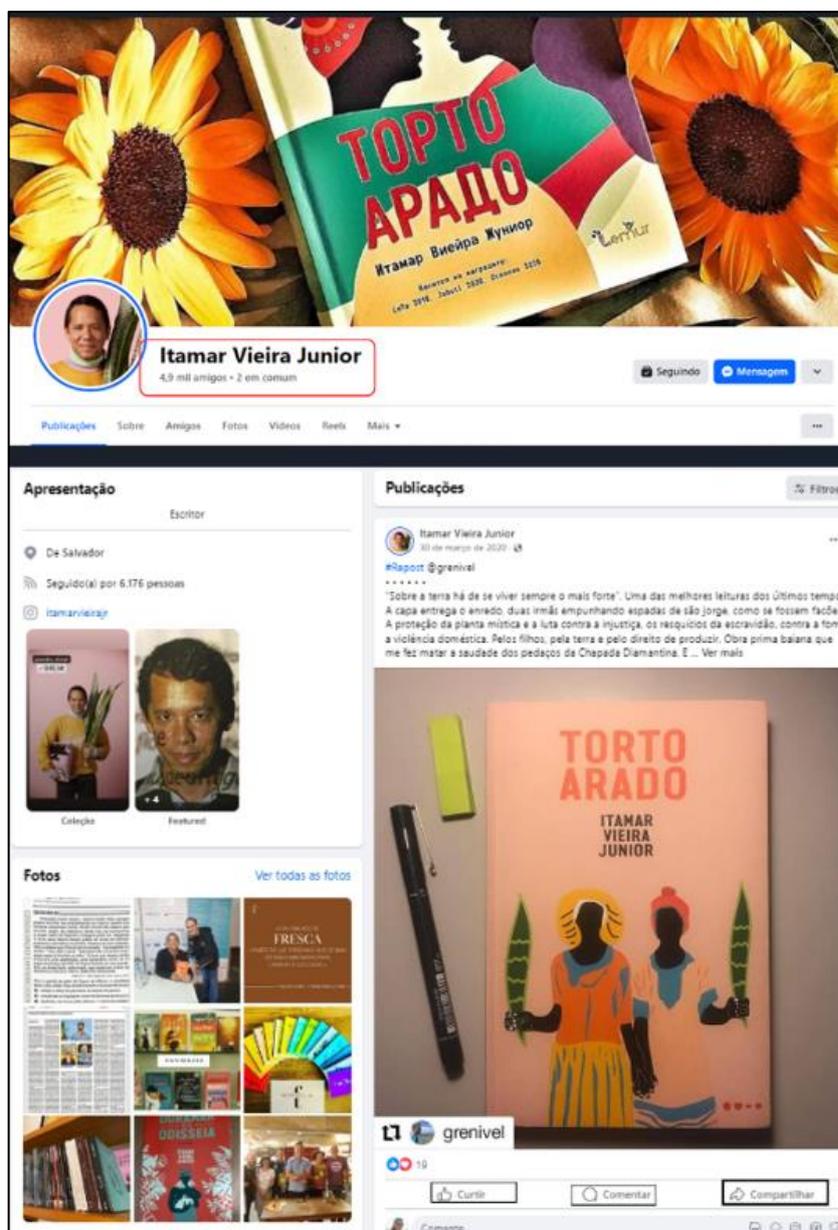
Na primeira geração da *web*, os *sites* eram unidades de trabalho isoladas em que a interação com os leitores não era possível. Os serviços disponibilizados, como criação de *sites*, tinham custo elevado, o que dificultava a ampliação do acesso à Internet. A WEB 1.0 que disponibilizava *homepages* estáticas, deixou de ser utilizada para dar lugar à WEB 2.0, um novo formato composto de uma estrutura integrada de funcionalidades que tornou possível a maior interatividade entre os usuários. Essa nova geração da *web* viabilizou a proliferação das redes sociais e promoveu mudanças expressivas na forma como as pessoas se comunicam.

Os *sites* de redes sociais possibilitam uma diversidade de formas de conversação entre seus usuários, o que gera muitos dados passíveis de serem buscados para consultas posteriores. Entre as diferentes possibilidades que compõem o universo das redes sociais, optamos pelo Facebook e pelo Instagram. Por serem espaços de interação entre seus usuários, possibilita a coleta e a análise de uma diversidade de manifestações, verbais e não verbais. De acordo com o exposto na Figura 2, apresentada anteriormente, as duas plataformas mencionadas possuem mais de 4 bilhões de usuários, tornando-as as mais utilizadas no Brasil.

Especificamente, o Facebook é um *site* com serviço de rede social idealizado em 2004 por quatro alunos da Universidade de Harvard: Mark Zuckerberg, Dustin Moskovitz, Chris Hughes e o brasileiro Eduardo Saverin. O objetivo inicial era criar uma rede de contatos apenas entre os estudantes da referida universidade, mas seu sucesso foi tão grande que ultrapassou os muros da instituição. Para fazer parte dessa rede, era preciso, como ainda hoje é, se registrar e criar uma conta, depois, elaborar um perfil para, então, adicionar amigos ou aprovar as solicitações de amizade, tudo gratuitamente.

O *site* é composto por dois ambientes principais: “Perfil” e “Página inicial”. Nesses ambientes, o usuário socializa e compartilha conteúdo com sua rede de amigos. Todo o conteúdo postado pode ser acessado na “Linha do tempo”, ou *Timeline*, do proprietário da página. Para ilustrar, apresentamos, na Figura 8, o perfil do escritor Itamar Vieira Junior, autor ficcional que possui páginas em várias redes sociais.

Figura 8 – *Print* de tela da página do escritor Itamar Vieira Junior



Fonte: <https://www.facebook.com/itamar.rangelvieirajunior>

Podemos observar que a página do Facebook apresenta interface simples, porém repleta de recursos, incluindo adaptação para uso em aparelhos móveis. Na figura anterior, temos, entre

outras informações, a imagem da capa, bem como a de seu proprietário, o número de amigos e a quantidade de amigos em comum e uma breve apresentação do escritor. Além disso, há as três principais ferramentas da plataforma, que possibilitam maior interação entre os usuários: os botões “Curtir”, “Compartilhar” e “Comentar”.

Para Recuero (2014, p. 119), “o botão curtir parece ser percebido como uma forma de tomar parte na conversação sem precisar elaborar uma resposta”. Essa ação sinaliza que a mensagem foi lida e torna o usuário visível publicamente, uma vez que a interação é notificada na rede. Além de ser um meio de expressar apoio ao conteúdo postado ou concordância com ele, esse botão implica um menor grau de exposição da face, pois não requer a elaboração de um enunciado por parte daquele que “curte”.

Já o botão “Compartilhar”, segundo a autora, tem como finalidade principal dar visibilidade à mensagem postada, ampliando seu alcance. Por meio dele, o usuário pode divulgar algo de teor relevante ou interessante, por exemplo, tornando esse conteúdo passível de maior aprofundamento e discussão. Essa característica promove um valor positivo tanto para o usuário que compartilha a postagem quanto para aquele cujo conteúdo é compartilhado.

Por sua vez, o botão “Comentários” permite a interação mais efetiva na conversação virtual, possibilitando aos usuários adicionar respostas à postagem original e promover um maior engajamento na discussão.

A outra rede social de que tratamos, Instagram, apresentada ao público em outubro de 2010, foi desenvolvida pelos engenheiros de programação Kevin Systrom e Mike Krieger, este, brasileiro. A proposta era resgatar a nostalgia das fotos instantâneas registradas em câmeras da marca Polaroid, por meio de um aplicativo específico para celulares.

Para funcionar, esse aplicativo requer uma plataforma, no caso do Instagram, optou-se inicialmente por iOS, sistema operacional implementado nos aparelhos produzidos pela Apple, empresa renomada no campo da tecnologia. Posteriormente, em abril de 2012, foi disponibilizado também para a plataforma Android, desenvolvida pela Google. Para obtê-lo, o usuário deve fazer o *download* em uma loja virtual, após o que, começa a usufruir de suas funções.

O Instagram permite ao usuário seguir diferentes perfis e ter uma infinidade de seguidores. Nessa dinâmica, há inúmeras possibilidades de interação entre os indivíduos, que

podem acompanhar continuamente as atualizações e postagens de outros usuários pertencentes à sua rede de conexão.

Seguindo a lógica das redes sociais de *ver e ser visto*, os usuários realizam postagens e o conteúdo adicionado é automaticamente disponibilizado para qualquer pessoa que tenha permissão para vê-lo. É oportuno observar que, nas comunidades formadas nesses espaços virtuais, é grande a valorização da quantidade de seguidores que acompanham determinado perfil. Dessa forma, quanto maior o número de seguidores, maior o prestígio do usuário.

A interface do aplicativo é intuitiva, o que facilita o processo de postagem e apresentação das informações do proprietário da página. Na Figura 9, temos o perfil do escritor Bráulio Bessa, que usou sua poesia para confortar amigos e seguidores durante a pandemia.

Figura 9 – *Print* de tela da página do escritor Bráulio Bessa



Fonte: <https://www.instagram.com/brauliobessa/>

Na parte superior do perfil, em destaque, aparecem a foto, a quantidade de publicações, os seguidores e as pessoas que o escritor segue. As informações básicas e publicações atualizadas são mostradas em seguida. Já a imagem à direita traz um *post* realizado em março de 2020, no qual Bráulio recita um de seus trabalhos em um vídeo publicado no seu *feed*, espaço da página principal em que é possível ter uma visão geral dos *posts* mais recentes. Os ícones de “coração”, “balão de conversa” e “avião de papel” permitem, respectivamente, aos seus

seguidores curtir, comentar e compartilhar a publicação em seu próprio perfil ou com amigos. Para salvar a postagem, o usuário deve clicar no ícone “bandeira”.

Neste capítulo, de modo a contextualizarmos esta pesquisa, inicialmente, tratamos de alguns dos aspectos que envolveram a pandemia de Covid-19, em especial, seu surgimento, formas de contaminação, isolamento social e novos comportamentos adotados pelas pessoas. Em seguida, discorreremos sobre as características das redes sociais, que permitiram a interação digital, expondo sua evolução, conceituação e crescimento expressivo.

Na sequência, passamos à fundamentação teórica que subsidia esta pesquisa.

CAPÍTULO 2 – FUNDAMENTOS TEÓRICOS

Neste capítulo, abordamos a polidez, segundo os estudos de Goffman (2002 [1975]; 2011 [1967]), Brown e Levinson (1987), Kerbrat-Orecchioni (2006; 2017), Fávero (2008), Seara e Cabral (2017), Marcuschi (2003), Briz (2005; 2013) e Carreira (2014), bem como as redes sociais e as interações, considerando os trabalhos de Recuero (2009), Aguiar (2007), Goffman (2011 [1967]), Kerbrat-Orecchioni (2006), Santaella (2006), Martino (2014), Carmelino e Kogawa (2020) e Damasceno (2020).

2.1 Polidez: terminologia do verbete

As relações humanas em sociedade dispõem de mecanismos interacionais cujo princípio fundamental é o êxito da comunicação. Na busca pelo equilíbrio durante o processo conversacional, locutor e interlocutor negociam o jogo de interesses implícito no ato comunicativo, de forma que as imposições sejam amenizadas e possíveis desacordos sejam apaziguados.

A supervisão do próprio discurso e a escolha de determinadas formas linguísticas e cinésicas (gestuais) realizadas pelo falante tem características pertencentes aos rituais de linguagem. Se por um lado, uma palavra mal colocada pode gerar conflito ao ser interpretada como ordem ou intimidação, por exemplo, por outro lado, o uso de estratégias corteses resguarda a imagem de si e do outro, propiciando uma interação bem-sucedida. Dessa forma, sendo a linguagem utilizada para construir ou manter relações sociais, um fator importante nesse processo é a adoção de comportamentos que privilegiem a polidez.

Segundo Fávero (2008), cortesia é uma palavra polissêmica, característica que denota as diferentes possibilidades de estudo em variadas linhas de abordagem. As primeiras ocorrências do vocábulo foram registradas entre os séculos XII e XIII e serviram para denominar o comportamento cortês da aristocracia pertencente à elite feudal; a cortesia era observada como um código de conduta e atribuía qualidades aos seus membros, como lealdade, trato elegante, boa educação, entre outras.

Por questões terminológicas, *polidez*, *cortesia* ou, ainda, “*delicadeza*” são termos adotados nos estudos desenvolvidos em língua portuguesa, assim como na língua espanhola. Carreira (2014), ao analisar o funcionamento linguístico-social dessas expressões, destaca:

Na utilização corrente, ‘*cortesia*’ evocará fortemente regras de etiqueta, enquanto ‘*delicadeza*’ será sentido como mais abrangente. Incluindo a interioridade – ou, em termos linguísticos, a ‘*intencionalidade*’ – e as suas manifestações. Quanto a ‘*polidez*’, termo menos utilizado, evoca a superfície polida, sem ângulos ou imperfeições. Pense-se no termo francês ‘*politesse*’ que poderá ser traduzido em português por ‘*polidez*’, ‘*delicadeza*’ ou ‘*cortesia*’, embora para este último a tradução imediata seja ‘*courtoisie*’ (Carreira, 2014, p. 29).

O termo “*polidez*”, denominado pela autora de “superfície polida, sem ângulos ou imperfeições”, também é abordado pelo viés etimológico por Kerbrat-Orecchioni (2006), que o define com base no verbo “*polir*”, propondo, assim, o entendimento de que arredondar ângulos da máquina conversacional, fazendo com que as engrenagens sejam polidas, evita possíveis lesões a seus usuários.

Para Koch e Bentes (2008), um comportamento linguístico avaliado como polido em determinada situação de uso, pode não sê-lo em outra. O sistema de valores sociais interfere diretamente na construção das manifestações de *cortesia*. Tal característica, dada a polissemia dos termos e a relatividade dos conceitos que variam de acordo com o contexto cultural, torna complexa a diferenciação entre ser polido e ser *cortês*. O uso de gírias ou expressões coloquiais, por exemplo, pode ser considerado polido ou *cortês* em uma cultura mais informal; já em uma cultura mais tradicional, a linguagem formal deve prevalecer nas interações.

Ainda sobre o uso desses termos, ao considerar que no senso comum um indivíduo polido é aquele que trata todos com *delicadeza*, de forma educada e amável, Hilgert (2008), conceitua *cortesia* e *polidez* como sinônimos diferenciados apenas pela etimologia.

No âmbito do presente trabalho, consideramos essa sinonímia, mas, por preferência, optamos em fazer uso do termo “*polidez*”, de modo a manter a objetividade e evitar discordâncias terminológicas.

2.2 Erving Goffman: abordagem interacionista da *polidez*

Atualmente, o grau de interação social é contínuo e intenso, e envolve diversas culturas. As pessoas interagem o tempo todo, em contextos distintos, com propósitos diferentes, mas

sempre atuando de acordo com os papéis sociais exigidos nos diversos ambientes, sejam eles físicos ou virtuais. Para que essas interações sejam bem-sucedidas, é necessário que os interlocutores adotem atitudes cooperativas para alcançar êxito na comunicação e no convívio mútuo.

Na rotina diária, algumas regras próprias do processo comunicativo expressam respeito pelo outro e colocam em evidência o comportamento cortês de cada participante da interação como, por exemplo, o pedido de desculpas, o cumprimento e o agradecimento.

Essa cortesia, também chamada de polidez, como já mencionado, tem atraído a atenção de pesquisadores do campo da Linguística, em suas áreas diversas, como a Pragmática, por envolver a língua em uso, e a Sociolinguística, por ter como foco o estudo da língua e da sociedade. As primeiras abordagens do tema ocorreram em 1970, sob influência da filosofia analítica da linguagem, mais precisamente, da teoria dos atos de fala.

Um dos grandes sociólogos a nortear seus estudos pelas interações sociais foi o canadense Erving Goffman. Em suas pesquisas, buscou detalhar os rituais do cotidiano da vida em sociedade, marcados por posições distintas de cada indivíduo perante o outro. Da perspectiva de que o mundo é um teatro e de que a construção das representações e papéis sociais ocorre a todo momento, ele analisou o comportamento dos indivíduos quando em processos interacionais. Ao detalhar os encontros conversacionais, desde os mais espontâneos até os mais institucionalizados, elencou alguns conceitos para melhor entendimento da complexidade dos rituais da interação:

- Distância social – relação que existe entre os interlocutores quanto à distância física (idade, gênero, entre outros aspectos) e à distância social, que estão relacionadas à autoridade e ao poder.
- Linha – termo utilizado para designar a linha de ação ou a linha de conduta. É estabelecida como um padrão de atos verbais e não verbais por meio dos quais o indivíduo expressa sua visão acerca de determinada situação.
- Face (também conhecida como imagem ou fachada) – valor social positivo que um indivíduo reclama para si, ou seja, refere-se à sua imagem pública.
- Território do eu ou *self* – território pessoal do indivíduo.
- Trabalho de face – termo que designa a gestão da imagem do interlocutor durante a interação. Conhecido como *face work*, é um trabalho que representa as ações

realizadas por uma pessoa de forma coerente com a sua imagem. Tal gerenciamento neutraliza incidentes que possam colocar a face em risco.

Goffman (2011 [1967]) assevera que, como participantes de uma interação, os interactantes devem obedecer a algumas regras para que os objetivos em comum sejam alcançados, situação em que a cooperação tácita é indispensável. De acordo com o autor, um

[...] tipo comum de cooperação tácita para salvar a fachada é a diplomacia exercida em relação à própria preservação da fachada. A pessoa não apenas defende sua própria fachada e protege a dos outros, mas também age de forma a possibilitar e mesmo facilitar que os outros preservem suas próprias fachadas e a dela. Ela os ajuda a se ajudarem, e a ajudarem a ela. A etiqueta social, por exemplo, avisa que os homens não devem marcar encontros de *réveillon* com muita antecedência, senão a garota poderá ter dificuldades de dar uma desculpa gentil para recusar (Goffman, 2011 [1967], p. 34).

Para o pesquisador, há três tipos de responsabilidade pertinentes a episódios que ameaçam a face. A primeira é a ameaça involuntária, relacionada à ingenuidade do indivíduo, ou seja, quando não há intenção de ameaçar. A segunda é a ameaça intencional, que abarca sentimentos como o rancor ou vingança e a malícia. Já a terceira é a ameaça inevitável, em que o indivíduo que ameaça sabe, com antecedência, que colocará a face em risco.

Na obra *A representação do Eu na vida cotidiana*, o autor faz uso de elementos da dramaturgia para criar analogias que representam o cenário social e as interações face a face:

A perspectiva empregada neste relato é a da representação teatral. Os princípios de que parti são de caráter dramático. Considerei a maneira pela qual o indivíduo apresenta, em situações comuns de trabalho, a si mesmo e a suas atividades às outras pessoas, os meios pelos quais dirige e regula a impressão que formam a seu respeito e as delas (Goffman, 2002 [1975], p. 9).

O autor deixa claro que as pessoas estabelecem relações por meio de atuações que visam a regular a conduta dos outros, principalmente quanto à maneira como os tratam, e envolvem os contextos social e interacional. Quando um indivíduo se encontra com outras pessoas, cria uma concepção da situação que em que está envolvido; ao agir assim, busca uma adequação que demanda a leitura do contexto social e dos rituais, além das formas de tratamento que cada participante utiliza. Visto assim, representará diferentes papéis de maneira constante, buscando assumir para si uma imagem positiva que se enquadre no contexto e na função social requerida para cada situação específica.

O autor observa que, nesse jogo de atuação, os participantes empregam “práticas defensivas” para proteger suas próprias projeções e “práticas protetoras” ou “diplomacia” para salvaguardar uma projeção realizada por outro.

Essa convivência social exige das pessoas a necessidade de preservação de seus respectivos territórios, ou seja, os “limites físicos” dos “estabelecimentos sociais”, e obviamente, da própria face. Goffman define o termo “face” como sendo “um valor social positivo que uma pessoa reclama para si mesma através daquilo que os outros presumem ser a linha tomada por ela durante um contato específico. Face é a imagem do eu delineada em termos de atributos sociais aprovados” (Goffman, 2001 [1967], p. 5).

Sua teoria da preservação da face aponta para processos por meio dos quais os interlocutores apresentam-se diante dos outros e aborda de que maneira essa ação é realizada. Consiste na adoção de procedimentos adequados que permitirão a organização de um fluxo interativo harmonioso.

Dessa perspectiva, a face torna-se um produto social que resulta da tentativa do indivíduo de passar uma imagem positiva de si, pautada em uma representação do “eu” que precisa ser validada pela sociedade nas mais variadas situações do cotidiano.

Silva (2008) ilustra esse conceito por meio do exemplo a seguir:

[...] um determinado aluno não se dirige a um professor – que faça parte da mesma vida familiar desse aluno na sala de aula, da mesma forma como o trato no cotidiano. Assim, abordamos um amigo de forma diferente quando o convidamos para um café e quando pedimos dinheiro emprestado (Silva, 2008, p. 168).

Observamos, assim, que para existir em sociedade é necessário integrar-se a um grupo e seguir as regras das trocas comunicativas. Enquanto um interlocutor não ameaçar a face do outro, terá sua face preservada também. Nesse contexto, as noções de discrição, cortesia e pedido de desculpas são consideradas condições básicas para a boa interação.

De acordo com Goffman (2002 [1975]), esse ato interativo tem um papel que vai além do simples ato comunicativo, tendo em vista que o contato entre os interlocutores se torna, muitas vezes, mais importante que o conteúdo transmitido.

2.3 Penélope Brow e Stephen Levinson: estudos sobre face e polidez

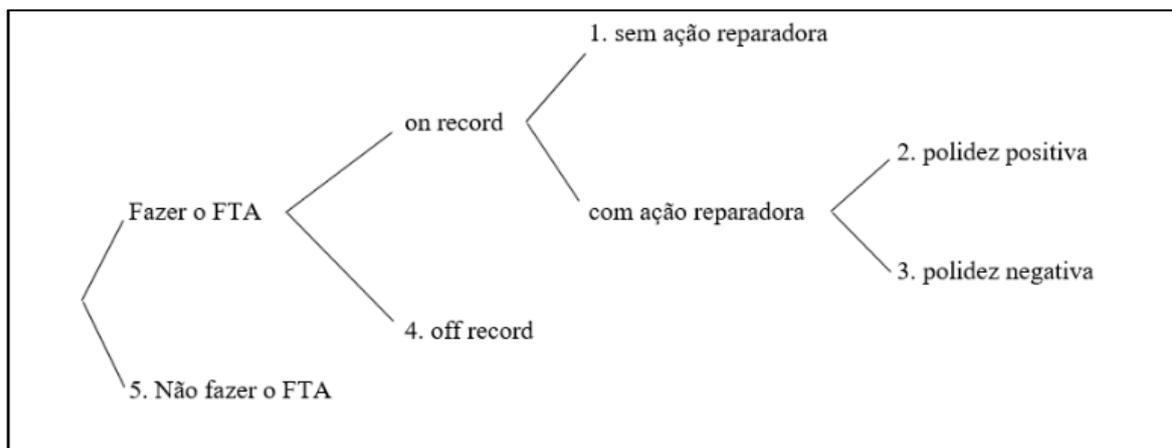
Influenciados pelos estudos de Goffman, Brown e Levinson publicaram, em 1978, a chamada teoria da polidez, em que sistematizaram, pela primeira vez, a cortesia como uma teoria linguística. Em 1987, revisaram esse estudo e lançaram a obra *Politeness – Some universals in language usage*. A teoria tornou-se o quadro referencial mais utilizado nos estudos sobre cortesia. Eles analisaram o comportamento polido empregado em três culturas e línguas distintas: o inglês da Inglaterra, o tâmil, língua falada no sul da Índia, e o tzeltal, da comunidade Tenejapa, no México. O termo “face”, emprestado de Goffman, foi utilizado para significar um valor social positivo reivindicado para si mesmo, ou seja, um agir adequado relacionado às estratégias de polidez na interação comunicativa.

Brown e Levinson (1987) defendem que, em conjunto com a face, o território é outro elemento que os interactantes possuem e diz respeito à área emocional ou psicológica que as pessoas consideram como sua, estabelecendo, assim, limites e fronteiras na interação. Ambos são propriedades universais que variam de cultura para cultura e estão relacionados à vida social dos interactantes.

Ampliando um pouco mais a concepção de face, Brown e Levinson denominaram de face positiva a representação da autoimagem que o falante constrói e deseja que seja aprovada pelo outro, referindo-se à necessidade que todo indivíduo tem de ser aceito e tratado como membro de um grupo. Já a face negativa relaciona-se ao domínio dos territórios do eu, envolve reserva pessoal, liberdade de ação e sentimentos que não devem ser invadidos pela imposição do outro. Lembrando que os termos negativo e positivo não indicam carga valorativa, é apenas uma diferenciação.

Ao sistematizar a caracterização dos “atos que ameaçam a face”, expressão conhecida como “FTA”, de *Face Threatening Act*, os autores elaboraram o esquema representado na Figura 10.

Figura 10 – Estratégias de polidez



Fonte: Brown; Levinson (1987, p. 69).

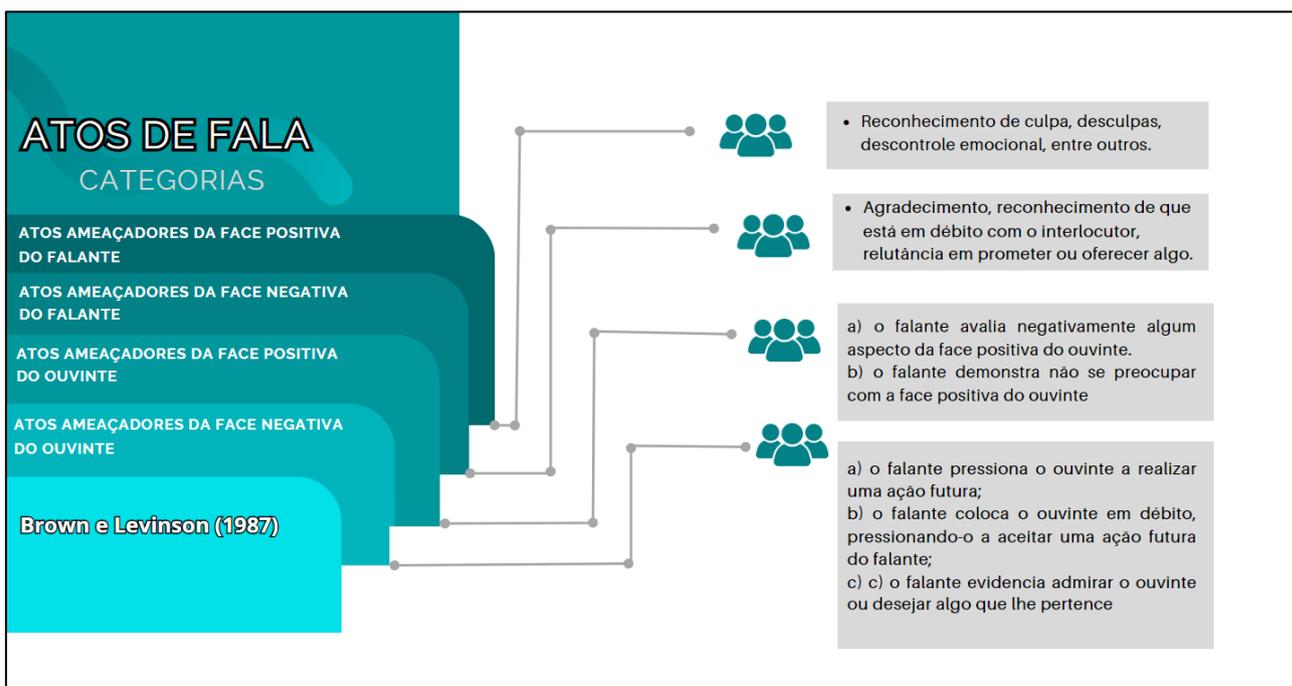
Na imagem, podemos observar os riscos de ameaça à face que os sujeitos assumem no processo interativo. Quando o locutor opta por fazer um FTA, está na iminência de realizar um ato com grau maior de ameaça. A subdivisão em *on record* e *off record* indica a responsabilização, ou não, em relação a essa escolha. É importante observar que o sujeito da interação que elege o FTA *on record* sem ação reparadora está ciente da ameaça e não demonstra interesse em preservar face alguma. Já a realização de um FTA com ação reparadora abrange diferentes estratégias que podem ser colocadas a serviço da polidez positiva, direcionada à face positiva do interlocutor, e da polidez negativa, que considera o território particular do interlocutor, respeitando sua autonomia e recorrendo ao distanciamento durante o processo interativo.

Dessa forma, os autores destacam que em todo processo interativo há a possibilidade de “ferir” uma das quatro faces envolvidas:

- face positiva do falante;
- face negativa do falante;
- face positiva do ouvinte;
- face negativa do ouvinte.

Por essa razão, todo ato de fala constitui um ato ameaçador à face, pois traz em sua dinâmica a possibilidade de expor a imagem pública dos interlocutores. No estudo sobre as dinâmicas da face, Brown e Levinson dividiram os atos de fala em categorias, que apresentamos na Figura 11.

Figura 11 – Categorias dos atos de fala



Fonte: elaborado com base em Brown e Levinson (1987).

O grau de ameaça à face está intrinsecamente relacionado ao contexto e aos diversos fatores de ordem interacional e psicossocial, os quais, segundo Brown e Levinson (1987), dizem respeito a:

- a) distância social entre os interlocutores;
- b) diferença de poder entre os interlocutores;
- c) imposições culturais e situacionais observadas como normas de conduta.

Os autores catalogaram mais de 40 estratégias de polidez, divididas em três grupos, que Fávero (2008) traduziu e elencou, de forma resumida, como segue:

Cortesia positiva

1. perceba o outro e mostre-se interessado pelas necessidades e desejos dele;
2. exagere o interesse, a aprovação e a simpatia pelo outro;
3. intensifique o interesse pelo outro;
4. utilize as marcas de identidade do grupo;
5. procure acordo;
6. evite desacordo;
7. pressuponha e exponha pontos em comum (saber partilhado);

8. brinque;
9. leve em conta os desejos do outro;
10. ofereça, prometa;
11. seja otimista;
12. inclua o outro;
13. dê ou peça razões;
14. simule ou explicita reciprocidade (simpatia, entendimento, cooperação);
15. dê presentes (na forma de bens ou de marcas de compreensão, de simpatia etc.).

Cortesia negativa

1. seja convencionalmente indireto;
2. recorra aos modalizadores;
3. seja pessimista;
4. minimize a imposição;
5. seja deferente;
6. peça desculpas;
7. recorra ao discurso impessoal;
8. considere o FTA como regra geral;
9. nominalize;
10. ofereça compensações, aja como se estivesse assumindo o débito.

Indiretividade (*off record*)

1. faça alusões, dê pistas;
2. forneça índices;
3. pressuponha;
4. minimize a importância;
5. aumente a importância;
6. use tautologias;
7. use contradições;
8. seja irônico;
9. use metáforas;
10. faça perguntas retóricas;
11. seja ambíguo;

12. seja vago;
13. faça generalizações;
14. faça substituição do destinatário;
15. use elipse.

Vale ressaltar que, nas interações, essas estratégias se embricam, o que possibilita aos interactantes optarem pelo uso de duas ou mais delas no processo comunicativo, a depender da intenção e do contexto em que são utilizadas.

Do viés da cortesia positiva, observamos que, ao tratarmos dos elogios nas redes sociais como uma estratégia valorizadora, estamos diante de um usuário que busca não somente expor suas ideias, mas também marcar uma imagem construída de acordo com o contexto e com o grupo social envolvido. Ao tecer comentários positivos, os usuários das redes Facebook e Instagram valorizam o outro, a própria face e colaboram para manter o ambiente virtual propício ao diálogo.

Nesse quadro, o ato de felicitar/elogiar, por exemplo, é “um gesto cordial cortês que fortalece os laços entre as pessoas e contribui para a construção da sociabilidade, pelo que tem fundamentalmente como objetivo ilocutório criar ou manter um ambiente de cortesia” (Seara; Cabral, 2017, p. 318).

Assim, o elogio atua como uma forma de expressar publicamente apreço, afeição e reconhecimento por uma pessoa. Ao optar por essa conduta, os interlocutores fortalecem seus vínculos sociais *on-line*, pois geram sentimentos positivos, criando a sensação de conectividade. Ademais, e de maneira (in)voluntária, o ato de elogiar pode ser benéfico para aqueles que buscam apoio em suas atividades, sejam elas profissionais ou pessoais.

Para compreender melhor as diferentes maneiras como os elogios são expressos, Seara e Cabral (2017) identificam categorias de atos valorizadores, quais sejam: felicitações, elogios diretos focados no destinatário, elogios diretos focados no objeto, elogios indiretos, elogios indiretos coconstruídos e elogios indiretos desviantes. Entre essas categorias selecionamos felicitações, elogios diretos focados no destinatário e elogios diretos focados no objeto, apresentadas a seguir, de forma a articular a concepção das autoras com o contexto interacional que abordamos nesta pesquisa:

- Felicitações – comentários que expressam satisfação com a contribuição de alguém.
Exemplo: Parabéns pela redação, muito bem elaborada!

- Elogios diretos focados no destinatário – comentários que expressam apreciação direta ao autor da contribuição inicial. Exemplo: Você é maravilhoso!
- Elogios diretos focados no objeto – comentários que expressam apreciação em relação ao tópico discutido ou ao objeto em discussão. Exemplo: Essa ideia foi excelente!

Como observado pelas autoras, as manifestações de elogios na interação virtual apresentam grande diversidade, mas é inegável que as estratégias linguístico-discursivas podem ser claramente associadas à cortesia.

É oportuno pontuar que o autoelogio, identificado também como uma ação de “vangloriar-se”, não é bem recebido em muitas sociedades. Para tratar desse tabu cultural Kerbrat-Orecchioni (2006) aborda um princípio que denomina de “princípio da modéstia”, o qual abrange as atitudes adotadas pelo falante na interação. Segundo esse princípio, “deve-se evitar, ao máximo possível, ‘rasgar seda para si mesmo’, produzir autoelogios; ou se, porventura, somos conduzidos a fazer nosso próprio elogio, devemos absolutamente incorporar a ele algum procedimento minimizador ou reparador (Kerbrat-Orecchioni, 2006, p. 96).

Com efeito, pela “lei da modéstia” a face do outro deve ser sempre valorizada em detrimento à face do locutor. O interlocutor, por sua vez, deve minimizar o elogio recebido, pois, caso não o faça, corre o risco de ter uma avaliação negativa do seu comportamento, recebendo como sanção o estigma de vaidoso.

Segundo Brandão e Sathler (2014, p. 290), “no Brasil, aceitar elogio prontamente em determinado contexto pode ser considerado um ato de exibicionismo. Por isso como resposta a elogios, muitas vezes os interactantes usam várias estratégias de esquiwa”. Dessa forma, da perspectiva da “lei da modéstia”, ao valorizarmos a face do outro, demonstramos respeito por ele. Este, por sua vez, ao aceitar o elogio, deve fazê-lo de forma ponderada, colaborando, assim, para a construção de interações harmoniosas.

Na conversação face a face, os recursos paralinguísticos auxiliam o interlocutor a decodificar uma mensagem. O movimento de sobrelance, por exemplo, permite a identificação de um elogio como sendo um ato de valorização (FFA) ou de ironia (FTA) e pode caracterizar um ato intrinsecamente misto, pois surge em virtude de interferências. Na escrita, essas particularidades podem ser identificadas pelo enunciado como um todo, que envolve também a imagem de si, manifestada pelos interlocutores no momento da interação. Já na conversação virtual, cujos rituais comunicativos são muito semelhantes à conversação face a face, o

interlocutor, além de mobilizar sua competência linguística e cultural para interagir de maneira bem-sucedida, faz uso de elementos gráficos não verbais, como *emojis*, *memes* e *GIFs*. Esses recursos, muito populares na Internet, assumem funções pragmáticas importantes no mundo virtual, tais como: enfatizar atitudes, acrescentar sentimentos ao conteúdo verbal, exprimir emoção no ato comunicativo, revelar atitudes proposicionais, entre outras.

2.4 Kerbrat-Orecchioni: ampliação do modelo de Brown e Levinson

Kerbrat-Orecchioni (2006) ampliou os estudos referentes à noção de face proposta por Brown e Levinson (1987) com o intuito de aperfeiçoá-la. Para a estudiosa, a teoria da polidez apresentada pelos autores coloca os indivíduos em âmbitos sociais situados sob a constante perspectiva de defesa, como se estivessem sendo ameaçados a todo momento. Ela propôs, então, o conceito de atos valorizadores da face (FFA, *Face Flattering Acts*), em complementação à noção de atos ameaçadores à face (FTA, *Face Threatening Act*). Tal adjunção evidenciou a possibilidade de encontrar nas interações atos valorizadores, e não somente ameaçadores:

A esse modelo reprovou-se, sobretudo, uma concepção excessivamente pessimista, e até mesmo ‘paranoide’, da interação - representando os indivíduos em sociedade como seres vivos sob ameaça permanente de FTAs de todo gênero, e passando seu tempo a montar guarda em todo seu território e de sua face. Com efeito, é incontestável que Brown e Levinson reduzem demais a polidez à sua forma ‘negativa’: bastante revelador este aspecto é o fato de que, buscando reciclar a noção de ato de fala na perspectiva de uma teoria da polidez linguística, eles apenas tenham focalizado os atos potencialmente **ameaçadores** para as faces, sem pensar que alguns atos de fala também podem ser **valorizantes** para essas mesmas faces, como o elogio, o agradecimento ou os votos. Para explicá-los, é indispensável introduzir no modelo teórico um termo suplementar para designar esses atos que são, em alguma medida, o lado positivo dos FTAs: chamamos esses ‘antiFTAs’ de ‘FFAs’ (Face Flattering Acts) – o conjunto de atos de fala se divide, então, em duas grandes famílias, conforme produzam efeitos essencialmente **negativos** para as faces (como a ordem ou a crítica), ou essencialmente **positivos** (como o elogio e o agradecimento) (Kerbrat-Orecchioni, 2006, p. 81-82, grifo da autora).

Dessa perspectiva, a estudiosa destaca a importância de se considerar os atos que fazem parte do processo interativo, frequentemente menos abordados. Na vida cotidiana, a maioria dos atos de fala têm grande potencial ameaçador para as faces dos interlocutores, mas há também os atos mais valorizadores, que podem contribuir significativamente para a harmonia do processo conversacional. Na teoria de Brown e Levinson (1987), manifestações de

agradecimento, elogio, voto ou felicitação são identificadas como FTA para a face negativa do interlocutor, porém elas são, antes de tudo, atos que enaltecem sua face positiva.

Por considerar que as noções de “polidez negativa” e “polidez positiva” são definidas de forma confusa no modelo brown-levinsoniano, Kerbrat-Orecchioni apresenta seu próprio conceito:

A polidez negativa é de natureza abstencionista ou compensatória: ela consiste em evitar produzir um FTA, ou em abrandar, por meio de algum procedimento, sua realização - que esse FTA se refira à face negativa (ex.: ordem) ou à face positiva (ex.: crítica) do destinatário. **A polidez positiva é, ao contrário, de natureza produtiva:** ela consiste em efetuar algum FTA para a face negativa (ex.: presente) ou positiva (ex.: elogio) do destinatário. E acrescentaremos que **a polidez positiva ocupa, de direito, no sistema global, um lugar tão importante quanto a polidez negativa** (Kerbrat-Orecchioni, 2006, p. 83, grifo da autora).

Assim, a polidez negativa é definida como uma estratégia de natureza compensatória, que consiste em evitar ou abrandar um FTA por meio de procedimentos adequados; já a polidez positiva é observada como uma estratégia de natureza produtiva que visa ao caráter antiameaçador. A autora afirma, ainda, que “um mesmo ato pode se inscrever simultaneamente em diversas categorias (mas, geralmente, com um valor dominante)” (Kerbrat-Orecchioni, 2006, p. 79).

Para a estudiosa, a definição de polidez como um fenômeno abrange simultaneamente características universais (por ter relação com comportamentos que permitem o equilíbrio nas interações) e não universais (por ter características específicas de cada meio social). Com base nessa proposição, aborda os princípios de urbanidade e civilidade, tão necessários para a convivência humana saudável, mesmo diante de conflitos inevitáveis a toda interação.

Com base nessa abordagem, podemos entender melhor a complexidade do fenômeno. O agradecimento e o pedido de desculpas, por exemplo, podem ser considerados atos de fala bem diferentes em um primeiro momento; um corresponde a uma “gratificação” recebida, o outro, a um delito cometido por um dos interlocutores. Mas há uma linha tênue quando se considera o seu funcionamento em culturas distintas. Kerbrat-Orecchioni (2017, p. 45-46) explica que, na cultura japonesa, o sentimento de gratidão é demonstrado pelos interlocutores não somente com o uso de um simples “obrigado”; de forma mais acentuada, eles “não hesitam em usar uma expressão que literalmente expressa um sentimento de culpa e serve, por isso, em princípio, para realizar um pedido de desculpas”. Já a aceitação de um presente pode ser considerada uma ofensa, pois significa uma agressão ao território do outro, é “colocar-se em

posição devedora, logo, de culpado, até que se pague a dívida”. Portanto, quando o sentimento de gratidão prevalece, produz-se um agradecimento (FFA), mas se o sentimento de culpa estiver implícito, como na cultura japonesa, a desculpa tem maior relevância, assim, produz-se um (FTA).

Em seu trabalho de 2017, *Abordagem intercultural da polidez linguística: problemas teóricos e estudo de caso*, Kerbrat-Orecchioni abordou os princípios universais da polidez, identificando os problemas que surgem nas interações, dada a visão de mundo dos participantes pertencentes a culturas diferentes. Ao revisitar a teoria de Brown e Levinson, refletiu sobre a importância desse enfoque teórico para análise da polidez, retomando as críticas formuladas por alguns especialistas da área pertencentes à cultura asiática, entre eles, Matsumoto (1988) e Mao (1994). Esses autores, como pontua a autora, julgam a teoria de Brown e Levinson predominantemente de caráter “etnocêntrico” e totalmente inadequada para o estudo da polidez em sociedades que não sejam ocidentais. Kerbrat-Orecchioni (2017, p. 31) pontua a perspectiva de Mao (1994):

O autor começa com uma declaração sensacionalista afirmando sobre a inadequação dessa teoria à realidade chinesa. Ele prossegue afirmando que, na China a polidez se identifica com a preservação da ‘face’ (positiva). Em seguida dedica-se ao exame cuidadoso de dois termos em chinês que se referem a essa noção de face (um mais correspondente à noção de prestígio, e outro à ideia de afiliação ao grupo).

Para a pesquisadora, não é possível consumir tão facilmente essa inadequação quanto ao modelo de Brown e Levinson. Ela recupera o fato de os autores terem realizado estudos antropológicos tomando como base culturas diferentes das anglo-saxônicas, garantindo, assim, a relatividade das culturas. Destaca, ainda, a necessidade de considerar a perspectiva desses autores acerca dessa questão:

É preciso ainda considerar que as interações estão em todo lugar sujeitas a coerções comuns -, mas Brown e Levinson não param de repetir que a aplicação desses princípios difere, consideravelmente, de uma cultura para a outra: ‘The application of the principles differ systematically across cultures and within cultures across subcultures, categories and groups’ (1978, p. 288) (Kerbrat-Orecchioni, 2017, p. 30).

Partindo do pressuposto de que a polidez manifesta-se por meio de formas e condições de aplicação diferentes de uma sociedade para outra, Kerbrat-Orecchioni (2017) evidencia o caráter universal e ao mesmo tempo particular de seu uso. Para maior entendimento dessas questões culturais, exemplifica com uma situação trivial entre cliente e vendedora em uma padaria de Lyon. No processo interativo gerado, observa, de forma pontual, o pedido realizado

pela cliente, as desculpas por não ter dinheiro trocado para a compra, a atenuação da vendedora diante desse ocorrido e o agradecimento mútuo realizado pelas interlocutoras, interação essa apresentada a seguir:

- 1 B: **madame bonjour?**
P: madame, bom dia?
- 2 Cl: je **voudrais** un pain aux céréales [s'il vous plaît
C1: eu queria um pão de cereais [por favor
- 3 B: [oui
P: [sim
- 4 Cl: et une baguette à l'ancienne
C1: e uma baguete tradicional
- 5 B: et une baguette (5 sec.) (bruit de sac en papier et de caisse enregistreuse) treize soixante-dix s'il vous plaît (.) merci (5 sec.) vous voulez me donner d'la monnaie?
P: e uma baguete (5 seg.) (barulho de saco de papel e de caixa registradora) treze e setenta por favor (.) **obligada** (5 seg.) a senhora quer me dar trocado?
- 6 Cl: heu:: vingt centimes **c'est tout c'que j'ai**
C1: hum:: vinte centavos é tudo o que tenho
- 7 B: heu non ça va pas m'arranger **merci (sourire)**
P: hum não isso não resolve para mim obrigada (sorriso)
- 8 Cl: **excusez-moi**
C1: desculpe-me
- 9 B: **oh mais c'est rien j'vais me débrouiller** alors sur deux cents francs ça fait cent quatre-vingt-six trente (5 sec.) cent cinquante soixante soixante-dix hum quatre-vingt-cinq quatre-vingt-six vingt et trente **voilà on y arrive**
P: ah não é nada eu me viro ah sobre duzentos francos são cento e oitenta e seis e trinta (5 seg.) cinquenta sessenta setenta hum oitenta e cinco oitenta e seis vinte e trinta aí está conseguimos.
- 10 Cl: **je vous r'mercie**
C1: eu lhe agradeço
- 11 B: **c'est moi** (5 sec.) **merci madame bon week-end au r'voir**
P: eu quem agradece (5 seg.) obrigada senhora bom fim de semana e até logo
- 12 Cl: **merci au r'voir**
C1: obrigada até logo (Kerbrat-Orecchioni, 2017, p. 26, grifo da autora).

A primeira observação enfatizada pela pesquisadora relaciona-se ao fato de a concepção de polidez não estar calcada em “fórmulas” já circunscritas, mas, sim, na realidade “difusa e profunda” dos discursos corriqueiros. A atenuação duplamente sistematizada pelo imperfeito do indicativo “poderia” e pela expressão “por favor” não vem acompanhada de expressões típicas de interações comerciais como, por exemplo, “eu quero” ou “me vê”. Em um âmbito geral, o pedido é classificado como um FTA, ato ameaçador por constranger o território do destinatário, porém fica claro o seu desaparecimento quando utilizado em um contexto comercial, em que passa ser considerado um FFA. É importante observar que, mesmo nesses casos específicos, o pedido ainda carrega seu traço constrangedor, tendo em vista que o locutor atenua a sua formulação.

Em 8, a cliente (C1) manifesta um pedido de desculpas por não possuir uma nota menor que duzentos francos para pagar sua compra, que totalizou apenas treze francos e setenta centavos, e oferece vinte centavos para ajudar no troco. A vendedora recusa a oferta pelo fato de o valor não ser útil naquela situação, caracterizando assim um FTA. Para atenuar a “ofensa”, agradece a tentativa de cooperação da cliente e retribui com um sorriso. Ao final da interação, há ainda o agradecimento recíproco entre as interlocutoras, o que revela estratégias sutis quanto ao uso da polidez.

Para contrapor essa situação apresentada em seu aspecto cultural, a pesquisadora cita a forma de comércio no Vietnã, em que toda troca verbal tem como princípio a “barganha”, o que torna o ato comunicativo “mais violento” por ser concebido como uma pequena guerra. Nesse contexto, a polidez utilizada pela cliente e pela vendedora francesas seria inapropriada. Em face disso, a autora norteia seus estudos alicerçada em três pilares: I. face negativa e face positiva; II. FTA e FFA; III. polidez negativa e polidez positiva.

Ao tratar da definição consensual da polidez entre estudiosos, apresentada como um fator que “intervém no nível da relação interpessoal e visa a manter essa relação em um estado de relativa estabilidade e harmonia” (Kerbrat-Orecchioni, 2017, p.18), destaca a generalização desse fenômeno linguístico, que deveria ser apresentado de forma mais precisa para, assim, evitar divergências entre os teóricos. Lembra que a polidez não tem existência “natural” e que as realidades conhecidas do fenômeno estão calcadas em: I. nível lexical, voltado para o estudo lexicográfico/lexicológico; II. nível referencial, relacionado aos comportamentos observáveis socialmente, e III. nível do conceito, focado na definição construída pelo teórico no formato de um enunciado performativo.

Na busca dessa harmonia, várias estratégias são utilizadas pelos interlocutores, entre elas, a atenuação, considerada tanto uma forma de reparação dos atos que ameaçam a imagem do outro quanto de um modo de expressar a polidez. Entre os procedimentos linguísticos, discursivos e interacionais que representam a atenuação, estão as estratégias de distanciamento, que dizem respeito ao emprego de elementos discursivos indicadores de menor envolvimento do locutor em seus enunciados. Esse procedimento tende a suavizar a força do ato ilocutório e resguardar a imagem do falante.

Para a sustentação do diálogo atenuado, o interactante faz uso de marcadores conversacionais denominados também de marcadores discursivos. Segundo Marcuschi (2003,

p. 62), essas expressões linguísticas, presentes na conversação, não acrescentam novas informações ao tópico discursivo, mas são fundamentais para o estabelecimento da interação.

Galembeck e Lunardelli (2008), por sua vez, ao tratarem dos marcadores que mostram menor envolvimento do locutor, mais especificamente os de atenuação, afirmam que tais “marcas serão consideradas marcas de polidez, ou gerenciamento de relações, assim entendidas aquelas que denotam a preocupação em estabelecer (ou restabelecer) uma situação de igualdade e respeito mútuo entre os participantes” (Galembeck; Lunardelli, 2008, p. 324).

É importante destacar que o sinal de deferência entre os interlocutores pode ser realizado também pelo uso dos marcadores não linguísticos ou paralinguísticos, como expressões faciais, postura corporal, contato visual, tom de voz, entre outros elementos.

2.5 Antonio Briz: as estratégias de atenuação

Para Briz (2005), um dos maiores estudiosos que se dedica à análise da cortesia no âmbito da língua espanhola, a cortesia atrai o interesse de analistas por ser considerada um dos fundamentos que orientam as interações sociais. Segundo o teórico, há um protótipo linguístico, semântico-pragmático, em que ocorre a correspondência entre o fim linguístico e o fim social da interação, sendo a cortesia atenuada um dos meios mais complexos das manifestações linguísticas, uma vez que o falante se afasta da sua mensagem para chegar ao interlocutor ou para não se aproximar demais dele. Trata-se, portanto, de uma estratégia que aborda a distância linguística e a aproximação social conjuntamente.

Briz (2007), conforme notam Blanco e Kulikowski (2021), sistematiza outros dados da conduta interacional, incluindo o extraverbal, que auxiliam na valorização da cultura de aproximação ou de distanciamento, como ilustrado no Quadro 1.

Quadro 1 – Culturas de aproximação ou distanciamento

Sociedades de aproximação	Sociedades de distanciamento
- atenuação pragmática	+ atenuação pragmática
+ cortesia valorizadora	- cortesia valorizadora
+ coloquialidade na interação	- coloquialidade no tratamento
+ formas de tratamento coloquiais	- formas de tratamento coloquiais
+ fala simultânea	- fala simultânea
+ proximidade física ao falar	- proximidade física ao falar
- silêncio interacional	+ silêncio interacional

Fonte: adaptado do original por Blanco e Kulikowski (2021).

De acordo com as informações constantes no Quadro 1, podemos observar que há sociedades com predisposição a encurtar os espaços interpessoais, optando pela aproximação social. Nessas culturas, é menos frequente o uso de atenuadores em virtude de não ser tão veemente a sensação de ameaça à imagem. De modo contrário, culturas que valorizam o distanciamento tendem a respeitar mais o espaço pessoal do outro, pois o risco à imagem adquire mais relevância. Tal comportamento não favorece o uso de cortesia valorizadora, como elogios, oferecimento de apoio ou expressão de gratidão, por exemplo.

Briz (2005, p. 237) destaca dois tipos de atenuação e fatores atenuantes, a saber:

- atenuação estritamente pragmática: estratégia pela qual a intenção ou força ilocucionária é mitigada para benefício do eu ou para benefício do outro;
- atenuação semântico-pragmática: estratégia que traz o agente atenuante pragmático e também fatores que afetam, parcial ou totalmente, o conteúdo da proposição por meio de modificações de cunho gramatical ou lexical.

A fim de dar visibilidade aos aspectos teóricos centrais apresentados pelo autor, sintetizamos, no Quadro 2, os elementos principais dos tipos de atenuação.

Quadro 2 – Tipos de atenuação

Tipo de atenuação	Conceito	Exemplos
<i>Atenuação estritamente pragmática</i>		
<p>Atenuação pela ação atenuante do verbo performativo</p>	<p>Verbos que expressam a <i>ação</i>, intenção ou ponto de vista: afirmação, dúvida, desejo, pergunta (<i>pensar, acreditar, imaginar, parecer, entre outros</i>).</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Eu não acho que eu me comportei tão mal também (<i>versus</i> “Eu não me comportei tão mal”). 2. <i>Parece-me</i> que não estamos a correr bem porque não querem. 3. No vigésimo primeiro dia <i>imagino</i> que você virá para animar e tirar fotos / [certo?]
<p>Atenuação por modificação do verbo performativo</p>	<p>Contempla o uso do tempo verbal, imperfeito de cortesia ou do condicional, sendo que este supõe um grau de atenuação maior que o do imperfeito, que por sua vez, é maior que o uso do presente. </p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Eu gostaria que você viesse para a minha casa (+ atenuado) 2. Eu quero que você venha à minha casa (- atenuado)
<p>Atenuação por modificações moralizantes "à parte".</p>	<p>Nas margens das sentenças às vezes aparecem elementos moderadores do ato de falar; fórmulas, frases, expressões idiomáticas e outras expressões estereotipadas</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Eu sei que você não tem tempo / mas eu gostaria de lhe dizer uma coisa. 2. Na minha opinião / você deve ir 3. Deixe-me / por favor; 4. Se eu não me engano, posso estar errado.

Elipse atenuação da conclusão.	Seja o caso, por exemplo, das reticências da exortação ou da exortação indireta.	1. -Você quer um chocolate? -Sim, obrigado
Atenuação por impersonalização do eu.	O papel do eu é minimizado; o eu é escondido, para evitar a responsabilidade pelo que diz, através de diferentes recursos ou táticas verbais .	1. Há coisas que você está suportando e você está suportando-as um dia e dois, três e quatro, mas chega um dia que você não aguenta mais e você diz.
Atenuação pela despersonalização de você	O ego mitiga sua ação, seu ato de falar, ainda mais quando o você é diretamente afetado. A despersonalização ou ocultação do você é afetada pela ação ou ato de fala do eu.	1. Durante uma aula, o professor se dirige a um aluno: -É necessário ler mais.(+atenuação máxima da reprovação).
Atenuação semântico-pragmática		
Atenuação de um elemento por modificação gramatical ou lexical.	Briz referencia H.Haverkate (1994, p. 210) para definir este tipo de atenuação. O falante "não é responsável por aplicar o predicado em toda a sua intenção lexical ao referido assunto". Em geral há o uso de eufemismo e lítote.	1. É como muito doce. 2. É como muito sem graça. 3. Não toque na minha moral. 4. Isso não é verdade.
Atenuação de toda a proposição.	Acrescenta modificações em determinados tipos de períodos concessivos, condicionais, causais e adversativo. Os fatores atenuantes são prelúdios para o desacordo que segue.	1. Bom, Mari - em fevereiro tem uma ligação e tenho certeza de que você vai aprovar - e Mari - se você não aprovar é o mesmo - em setembro.

Fonte: elaborado com base em Briz (2005, p. 237, tradução nossa).

Com base nesses elementos constituintes da atenuação, Briz destaca a importância da atenuação dialógica:

Em relação às unidades dialógicas, ou seja, além do simples ato de fala de um interlocutor, a atenuação é entendida como atenuação da discordância. Em geral, podemos nos referir à incidência monológica e/ou dialógica que tem o fator atenuante. E neste último sentido, quando o desacordo é atenuado ou há discordância quanto à intervenção de outro interlocutor, na troca, pode ser falada como atenuação dialógica (Briz, 2005, p. 243).

Segundo essa perspectiva, quando em situações de discordância ou em relação à intervenção realizada por outro interlocutor, os fatores atenuantes podem expressar incerteza, ignorância, fingimento ou incompreensão, como pode ser observado no seguinte diálogo:

(59) *Acho que* ele não está certo.
(60) *Eu não sei/* a verdade é que eu não diria isso (61)
G: (...) Bem, mais ou menos /é isso que a palavra liberal significa.
E: cara! eu – quero dizer, porque eu não entendo isso (Briz, 2005, p. 243).

A conformidade parcial pode ser expressa por meio de manifestações de concessão-oposição, mesmo que ocorram sinais de desacordo identificados em elementos linguísticos como *sim, bem, mas*, entre outros:

(62)
R: Eu não gosto do rolo de uma noite e é isso.
B: mas se você fosse uma pessoa muito liberal
R: Você está certo, mas isso não vai funcionar para mim

(63)
D: os feijões com ovo são deliciosos.
R: não/ Não estou dizendo que não são bons... (mas)

(64)
J: (linha de metrô número cinco) será - será não consertado / ou qualquer coisa
G: bem / é bem fixo, né? (Briz, 2005, p. 243)

Com o intuito de especificar ainda mais a conduta linguística calcada na atenuação, Briz (2013, p. 302) busca estabelecer um modelo comum de análise direcionado aos que pesquisam o assunto, “um projeto que tem como finalidade o estudo da atenuação nas distintas normas regionais do espanhol e do português” denominado ES.POR.ATENUAÇÃO. Esse projeto abrange vários grupos de pesquisadores da Espanha, México, Argentina, Chile, Uruguai, Costa Rica, Porto Rico, Cuba, Colômbia, Brasil, Portugal e Venezuela. Guiado pela premissa de que em muitas situações de uso, em diferentes países e culturas, os termos atenuação e cortesia são frequentemente usados como sinônimos, ao amparar a concepção por ele adotada, diferencia-os do seguinte modo:

A atenuação é uma atividade argumentativa (retórica) e estratégica de minimização da força ilocutória e do papel dos participantes da enunciação, para conseguir chegar-se com sucesso à meta prevista e que é utilizada em contextos situacionais, com o menor caráter imediato ou que requerem ou se deseja que apresentem menos imediatez comunicativa. Assim, em alguns casos, haverá atenuação de falante e, portanto, a estratégia será de autoproteção (Briz, 2013, p. 284).

Observada por esse prisma, a atenuação é considerada uma estratégia de categoria pragmática, intencional, relacionada à afetividade e à eficácia do discurso em que estão envolvidos os falantes, os ouvintes e, inclusive, terceiros.

No momento da interação, alguns mecanismos retóricos são acionados pelo locutor para convencer o interlocutor de sua intenção e conseguir o benefício desejado. Linguisticamente táticas de minimização, mitigação e debilitação fazem com que a ação e a intenção no processo interativo resultem na debilitação argumentativa. Dessa maneira, a força ilocutória é mitigada e o locutor consegue distanciar-se de sua mensagem para se aproximar de forma social e afetiva do interlocutor.

Por sua vez, a cortesia se constitui como um princípio explicativo da atenuação, segundo Hernández-Flores (2004, p. 100), para quem a “atividade cortês não pode estar direcionada a si mesmo, a cortesia aparece com muita frequência como atenuadora em situações de risco para a imagem, ou seja, uma espécie de ‘remédio’ de conflitos na comunicação”.

No entendimento de Albelda (2005, p. 584, *apud* Blanco; Kulikowski, 2021), muitos pesquisadores se referem a ambos os conceitos sem distingui-los, colocando, de um lado, atenuação e cortesia e, de outro, intensificação (estratégia que enfatiza uma ideia) e descortesia, o que é um equívoco na visão da autora, pois a cortesia também se manifesta por meio de estratégias de intensificação. Com base nessa percepção, ao explicitar esses fenômenos, ela os mantém separados, conforme exposto no Quadro 3.

Quadro 3 – Relações entre cortesia e atenuação

Intensificação vs. atenuação = estratégias linguísticas

Cortesía vs. descortesia = fenômenos sociais

Fonte: adaptado de Albelda (2005, p. 584, *apud* Blanco; Kulikowski, 2021).

Assim, os efeitos da intensificação e da atenuação são “funções discursivas próprias da linguagem”, expressos por meio de elementos linguísticos, ao passo que a cortesia e a descortesia constituem “fenômenos com valores e efeitos no nível social” da língua, já que determinam um modo intencional de comportar-se, manifestado pelas relações entre os

interlocutores no momento da comunicação (Albelda, 2005, p. 584, *apud* Blanco; Kulikowski, 2021).

Ainda segundo a autora, ambos os fenômenos podem atuar simultaneamente, combinando-se de formas prototípicas, a saber:

- a) cortesia expressa mediante atenuação;
- b) cortesia expressa mediante intensificação;
- c) descortesia expressa mediante intensificação;
- d) descortesia expressa mediante atenuação.

Ademais, separar os fenômenos linguísticos dos sociais é indispensável porque isso contribui “para uma definição da cortesia que contemple seus valores positivos, que produzem sentido, e não só os de reparação” (Albelda, 2005, p. 589, *apud* Blanco; Kulikowski, 2021).

Ainda em se tratando de elementos linguísticos de intensificação, Carreira (2014) ressalta o fato de que é possível encontrar elementos de modalização linguística do português tomando como base um eixo semântico Atenuação – Intensificação:

Globalmente, os processos de intensificação visam a valorização da zona do alocutário (por ex. o elogio, os cumprimentos e saudações, o acordo) e os processos de atenuação – que se revelam particularmente complexos – visam a zona do locutor (ex. a oferta) e a zona do alocutário, no caso de restrição à liberdade ou à imagem positiva (ex. injunção, desacordo). Os processos de atenuação sugerem contornos esbatidos, a suspensão, a eventualidade (Carreira, 2014, p. 39).

Para a autora, ao fazer uma crítica ou enfrentar um desacordo, o enunciador utiliza diversos processos de atenuação, sendo os mais recorrentes a modalização epistêmica do incerto (por exemplo: Talvez não seja assim... / Será assim? / Não será assim?) e o intensificador de grau (por exemplo: Não é talvez assim? / Será tanto assim? / Será assim mesmo?). Tais processos podem, ainda, combinar-se com expressões que denotam formas de tratamento e entonação como em *Ó João, sabe, talvez não seja tanto assim...*

Ao propor um estudo sobre as estratégias gerais de atenuação, Briz (2013, p. 283) explicita três delas, autoproteção, prevenção e reparação, cunhadas a partir de conversações e entrevistas realizadas em seus estudos anteriores:

- autoproteção – estratégia vinculada ao “eu” locutor que busca o “velar por si mesmo”. Caracterizada como atenuação de falante, trata-se da intenção de “não se comprometer” e “ficar em cima do muro”;

- prevenção – estratégia utilizada para prevenir possíveis danos à imagem, evitando, assim, tensões e conflitos. O locutor “eu” e o interlocutor “tu” são salvaguardados;
- reparação – estratégia que busca reparar uma ameaça à imagem do outro. Uma possível intromissão no território do interlocutor também passa por esse processo. O interlocutor repara esses danos à imagem por meio da atenuação, salvaguardando a si próprio e ao locutor.

Ao abordar as táticas ou recursos linguísticos verbais e não verbais de atenuação, o autor destaca a *despessoalização (ocultação)* e a *relativização*. O distanciamento dos interlocutores é obtido pela *despessoalização*, cuja enunciação do “eu”, do “tu” ou de terceiras pessoas envolvidas na interação evita a responsabilidade sobre o que é dito. Entre os recursos linguísticos dessa tática destacam-se o uso de formas impessoais, como *se, uno, nosotros*, as expressões generalizantes, como *todo el mundo*, as nominalizações e construções que se distanciam de algum termo que se deseja evitar, como *imigrantes irregulares* no lugar de “imigrantes ilegais”, por exemplo.

Já a *relativização* é uma tática que expressa dúvida, incerteza e possibilidade, subtraindo, assim, a responsabilidade do locutor. É realizada por meio de verbos que expressam valores modais, tais como *no saber, parecer* ou *creo yo*, ou que indicam forma verbal no futuro do pretérito, no imperfeito do indicativo ou no subjuntivo, como *queria* no lugar de *quero*, além de marcadores discursivos, como *em mi opinión, mira, hombre, mujer*, entre outros, que em reformulações adquirem valor atenuador. As construções indiretas ou truncadas e o uso de diminutivos também compõem essa tática.

Quando trata do princípio situacional, Briz (2013) entende que, em virtude da situação, mudanças na interação podem ocorrer a partir de traços vinculados que envolvem a relação de igualdade social ou funcional entre os interlocutores, a maior ou menor relação de proximidade, o marco ou espaço interacional, a cotidianidade temática, além da finalidade da interação.

A título de exemplo, citamos o estudo de Blanco (2021), sobre o fenômeno da atenuação no livro didático *Novo Avenida Brasil 3*, destinado ao ensino de Português como Língua Estrangeira (PLE), em que são aplicados a proposta de análise do Projeto ES.POR.ATENUAÇÃO, desenvolvido pelo Grupo Val.Es.Co da Università de Valencia, Espanha, e o estudo de Briz e Albelda (2013). A autora utiliza uma Ficha de análise metodológica de atenuação pragmática, considerada um instrumento auxiliar para observações de ocorrências.

O diálogo retirado do livro apresenta dois interlocutores, que têm uma relação social de igualdade, em uma interação interpessoal cuja temática é cotidiana, realizada por meio de registro mais informal. A finalidade de interação nesse tipo de atividade pressupõe a assimilação não só das estruturas gramaticais pelos aprendizes, mas também a compreensão dos recursos da atenuação pragmática, que “por ser um processo estratégico-argumentativo, necessita ser melhor esclarecida e especificada nos materiais de ensino” (Blanco, 2021, p. 112). Vejamos, na Figura 12, o modelo de diálogo.

Figura 12 – Modelo de diálogo

C **Você acredita?**

 • Neide, convidei meu amigo Amadeu para jantar. Você se lembra dele, o médico homeopata?

• Ele é homeopata? Não sabia. E eu que o recomendei para a Páti.

• Qual é o problema de ele ser homeopata? É médico como qualquer outro.

• Imagina! Pode até ser que tenha estudado Medicina, mas não trabalha como outros médicos. Eles receitam aqueles remédinhos esquisitos, muita água e álcool e pouco remédio.

• Não sei, para mim sempre funcionou bem. E os pacientes dele estão muito satisfeitos.

• Acho enganação. Não pode ser que uma agulha qualquer funcione como remédio. Eu só vou a médico de verdade.

• Mas o Amadeu é médico de verdade! Só que ele prefere a medicina homeopática. Se ajuda, funciona. Certo? Se não ajudasse, ele não teria mais pacientes!

• Não sei não...

Fonte: Blanco (2021, p. 121).

Ao analisar a sequência dialógica, a autora identifica os elementos atenuantes, observando suas funções. Assim, no enunciado *Neide*, por exemplo, o procedimento linguístico é o uso de uma forma de tratamento, que aproxima o falante do ouvinte e tem como função de atenuação a prevenção de uma possível ameaça à imagem do outro, salvaguardando a relação eu-tu. No decorrer do diálogo, um impasse se estabelece pelo fato de os interlocutores terem opiniões divergentes quanto à atuação de um profissional na área da saúde que domina os princípios da homeopatia. A partir desse ponto, o desacordo é evitado pela mitigação da força ilocutória dos participantes da interação. O uso de expressões concessivas, *Pode até ser [...], mas...*, restringe o alcance de fala e previne uma possível ofensa à imagem do interlocutor. Já o uso de verbos e elementos discursivos que denotam fingimento de incerteza, como *Não sei* e *Não sei não*, colabora para evitar respostas de ações negativas, uma vez que evitam atritos e apresentam um enunciatário aberto a opiniões diferentes das suas. A expressão *Certo?*, utilizada para se obter o consentimento do interlocutor, observada como uma forma de controlar o

contato entre eles, no contexto do diálogo, tem a função de reparar um desacordo dada a forma incisiva da afirmação *Se ajuda funciona*, pontuada na primeira parte do enunciado.

É importante destacar que, ao utilizar a metodologia do projeto Es.Por.Atenuação, os pesquisadores devem analisar os seguintes dados: função da atenuação, procedimento linguístico, fatores estruturais, fatores enunciativos e fatores situacionais. Blanco (2021) realiza uma análise completa e detalhada dos elementos linguísticos acima sintetizados, detendo-se em três desses fatores: função atenuadora, procedimento linguístico ou fatores situacionais.

Com base no exposto e na premissa de que, em um sentido sociológico, uma geração constrói seus significados e ações nos recursos que estão socialmente disponíveis, as redes sociais na Internet se apresentam como um modelo moderno de interação em que espaço e tempo se confundem. As características discursivas multimodais e plurissemióticas desses ambientes virtuais representam novas possibilidades de interação e de manifestação de polidez. Estas últimas, especificamente, que nos anos de 2020 e 2021 estiveram inseridas em um contexto de crise causado pela Covid-19, compõem a base de estudos da polidez neste trabalho.

Neste capítulo, apresentamos o aporte teórico que orienta a análise do *corpus* apresentada adiante. Iniciamos explicitando a terminologia do verbete *polidez*, depois, passamos à abordagem da polidez em sua dimensão interacionista, como proposto por Goffman, em seguida, discorremos sobre os estudos de face e polidez desenvolvidos por Brown e Levinson e sobre a ampliação do modelo desses autores, conforme Kerbrat-Orecchioni, finalmente, tratamos das estratégias de atenuação de Briz.

Feito isso, passamos, no próximo capítulo, à constituição e análise do *corpus*, bem como à discussão dos resultados.

CAPÍTULO 3 – CONSTITUIÇÃO DO *CORPUS*, ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

No presente capítulo, explicitamos a constituição e a delimitação do *corpus*, este constituído por 12 postagens e seus respectivos comentários, 124 no total, publicados entre março de 2020 e março de 2021. Na sequência, apresentamos as categorias e os procedimentos de análise adotados. Posteriormente, realizamos a análise dos textos, segundo as categorias verbais e não verbais de polidez identificadas, a saber, elogios, cumprimentos e agradecimentos, diminutivo, símbolos afetivos, atenuação e cortesia positiva, e procedemos à discussão dos resultados.

3.1 Constituição do *corpus*

O universo que abarca as interações nas redes sociais Facebook e Instagram é vasto, por esse motivo, torna-se necessário delimitar um período específico de coleta para compor um *corpus*. Nesse sentido, optamos por selecionar 12 postagens e seus respectivos comentários, 124 no total, retirados de perfis diversos e publicados entre março de 2020, início da pandemia de Covid-19, e março de 2021, um ano após a declaração do estado de calamidade pública em todo o território nacional. O objetivo dessa delimitação é compor um *continuum* que facilite a visualização mais abrangente das estratégias de polidez utilizadas pelos interlocutores em interações cotidianas.

Quanto ao tema das postagens, não optamos por uma temática única, em vez disso, consideramos vários assuntos identificados e organizados por *hashtags*, o símbolo de cerquilha (#), que precedem alguma palavra ou expressão para facilitar a localização de determinado conteúdo. Desse modo, ao fazer uma busca no Instagram por #fiqueemcasa, por exemplo, é realizada uma pesquisa em todo conteúdo publicado na plataforma, criando um fluxo específico sobre esse assunto, que pode ser consultado de maneira rápida.

Após esse levantamento, observando a composição das postagens, passamos para a etapa de identificação de elementos linguísticos característicos de polidez. Para compor o *corpus*, coletamos, no Facebook e no Instagram, 30 *posts* com a temática da pandemia e seus respectivos comentários, 304 no total, em resposta a eles, considerando as *hashtags* #fiqueemcasa, #usemáscara, #covid19. Então, elaboramos um quadro com todas essas

interações, o que nos permitiu identificar as estratégias que evidenciavam o uso recorrente da polidez. Com base nessa identificação, selecionamos 12 *posts* e 124 comentários, dos quais apresentamos a análise de 74 comentários, que são os mais representativos de elementos verbais e não verbais que trazem estratégias de polidez. Os 18 *posts* restantes, assim como os respectivos 180 comentários são apresentados na seção de Anexos, respectivamente, Anexo A a Anexo S.

Em seguida, identificamos os comentários conforme os seguintes critérios: 1) comentários contendo o uso, em algum momento, das estratégias de polidez na interação, haja vista que os elementos de polidez podem ser observados no início, no meio ou no final da comunicação; 2) comentários contendo manifestações recorrentes dessas estratégias presentes em marcas linguísticas verbais e não verbais; 3) entre essas postagens visualizadas, consideramos aquelas que receberam pelo menos três interações reativas ao conteúdo postado.

No Quadro 4, numeramos essas postagens, indicamos o assunto, a data de coleta, a rede social em que foram publicadas e a quantidade de comentários reativos em cada uma delas.

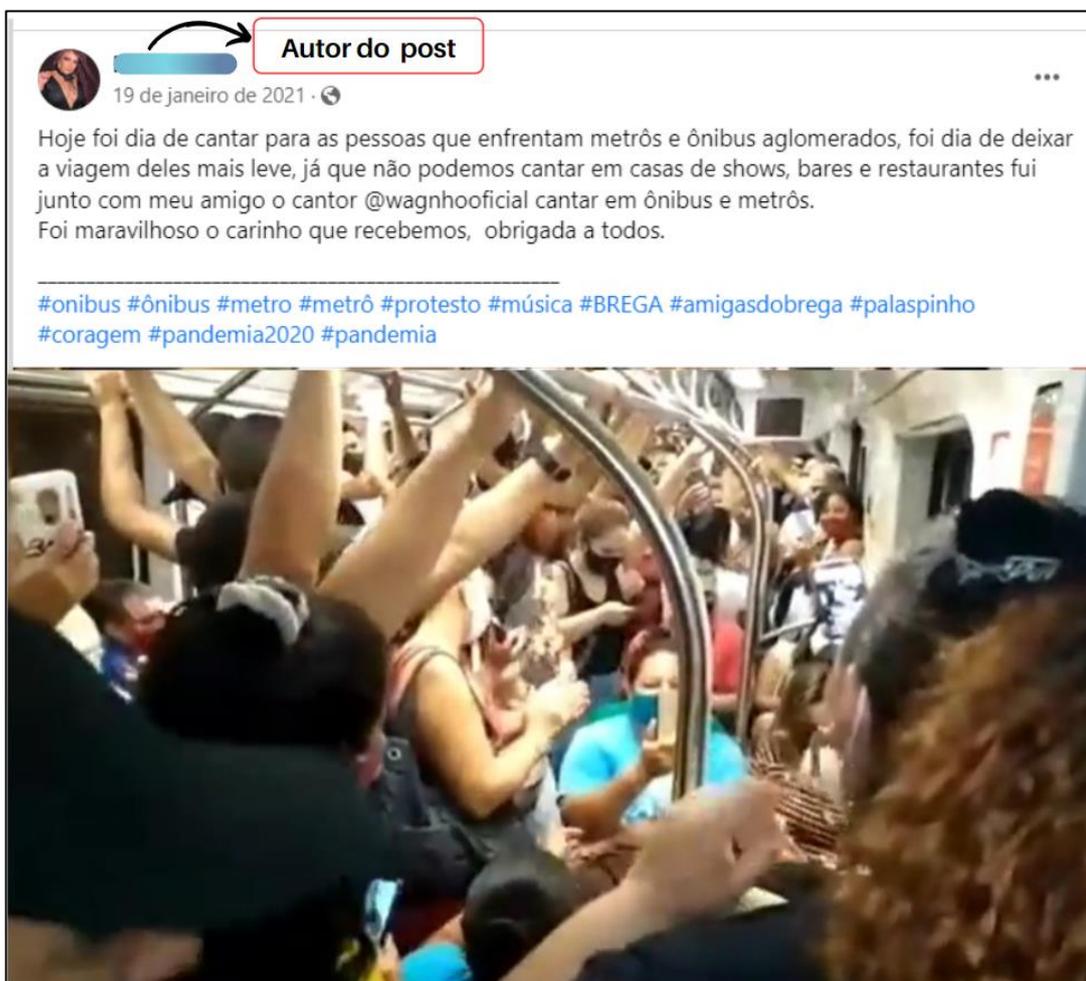
Quadro 4 – *Posts* e comentários selecionados

Nº	Assunto da postagem	Data	Rede social	Quantidade de comentários
P1	Relato vivenciado na pandemia	03/2020	Facebook	20
P2	Presépio confeccionado com máscaras cirúrgicas	12/2020	Instagram	07
P3	Texto de 1869 ou 2020?	04/2020	Facebook	16
P4	Texto refletivo de Kant retirado de “Pequeno tratado das grandes virtudes”	05/2020	Instagram	07
P5	Mil máscaras produzidas	05/2020	Instagram	08
P6	Tirinha da rotina do professor na pandemia	05/2020	Facebook	21
P7	Texto com mensagem positiva	08/2020	Instagram	06
P8	Bebê tira a máscara de médico	10/2020	Facebook	15
P9	Texto “Amor”, de Carlos Drummond de Andrade	03/2021	Facebook	07
P10	Que o Amor seja pandemia	03/2021	Facebook	03
P11	Máscara como proteção recíproca	03/2021	Instagram	07
P12	Analogia da vacina	03/2021	Instagram	07
			Total	124

Fonte: elaborado pela autora.

Na sequência, por meio de uma plataforma de *design* gráfico denominada Canva¹, inserimos uma tarja de cor azul sobre o nome do autor do *post*, bem como sobre o nome de cada usuário, no intuito de preservar suas respectivas identidades, como ilustrado na Figura 13, o que nos permitiu uniformizar a apresentação do *corpus*.

Figura 13 – Exemplo de *post* com nome de usuário tarjado



¹ https://www.canva.com/pt_br/



Fonte: [#palaspinho no Instagram | Hashtags](#)

Nessa figura, temos a organização adotada para apresentação do *corpus*: primeiro, a postagem inicial, depois, as postagens reativas (comentários), numeradas segundo a ordem das interações. Tal enumeração visa a facilitar a menção aos comentários no desenvolvimento da análise. O usuário que publicou a postagem inicial é nomeado de *autor do post*.

As escolhas de ordem pragmática presentes nas postagens foram respeitadas, assim como os desvios ortográficos que, em ambientes virtuais, são recorrentes em razão da velocidade em que ocorrem as publicações, desse modo, privilegia-se a agilidade comunicacional, próxima da fala, em detrimento à obediência de normas gramaticais.

A seguir, apresentamos cada um dos 12 *posts* selecionados para compor o *corpus*, com uma breve contextualização acerca do assunto abordado, e os respectivos 124 comentários numerados. Primeiro, contextualizamos brevemente o assunto abordado, depois, identificamos os elementos verbais e não verbais, segundo as categorias de análise. Os quadros em que registramos a incidência de todos os elementos em cada um dos 12 *posts* constam na seção de Apêndices. Ao final das análises, apresentamos um quadro-síntese com todas as ocorrências observadas.

3.1.1 Post 1

No *post 1*, sua autora relata que viajou com seu esposo do Rio de Janeiro até Ushuaia, na Argentina, quando foi pega de surpresa pelo decreto que estabeleceu o início da pandemia e a quarentena, em março de 2020. De lá, ela conta o esquema de combate ao coronavírus por parte das autoridades locais. Após a postagem inicial, 20 usuários comentaram sua publicação (Figura 14).

Figura 14 – Post 1

22 de março de 2020 · 🌐

Como algumas pessoas já sabem, minha quarentena está sendo feita aqui no Ushuaia (Argentina). Eu e meu marido saímos de carro dia 2/3 do Rio, percorremos quase 7000 km e chegamos aqui. Agora não podemos sair. Mas não estou aqui para falar da minha viagem e sim falar do esquema de combate ao coronavírus feito pelas autoridades argentinas.

A quarentena no Ushuaia está sendo admirável. Impressionante como as autoridades estão sendo responsáveis e rigorosas. Não podemos sair de casa. Apenas para necessidades urgentes. Nunca em par. Apenas uma pessoa por vez. A polícia circula pelas ruas o dia inteiro e prende mesmo quem estiver desrespeitando a quarentena. Não tem conversa.

Infelizmente a ficha ainda não caiu para o brasileiro. Até passeata contra o coronavírus estão fazendo. É um absurdo! Estou realmente preocupada com o alcance dessa pandemia no Brasil daqui a alguns dias. Se não tomarem as devidas providências agora, os danos vão ser altos lá na frente. Nosso país não tem estrutura na saúde para lidar com isso. E não adianta apenas orientar os brasileiros a não sair de casa. É preciso puni-los de alguma maneira. Infelizmente só assim funciona. Tomara que o Brasil acorde antes que seja tarde.



Per. 1 Poucos dias atrás vc pedia ajuda para voltar ao Brasil, agora faz críticas aos brasileiros. Não acredito que vc esteja mais feliz aí.

Per. 2 não são críticas, são apenas constatações. O brasileiro não está acostumado a seguir regras, apenas o faz quando pesa no bolso. Claro que há brasileiros, minoria, que são muito conscientes, mas infelizmente não podemos tomá-los como referência. Seria ingenuidade da nossa parte. Sigamos juntos com a intenção de ajudar o próximo e alertar sobre a real situação. Não é hora de atacarmos uns aos outros. É hora de nos unirmos e mostrarmos ao mundo o tamanho da nossa força.

Per. 3 Me desculpe, mas mesmo você sendo uma seguidora da página da língua portuguesa, não soube interpretar o texto.

Autor 4 Lendo aqui alguns comentários, preciso esclarecer uma questão. Quando falo dos brasileiros, não estou fazendo críticas a eles. Sou brasileira e amo o meu país. Não são críticas, são apenas constatações. O brasileiro não está acostumado a seguir regras, apenas o faz quando pesa no bolso. Claro que há brasileiros, minoria, que são muito conscientes, mas infelizmente não podemos tomá-los como referência. Seria ingenuidade da nossa parte. Sigamos juntos com a intenção de ajudar o próximo e alertar sobre a real situação. Não é hora de atacarmos uns aos outros. É hora de nos unirmos e mostrarmos ao mundo o tamanho da nossa força.

Per. 5 eu entendi perfeitamente a intenção da sua postagem e estou de acordo.

Per. 6 você mencionou em sua publicação que o Brasil não tem estrutura na saúde para enfrentar o problema. O que você entende de Saúde Pública ???

Autor 7 Per. 7 que vejo nos noticiários da TV e o que ouço as pessoas falando. Pessoas conhecidas que utilizam a saúde pública. Vejo que você entende mais do eu. Que bom! Então fale para todos nós aqui da página: como se encontra a saúde pública brasileira? Temos condições de enfrentar essa pandemia caso milhões de brasileiros tenham que se internar em hospitais públicos?

Per. 8 não fale de assunto que não conhece

Per. 9 quem disse que milhões de brasileiros terão que ser internados ??? De onde tirou essa informação ???

Per. 10 você viu milhões de pessoas internadas em algum país ?

Autor 11 Per. 11 conhece a figura de linguagem chamada hipérbole? Tire então os milhões e coloque milhares. Como ficará a situação?

Per. 12 ela vai desenhar pr você conseguir entender melhor!

Per. 13 a situação continua do mesmo jeito. Em qual país aconteceu ?

Per. 14 com todo o respeito, o que há para ser entendido? Todos sabemos o retrato caótico que é a saúde pública brasileira...

Per. 15



Fonte: <https://www.facebook.com/linguaportuguesa07/posts/4256398504374088>

3.1.2 Post 2

No *post 2*, a autora mostra figuras da Sagrada Família confeccionadas artesanalmente com máscaras cirúrgicas. A imagem é acompanhada por um texto que evoca o contexto natalino em meio à adversidade da pandemia. É possível observar que sete usuários comentaram a publicação (Figura 15).

Figura 15 – *Post 2*



Fonte: <https://www.instagram.com/p/CxtEDrnrSgM/>

3.1.3 Post 3

No *post 3*, o texto apresentado pelo autor tem estreita relação com o momento da pandemia vivido em meados de abril de 2020, quando muitas pessoas postaram em suas redes sociais frases, textos e mensagens cujos conteúdos instigavam a reflexão. Essa característica levou vários usuários à dúvida quanto à legítima escritora da obra: alguns diziam ser Kathleen O'Meara (1839-1888), outros davam crédito para a advogada norte-americana Catherine M. O'Meara. Nessa postagem, observamos a interação de 16 usuários (Figura 16).

Figura 16 – *Post 3*

19 de abril de 2020

Algumas pessoas estão dizendo que o texto apresentado foi escrito em 1869 pela escritora Kathleen O'Meara (1839-1888). Outras dizem que a real autora é Catherine M. O'Meara, uma advogada criminalista que vive nos Estados Unidos, e que o texto foi publicado em março de 2020.

"E as pessoas ficaram em casa
E leram livros e ouviram
E descansaram e se exercitaram
E fizeram arte e brincaram
E aprenderam novas maneiras de ser
E pararam
E ouviram fundo
Alguém meditou
Alguém orou
Alguém dançou
Alguém conheceu sua sombra
E as pessoas começaram a pensar de forma diferente
E pessoas se curaram
E na ausência de pessoas que viviam
De maneiras ignorantes,
Perigosas, sem sentido e sem coração,
Até a Terra começou a se curar
E quando o perigo terminou
E as pessoas se encontraram
Lamentaram pelas pessoas mortas
E fizeram novas escolhas
E sonharam com novas visões
E criaram modos de vida
E curaram a Terra completamente."

Paula Barbosa e outras 1,8 mil pessoas 55 comentários 957 compartilhamentos

1 Pode ter copiado o texto ou refletido os mesmos pensamentos, pois já existiram pandemias em outros séculos, como o da gripe espanhola que matou muita gente nos anos 80.
Curtir Responder 3 a Editado

2 Lindo texto!
Curtir Responder 3 a

3 Nossa, muito atual.
Curtir Responder 3 a

4 Texto muito atual
Curtir Responder 3 a

5 Gostaria de saber qual autora realmente antes de compartilhar!!! A Fonte sempre é importante
Curtir Responder 3 a

6 Cl... eu também gostaria. Se você descobrir, por favor, escreva aqui nos comentários.
Curtir Responder 3 a

7 Rog... É a Kathleen. Feito em 1869. O Estado mandou para as profes trabalharem em casa com eata fonte.
Curtir Responder 3 a

8 Ros... Não, amiguinho. O Facebook chegou a fonte e informou que foi escrito em março de 2020.
<https://checamos.afp.com/este-poema-foi-escrito-em-2020...>
CHECAMOS.AFP.COM
Este poema foi escrito em 2020 especificamente sobre a pandemia de COVID-19
Curtir Responder 3 a Editado

9 Dias... Que texto adequado à situação que estamos vivendo, parece ser um presságio, tomara que a humanidade aprenda e desperte os seus melhores sentimentos.
Curtir Responder 3 a

10 Up
Curtir Responder 3 a

11 Deus lhe ouça...
Curtir Responder 3 a

12 Não importa a autora, o que realmente importa é o conteúdo do texto, e que ele pode ser reescrito várias vezes por várias pessoas, só pelo fato de mudar completamente o modo de viver e pensar para o melhor.
Curtir Responder 3 a

13 Deus seja louvado.
Curtir Responder 3 a

14
Curtir Responder 3 a

15 É lindo em qualquer tempo
Curtir Responder 3 a

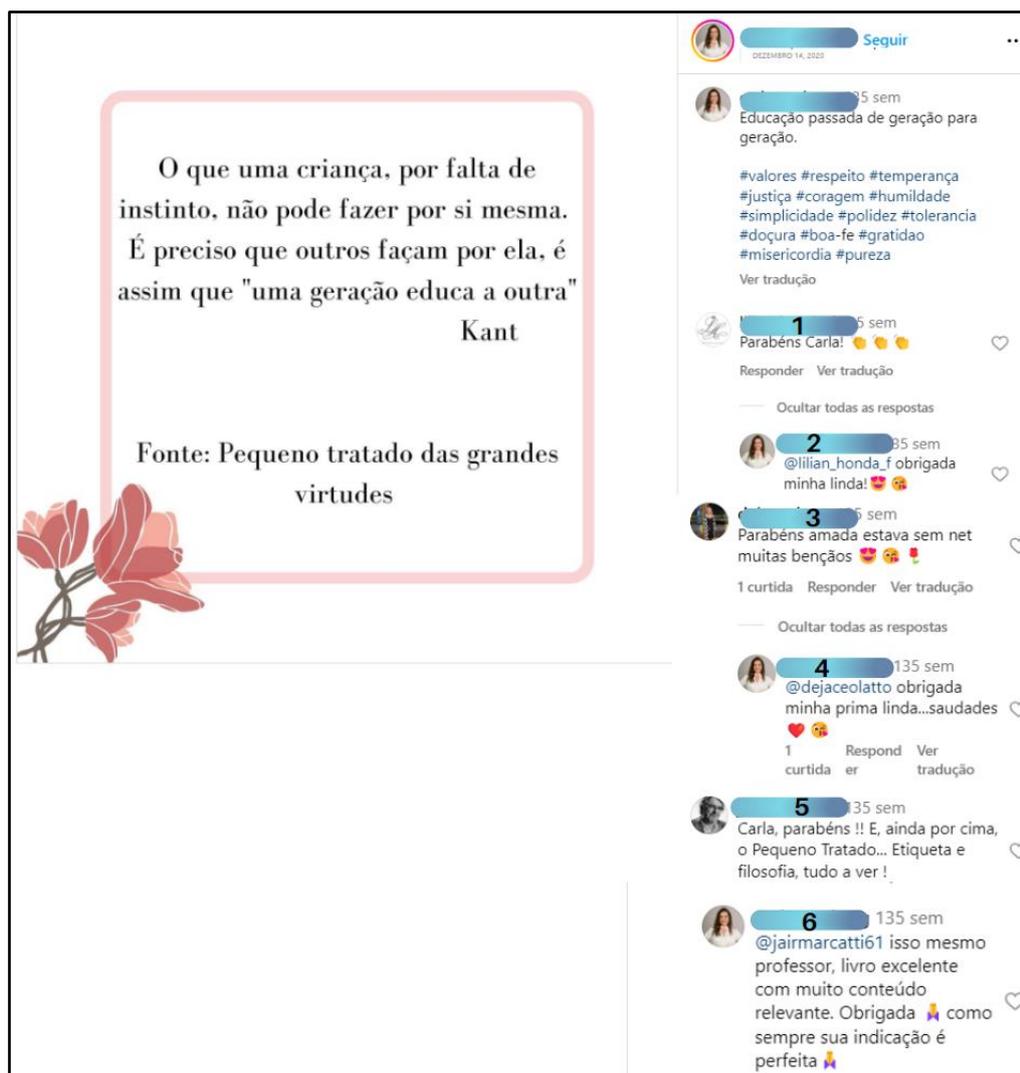
16 Muito bom!
Curtir Responder 3 a

Fonte: <https://www.facebook.com/linguaportuguesa07/posts/4357035697643701>

3.1.4 Post 4

No *post 4*, o autor da postagem inicial utiliza uma frase de Kant, retirada da obra *Pequeno tratado das grandes virtudes*, para discorrer sobre a educação passada de geração para geração. Observamos os comentários de seis usuários (Figura 17).

Figura 17 – *Post 4*



Fonte: <https://www.instagram.com/p/CixxotAA4zv/?igshid=MTc4MmM1YmI2Ng%3D%3D>

3.1.5 Post 5

A autora do *post* 5 mostra, com gratidão, o registro de mil máscaras de proteção por ela produzidas e distribuídas, graças ao apoio e ao incentivo de muitas pessoas envolvidas. Ao atingir essa quantidade, ela revela o desejo de dobrá-la. Motivados por essa postagem inicial, oito usuários interagiram (Figura 18).

Figura 18 – Post 5



Fonte: <https://www.instagram.com/p/CAVTGAXAX6a/?igshid=MTc4MmMlYmI2Ng%3D%3D>

3.1.6 Post 6

O *post* 6 retrata a dificuldade enfrentada no âmbito da educação durante a pandemia. Os protocolos de saúde impostos pelas autoridades obrigaram escolas e universidades a reorganizarem suas atividades para se adaptarem à nova realidade. O acesso à Internet tornou-se essencial, e os professores tiveram de se reinventar para utilizar as novas tecnologias de forma eficaz, pois como bem pontuam Marquesi e Silveira (2015, p. 139), “o uso de tecnologias adequadas pode ser essencial para a descoberta de conhecimentos prévios e subsequente construção automática de caminhos individualizados de aprendizagem”. Esse contexto de desafios é retratado por meio de uma tirinha que mostra os dois lados desse processo: o lado de uma mãe de aluna e o lado da professora. Observamos 21 usuários em interação sobre o conteúdo abordado (Figura 19).

Figura 19 – *Post* 6

18 de maio de 2020

e outras 5,7 mil pessoas 527 comentários 2,2 mil compartilhamentos

- 1 Está difícil, vi outro grupo reclamando da quantidade de conteúdo enviado, empatia meu povo estamos em caos não só no sentido pandemia
Curtir Responder 3 a
- 2 Se a professora gastou 3h pra fazer tudo isso. A aula é uma porcaria. Porque qualquer aula presencial de nível superior é de mínimo 3h. Fora o tempo que o professor levaria até chegar ao recinto e preparando a aula antes.
Curtir Responder 3 a
- 3 F... a no caso relata a mãe se queixando da professora. Acredito que seja ensino fundamental ou médio. E nem todos os professores sabem lidar com edição de vídeos. No ensino público nem têm recursos para uma aula assim
Curtir Responder 3 a
- 4 F...
Curtir Responder 3 a
- 5 Mais empatia e respeito e menos críticas.
Curtir Responder 3 a
- 6 Às vezes não sabemos o que está por trás antes de julgar.
Curtir Responder 3 a
- 7 Estamos trabalhando mais tempo em casa do que de estivéssemos na escola. Isso sim. Mas, na educação, nunca agradamos mesmo.
Curtir Responder 3 a
- 8 Julgamento dói! Mãe de aluno: quanto tempo você fica só lado de seu filho para lhe dar apoio?
Curtir Responder 3 a
- 9 Estamos vivendo um momento bem complicado...cada um está fazendo o que pode. Nós professores estamos trabalhando dobrado, um estresse muito grande. Mas vai dar tudo certo! É fazer tudo com amor e paciência.
Curtir Responder 3 a
- 10 Para minhas filhas as aulas são ao vivo, todos os dias agradeço por ter essas aulas, os professores estão dando um show de didática e paciência. Gratidão por esses profissionais
Curtir Responder 3 a
- 11 Precisamos pensar nos dois lados... Nunca antes vivenciamos isso. Todos estamos reaprendendo a viver...
Curtir Responder 3 a



Fonte: <https://www.facebook.com/linguaportuguesa07/posts/4473939802619956>

3.1.7 Post 7

No *post 7*, temos uma postagem com mensagem motivadora. Considerando que o período pandêmico foi estressante para toda a população, muitos usuários passaram a incluir em suas postagens mensagens motivadoras, criando, assim, espaços propícios para a expressão de sentimentos positivos. Em decorrência dessa mensagem inicial, seis usuários interagiram (Figura 20).

Figura 20 – Post 7



Fonte: <https://www.instagram.com/p/Cebs-ZZIDRt/?igshid=MTc4MmM1YmI2Ng%3D%3D>

3.1.8 Post 8

No *post 8*, temos a foto de um bebê tirando a máscara de proteção de um médico obstetra, logo após a realização do parto. A postagem viralizou e o gesto passou a representar a esperança. Observamos que 15 usuários comentaram a publicação (Figura 21).

Figura 21 – Post 8

Seguir
Página de fãs · 16 de outubro de 2020 ·

Bebê tira máscara de médico logo após nascer e foto viraliza

Para o profissional da saúde, o gesto do recém-nascido representa esperança em meio à pandemia de Covid-19

O obstetra libanês Samer Cheaib ficou surpreso ao realizar um parto no início deste mês e, logo após o nascimento, o bebê tirou a máscara que ele usava. A foto do momento emocionante viralizou nas redes sociais e, para o médico, representa esperança.

#pandemia #pandemia2020 #esperançapordiasmelhores



175 16 comentários 180 compartilhamentos

- 1 Deus seja louvado!
Curtir Responder 2 a
- 2 Lindo Deus abençoe.
Curtir Responder 2 a
- 3 Vitória Maia
Curtir Responder 2 a
- 4 awwwt, mlk ousado 🥰
Curtir Responder 2 a
- 5 
- 6 Linda imagem!!! Deus abençoe voce bebezinho. 🥰🥰
Curtir Responder 2 a
- 7 Leonardo Machado olha que coisa mais linda 🍷
Curtir Responder 2 a
- 8 Linda
Curtir Responder 2 a
- 9 Benção de Deus.
Curtir Responder 2 a
- 10 Que fofura meu Deus
Curtir Responder 2 a
- 11 Esperança 🙏
Curtir Responder 2 a
- 12 
- 13 Bom sina que em breve Deus vai tirar usu
Curtir Responder 2 a
- 14 Coisa mais linda kkk
Curtir Responder 2 a
- 15 Que lindo 🥰
Curtir Responder 2 a

Fonte: <https://www.facebook.com/brunocovaspresente/posts/355637769212521>

3.1.9 Post 9

No *post 9*, o autor faz uma publicação na sua linha do tempo, com uma mensagem de autoria do poeta Carlos Drummond de Andrade intitulada *Amor*. Observamos que sete usuários comentaram a publicação (Figura 22).

Figura 22 – *Post 9*

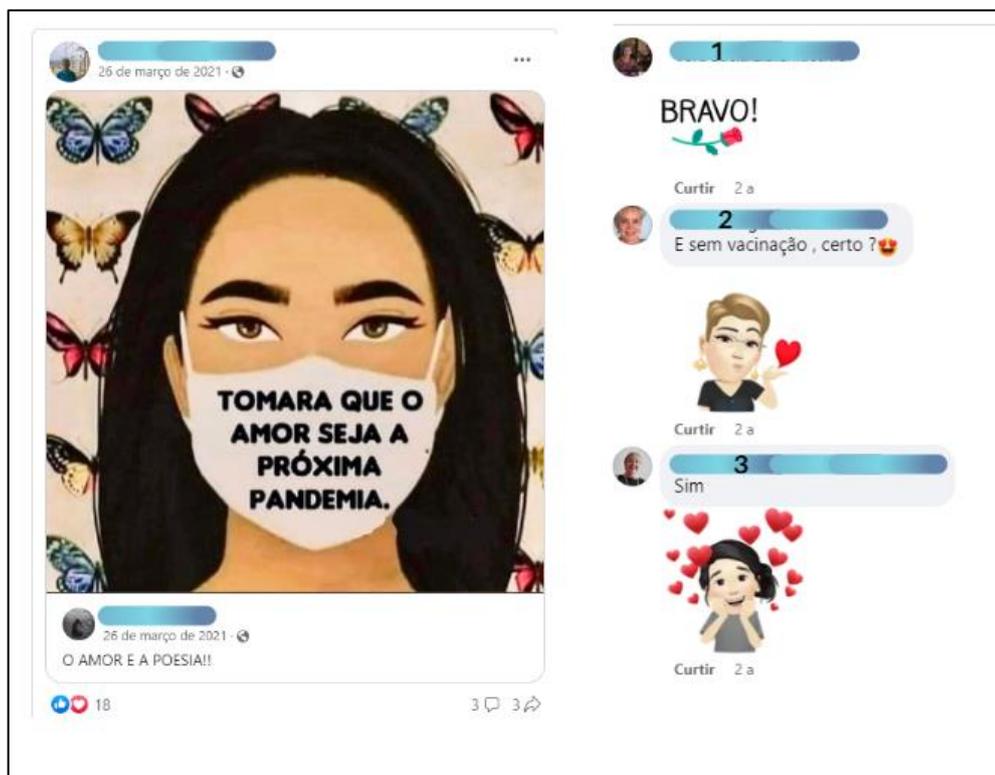


Fonte: <https://tinyurl.com/yf5k6dm5>

3.1.10 Post 10

O *post 10* traz uma mensagem de esperança impressa em uma máscara de proteção. Antes da pandemia causada pelo coronavírus, era raro observar pessoas utilizando essas máscaras. Contudo, após os governos estaduais estabelecerem a obrigatoriedade de seu uso, elas se tornaram um item importante no combate à doença. Notamos que três usuários comentaram a postagem (Figura 23).

Figura 23 – *Post 10*



Fonte: <https://www.facebook.com/verahelena.zaitune/posts/4137275182971791>

3.1.11 Post 11

No *post* 11, a autora da mensagem inicial faz uso de máscara de proteção e afirma ser essa uma forma de cuidado mútuo contra o coronavírus. Ela desafia seus amigos virtuais a postarem uma foto de onde estiverem. A postagem motivou a interação de sete usuários (Figura 24).

Figura 24 – *Post* 11



Fonte: <https://www.instagram.com/p/CM5rrJZhPwa/?igshid=MTc4MmM1Ymi2Ng%3D%3D>

3.1.12 Post 12

No *post 12*, o autor da mensagem inicial faz uma analogia entre a vacinação e a história infantil *Os três porquinhos*, comparando o número de doses tomadas com o tipo de construção da casa dos personagens e o poder de ação do lobo mau da história. Em resposta, observamos sete comentários (Figura 25).

Figura 25 – Post 12



Fonte: https://www.instagram.com/p/CRzHwKkLX_a/?igshid=MTc4MmM1YmI2Ng%3D%3D

Feita a apresentação do *corpus*, explicitamos, a seguir, as categorias e os procedimentos de análise que nos orientam no exame dos *posts* selecionados no que diz respeito às estratégias de polidez verbais e não verbais.

3.2 Categorias e procedimentos de análise

Considerando o aporte teórico que apresentamos no Capítulo 2, definimos as seguintes categorias de análise, pertencentes às estratégias de polidez:

- 1) elogios;
- 2) cumprimentos e agradecimentos;
- 3) diminutivos e símbolos que indicam afetividade;
- 4) atenuação e cortesia positiva.

Para verificarmos a ocorrência das categorias elencadas, a cada um dos 12 *posts* que compõem o *corpus*, elaboramos um quadro em que relacionamos a incidência dos elementos, verbais e não verbais, conforme ilustramos no Quadro 5².

Quadro 5 – Modelo de quadro utilizado para sistematizar os dados da análise

Comentários	Elementos de polidez							
	Verbais				Não verbais			
	Elogios	Cumprimentos/ agradecimentos	Diminutivos afetivos	Atenuação/ cortesia positiva	Elogios	Cumprimentos/ agradecimentos	Símbolos afetivos	Atenuação/ cortesia positiva
Autor do <i>post</i>								
01								
02								
03								
04								
05								
(...)								
Total								

Fonte: elaborado pela autora.

No quadro respectivo a cada *post*, dividimos os elementos verbais e não verbais em quatro colunas, respectivamente denominadas “Elogios”, “Cumprimentos/agradecimentos”, “Diminutivos afetivos” e “Atenuação”, além disso, numeramos as linhas, sendo a primeira identificada como “Autor do *post*”, ou seja, a interação do usuário que realizou o *post*, e as demais linhas contendo a quantidade de comentários observados em cada *post*. Utilizamos a letra “x” para indicar, na linha respectiva, a ocorrência de elementos verbais ou não verbais no *post* analisado. No caso de inexistência de qualquer ocorrência, mantemos vazia a célula correspondente.

Na sequência, passamos à análise das categorias verbais e não verbais de polidez.

3.3 Análise: categorias verbais e não verbais de polidez

Iniciamos esta seção apresentando, no Quadro 6, os achados correspondentes a cada uma das categorias orientadoras da análise.

² Os quadros resultantes dessa análise constam do Apêndice A ao Apêndice L, conforme indicado no Quadro 6.

Quadro 6 – Elementos de polidez verbais e não verbais identificados

<i>Post</i>	Elementos verbais e não verbais	Quadro de identificação
<i>Post 01</i>	Elogios, cumprimentos e agradecimentos, símbolos afetivos e cortesia positiva.	Apêndice A
<i>Post 02</i>	Elogios, cumprimentos e agradecimentos, símbolos afetivos e cortesia positiva	Apêndice B
<i>Post 03</i>	Elogios, cumprimentos e agradecimentos, diminutivo, símbolo afetivo atenuação e cortesia positiva.	Apêndice C
<i>Post 04</i>	Elogios, cumprimento e agradecimento, símbolos afetivos e cortesia positiva.	Apêndice D
<i>Post 05</i>	Elogios, cumprimento e agradecimento, atenuação e cortesia positiva e símbolos afetivos.	Apêndice E
<i>Post 06</i>	Elogios, cumprimento e agradecimento, símbolos afetivos, além de atenuação e cortesia positiva.	Apêndice F
<i>Post 07</i>	Cumprimento e agradecimento, atenuação e cortesia positiva, além de símbolos afetivos.	Apêndice G
<i>Post 08</i>	Elogios, cumprimentos e agradecimentos, diminutivos e símbolos afetivos, além da cortesia positiva.	Apêndice H
<i>Post 09</i>	Elogios, cumprimentos e agradecimentos, diminutivos afetivos, e símbolos afetivos.	Apêndice I
<i>Post 10</i>	Elogios, atenuação e cortesia positiva e símbolos afetivos.	Apêndice J
<i>Post 11</i>	Elogios, agradecimento, atenuação, cortesia positiva e símbolos afetivos.	Apêndice K
<i>Post 12</i>	Elogios, agradecimento, atenuação e cortesia positiva e símbolos afetivos.	Apêndice L

Fonte: Elaborado pela autora

A análise das 12 postagens e de seus respectivos comentários, 124 no total, publicados nas redes sociais Facebook e Instagram, como já mencionamos, nos permitiu verificar as ocorrências das categorias verbais e não verbais de polidez. Quanto às verbais, temos: elogios (41), cumprimento e agradecimento (15), diminutivo afetivo (02) e atenuação ou cortesia positiva (44). Quanto às não verbais, temos: cumprimentos e agradecimentos (29), símbolos afetivos (38) e atenuação ou cortesia positiva (10); não identificamos a ocorrência de elogios.

Com o intuito de facilitar a visualização, sistematizamos, no Quadro 7, os achados e explicitamos o total de ocorrências.

Quadro 7 – Síntese das ocorrências observadas nos 12 *posts* e em seus respectivos comentários

Comentários	Elementos de polidez							
	Verbais				Não verbais			
	Elogios	Cumprimentos/ agradecimentos	Diminutivos afetivos	Atenuação/ cortesia positiva	Elogios	Cumprimentos/ agradecimentos	Símbolos afetivos	Atenuação/ cortesia positiva
Autor do <i>post</i> 1	X			X				
01								
02	X			X				
03				X				
04	X			X				
05				X				
06								
07	X			X				
08								
09								
10								
11				X				
12								
13								
14				X				
15						X		
16								
17				X				
18				X				
19	X			X				
20				X				
Autor do <i>post</i> 2		X		X				
01								
02						X		
03	X					X	X	
04	X					X		

05						X	X	
06	X							
07	X							
Autor do post 3								
01								
02	X							
03	X							
04	X							
05				X				
06				X				
07								
08				X				
09	X			X				
10								
11								
12	X			X				
13		X				X		
14						X		
15	X						X	
16	X					X		
Autor do post 4								
01		X				X		
02	X	X					X	
03		X					X	
04	X						X	
05		X						X
06	X	X				X		
07								
Autor do post 5	X	X		X		X	X	X

01				X			X	
02							X	
03	X					X	X	
04	X			X				
05	X						X	
06	X						X	
07	X						X	X
08	X						X	
Autor do post 6								
01				X				
02								
03				X				
04								
05				X				
06				X				
07				X				
08				X				
09				X		X		
10	X	X				X	X	
11				X				
12				X			X	
13				X				
14				X				
15				X				
16								
17	X							
18				X				
19								
20								
21				X				

Autor do <i>post 7</i>				X		X	X	X
01						X	X	
02								
03							X	X
04							X	
05				X				
06		X				X		
Autor do <i>post 8</i>								X
01		X						
02	X	X						
03							X	
04	X						X	
05							X	
06	X	X	X				X	
07	X						X	
08	X							
09		X						
10	X							
11								
12							X	
13								
14	X							
15	X						X	
Autor do <i>post 9</i>	X		X				X	
01							X	X
02							X	
03						X		
04							X	
05						X		

06						X		
07							X	
Autor do <i>post</i> 10				X				
01	X							X
02							X	
03							X	
Autor do <i>post</i> 11				X				
01						X	X	
02	X							
03		X		X			X	
04				X		X		X
05							X	
06						X	X	
07						X		
Autor do <i>post</i> 12								
01						X		
02	X					X		
03						X		
04								
05				X				
06				X				
07	X					X		X
TOTAL	41	15	02	44	0	29	38	10

Fonte: elaborado pela autora.

Apresentado esse quadro-síntese, passamos, então, à análise do corpus, conforme as categorias verbais e não verbais de polidez, quais sejam: elogios; cumprimentos e agradecimentos; diminutivos e símbolos afetivos; e atenuação e cortesia positiva.

Para facilitar a leitura, o *post* em análise é indicado com a letra “P” seguida do número do *post* correspondente, por exemplo, P3; nos casos em que os comentários também são

analisados, indicamos com a letra “C”, seguida da numeração constante no respectivo *post*, por exemplo, P3C12.

- **Elogios**

Na categoria *elogios*, consideramos a identificação de elementos linguísticos verbais e não verbais que colaboram para valorizar face positiva dos interlocutores. Dessa perspectiva, em P1, na mensagem inicial, o autor relata sua experiência de quarentena na Argentina enaltecendo as autoridades locais no combate à proliferação do vírus da Covid-19.

P1 (autor) – “A quarentena no Ushuaia está sendo admirável. Impressionante como as autoridades estão sendo responsáveis e rigorosas. Não podemos sair de casa. Apenas para necessidades urgentes. Nunca em par. Apenas uma pessoa por vez. A polícia circula pelas ruas o dia inteiro e prende mesmo quem estiver desrespeitando a quarentena. Não tem conversa.”

Com base na ampliação dos estudos referentes à noção de face (Kerbrat-Orecchioni, 2006), podemos observar, nessa interação, a construção de um FFA (*Face Flattering Acts*) por meio do uso dos adjetivos “admirável”, “responsáveis” e “rigorosas”, que servem para valorizar a ação dos órgãos públicos argentinos. Além disso, a expressão “Impressionante” intensifica a força ilocucionária do locutor.

Em P3C12, o usuário elogia um texto de autoria incerta, porém muito pertinente à situação vivenciada pela humanidade durante a pandemia. Seu posicionamento, favorável ao conteúdo, é expresso do seguinte modo:

P3C12 – “Não importa a autora, o que realmente importa é o conteúdo do texto, e que ele pode ser reescrito várias vezes por várias pessoas, só pelo fato de mudar completamente o modo de viver e pensar para o melhor”.

Nessa interação, é possível observar que, além de elogiar o “conteúdo do texto”, de caráter reflexivo, o interlocutor mostra interesse no bem-estar das pessoas que o leem. Nesse caso, temos a estratégia de polidez positiva, *on-record*, nº1, “perceba o outro e mostre-se interessado pelas necessidades e desejos dele”, e nº 2, “exagere o interesse, a aprovação e a simpatia pelo outro” (Brown; Levinson, 1987, p.103 *apud* Fávero, 2008, p. 309). A percepção

do que o outro estava vivenciando no momento da postagem ajuda a manter o equilíbrio na interação, fortalecendo os laços entre os interlocutores.

Já em P6C10, o usuário interage pautado na observação de uma tirinha que traz, de um lado, a mãe de uma aluna reclamando da aula da professora e, de outro, a professora explicando o processo de produção da aula disponibilizada de forma assíncrona. Entre tantos comentários impolidos, em P6C10, temos um depoimento de gratidão, pelo qual o usuário agradece aos professores das suas filhas. Cabe destacar que os elementos não verbais utilizados na interação complementam o texto verbal, reforçando o apoio, a gratidão e a afetividade:

P6C10 – “*Para as minhas filhas as aulas são ao vivo, todos os dias agradeço por ter essas aulas, os professores estão dando um show de didática e paciência 🙌🙌🙌. Gratidão por esses profissionais 🙏❤❤*”.

Nas interações sociais, sejam elas face a face ou virtuais, os locutores assumem para si uma imagem social a ser aprovada pelos interlocutores. Para Goffman (1967), essa imagem do eu, delineada em termos de atributos sociais aprovados, é definida como face. Nesse viés, podemos observar que, em P6C10, o usuário tende a buscar, por meio de seu comentário, uma validação com valor positivo, e o faz mediante agradecimentos e elogios, preservando, assim, a própria face. Esse procedimento, adequado ao contexto de interação, colabora para a retomada de um fluxo comunicacional harmonioso e mais colaborativo.

Em linhas gerais, os elogios são utilizados para expressar opiniões favoráveis ou admiração a algo ou a alguém visando a enaltecer o interlocutor. Seara e Cabral (2017) identificaram categorias de atos valorizadores, entre elas, os elogios diretos focados no destinatário, ou seja, comentários que expressam apreciação direta ao autor da contribuição inicial, e os elogios diretos focados no objeto, que expressam apreciação ao tópico discutido ou ao objeto em discussão. No *corpus* selecionado, observamos interações recorrentes dessas duas categorias.

No *post* 5, por exemplo, a autora da postagem inicial registra a marca de mil máscaras produzidas por ela; nas várias interações decorrentes, há elogios focados no destinatário:

P5C3 – “Maravilhosa! Só dá para ver amor ❤️ 🙌🙌🙌”

P5C3 – “É assim que Deus trabalha mandando anjos pra ajudar quem precisa”

P5C6 – “Gente!! Essa menina é muito focada! 🤩”

P5C8 – “Você é uma pessoa maravilhosa! ❤️”

Já no *post* 2, temos um presépio confeccionado com máscaras cirúrgicas. Essa publicação chamou a atenção dos usuários, que teceram comentários relativos à perfeição do trabalho artesanal, valorizando-o. Trata-se, aqui, de elogios focados no objeto:

P2C3 – “Que perfeito! 🙌🙌🙌❤️”

P2C4 – “Genial! 🙌”

P2C7 – “Ahahha que triii!”

Observamos, ainda, que, segundo Paiva (2016), o emprego de elementos verbais e não verbais dispostos no final das frases funciona como exclamação.

Esses atos valorizantes focados no objeto se repetem em P4C6, em que há um elogio direto ao livro *Pequeno tratado das grandes virtudes* seguido de um elogio direcionado ao professor responsável pela indicação da obra.

P4C6 – “*isso mesmo professor, livro excelente com muito conteúdo relevante.*” Obrigada 🙌 como sempre sua indicação é perfeita 🙌”.

Nesse viés, no *post* 8, em que temos a imagem de um bebê retirando a máscara de proteção de um médico obstetra libanês, há expressiva manifestação de elogios direcionados ao recém-nascido. O *enunciado enunciativo*, nos termos de Kerbrat-Orecchioni (2006), desencadeou a continuidade da polidez nos *enunciados reativos*. No Brasil, a imagem viralizou nas redes sociais, levando o conteúdo a ter grande repercussão. Muitos usuários interagiram por meio de vários elogios:

P8C2 – “*Lindo Deus abençoe*”

P8C4 – “ awwwwnt, mlk ousado 😂🥰”

P8C6 – “Linda imagem!!! Deus abençoe você bebezinho. 🤩🤩🤩”

P8C7 – “ [redacted] olha que coisa mais linda! ❤️”

P8C8 – “Linda”

P8C10 “Que fofura meu Deus”

P8C14 – “Coisa mais linda kkkk”

P8C15 – “Que lindo ❤️😊.”

É oportuno observar que em P8C7, o usuário marca outro interlocutor para ver o *post*. Essa investida assemelha-se ao que Brown e Levinson (1987) denominam de atos de ameaça à face negativa, uma vez que se trata de uma invasão ao território do outro, convocando este para interagir. Cabe ao usuário marcado decidir se participa ou não da conversa. O interlocutor marcado por P8C7 optou por não interagir.

- **Cumprimentos e agradecimentos**

Na categoria *cumprimentos e agradecimentos*, identificamos como recorrente a palavra “Parabéns”, substantivo que denota um cumprimento e transmite felicitações a alguém. De acordo com Kerbrat-Orecchioni (2006), os cumprimentos e agradecimentos constituem atos essencialmente positivos por produzirem “antiameaças” no processo interativo, valorizando ambas as faces. Podemos observar o uso dessa estratégia, principalmente, nas interações reativas ao *post* 4, que apresenta um texto reflexivo de Kant: “O que uma criança, por falta de instinto, não pode fazer por si mesma. É preciso que outras façam por ela, é assim que ‘uma geração educa a outra’”. Em três *posts*, os usuários utilizaram o vocativo juntamente com a referida expressão de felicitação:

P4C1 “Parabens, Carla! 🙌🙌🙌”

P4C3 “Parabéns, amada estava sem net muitas bençãos 😊🙏”

P4C5 “Carla, parabéns!! E, ainda por cima, o Pequeno Tratado... Etiqueta e filosofia, tudo a ver!”

Notamos um equilíbrio no processo comunicativo dessa interação em específico, uma vez que a autora da mensagem inicial respondeu a todos os seus interlocutores, o que demonstra simpatia pelo outro, característica da estratégia de cortesia positiva nº 1, conforme Brown e Levinson (1987).

O interesse pelo conteúdo do *post* demonstrado em P4C5 expressa consideração e boa vontade em relação à autora da postagem. É possível perceber que os interlocutores estabelecem uma relação pautada no respeito mútuo, o que contribui para a face positiva dos interlocutores.

Todos esses atos produzem FFAs, pois criam vínculos interpessoais no território compartilhado. Nesse sentido, em P11C3, observamos a ocorrência da expressão “Parabéns” juntamente com o vocativo:

P11C3 – “Parabens, @K mais uma ação de amor ao próximo ❤️❤️❤️”.

No *post* inicial, a autora se mostra fazendo uso de máscara, acessório de segurança obrigatório durante a pandemia, e desafia seus interlocutores a postar uma foto nos seus respectivos *feeds*: “Usando máscara, eu me protejo e protejo você!!! Desafio você a fazer uma foto onde estiver e postar no seu feed!!!”. Esse pedido poderia produzir o que Brown e Levinson (1987) denominam de atos de ameaça à face negativa, por invadir o espaço do outro, que pode aceitar ou negar o pedido, porém mesmo que seus interlocutores não o façam, as interações expressam apoio à ação da autora da postagem, contribuindo para a interação respeitosa.

Quanto aos elementos não verbais, observamos o uso recorrente dos emojis mãos aplaudindo. Esses elementos expressam polidez e, assim, ajudam a preservar a face do destinatário, servindo de marca de apoio à ação realizada ou ao pensamento expresso pelo interlocutor. Alguns dos comentários que apresentam esse elemento são:

P2C2 – “👏👏👏👏👏👏👏”

P2C3 – “Que perfeito! 👏👏👏❤️”

P2C4 – “Genial! 👏”

P2C5 – “😍😍😍👏👏👏”

P3C14 – “👏👏👏👏👏👏👏👏👏👏👏”

P3C16 – “Muito bom! 👏👏👏👏”

P9C3 – 🙌

P11C1 – “👏👏👏👏👏👏❤️❤️”

P12C1 – “Bem assim 🙌🙌🙌🙌”

P12C2 – “Perfeita analogia 🙌🙌🙌🙌”

Os emojis mãos para cima em agradecimento, por sua vez, geralmente são usados para expressar gratidão ou apreciação. Em uma situação em que os interlocutores estão interagindo a respeito de um acontecimento positivo, como é o caso, o emprego desse emoji representa gratidão:

P3C13 – “Deus seja louvado 🙌”

P5C3 – “Maravilhosa! Só dá para ver amor ❤️ 🙌🙌🙌🙌”

P11C6 – “😍😍 🙌🙌”

Já o emoji de mãos juntas pode expressar oração, gratidão, apoio ou súplica, a depender do contexto da interação e da relação entre os interlocutores. De maneira geral, é considerado uma forma de comunicação polida, porém seu uso exagerado pode ser interpretado como irônico. Nos exemplos a seguir, seu emprego está vinculado à construção de relações sociais positivas:

P4C6 – “isso mesmo professor, livro excelente com muito conteúdo relevante. Obrigada 🙏 como sempre sua indicação é perfeita 🙏”

P6C9 – “Estamos vivendo um momento bem complicado...cada um está fazendo o que pode. Nós professores estamos trabalhando dobrado, um estresse muito grande. Mas vai dar tudo certo! 🙏

É fazer tudo com amor e paciência.”

P7autor – “Bom dia! Que a gente comece bem o nosso dia...Abrindo espaço para alegria, cultivando em nosso coração o amor e a gratidão e com fé, fazendo a vida acontecer da melhor forma! 🙏❤️🏠🐾🌸”

P9C6 - 🙏
nâmaste

P11C4 – “A máscara não nos atrapalha não incomoda. 🧐”

E ainda nos protege que todos possam ter conscientização em todos os lugares que for que esteja de máscara...

Mais amor pela vida. 🙏

Mais amor pelo Próximo 🙏

Eu cuido de vc e vc cuida de mim 🙏👐😊

E assim podemos continuar a nossa jornada 😊

E com fé em Deus 🙏

Que tudo vai passar 👐”

Nesses exemplos, as interações com elementos não verbais somaram um número maior que as compostas somente por elementos verbais. Ao entendermos a importância desses agradecimentos multimodais nas interações humanas, considerando o prisma da polidez, notamos o equilíbrio entre as intenções do locutor e o cuidado com a imagem do interlocutor, o que acaba por criar conexões interpessoais saudáveis.

Observamos, ainda, que, em P4C6, o emoji de mãos juntas aparece, primeiramente, no meio do período e, logo em seguida, no final da interação, adquirindo a função de sinal de pontuação (Paiva, 2016).

- **Diminutivos e símbolos afetivos**

Na categoria *diminutivos e símbolos afetivos*, observamos que o uso do diminutivo configura, segundo Briz (2006), uma estratégia que faz parte da tática de relativização, pois minimiza a força ilocutória dos participantes da interação. A depender do contexto, pode expressar afeto, carinho, consideração e respeito, além de atenuar o ato comunicativo.

No *post* 3, é apresentado um texto de autoria duvidosa, o que provoca algumas divergências entre os interlocutores. Em determinado momento, em P3C7, um dos usuários afirma:

P3C7 – É a Kathleen. Feito em 1869.

O Estado mandou para os profes trabalharem em casa com esta fonte.

No comentário que segue, P3C8, o usuário discorda e fornece um *link* para possível verificação da fonte. O uso do diminutivo “amiguinho”, nesse caso, minimiza a discordância. Por meio dele, ocorre um efeito de redução de custo para o interlocutor, que evita possíveis tensões ao atenuar o ato comunicativo (Briz, 2006):

P3C8 – “Não, amiguinho. O Facebook chegou à fonte e informou que foi escrito em março de 2020

<https://checamos.afp.com/este-poema-foi-escrito-em-2020-especificamente-sobre-pandemia-de-covid-19>”

Já no *post* 9, temos uma mensagem com um emoji de coração e com o adjetivo “lindinho”, essa escolha, juntamente com o emprego do adjetivo “Imortal”, indica o grau de afetividade que o usuário tem em relação ao escritor mineiro Carlos Drummond de Andrade e à sua obra:

P9 autor - ❤️ “*Lindinho o Carlos Drummond... Imortal!*”

O adjetivo “lindo” no diminutivo revela a intenção do usuário em promover o engajamento dos interlocutores por meio da afetividade. Essa tentativa de agradar o interlocutor, além de engajar, produz FFA e aproxima os interactantes.

Outra forma eficiente de agradar o interlocutor é por meio de imagens que expressam afetividade. No contexto digital, os símbolos afetivos, recursos gráficos que transmitem a ideia de emoção ou sentimento, representados por emojis e figurinhas, funcionam como facilitadores na compreensão do contexto comunicativo. De acordo com Paiva (2016), o uso desses recursos é uma tentativa de transmitir mais sentido de forma econômica.

No *corpus* selecionado, o uso desses elementos multimodais na construção textual das postagens é recorrente. Eles funcionam como um “presente” oferecido ao interlocutor e constituem a estratégia de polidez positiva, *on-record* nº15: dê presentes (na forma de bens ou de marcas de compreensão, de simpatia etc.) (Brown; Levinson, 1987). Entre os emojis utilizados, a imagem do coração vermelho é a preferida para expressar afeto entre os

interlocutores: mais de 35 comentários apresentam esse símbolo, ora complementando um texto verbal, ora substituindo-o, como podemos observar a seguir:

P2C5 – “ 

P3C15 – “É lindo em qualquer tempo 

P4C2 – “Obrigada, minha linda!  

P4C4 – “Obrigada minha prima linda...saudades  

P5C2 – “

P5C3 – “Maravilhosa! Só dá para ver amor    

P5C7 – “Você é uma benção para a sociedade! Prossiga!     

P7C1 – “   

P7C3 – “          

P7C4 – “Bom dia  

P8C4 – “awwwant, mlk ousado 

P8C5 – 

P8C12 – 

P8C15 – “Que lindo  

P9C2 – 

P10C2 – “E sem vacinação, certo?  

P10C3 – 

P11C1 – “      

P11C5 – “  

Podemos notar que na maioria dos exemplos apresentados emojis são inseridos nas interações para complementar o texto verbal. No entanto, em alguns casos, os usuários optam por utilizá-los sozinhos. Além disso, é importante pontuar que a duplicação do mesmo emoji ocorre para enfatizar a emoção, assumindo, assim, a função de intensificador.

Já a utilização das figurinhas em P8C5, P9C2, P10C2 e P10C3 denota uma característica relevante das conversações *on-line*, pois tem modificado “a forma como nos comunicamos digitalmente, uma vez que têm substituído, muitas vezes, as interações apenas escritas ou faladas” (Carmelino; Kogawa, 2020, p.157).

- **Atenuação e cortesia positiva**

Na categoria *atenuação e cortesia positiva*, observamos que os elementos de polidez promovem a aproximação social com o interlocutor e, nas redes sociais, tornam-se uma maneira eficaz de comunicação. A atenuação, considerada “uma estratégia de mitigação e reparação dos atos ameaçadores da alheia e da própria” (Briz, 2013), foi recorrentemente utilizada nos comentários ao *post* 1, em que a autora relata sua quarentena na Argentina. Nesse caso, essa estratégia de polidez funcionou para proteger a imagem tanto do locutor, evitando um posicionamento autoritário, como do interlocutor, minimizando a invasão do seu território:

P1C4 – “Lendo aqui alguns comentários, preciso esclarecer uma questão. Quando falo dos brasileiros, não estou fazendo críticas a eles. Sou brasileira e amo o meu país. Não são críticas, são apenas constatações. O brasileiro não está acostumado a seguir regras, apenas o faz quando pesa no bolso. Claro que há brasileiros, minoria, que são muito conscientes, mas infelizmente não podemos tomá-los como referência. Seria ingenuidade da nossa parte. Sigamos juntos com a intenção de ajudar o próximo e alertar sobre a real situação. Não é hora de atacarmos uns aos outros. É hora de nos unirmos e mostrarmos ao mundo o tamanho da nossa força.”

Ao reforçar seu amor pelo país, “Sou brasileira e amo o meu país”, a autora ameniza as possíveis interpretações negativas de sua postagem, distanciando-se da mensagem para se aproximar afetivamente do seu interlocutor. A distinção entre críticas e constatações mitiga a força ilocutória da afirmação de que o brasileiro não está acostumado a seguir regras. O elogio “conscientes”, direcionado a uma quantidade limitada de brasileiros, bem como as expressões “infelizmente” e “Seria uma ingenuidade de nossa parte”, suavizam o tom da afirmação proferida, dando suporte para o apelo à união em vez de confronto: “Não é hora de atacarmos uns aos outros. É hora de nos unirmos e mostrarmos ao mundo o tamanho da nossa força”.

Já em P1C5, o reforço positivo da compreensão e da concordância em relação ao que foi exposto pelo interlocutor é uma estratégia de atenuação que demonstra aceitação e reforça

a face positiva dos interlocutores. O uso do termo “perfeitamente” ajuda a amenizar qualquer tipo de discordância que possa surgir em comentários posteriores:

P1C5 – “eu entendi perfeitamente a sua postagem e estou de acordo.”

No comentário P1C14, o locutor discorda do posicionamento do seu interlocutor quanto ao sistema público de saúde no Brasil, produzindo, assim, um FTA. Para amenizar sua discordância, faz uso da expressão “com todo respeito” seguida da estratégia de despersonalização (Briz, 2013), ao reduzir a ênfase em sua identidade pessoal no trecho “Todos nós sabemos”. Essa estrutura linguística torna a comunicação mais neutra e enfraquece a presença do locutor:

P1C14 – “com todo respeito, o que há para ser entendido? Todos nós sabemos o retrato caótico que é a saúde pública brasileira...”

Ainda durante o processo interativo, a autora do *post* é criticada por estar passeando em outro país em plena pandemia. Em sua resposta, emprega estratégias de atenuação, como a expressão “Por favor” seguida de uma solicitação para não ser julgada, “não me julgue sem me conhecer”, que suaviza o tom da interação. Ao apelar à empatia e à compreensão da situação por ela vivenciada, faz uso da despersonalização (Briz, 2013), pontuando que “O mundo precisa de pessoas mais humanas”, assim, busca evitar confrontos diretos. Sua interação é finalizada com um desejo de paz, dessa forma, salvaguarda a própria imagem por meio da estratégia de prevenção (Briz, 2013):

P1C17 – “não saí em plena pandemia. Só se eu estivesse louca. Saí dia 2/3 do Rio. Claro que já se falava do coronavírus, mas não com a proporção que está hoje. Por favor, não me julgue sem me conhecer. O mundo precisa de pessoas mais humanas e não de pessoas que apontam o dedo. Não é hora disso. Paz no seu coração.”

No comentário P1C18, observamos que as estratégias utilizadas pela locutora surtiram efeito, pois o interlocutor pede desculpas pela manifestação precipitada, atenuando seu posicionamento: “Me perdoe, foi o calor do momento”. A expressão de apoio e solidariedade em “Não te julgo, unidos vamos vencer tudo isso”, aliada ao desejo de boa sorte, em “Boa sorte na tua vinda pra casa”, consolida as estratégias de atenuação linguística utilizadas por ele para demonstrar respeito e empatia:

P1C18 – “Me perdoe, foi no calor do momento, não te julgo, unidos vamos vencer tudo isso. Boa sorte na tua vinda pra casa.”

Nesse contexto, o pedido de desculpas é observado como condição básica para a boa interação. Esse ato interativo assume um papel que vai além do simples ato comunicativo, pois fortalece o contato entre os interlocutores. Fica evidente, assim, que quando a situação comunicativa se torna mais delicada, é importante resguardar a imagem pessoal (Goffman, 1967), atenuando a linguagem com o intuito de reduzir os riscos de ameaça à face. Nesse viés, a interação entre os sujeitos se assenta no equilíbrio pontuado por Kerbrat-Orecchioni (2017) de ora realizar um FTA com ação reparadora, para amenizar e resguardar a própria face e a do interlocutor, e ora realizar um FFA, para valorizar e ressaltar a própria face e a do outro.

No *post* 6, que expressa o trabalho de uma professora no período pandêmico, os comentários P6C1 e P6C18 constituem um convite à empatia. Considerando a estratégia de polidez positiva, *on-record* nº1, “perceba o outro e mostre-se interessado pelas necessidades e desejos dele” (Brown; Levinson, 1987, p.103, *apud* Fávero, 2008, p. 309), observamos que tal atitude está de acordo com essa estratégia em específico, pois demonstra o interesse genuíno pelas necessidades dos interlocutores, tendo em vista que todos estavam passando por um momento conturbado, motivado pela pandemia de Covid-19:

P6C1 – “Está difícil, vi outro grupo reclamando da quantidade de conteúdo enviado, empatia meu povo estamos em caos não só no sentido pandemia.”

P6C18 – “Precisamos de mais empatia e menos julgamentos. Nós também pais temos dificuldades. Tenho visto comparações de doer o coração. Tenho certeza de que estas não devem estar sendo feitas por bons pais e bons professores.”

Em P6C1, o usuário apela à empatia para suavizar sua reclamação, “empatia meu povo estamos em um caos não só no sentido pandemia”, colocação que traz outros contextos implícitos e um apelo que suaviza o tom crítico. Já em P6C18, o usuário opta por criar um senso de compreensão coletiva, evitando o confronto direto: “Precisamos de mais empatia e menos julgamentos”. Expressões como “vi outro grupo reclamando” e “Tenho visto comparações de doer o coração” generalizam as ações, pois não indicam diretamente o grupo ou as pessoas que as realizam, amenizando, assim, as críticas.

No *post* 12, por sua vez, temos uma analogia entre a história infantil *Os três porquinhos* e as doses da vacina. Em P12C5, o usuário, médico que realizou a postagem, explica a estratégia de prevenção das vacinas. É oportuno observar a escolha da marca linguística “infelizmente”, utilizada nos três comentários:

P12C4 – “**Infelizmente** não e bem assim uma amiga minha está internada na UTI já tinha tomado a 2 dose da vacina e pagou covid 70% comprometido dos pulmões.”

P12C5 – “vacina alguma garante 100%, mas é o que temos hoje. Alguns poucos pacientes, **infelizmente**, irão complicar.”

P12C6 – “a regra não é o caso da sua amiga **infelizmente..** que ela se recupere”

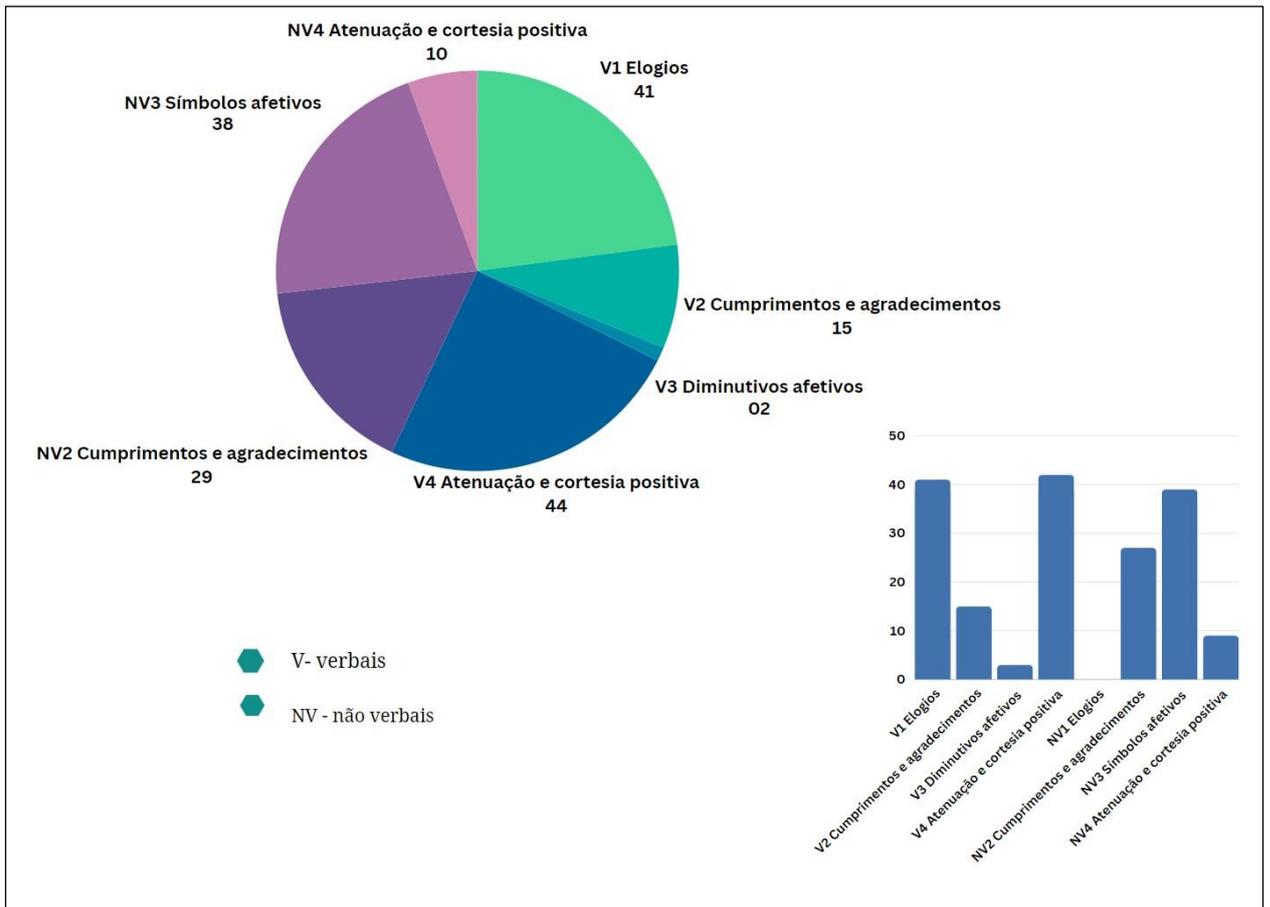
No contexto desse *post*, o emprego do referido termo é uma estratégia utilizada para atenuar a negatividade, tendo em vista que, em P12C4, o usuário relata ter uma amiga internada na UTI com complicações no seu quadro clínico, mesmo tendo recebido duas doses da vacina. Essa estratégia, de polidez positiva, revela o tom de pesar em relação à situação vivenciada e colabora para a boa interação entre os interlocutores.

Após a análise desenvolvida, seguimos, na próxima seção, para a discussão dos resultados.

3.4 Discussão dos resultados

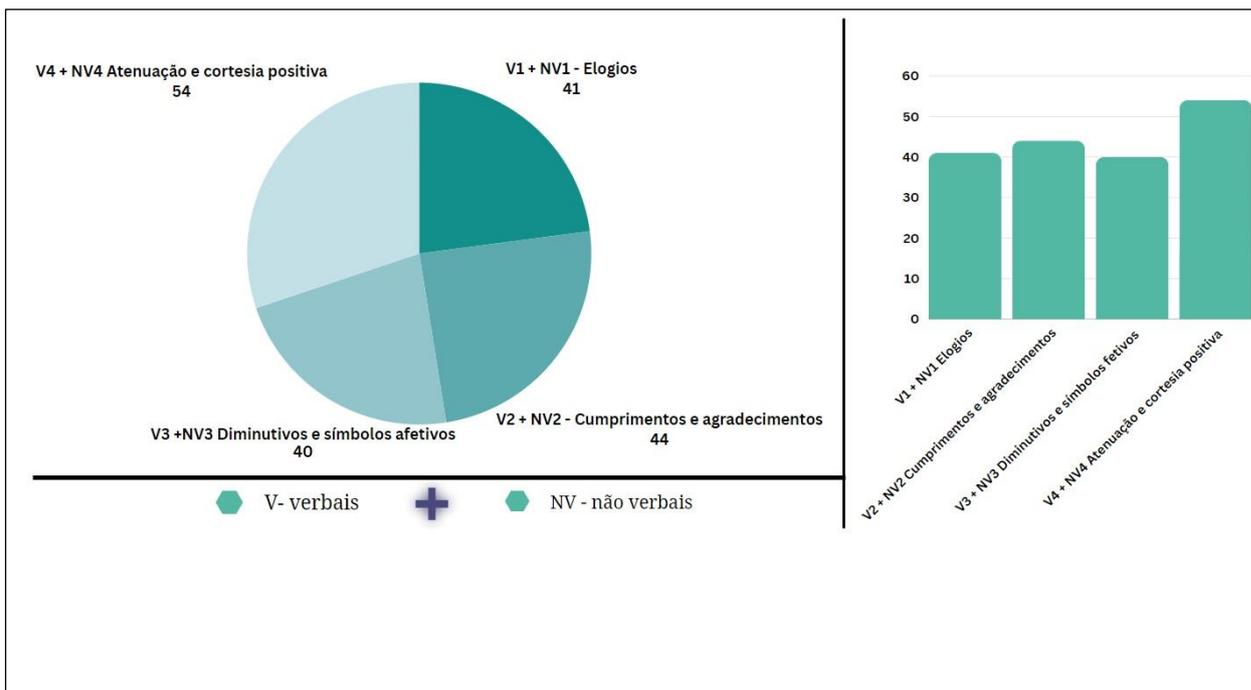
A fim de procedermos à discussão dos resultados provenientes da análise dos *posts* selecionados e dos respectivos comentários publicados nas redes sociais Facebook e Instagram, apresentamos: o Gráfico 1, em que sintetizamos os dados obtidos dos elementos de polidez verbais e não verbais elencados separadamente; o Gráfico 2, em que apresentamos esses mesmos elementos somados de acordo com a estratégia, no modo verbal e não verbal.

Gráfico 1 – Total de ocorrências de elementos verbais e não verbais de polidez



Fonte: elaborado pela autora.

Gráfico 2 – Elementos verbais e não verbais de polidez somados conforme a estratégia utilizada



Fonte: elaborado pela autora.

No Quadro 8, explicitamos a quantidade de elementos de polidez encontrados em cada *post*, com base em que tecemos algumas considerações mais adiante.

Quadro 8 – Quantidade de elementos de polidez verbais e não verbais presentes nos 12 *posts*

	Verbais				Não verbais			
	Elogios	Cumprimentos/ agradecimentos	Diminutivos afetivos	Atenuação/ cortesia positiva	Elogios	Cumprimentos/ agradecimentos	Símbolos afetivos	Atenuação/ cortesia positiva
Post 1	05	0	0	12	0	01	0	0
Post 2	04	01	0	01	0	04	02	0
Post 3	07	01	0	05	0	03	01	0
Post 4	03	05	0	0	0	02	03	01
Post 5	07	01	0	03	0	02	08	02
Post 6	02	01	01	14	0	02	02	0
Post 7	0	01	0	02	0	03	04	02
Post 8	8	04	0	0	0	01	07	01
Post 9	1	0	01	0	0	03	05	01
Post 10	1	0	0	2	0	0	02	01
Post 11	1	01	0	3	0	04	04	01
Post 12	2	0	0	2	0	04	0	01
TOTAL	41	15	02	44	0	29	38	10
	102 elementos – 57%				77 elementos - 43%			

Fonte: elaborado pela autora.

Em primeiro lugar, destacamos a categoria **atenuação ou cortesia positiva**, a mais frequente nos *posts*: 54 comentários revelam o emprego dessa estratégia em suas formas verbais e não verbais. Essa categoria mostra-se predominante nos *posts* 6, com 14 ocorrências, e no *post* 1, com 12 ocorrências. Isso sinaliza que, durante a pandemia, ao fazer uso desse recurso de polidez, os usuários das redes sociais buscaram mitigar a força ilocutória de suas interações, aplicando um reforço positivo de compreensão e concordância com o interlocutor, bem como suscitando a empatia no ambiente virtual, o que evitou possíveis atos ameaçadores à própria face e à face alheia. O uso da despersonalização (Briz, 2013), como nos trechos “Todos nós sabemos” e “O mundo precisa de pessoas mais humanas”, causa um enfraquecimento da presença do locutor, atenuando o posicionamento exposto na interação e possibilitando a colocação não autoritária e neutra de opiniões e ideias. Além disso, o pedido de desculpas em um momento de tensão, “Me perdoe, foi no calor do momento”, é observado como condição básica para a boa interação.

Já a cortesia positiva de perceber o outro e demonstrar interesse genuíno por suas necessidades cria uma atmosfera de respeito mútuo entre os interlocutores, evidencia a solidariedade, o apoio e o desejo de harmonia nas interações virtuais, de forma a amenizar o estresse causado pelas incertezas vivenciadas no período pandêmico.

Os emojis de mãos juntas, 🙌, de aplausos, 👏, e de flores, 🌸, complementam os textos verbais e somam 10 ocorrências não verbais. Esses elementos intensificam o apoio observado nos comentários dos interlocutores e são identificados como estratégias de polidez por colaborarem para a preservação da face positiva dos autores dos *posts*.

Em segundo lugar, está a categoria de polidez expressa por **cumprimentos ou agradecimentos**. Ao consideramos o resultado de elementos verbais somados a elementos não verbais, observamos que essa categoria foi utilizada em 44 comentários, sendo a mais recorrente nas publicações. Os *posts* 2, 8, 11 e 12 indicam que essa estratégia é empregada em uma ampla gama de tópicos de interação, pois contempla assuntos que abordam desde o uso de máscaras até o funcionamento da vacinação. Esses atos positivos produzem “antiameaça” no processo interativo e contribuem para a preservação da imagem e das relações interpessoais positivas.

O uso recorrente do emoji mãos aplaudindo 👏 complementa os comentários e serve de marca de apoio, maximizando a apreciação demonstrada nos textos, como em “Muito Bom! 🙌👏👏”, em que esse elemento não verbal é utilizado três vezes seguidas.

Em terceiro lugar, destacamos a categoria **elogios**, com 41 ocorrências. Essa estratégia serve para demonstrar apreço, afeição e admiração pública do locutor para com seu interlocutor ou objeto apreciado. No *post* 8, temos a maior recorrência de elogios diretos, os quais focaram em um bebê recém-nascido, que retira a máscara de um obstetra logo após o parto. Essa ação foi interpretada como um sinal de esperança, pois o uso da máscara, que se tornou obrigatório, foi associado à diminuição das taxas de infecção por Covid-19. Comentários como “Que coisa mais linda kkk” e “Que lindo ❤️ 😊” estão associados à interação polida e caracterizam FFAs, uma vez que colaboram para a valorização da imagem pública dos interlocutores, mantendo a harmonia na comunicação nas 8 ocorrências observadas. Os *posts* 3 e 5 apresentam 7 ocorrências de elogios cada um. No primeiro, os elogios são direcionados a um objeto, um texto reflexivo; no segundo, são direcionados à autora do *post*, que produziu mil máscaras, graças ao seu trabalho e à solidariedade das pessoas envolvidas.

Para acompanhar os elogios, os emojis mais recorrentes são os que expressam afeto, como coração, ❤️, carinha com corações, 😊, e rosto mandando beijo, 😘, os quais ora intensificam a mensagem, ora funcionam como sinal de pontuação.

Ressaltamos que na categoria elogios não verbais não observamos nenhuma ocorrência, pois o mesmo emoji pode ter diversos significados, a depender do contexto de uso. O emoji de mãos aplaudindo, 🙌, por exemplo, pode ser utilizado tanto para demonstrar admiração por algo ou por alguém, como para parabenizar o interlocutor. Nesta pesquisa, optamos por considerá-lo na categoria de cumprimentos ou agradecimentos.

Em quarto lugar, a categoria **diminutivo e símbolos afetivos** teve 40 ocorrências e mostrou-se predominante no *post* 5, em que notamos 9 ocorrências, o que indica o quanto a solidariedade, concretizada na confecção e na distribuição de máscaras, refletiu positivamente nas interações. Ações como essa, em que a empatia predomina, envolvem sentimentos positivos, os quais, durante a pandemia, foram responsáveis pela maioria de comentários ligados à expressão de emoção. O emoji de coração, ❤️, utilizado em 38 comentários mostrou-se o mais proeminente entre esses símbolos.

Ao compararmos os dados, notamos que as marcas de polidez, nos textos analisados, estão ligadas, na sua maioria, 57%, a enunciados que trazem somente elementos verbais; em 43% das interações, os usuários optaram por interagir fazendo uso de figurinhas e, principalmente, de emojis. Essa constatação nos permite considerar que a troca comunicativa

em redes sociais digitais baseia-se na inter-relação entre recursos linguísticos verbais e não verbais aliados aos recursos tecnológicos, mas é preciso levar em conta, como observa Recuero (2009, p. 13), que essas redes não são definidas somente por “fatores estritamente tecnológicos”, uma vez que há “pessoas quem interagem umas com as outras”. Muitas vezes, as pessoas externam seus sentimentos e emoções recorrendo a palavras cujo sentido é complementado pela imagem na forma de emojis, por exemplo. Esses elementos facilitadores da compreensão do contexto comunicativo transmitem a ideia de emoção ou sentimento. Para Paiva (2016, p. 396), o crescente uso dos emojis é uma maneira de transmitir mais sentido de forma econômica, como já destacamos, porém “ao mesmo tempo, fazendo emergir sentidos acrescidos de muitos outros significados, especialmente, de emoções”.

Nessa direção, é particularmente interessante observamos que o *post* 1, publicado em março de 2020, início da pandemia, traz interações predominantemente verbais, diferentemente do *post* 9, publicado um ano depois, em março de 2021; nele, os interlocutores, em todos os comentários, utilizaram apenas emojis e figurinhas. Essa característica pode apontar para novas práticas sociais de comunicação decorrentes das inovações tecnológicas associadas ao comportamento dos usuários no período pandêmico.

No que tange especificamente à polidez observada durante a pandemia, nos ambientes das redes sociais pesquisadas, os resultados indicam que as marcas dessa estratégia emergiram quando a interação foi permeada por sentimentos altruístas baseados na preocupação genuína com o bem-estar alheio. Entendemos, dessa forma, que informações cujo conteúdo é mais delicado requerem o emprego da polidez, sobretudo em relação a marcas linguísticas e não linguísticas que denotam solidariedade e compreensão.

A compreensão é evidenciada quando os interlocutores assumiram um comportamento de empatia, ao refletirem sobre a situação difícil vivida pelo outro que estava atrás das telas de computadores e celulares. Com o isolamento social, muitas vezes, essa reflexão ocorreu por inferências, tendo em vista que a interação face a face não era permitida. A concordância com o conteúdo postado, por sua vez, ocorreu em momentos de tensão na interação, funcionando como um reforço positivo que colaborou para amenizar desacordos posteriores.

Portanto, a relevância de explorar as estratégias de polidez, um tema tão presente no dia a dia das pessoas, se torna necessário mesmo que muitas delas ainda não estejam conscientes deste fato. Acreditamos que o uso mais frequente dessas estratégias, tanto em ambientes virtuais, como as redes sociais, quanto fora deles, contribui significativamente para fomentar o

respeito mútuo e estabelecer relações pessoais baseadas na boa convivência, na compreensão, na empatia, tão necessárias no mundo contemporâneo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesta dissertação, cujo tema é o estudo de estratégias de polidez em redes sociais, examinamos as estratégias de polidez utilizadas por usuários do Facebook e do Instagram durante o período pandêmico. Para tanto, inicialmente, contextualizamos a pesquisa com um breve panorama da pandemia e discorremos sobre o aumento expressivo do uso das redes sociais, vislumbrando as formas de interação que ocorrem nesses ambientes virtuais. Na sequência, discutimos a terminologia do verbete *polidez* e nos debruçamos sobre as teorias de polidez, preservação e manutenção da face ancoradas em uma abordagem sociocognitivista-interacionista, o que nos levou à definição das categorias de análise para o exame do *corpus*.

O desenvolvimento do estudo nos permitiu responder às perguntas de pesquisa, que aqui retomamos: i) Quais estratégias de polidez estão presentes em comunicações realizadas nas redes sociais Facebook e Instagram durante o período pandêmico? ii) Quais elementos verbais e não verbais se constituem como estratégias de polidez nas referidas interações?

Consequentemente, permitiu-nos, também, atingir os objetivos estabelecidos, uma vez que, no processo de exame do *corpus*, pudemos identificar, descrever, analisar e interpretar as ocorrências de estratégias de polidez presentes nas interações virtuais nas redes sociais, e constatar que as escolhas de elementos verbais e não verbais foram determinantes para a preservação e manutenção de um ambiente virtual respeitoso e polido.

É válido ressaltar que as estratégias de polidez não ocorrem de forma isolada, ao contrário, se dão em alternância constante com a impolidez, como esclarece Kerbrat-Orecchioni (2017). Em vista disso, tivemos dificuldades para constituir um *corpus* que explicitasse os ambientes virtuais pautados no respeito mútuo, pois conflitos e agressões verbalizadas nas redes sociais são mais recorrentes.

Em relação à nossa primeira pergunta, identificamos, nos *posts* selecionados do Facebook e do Instagram, como os usuários fazem uso de variadas estratégias de polidez para proteger a própria face e a do seu interlocutor. Notamos que há o predomínio da estratégia de polidez expressa por atenuação e cortesia positiva. Na construção de FFAs almejados, e já respondendo à segunda pergunta, os elementos verbais e não verbais recorrentes que constituíram estratégias de polidez foram: marcas que evidenciam o uso da despersonalização (Briz, 2013), para possibilitar o enfraquecimento da presença do locutor, atenuando seus posicionamentos, como em “Todos nós sabemos” e “O mundo precisa de pessoas mais

humanas”; o pedido de desculpas , como em “Me perdoe, foi no calor do momento”; e o apoio e interesse pelas necessidades do outro, característica da cortesia positiva (Brown; Levinson, 1987), como em “Não te julgo, unidos vamos vencer tudo isso”. Os emojis de mãos juntas, 🤝, de aplausos, 👏, e de flores, 🌸, complementam os textos verbais e intensificam o apoio observado nos comentários dos interlocutores. Essas ações polidas manifestadas publicamente desempenharam um papel fundamental na manutenção da imagem positiva dos interlocutores, comportamento que se revelou crucial para a sociedade durante o período de pandemia.

Além dessas constatações, esta pesquisa oferece uma contribuição no que diz respeito ao entendimento acerca da interação *on-line* e ao uso da multimodalidade no contexto da polidez. Em um cenário mediado pelas novas tecnologias, as interações virtuais vêm passando por mudanças contínuas, muito em razão do uso crescente de animação de textos e de imagens que representam emoções, bem como, entre outros fatores, de novas funcionalidades proporcionadas pelos dispositivos móveis, que favorecem essas manifestações. Esses aspectos merecem um olhar atento por parte dos pesquisadores, uma vez que influenciam na forma com as pessoas se comportam socialmente e se comunicam umas com as outras.

A nosso ver, a análise desenvolvida com base em dados reais de uso da língua em ambientes *on-line* de redes sociais durante a pandemia, aliada ao exame de elementos verbais e não verbais de polidez, confere um caráter inovador a esta pesquisa e evidencia possibilidades de aplicação das categorias aqui elencadas, de forma a aprofundar mais sua abordagem.

Acreditamos que as discussões aqui realizadas abrem perspectivas tanto para a ampliação do debate acadêmico acerca da temática, como para o entendimento dos mecanismos de interação em redes sociais, especialmente no que se refere à polidez. No âmbito do ensino, entendemos ser este estudo uma importante contribuição a docentes, pois pode auxiliá-los na abordagem desse contexto virtual quanto aos modos de agir e interagir, tendo em vista o respeito mútuo e o combate ao discurso de ódio, levando o estudante a ser bem-sucedido comunicativamente.

REFERÊNCIAS

- AGUIAR, Sonia. Redes sociais na internet: desafios à pesquisa. *In: Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação*, 30., 2007, Santos. *Anais [...]* Santos: Unimonte, 2007. p. 1-15.
- BEZERRA, Beatriz Braga; COVALESKI, Rogério. Estratégias de comunicação na cultura digital: publicidade e entretenimento aliados. *Revista Geminis*, ano 4, n. 2, p. 120-133, 2013.
- BLANCO, Ramiro Carlos Humberto Caggiano; KULIKOWSKI, María Zulma Moriondo. As formas de tratamento como atividade estratégica e como índice de categorização de sociedades de aproximação ou distanciamento. *In: SANTORO, Elisabetta; SILVA, Luiz Antonio; KULIKOWSKI, Maria Zulma (org.). Estudos em Pragmática: atos de fala em português, italiano, espanhol e inglês*. São Paulo: Universidade de São Paulo, 2021. p. 54-68.
- BLANCO, Yedda Alves de Oliveira Caggiano. Metodologia do projeto Es.Por.Atenuação aplicada à análise de enunciados com função atenuadora em materiais de PLE. *In: SANTORO, Elisabetta; SILVA, Luiz Antonio; KULIKOWSKI, Maria Zulma (org.). Estudos em Pragmática: atos de fala em português, italiano, espanhol e inglês*. São Paulo: Universidade de São Paulo, 2021. p. 111-128.
- BRANDÃO, Cibele; SATHLER, Erika. Cortesia brasileira: reações e elogios. *In: SEARA, Isabel Roboredo. Cortesia: olhares e (re) invenções*. Lisboa: Chiado Editora, 2014. p. 283-310.
- BRIZ, Antonio. A atenuação e os atenuadores: estratégias e táticas. *Linha d'Água*, v. 26, n. 2, p. 281-314, 2013.
- BRIZ, Antonio. Atenuação e cortesia verbal na conversa coloquial: seu tratamento na aula de ELE. *Actas del Programa de Formación para Profesores de Español como Lengua Extranjera*, p. 227-255, 2005.
- BRIZ, Antonio; ALBELDA, Marta. Una propuesta teórica y metodológica para el análisis de la atenuación lingüística en español y portugués. La base de un proyecto en común (ES.POR.ATENUACIÓN). *Onomázein*, n. 28, p. 288-319, 2013.
- BROWN, Penelope; LEVINSON, Stephen C. *Politeness – Some universals in language use*. Cambridge: Cambridge University Press, 1987.
- CARMELINO, Ana; KOGAWA, Lídia. A intertextualidade como marca dos stickers do WhatsApp. *Revista (Con) Textos Linguísticos*, v. 14, n. 27, p. 156-176, 2020.
- CARREIRA, Maria Helena Araújo. Cortesia e proxémica: abordagem semântico-pragmática. *In: SEARA, Isabel Roboredo (coord.). Cortesia: olhares e (re)invenções*. Lisboa: Chiado Editora, 2014. p. 27-46.
- CIOTTI, Marco *et al.* The COVID-19 pandemic. *Critical Reviews in Clinical Laboratory Sciences*, v. 57, n. 6, p. 365-388, 2020.
- DAMASCENO, Handherson. Memes e narrativas em tempos de pandemia da Covid-19: um estudo analítico. *Folha de Rosto*, v. 6, n. 2, p. 119-135, 2020.

DATAREPORTAL. *Digital 2021 July Global Statshot Report*. 21 jul. 2021. Disponível em: <https://datareportal.com/reports/digital-2021-july-global-statshot>. Acesso em: 25 mar. 2022.

EMOJIPÉDIA. Disponível em: <https://emojipedia.org/pt/smileys>. Acesso em: 26 set. 2022.

FÁVERO, Leonor L. Cortesia nas interações cotidianas. In: PRETI, Dino (org.). *Cortesia verbal* – Projetos Paralelos – NURC-SP. São Paulo: Humanitas, 2008. p. 301-322. v.9.

GALEMBECK, Paulo de Tarso; LUNARDELLI, Rosane Suely Álvares. Polidez e preservação da face na fala de universitários. In: PRETI, Dino. *Cortesia verbal*. São Paulo: Humanitas, 2008. p. 323-354.

GOFFMAN, Erving. *Ritual de interação: ensaios sobre o comportamento face a face*. Tradução de Fábio Rodrigues Ribeiro da Silva. Rio de Janeiro: Vozes, 2011 [1967].

GOFFMAN, Erving. A representação do Eu na Vida Cotidiana. Tradução de Maria Célia Santos Raposo. Editora: Petrópolis, Vozes, 2002 [1975].

HERNÁNDEZ-FLORES, Nieves. La cortesía como búsqueda del equilibrio de la imagen social. In: BRAVO, Diana; BRIZ, Antonio (eds.). *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Editorial Ariel, 2004.

HILGERT, José Gaston. A cortesia no monitoramento de problemas. In: PRETI, Dino (org.). *Cortesia verbal*. São Paulo: Humanitas, 2008.

KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. Abordagem intercultural da polidez linguística: problemas teóricos e estudo de caso. Tradução de Ana Lúcia Tinoco Cabral e Silvia Augusta de Barros Albert. In: CABRAL, Ana Lúcia Tinoco; SEARA, Isabel Roboredo; GUARANHA, Manoel Francisco (org.). *Descortesia e cortesia: expressão de culturas*. São Paulo: Cortez, 2017. p. 17-56.

KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. *Análise da Conversação: princípios e métodos*. São Paulo: Parábola Editorial, 2006.

KOCH, Ingedore Grunfeld Villaça; BENTES, Anna Christina. Aspectos da cortesia na interação face a face. In: PRETI, Dino (org.). *Cortesia verbal*. São Paulo: Humanitas, 2008. p. 19-48.

LEMOS, André. As estruturas antropológicas do ciberespaço. In: LEMOS, André. *Cibercultura: tecnologia e vida social na cultura contemporânea*. 7. ed. Porto Alegre: Editora Sulina, 2015. p. 127-162.

LIMA, Danilo Lopes Ferreira; DIAS, Aldo Angelim; RABELO, Renata Sabóia; CRUZ, Igor Demes da; COSTA, Samuel Carvalho; NIGRI, Flávia Maria Noronha; NERI, Giovanna Rabelo. COVID-19 no Estado do Ceará: Comportamentos e crenças na chegada da pandemia. *Ciênc. Saúde Coletiva*, v. 25, n. 5, p. 1575-1586, maio 2020. Disponível em: <https://tinyurl.com/5wp89746>. Acesso em: 20 set. 2021.

MARCUSCHI, Luiz Antônio. *Análise da conversação*. São Paulo: Ática, 2003.

MARQUESI, Sueli Cristina; SILVEIRA, Ismar Frango. Tecnologias da Informação e Comunicação como suporte à aprendizagem ativa de Língua Portuguesa no Ensino Superior. *Revista Linha D'Água*, v. 28, n. 1, p. 137-154, 2015.

MARQUESI, S. C.; CABRAL, A. L. T. Linguística Textual e novas tecnologias. In: SOUZA, E. R. F.; PENHAVEL, E.; CINTRA, M. R. (org.) *Linguística Textual – interfaces e delimitações*. São Paulo: Cortez, 2017, p. 476-506.

MARTINO, Luís Mauro Sá. *Teoria das mídias digitais: linguagens, ambientes e redes*. Petrópolis: Vozes, 2014.

MENSAGENS DE ANO NOVO. Mensagem de bom dia engraçado. 28 dez. 2022. Disponível em: <https://mensagensdeanonovo.com.br/mensagem-de-bom-dia-engracado/>. Acesso em: 26 set. 2022.

MERIGO, Carlos. *Facebook lança figurinhas com expressões tipicamente brasileiras*. 9 jun. 2016. Disponível em: <https://www.b9.com.br/65316/facebook-lanca-figurinhas-com-expressoes-tipicamente-brasileiras/>. Acesso em: 26 set. 2022.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE (OPAS). Histórico da pandemia de Covid-19. 11 mar. 2020. Disponível em: <https://tinyurl.com/y7jn68zw>. Acesso em: 20 out. 2022.

PAIVA, Vera Lúcia Menezes de Oliveira. A linguagem dos emojis. *Trabalhos em Linguística Aplicada*, v. 55, p. 379-401, 2016.

PEREIRA, Mara Dantas; OLIVEIRA, Leonita Chagas de; COSTA, Cleberson Franklin Tavares; BEZERRA, Claudia Mara de Oliveira; PEREIRA, Míria Dantas; SANTOS, Cristiane Kelly Aquino dos; DANTAS, Estélio Henrique Martin. The COVID-19 pandemic, social isolation, consequences on mental health and coping strategies: an integrative review. *Research, Society and Development*, v. 9, n. 7, p. 1-35, 2020. DOI: <https://doi.org/10.33448/rsd-v9i7.4548>.

PODER 360. *Quarentena pelo coronavírus rende enxurrada de memes*. 17 maio 2020. Disponível em: <https://www.poder360.com.br/midia/quarentena-pelo-coronavirus-rende-enxurrada-de-memes/>. Acesso em: 26 set. 2022.

RECUERO, Raquel. Curtir, compartilhar, comentar: trabalho de face, conversação e redes sociais no Facebook. *Verso e reverso*, v. 28, n. 68, p. 114-124, 2014.

RECUERO, Raquel. *Redes sociais na Internet*. Porto Alegre: Sulina, 2009.

SANTAELLA, Lucia. *Linguagens líquidas na era da mobilidade*. São Paulo: Paulus, 2006.

SCHMIDT, Beatriz; CREPALDI, Maria Aparecida; BOLZE, Simone Dill Azeredo; NEIVA-SILVA, Lucas; DEMENECH, Lauro Miranda. Saúde mental e intervenções psicológicas diante da pandemia do novo coronavírus (COVID-19). *Estudos de Psicologia (Campinas)*, v. 37, 2020. DOI: <https://doi.org/10.33448/rsd-v9i7.4548>.

SEARA, Isabel Roboredo; CABRAL, Ana Lúcia Tinoco. O comentário elogiativo nas redes sociais: estratégias de cortesia valorizadora. *Revista da Associação Portuguesa de*

Linguística, n. 3, p. 311-332. 2017. Disponível em: [https://doi.org/ 10.26334/2183-9077/rapln3ano2017a17](https://doi.org/10.26334/2183-9077/rapln3ano2017a17). Acesso em: 26. set. 2022.

SILVA JÚNIOR, Ademir Ferreira da; SOUSA, Aline Andrade de.; MONTEIRO, José Rogério Souza; SILVA, Márcia Cristina Freitas da. *Conhecendo o COVID-19: cidadão esclarecido, cidade segura*, 2020. Disponível em: <https://tinyurl.com/4p9dj5vz>. Acesso em: 12 dez. 2021.

SILVA, Luiz Antônio da. Cortesia e formas de tratamento. In: PRETI, Dino (org.). *Cortesia verbal*. São Paulo: Humanitas, 2008. p. 159-192. *E-book*.

APÊNDICES

Apêndice A – Ocorrências de elementos verbais e não verbais de polidez no *post 1*

Comentários	Elementos de polidez							
	Verbais				Não verbais			
	Elogios	Cumprimento/ agradecimento	Diminutivos afetivos	Atenuação/ cortesia positiva	Elogios	Cumprimento/ agradecimento	Símbolos afetivos	Atenuação/ cortesia positiva
Autor do <i>post 1</i>	x			x				
01								
02	x			x				
03				x				
04	x			x				
05				x				
06								
07	x			x				
08								
09								
10								
11				x				
12								
13								
14				x				
15					x			
16								
17				x				
18				x				
19	x			x				
20				x				
Total	5			12		1		

Fonte: elaborado pela autora.

Apêndice B – Ocorrências de elementos verbais e não verbais de polidez no *post 2*

Comentários	Elementos de polidez							
	Verbais				Não verbais			
	Elogios	Cumprimentos/ agradecimento	Diminutivos afetivos	Atenuação/ cortesia positiva	Elogios	Cumprimentos/ agradecimentos	Símbolos afetivos	Atenuação/ cortesia positiva
Autor do <i>post 2</i>		x		x				
01								
02						x		
03	x					x	x	
04	x					x		
05						x	x	
06	x							
07	x							
Total	4	1		1		4	2	

Fonte: elaborado pela autora.

Apêndice C – Ocorrências de elementos verbais e não verbais de polidez no *post 3*

Comentários	Elementos de polidez							
	Verbais				Não verbais			
	Elogios	Cumprimentos/ agradecimentos	Diminutivos afetivos	Atenuação/ cortesia positiva	Elogios	Cumprimentos/ agradecimentos	Símbolos afetivos	Atenuação/ cortesia positiva
Autor do <i>post 3</i>								
01								
02	x							
03	x							
04	x							
05				x				
06				x				
07								
08			x	x				
09	x			x				
10								
11								
12	x			x				
13		x				x		
14						x		
15	x						x	
16	x					x		
Total	07	1	1	5		3	1	

Fonte: elaborado pela autora.

Apêndice D – Ocorrências de elementos verbais e não verbais de polidez no *post 4*

Comentários	Elementos de polidez							
	Verbais				Não verbais			
	Elogios	Cumprimentos/ agradecimentos	Diminutivos afetivos	Atenuação/ cortesia positiva	Elogios	Cumprimentos/ agradecimentos	Símbolos afetivos	Atenuação/ cortesia positiva
Autor do <i>post 4</i>								
01		x				x		
02	x	x					x	
03		x					x	x
04	x						x	
05		x						
06	x	x				x		
07								
Total	3	5				2	3	1

Fonte: elaborado pela autora

Apêndice E – Ocorrências de elementos verbais e não verbais de polidez no *post 5*

Comentários	Elementos de polidez							
	Verbais				Não verbais			
	Elogios	Cumprimentos/ agradecimentos	Diminutivos afetivos	Atenuação/ cortesia positiva	Elogios	Cumprimentos/ agradecimentos	Símbolos afetivos	Atenuação/ cortesia positiva
Autor do <i>post 5</i>	x	x		x		x	x	x
01				x			x	
02							x	
03	x					x	x	
04	x			x				
05	x						x	
06	x						x	
07	x						x	x
08	x						x	
Total	7	1		3		2	8	2

Fonte: elaborado pela autora.

Apêndice F – Ocorrências de elementos verbais e não verbais de polidez no *post 6*

Comentários	Elementos de polidez							
	Verbais				Não verbais			
	Elogios	Cumprimentos/ agradecimentos	Diminutivos afetivos	Atenuação/ cortesia positiva	Elogios	Cumprimentos/ agradecimentos	Símbolos afetivos	Atenuação/ cortesia positiva
Autor do <i>post 6</i>								
01				x				
02								
03				x				
04								
05				x				
06				x				
07				x				
08				x				
09				x		x		
10	x	x				x	x	
11				x				
12				x			x	
13				x				
14				x				
15				x				
16								
17	x							
18				x				
19								
20								
21				x				
Total	2	1		14		2	2	

Fonte: elaborado pela autora

Apêndice G – Ocorrências de elementos verbais e não verbais de polidez no *post 7*

Comentários	Elementos de polidez							
	Verbais				Não verbais			
	Elogios	Cumprimentos/ agradecimentos	Diminutivos afetivos	Atenuação/ cortesia positiva	Elogios	Cumprimentos/ agradecimentos	Símbolos afetivos	Atenuação/ cortesia positiva
Autor do <i>post 7</i>				X		X	X	X
01						X	X	
02								
03							X	X
04							X	
05				X				
06		X				X		
Total		1		2		3	4	2

Fonte: elaborado pela autora.

Apêndice H – Ocorrências de elementos verbais e não verbais de polidez no *post 8*

Comentários	Elementos de polidez							
	Verbais				Não verbais			
	Elogios	Cumprimentos/ agradecimentos	Diminutivos afetivos	Atenuação/ cortesia positiva	Elogios	Cumprimentos/ agradecimentos	Símbolos afetivos	Atenuação/ cortesia positiva
Autor do <i>post 8</i>								X
01		X						
02	X	X						
03							X	
04	X						X	
05							X	
06	X	X					X	
07	X						X	
08	X							
09		X						
10	X							
11						X		
12							X	
13								
14	X							
15	X						X	
Total	8	4				1	7	1

Fonte: elaborado pela autora.

Apêndice I – Ocorrências de elementos verbais e não verbais de polidez no *post 9*

Comentários	Elementos de polidez							
	Verbais				Não verbais			
	Elogios	Cumprimentos/ agradecimentos	Diminutivos/ afetivos	Atenuação/ cortesia positiva	Elogios	Cumprimentos/ agradecimentos	Símbolos afetivos	Atenuação/ cortesia positiva
Autor do post 9	X		X				X	
01							X	X
02							X	
03						X		
04							X	
05						X		
06						X		
07							X	
Total	1		1			3	5	1

Fonte: elaborado pela autora.

Apêndice J – Ocorrências de elementos verbais e não verbais de polidez no *post* 10

Comentários	Elementos de polidez							
	Verbais				Não verbais			
	Elogios	Cumprimentos/ agradecimentos	Diminutivos afetivos	Atenuação/ cortesia positiva	Elogios	Cumprimentos/ agradecimentos	Símbolos afetivos	Atenuação/ cortesia positiva
Autor do <i>post</i> 10				X				
01	X							X
02							X	
03							X	
Total	1			2			2	1

Fonte: elaborado pela autora.

Apêndice K – Ocorrências de elementos verbais e não verbais de polidez no *post* 11

Comentários	Elementos de polidez							
	Verbais				Não verbais			
	Elogios	Cumprimentos/ agradecimentos	Diminutivos afetivos	Atenuação/ cortesia positiva	Elogios	Cumprimentos/ agradecimentos	Símbolos afetivos	Atenuação/ cortesia positiva
Autor do <i>post</i> 11				X				
01						X	X	
02	X							
03		X		X			X	
04				X		X		X
05							X	
06						X	X	
07						X		
Total	1	1		3		4	4	1

Fonte: elaborado pela autora.

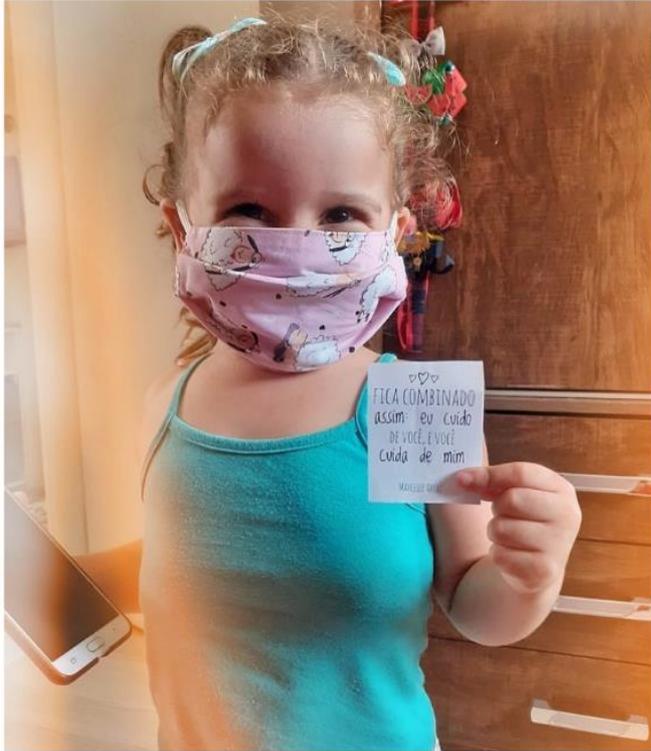
Apêndice L – Ocorrências de elementos verbais e não verbais de polidez no *post* 12

Comentários	Elementos de polidez							
	Verbais				Não verbais			
	Elogios	Cumprimentos/ agradecimentos	Diminutivos afetivos	Atenuação/ cortesia positiva	Elogios	Cumprimentos/ agradecimentos	Símbolos afetivos	Atenuação/ cortesia positiva
Autor do <i>post</i> 12								
01						X		
02	X					X		
03						X		
04								
05				X				
06				X				
07	X					X		X
Total	2			2		4		1

Fonte: elaborado pela autora.

ANEXOS

Anexo A – Post 13 – Eu cuido de você e você cuida de mim



Instagram post from [redacted] e • Seguir, dated ABRIL 30, 2020. The post features a photo of a young girl wearing a pink patterned face mask and a teal tank top, holding a small white card with handwritten text. The card reads: "FICA COMBINADO assim: eu cuido de você, e você cuida de mim". The post has received 7 comments and 1 like.

Comments:

- 1 curtida Responder
- 2 curtida Responder @vivipires1
- 3 curtida Responder Que linda
- 4 curtida Responder Ver tradução Lindinha
- 5 curtida Responder Ver tradução Oinnn que fofura
- 6 curtida Responder Que linda!
- 7 curtida Responder

Anexo B – Post 14 – A riqueza da polidez



A grande riqueza da polidez francesa é o espírito da conversação

Seguir

MARÇO 7, 2021

sil 123 sem
A boa elegância exige um bom vocabulário e, para isso, devemos circular em exposições, assistir filmes em diferentes plataformas, ler e viajar, (em tempos de pandemia conhecer melhor nosso País), assim promovemos a cultura, que faz parte de uma pedagogia indireta da polidez.

A polidez não deve distanciar as pessoas mas, ao contrário, aproximá-las. Uma vez que se fundamenta no respeito pelo outro.
#savoirvivre #etiqueta #polidez
Ver tradução

1 19 sem

2 23 sem
1 curtida Responder
Ver todas as 1 respostas

3 123 sem
1 curtida Responder
Ocultar todas as respostas

4 sil 123 sem
@marylinkulkes Obrigada!
Responder Ver tradução

5 123 sem
1 curtida Responder

6 123 sem
@psiconadaneutra Muito obrigada!
1 Respond Ver

Anexo C – Post 15 – Opiniões



Cuidado para não chamar de inteligentes apenas aqueles que pensam como você.

10:45 PM · 6 de dez de 2020 · Twitter Web App

as • Seguir
DEZEMBRO 6, 2020

as 136 sem
Estamos perdendo a civilidade.

Em tempo: conjunto de formalidades, de palavras e atos que os cidadãos adotam entre si para demonstrar mútuo respeito e consideração; boas maneiras, cortesia, polidez.

Todo mundo agora tem uma opinião formada sobre tudo, e não está disposto a mudar isso, por nada e por ninguém.

Preocupante.

#reflexão #inteligência #civilidade #respeito #consideração #boasmaneiras #polidez #cortesia #preocupante

1 136 sem
1 curtida Responder

Ver todas as 1 respostas

2 136 sem
Pessoas cada vez mais se esquecendo do amor de Jesus
1 curtida Responder Ver tradução

3 136 sem
@cibelemfukuda Ame seus inimigos, faça o bem para aqueles que te odeiam, abençoe aqueles que te amaldiçoam, reze por aqueles que te maltratam. Se alguém te bater no rosto, ofereça a outra face.
Responder Ver tradução

4 136 sem
Amei essa frase amigo
1 curtida Responder Ver tradução

Anexo D – Post 16 – O vírus não cansou da gente

A gente cansou do vírus. Pena que ele ainda não cansou da gente.

1 Infelizmente, uma verdade absoluta.
2 curtidas Responder Ver tradução

Ocultar todas as respostas

2 133 sem
Oi, @... Para isso passar, continue fazendo a sua parte. Juntos somos mais fortes!
1 Responder Ver tradução

3 sem
Pura verdade
1 curtida Responder Ver tradução

4 136 sem
Concordamos, @... ios. Continue se protegendo. Sua saúde é muito importante.
1 Responder Ver tradução

Ocultar todas as respostas

5 a 136 sem
Pior que é ... Temos sim que continuar nos protegendo...
1 curtida Responder Ver tradução

Ocultar todas as respostas

6 136 sem
Isso mesmo, @n... a.
Responder Ver tradução

7 136 sem
Sigamos com cuidado, proteção, disciplina e amor ao próximo.
6 curtidas Responder Ver tradução

Ocultar todas as respostas

8 em
@... isso
1 Responder Ver tradução

9 136 sem
Exato, @... Continue se protegendo.
1 Responder Ver tradução

Ocultar todas as respostas

10 os 136 sem
Continuar com os cuidados de prevenção é mto importante
1 Responder Ver tradução

11 em
Ele pegou a mim e a minha família!!! Mais já foiiii emboraaa!!!
Tchau tchau Covid -19
6 curtidas Responder Ver tradução

Ocultar todas as respostas

12 136 sem
Que notícia boa, @... Ficamos muito felizes por essa recuperação familiar.
Responder Ver tradução

Anexo E – Post 17 – Pausa na confecção de máscaras



DEZEMBRO 30, 2020

Seguir

Ateliê da @ [redacted] fechado pra uma pausa de descanso merecido 🙏 Desde março a gente não parou nem pra feriado, fim de semana... produzimos, passamos, embalamos e ENTREGAMOS 50.000 MÁSCARAS !!! Primeiro foram os kits de 3 por R\$ 10,00 (pra incentivar outras pessoas a ficarem com duas e doar uma) e chegamos a 7 por R\$ 20,00 !!! Foi um movimento de transferência de renda importante tanto pra quem podia comprar mas não achava máscara no mercado quanto pra quem sabia fazer mas não tinha matéria prima disponível (lojas de tecido e aviamento fechadas) A gente tinha uma montanha de retalhos e uma rede de amigos que se mobilizou em doação de tecidos c/elastano pra não precisar de elástico (item raro) A @ [redacted] desenhou uma peça que atendia a recomendação da OMS (dupla, cobria nariz e boca) e depois aprimorou junto com a Gracinha pra 3D e a tripla c/camada impermeável 🙏🙏🙏 Nossa GRATIDÃO a todos que contribuíram usando, comprando, doando, compartilhando nossas máscaras, a SOLIDARIEDADE foi das poucas coisas que levaremos de bom de 2020, valeu @ [redacted]

1 Parabéns, muito legal! 🙌
Responder Ver tradução

2 Parabéns!
Responder Ver tradução

3 @ [redacted]
Responder

4 Linda movimentação!
Responder Ver tradução

5 Que venha 2021 com SAÚDE, fé e esperança!!
Responder Ver tradução

6 🌟🌟🌟🌟🌟🌟🌟
Responder

7 Parabéns @ [redacted] 🙌
Responder Ver tradução

8 Eterna parceira 🙌 da @ [redacted]
Responder Ver tradução

9 🌟🌟🌟🌟
Responder

Anexo F – Post 18 – Equipes multidisciplinares

The image shows an Instagram post with a white background. At the top, the text reads "UTIs precisam de equipes multidisciplinares" in a bold, black, sans-serif font. Below the text is a cartoon illustration of a diverse group of healthcare professionals standing in a line. From left to right, they are: a male nurse in blue scrubs, a male doctor in a white coat, a female nurse in a white coat, a male doctor in a white coat, a female doctor in a white coat, a male doctor in a white coat, a female doctor in a white coat, a female nurse in blue scrubs, and a female doctor in a white coat. Below each character is a small label in Portuguese: "Técnico em Enfermagem", "Médico Intensivista", "Nutricionista", "Fisioterapeuta", "Fonoaudiólogo", "Médico Anestesiologista", "Farmacêutico", "Assistente Social", and "Psicólogo". To the right of the illustration is a right-pointing arrow. The post's caption, in a smaller black font, lists various roles: "Médico Intensivista. Intensivista é o médico treinado e especializado para atendimento de pacientes internados em UTI. Na Pandemia da COVID 19 Médicos de diversas especialidades..... Enfermeiro intensivista. ... Técnico de Enfermagem. ... Fisioterapeuta. ... Farmacêutico. ... Nutricionista ... Psicólogo. ... Assistente Social... Fonoaudiólogos..... Serviços Gerais Além dos insumos, EPIs, Central de Esterilização..... Vamos #canceleacovid #vacinasparatodosja #cademinhavacina". The post has four comments, each with a heart icon and a reply button. Comment 1: "Equipe Multi faz toda diferença no cuidado". Comment 2: "Respiradores são inúteis sem equipe". Comment 3: "Vejo até a @... nessa equipe". Comment 4: "Isso mesmo amigo!!".

UTIs precisam de equipes multidisciplinares

Médico Intensivista. Intensivista é o médico treinado e especializado para atendimento de pacientes internados em UTI. Na Pandemia da COVID 19 Médicos de diversas especialidades..... Enfermeiro intensivista. ... Técnico de Enfermagem. ... Fisioterapeuta. ... Farmacêutico. ... Nutricionista ... Psicólogo. ... Assistente Social... Fonoaudiólogos..... Serviços Gerais Além dos insumos, EPIs, Central de Esterilização..... Vamos #canceleacovid #vacinasparatodosja #cademinhavacina

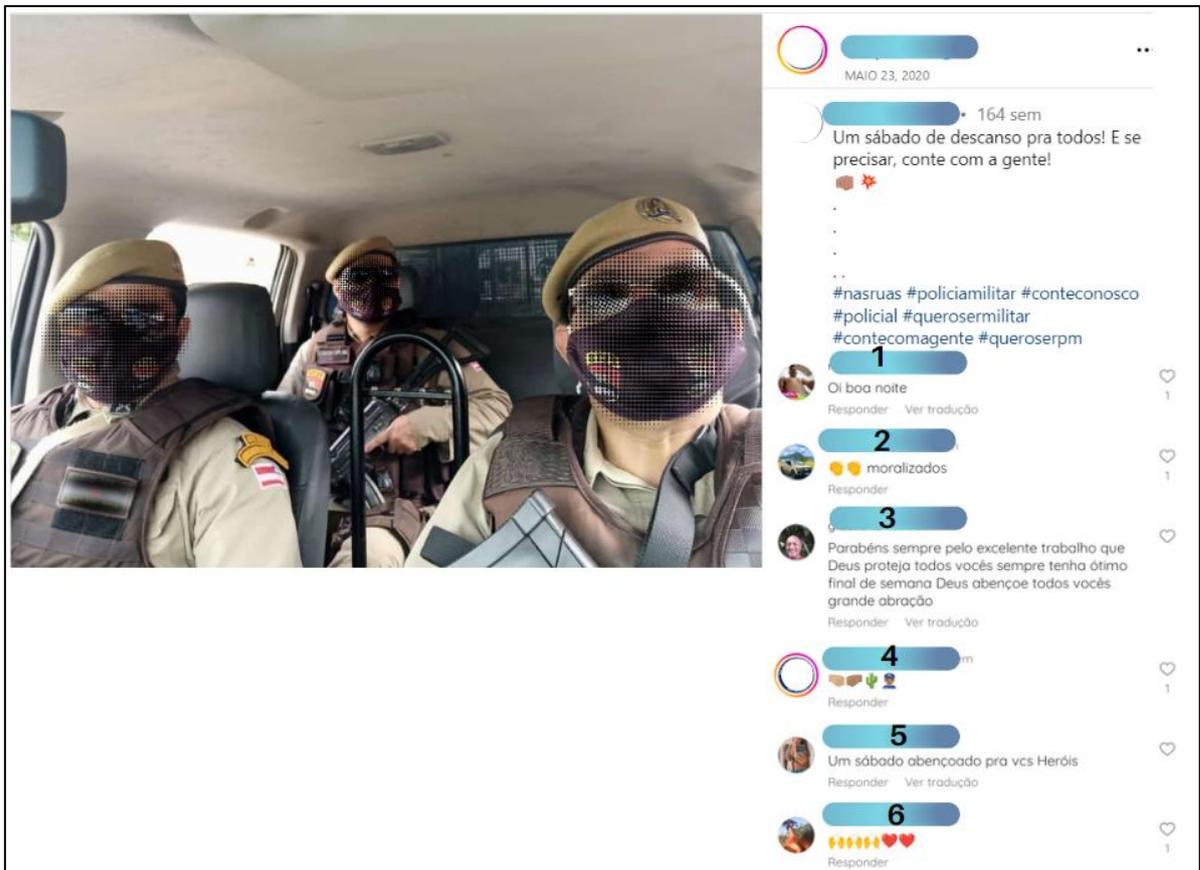
1 Equipe Multi faz toda diferença no cuidado
Responder Ver tradução

2 Respiradores são inúteis sem equipe 🧡🧡🧡
Responder Ver tradução

3 Vejo até a @... nessa equipe ❤️
Responder Ver tradução

4 Isso mesmo amigo!!
Responder Ver tradução

Anexo G – Post 19 – O trabalho da segurança pública



Anexo I – Post 21 – Vamos fazer o bem



 **[Redacted]** • Seguir ...
ABRIL 26, 2020
Em Casa

 **[Redacted]** Edita • 168
do sem
peito
Em tempos difíceis, vamos fazer o Bem!

A nossa integrante **[Redacted]** ho
(uma de nossas mulheres assistidas
pela associação) está confeccionando
máscaras em casa e doando para
pacientes oncológicos/pessoas que
tenham a necessidade de sair de casa
diante a pandemia (seja para consultas,
tratamentos, trabalho...).

 **1**
👍👍👍
Responder 1

 **2** 168 sem
Valor????
Responder 2

 **3** 168 sem
@**[Redacted]** bom dia, as
máscaras estão sendo doadas. Você
pode entrar em contato com Rosa
através do telefone de contato
Responder

 **4** 168 sem
Parabéns minha amiga e guerreira Rosa 🙌🙌
👍 são gestos como esse que são necessários
para um mundo melhor
Responder Ver tradução 1

 **5** sem
Obrigada Rosa por se preocupar com todas nós
❤️👍
Responder Ver tradução 1

 **6** m
Parabéns, lindo gesto 😊
Responder Ver tradução 1

 **7** 168 sem
👍👍👍
Responder 2

Anexo J – Post 22 – Sorrir com os olhos



Teresina MAIO 12, 2020 [Seguir](#) ...

166 sem
Em tempos de crise nunca fez tanto sentido **SORRIR** com os Olhos! 😊😊😊

Aderindo a Campanha
#mascarassalvamvidas
#usemascara
#mascaradetectado
#todosjuntos .
E vou convidar as amigas
@ [redacted] @ [redacted]
@ [redacted] 😊
Ver tradução

1 166 sem
Farei 🍷
Responder

2 166 sem
Desafio aceito amiga! Máscara salvam vidas! 🍷🍷
Responder Ver tradução

3 166 sem
Tá linda!
1 curtida Responder Ver tradução

Ocultar todas as respostas

4 166 sem
m @ [redacted]
Obrigada ❤️
Responder Ver tradução

5 166 sem
Linda

6 166 sem
m @ [redacted] 😊😊
1 curtida Responder

Anexo K – Post 23 – Conjunto de mascarará e porta caneta



Seguir
MAIO 6, 2020

67 sem
Pq eu sou peruca e tenho conjuntinho de máscara e porta caneta (e marcador de página) de gatinho pra usar no trabalho! 🐱
@n... obrigada pelo presente! 🥰❤️
Reuniões agora serão mais lindas e econômicas, já que irei perder menos canetas! 🥰
Quem me achava chata antes, se prepare, pq agora vou ficar um nojo! 🤢

1 em
princesa da tia, como pode te acharem chata com essas curvas? 🤔
1 curtida Responder Ver tradução

Ocultar todas as respostas

1 sem
@v... é pela personalidade mesmo! 🥰
1 curtida Responder Ver tradução

2 166 sem
@r... aí que não tem como mesmo. 🤔

3 67 sem
Vou querer kit combinando
1 curtida Responder Ver tradução

Ocultar todas as respostas

4 sem
@v... manda mensagem pra @r... que ela faz com muito amor! 🥰
Responder Ver tradução

5 67 sem
@v... vou mandar. Obrigada
Responder Ver tradução

Anexo L – Post 24 – Vocação para o amor



Anexo M – Post 25 – Trabalho e gratidão



1 em

Quanta gratidão em meu trabalho. Amo q'faco. #mascarassalvamvidas. #O amor é a cura. ❤️❤️❤️🙏🙏🙏 @vanessavaleriosilva
Ver tradução

1 em
❤️❤️❤️
1 curtida Responder

2 em
Parabéns que coisa linda titia torceu muito pra esta Maravilha Tem que ser subrinha da Nana Jesus ti protege sempre.
1 curtida Responder Ver tradução

3 11 sem
@nanaursino ❤️❤️❤️
Responder

4 1 sem
Eu ameeeeiiiiiii 🥰🥰🥰 parabéns pelo seu trabalho ❤️
1 curtida Responder Ver tradução

5 111 sem
❤️❤️❤️🥰🥰🥰
1 curtida Responder

6 111 sem
aa sem
A melhor de todas !!! 🥰🥰🥰

Anexo N – Post 26 – Confeção de máscaras



[User Profile] Nova Iguaçu • Seguir

O trabalho por aqui não para! Já foram mais de 700 máscaras distribuídas 🙌 Se você ainda não tem a sua ou sabe de alguém que precisa do acessório, fale comigo ❤️ Lembrando que as máscaras são gratuitas. Se puder doar alimento ou produto de higiene, aí aceito. Toda doação será destinada a famílias carentes da Baixada Fluminense. #mascarassalvamvidas #eucuidodevocevocecidademim

Ver tradução

1 sem
Te amo
Responder

2 7 sem
Responder

3 67 sem
Responder

4
Responder

5 67 sem
Que iniciativa linda 🙌
Responder

6 m
Vc é um ser de muita luz! ❤️

7
Tô quase levando minha doação de Madureira pra nova Iguaçu. Aí te vejo ❤️
Responder Ver tradução

8
Orgulho que fala né 🙌🙌🙌
Responder Ver tradução

9
Linda! Maravilhosa! ❤️❤️❤️
Responder Ver tradução

10 sem
Lindeza
Responder Ver tradução

Curtido por tassiacarvalho e outras pessoas
MAIO 5, 2020

Anexo O – Post 27 – Tema do ENEM

17 de janeiro de 2021 · 2 mil

Tema Redação Enem 2020

Na tarde de hoje, 17 de janeiro, primeiro dia do **Enem 2020** os inscritos produziram a redação, cujo tema foi **"O estigma associado às doenças mentais na sociedade brasileira"**. Os estudantes precisaram elaborar o texto em até 30 linhas e desenvolvê-lo no tipo dissertativo-argumentativo.

434 419

2 mil

1
Minha filha realizou a prova como treino, pois está no segundo ano do ensino médio. Ela se surpreendeu positivamente com o tema. No geral os estudantes esperavam por um tema relacionado ao desenvolvimento educacional, alfabetização e acesso. Não sei se fez certo, mas baseou-se no Alienista de Machado e fez referência a outros escritores. Acho válido trazer o tema, pois as discriminações e as falhas na política inclusiva rendem bastante. Ela está ansiosa pelo resultado.

2
Anielisa Muito bom ela ter se apoiado no livro: O alienista e tê-lo como argumento. Penso que cada participante tem sua bagagem intelectual e é necessário usá-las quando convier! Parabéns a sua filha e vamos torcer!

3
Não tão fácil pra quem acabou de sair do ensino médio, mas acho que minha filha se saiu bem. Na expectativa do resultado.

4
Eu escolheria um dos problemas mais comentados em época de pandemia e desacreditado por várias pessoas: depressão.

5
St falar sobre depressão pode ser considerado tangenciamento se não tratar como estigma. É aí que o candidato cai!

6
St achei um tema bem interessante, visto que tem muita depressão e ansiedade nessa faixa etária, quantos adolescentes não se suicidam

7
Só eu acho que muita gente não conseguiu fazer a redação dentro da proposta, por não ter ideia do seja "estigma"?

8
Moisés Hahaha Pensei também.

9
Moisés o texto 2 motivador para a redação explicou q estigma aponta para marcas ou cicatrizes deixadas por feridas, e voltado para o tema explica que a palavra está " presente no universo das doenças psíquicas", então ficou bem claro acredito que sim.

10
Moisés Ah, não sabia. Sendo assim, ficou tranquilo.

11
Moisés sim.

12
Anielisa É só falar de si, muitas pessoas têm suas cicatrizes e dores. Gostei desse tema.

Alina 13
 Não achei um bom tema. O que não diminui a importância do debate sobre a proposta da redação.
 PS: a maioria é adolescente e não conhece essa realidade, não é com dois textos base que muda a perspectiva de um tema demasiadamente denso.

Mayara 14
 Aline... se certos temas nunca forem falados ou discutidos, eles nunca vão ouvir falar mesmo. Vi vários cursos discutindo e abordando. Ainda mais em um ano que tanto se falou de saúde mental.
 Os textos são textos bases, lá na redação mas tem que ir preparado. Ngm se prepara com o texto da prova

Alina 15
 Mayara... bom, o pouco que conheço sobre escola pública, faz com que eu tenha essa opinião. Ser profa de língua portuguesa não é tão simples como parece!

Mayara 16
 Aline... nunca vai ser. E eu estudei a vida toda em escola pública mas sempre busquei conhecimento, ler de tudo um pouco e no ano que fiz Enem, foi um tema horrível pra mim (imigração) mas consegui desenvolver pq buscava ler sempre um pouco de tudo.
 E nessa época nem tinha smartphone de fácil acesso. Era lendo revista, jornal e etc
 Sei que nem todos tem acesso mas se não buscar, não vão ter mesmo
 E ser prof, nunca será fácil
 Mas estamos falando de alunos tb
 Cada um faz sua parte

Alina 17
 Mayara... espero que você releia o teu texto e consiga fazer uma análise de quantas vezes você colocou o eu. Não meça uma sociedade com a tua régua!

Mayara 18
 Aline... eu só posso falar da minha experiência e a de mais ngm
 Não tô fazendo uma redação. Tô contando MINHA experiência e talvez por isso, tanto eu 😊
 Agora se saúde mental, que é um tema tão atual, ainda tá sendo estigmatizado e colocado como algo difícil de tratar e procurar se informar, tá difícil pra SOCIEDADE

Alina 19
 Mayara... meu bem, essa é a tua área de atuação.

Mayara 20
 Aline... independente disso, não são profissionais que vão fazer a prova
 São estudantes
 Quando fiz sobre imigração, lei seca, violência contra a mulher, não fui como advogada ou profissional mas sim como estudante que tenta ler de tudo um pouco e tá por dentro das novidades

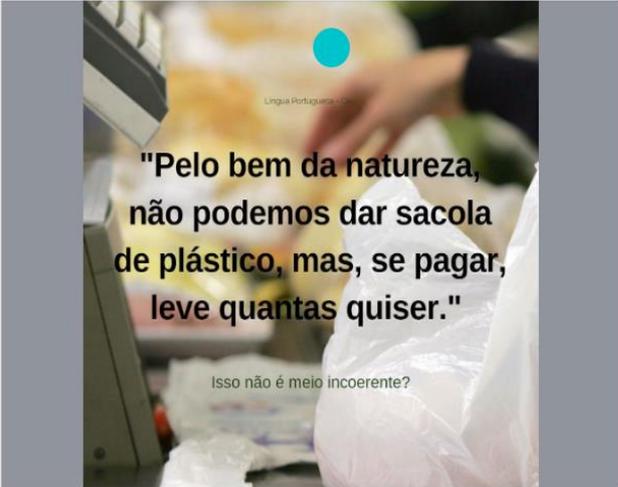
Alina 21
 Eu entendi o que a Aline afirmou.
 E é isso que me chama a atenção. O tema é amplo, vivenciado de perto e exemplos não faltam, mas a questão está no dissertar e argumentar, relacionando adequadamente os conhecimentos prévios sobre o assunto.
 E o ponto é: quais conhecimentos prévios são construídos em relação a esse tema? A sociedade não dialoga adequadamente com a ciência e com suas discussões.
 Não quero tecer julgamentos temerários, mas usaria afirmar que poucos sequer trouxeram o filme que foi protagonizado pela Glória Pires (Nise). Poucos realmente entendem que essas doenças são realmente doenças e não "escolhas". É um tema realmente denso.

Alina 22
 Aline... exatamente, complicado para um adolescente entender o que é desequilíbrio mental, argumentar sobre esse tema em meio a uma pandemia, com um turbilhão de informações, onde as aulas foram remotas e muitos ficaram sem. Achei extremamente injusto!

Anexo P – Post 28 – Uso de sacolas plásticas

17 de janeiro de 2020

Sei que o tema nada tem a ver com a página, mas vocês não acham que isso é meio incoerente? Resolvi abrir essa exceção, pois acredito que o debate seja válido.



"Pelo bem da natureza, não podemos dar sacola de plástico, mas, se pagar, leve quantas quiser."

Isso não é meio incoerente?

3,4 mil curtidas 683 comentários 1,3 mil compartilhamentos

1
No meu tempo, tínhamos um saquinho lindo de tecido pra comprar pão... Pra ir ao mercado comprar carne verduras ou frutas era uma cesta de palha e pra comprar farinha arroz ou feijão uma bolsa de palha Hoje com a modernidade se for a feira com cesta ou bolsa de palha é brega e ir a padaria com um saco comprar pão também é brega..... Saudade desse tempo

2
Antes como vejo em filmes essas cestas e bolsas de palha e acho tão lindas, pena que não é mais assim, né. O meio ambiente agradecerá.

3
Não seria melhor orientar a população a reduzir, reaproveitar e reciclar TUDO?

4
Antes de aparecerem essas sacolas, as sacolas dos mercados eram de papel, e eram ótimas!

5
Acredito que pagar é um "incentivo" para mudarmos hábitos. Assim como o cinto de segurança do carro, todo mundo sabia que era importante, mas só quando começaram a multar que as pessoas mudaram o hábito de andar sem cinto. Eu demorei pra acostumar com as sacolas retornáveis, mas agora já é meio automático, quando penso em ir ao mercado já lembro de levar a sacola. Mudar é difícil mas vale a pena.

6
Sinceramente não tô vendo mais aquele monte de sacolinhas pelas ruas e achei maravilhoso aos olhos!! Tá dando efeito sim.

7
Mudei da capital, São Paulo, para o litoral. Me causa estranheza chegar no supermercado e ter pacotes de sacolinhas disponíveis nos caixas. Acostumei a não usá-las, levo sempre comigo sacolas retornáveis. Me acostumei, faz sentido pra mim. O importante é a mudança consciente de hábitos. 😊👍

8
As sacolas agora são biodegradáveis, porém alegam que o custo é maior. A ideia inicialmente é não ser radical, e educar as pessoas aos poucos. (Assim, acredito 🙏)

9
Acho que essa é uma medida que visa incentivar as pessoas a levarem suas sacolas sem a necessidade de utilizar embalagens descartáveis. Na verdade nem temos a certeza de as embalagens oferecidas pelos supermercados são geralmente biodegradáveis como deveriam ser pois não sabemos quem fiscaliza as empresas que produzem essas embalagens. Então em nome do meio ambiente vamos fazer a nossa parte e levar nossas embalagens e assim ficamos fora de toda essa hipocrisia.

10
Sempre achei incoerente e sempre levantei esse questionamento. Pra mim, fica claro que o objetivo é lucrar em cima das sacolas e não 'cuidar do meio ambiente'. Desculpa se alguém pensa ao contrário, mas essa é minha opinião...

Anexo Q – Post 29 – Esclarecimentos

 17 de outubro de 2020

Boa noite a todos!

A postagem anterior causou mais polêmica do que eu imaginava, mas isso faz parte do meu trabalho. Pedi tanto para as pessoas serem educadas nos comentários, mas algumas simplesmente ignoraram o meu pedido. Tudo bem, isso também faz parte do meu trabalho.

O que não faz parte do meu trabalho é eu aceitar calada tantas ofensas, deboches e insanidades a respeito da minha página. Preciso esclarecer alguns comentários que li.

Sei que gramaticalmente as três opções que escrevi sobre o gênero neutro estão erradas, sei que isso não existe na língua portuguesa, mas é uma questão que está sendo discutida atualmente e, como educadores, devemos estar cientes disso. Há maneiras e maneiras de falarmos sobre o assunto. Tenham a certeza de que a minha abordagem foi meramente educacional.

Não estou dando ibope para nada. Não estou defendendo e apoiando nada. Quero apenas que as pessoas entendam como funciona essa questão do gênero neutro. Até para elas entenderem que ele não existe na língua portuguesa, é preciso falar, conversar a respeito.

Apesar de toda a polêmica que a postagem trouxe, achei que foi válida a publicação. Há comentários valiosos que devem ter ajudado outras pessoas a entenderem melhor o tema.

Não é só porque estamos em um página sobre a língua portuguesa que devemos saber tudo sobre o assunto. Não! Estamos juntos aqui para aprendermos uns com os outros. Sem deboche, com respeito e educação. Uns sabem mais e outros, menos. Precisamos ter maturidade para falarmos sobre todo tipo de assunto, mesmo que ele vá de encontro ao que pensamos. Só assim teremos argumentos para expormos nossas opiniões.

Obrigada a todos que deixaram seus comentários com educação e maturidade.

Um abraço,

"Independentemente do lado em que esteja, cultive a paz."



 4 mil  812 comentários  30 compartilhamentos

1
Carla...
Excelente página mas me abstenho de opinar nesta questão, com sinceridade e educação acho que há problemas muito mais importantes no mundo louco em que estamos vivendo. De verdade a página é muito boa.
Curtir Responder 2 a 15

2
Adri...
Carla... verdade. Ainda lidamos com o problema de 11 milhões de brasileiros ainda analfabetos. Isso sim é muito preocupante.
Curtir Responder 2 a 2

3
Carla...
Adri... totalmente de acordo
Curtir Responder 2 a

4
Saber ouvir quem pensa diferente é uma das características mais difíceis para todos neste momento de sim ou não e basta
Curtir Responder 2 a 16

5
Be...
Se a página é para exposição da norma gramatical, então por que um assunto tão fora de contexto? Decida-se. E escolhemos.
Curtir Responder 2 a 32

6
Autor
Beto, não está fora de contexto, é justamente o contrário. É um assunto que tem se falado muito. Continuarei com o meu trabalho seguindo as normas gramaticais. Sempre. Obrigada pelo apoio à página.
Curtir Responder 2 a 20

7
Be...
Beto não é fora de contexto. Isso é muito importante para os estudos de língua. Sabia que existe uma ciência que estuda esses fenômenos. Acredito que seja uma pessoa muito preocupada com assuntos da língua, por isso está aqui. Sugiro conhecer a linguística e sua literatura.
Curtir Responder 2 a

8
Céu, tão maravilhosa!
A discussão é importantíssima, pena que algumas mentes sejam tão pequenas.
Curtir Responder 2 a 125

Anexo R – Post 30 – Bênção de sacerdote em tempo de pandemia

 **[Redacted]** 31 de março de 2020 · 🌐

Em bênção para os fiéis, sacerdote acionou acidentalmente dispositivo da câmera e não percebeu filtros aplicados ao rosto



Sem querer, padre usa filtro do Instagram em celebração e diverte fiéis
Em bênção para os fiéis, sacerdote acionou acidentalmente dispositivo da câmer...

👍❤️👍 950 106 comentários 150 compartilhamentos

1 Superfã
Ele ficou muito fofinho!!! 😍
Curtir Responder 3 a

2 Th...
Achei fofo!
Curtir Responder 3 a

3 Re...
Tadinho! 😊
Curtir Responder 3 a

4 L...
Jé...
Curtir Responder 3 a

5 Al...
Que bonitinho! Ele ficou muito fofo. Que Deus abençoe 🙏
Curtir Responder 3 a

6
Muito fofo!!!

7
Isso mostra o esforço que muitos sacerdotes vêm fazendo para não deixar seu povo se sentir sozinho em meio a este tempo tão difícil. Há padres que não têm quase nenhuma habilidade com redes sociais, mas mesmo assim estão procurando vencer as dificuldades e levar um pouco de esperança e alento para as pessoas. Que Nossa Senhora abençoe a vida de todos os Sacerdotes que vivem este ministério com amor.
Curtir Responder 3 a

8
Vr...
Curtir Responder 3 a

9
Th...
Vr... Ninguém da minha paróquia viu esse meu esforço!
Curtir Responder 3 a

10
Tadinho... um pouco de leveza nesses dias tão pesados! Que Deus o abençoe!
Curtir Responder 3 a

11
hahah! Voce viu isso? Que fofo, gente
Curtir Responder 3 a

12
se eu decidir um dia gravar algo
Curtir Responder 3 a

13
Eu to dando pala, mas com respeito 🙏🙏🙏🙏
Curtir Responder 3 a

14
Taooo fofinho ele ❤️ melhor missa 🙏
Curtir Responder 3 a Editado

15
Foi bom. Trouxe leveza 🙏
Curtir Responder 3 a

Anexo S – Quadro pertencente ao universo da pesquisa contendo os 180 comentários que não foram apresentados na análise

Comentários	Categorias de polidez							
	Verbais				Não verbais			
	Elogios	Cumprimento/ agradecimento	Diminutivos afetivos	Atenuação/ cortesia positiva	Elogios	Cumprimento/ agradecimento	Simbolos afetivos	Atenuação/ cortesia positiva
Anexo A – Post 13 – Eu cuido de você e você cuida de mim								
Autor do post				x			x	
01							x	x
02							x	
03	x						x	
04	x						x	
05	x						x	
06	x						x	
07								
Anexo B – Post 14 – A riqueza da polidez								
Autor do post								
01						x		
02						x	x	
03						x		
04		x						
05						x		
06		x						
Anexo C – Post 15 – Opiniões								
Autor do post				x				
01						x		
02								
03				x				
04	x							

	Elogios	Cumprimento/ agradecimento	Diminutivos afetivos	Atenuação/ cortesia positiva	Elogios	Cumprimento/ agradecimento	Simbolos afetivos	Atenuação/ cortesia positiva
Anexo D – Post 16 – O vírus não cansou da gente								
Autor do post								
01						x		
02				x				
03								
04				x				
05				x				x
06								
07				x				
08							x	
09				x				
10				x				
11						x		
12				x				
Anexo E – Post 17 – Pausa na confecção de máscaras								
Autor do post		x		x		x		x
01	x	x					x	
02		x						
03							x	
04	x							
05								
06							x	
07		x					x	
08	x						x	
09						x		

	Elogios	Cumprimento/ agradecimento	Diminutivos afetivos	Atenuação/ cortesia positiva	Elogios	Cumprimento/ agradecimento	Símbolos afetivos	Atenuação/ cortesia positiva
Anexo F – Post 18 – Equipes multidisciplinares								
Autor do post								
01								
02						x		
03							x	
04								
Anexo G – Post 19 – O trabalho da segurança pública								
Autor do post				x				x
01								
02	x					x		
03	x	x						
04								x
05		x						
06						x	x	
Anexo H – Post 20 – O trabalho da segurança pública II								
Autor do post				x				
01						x	x	
02	x							
03		x						
04	x					x		
05						x		x
06						x		
07						x		
08								
09						x		

	Elogios	Cumprimento/ agradecimento	Diminutivos afetivos	Atenuação/ cortesia positiva	Elogios	Cumprimento/ agradecimento	Simbolos afetivos	Atenuação/ cortesia positiva
Anexo I – Post 21 – Vamos fazer o bem								
Autor do post				x				
01						x		
02								
03								
04	x	x				x		
05		x		x			x	
06		x					x	
07						x		
Anexo J – Post 22 – Sorrir com os olhos								
Autor do post				x			x	x
01							x	x
02						x		
03	x							
04		x					x	
05	x							
06							x	
Anexo K – Post 23 – Conjunto de mascarã e porta caneta								
Autor do post	x	x					x	
01	x						x	
02								
03								
04	x						x	
05		x						

	Elogios	Cumprimento/ agradecimento	Diminutivos afetivos	Atenuação/ cortesia positiva	Elogios	Cumprimento/ agradecimento	Simbolos afetivos	Atenuação/ cortesia positiva
Anexo L – Post 24 – Vocação para o amor								
Autor do post				X			X	X
01	X						X	
02		X					X	
03							X	
04	X						X	
Anexo M – Post 25 – Trabalho e gratidão								
Autor do post	X	X		X		X	X	X
01							X	
02	X	X						
03							X	
04	X	X				X	X	
05						X	X	
06	X						X	
Anexo N – Post 26 – Confeção de máscaras								
Autor do post				X		X	X	X
01	X							
02							X	
03						X	X	
04						X		
05	X					X		
06	X						X	
07							X	
08	X						X	
09	X						X	
10	X							

	Elogios	Cumprimento/ agradecimento	Diminutivos afetivos	Atenuação/ cortesia positiva	Elogios	Cumprimento/ agradecimento	Símbolos afetivos	Atenuação/ cortesia positiva
Anexo O – Post 27 – Tema do ENEM								
Autor do post 1								
01	x			x				
02	x	x						
03								
04				x				
05								
06	x			x				
07				x				
08								
09				x				
10	x							
11								
12	x			x				
13								
14								
15				x				
16				x				
17								
18				x				
19								
20				x				
21				x				
22								

	Elogios	Cumprimento/ agradecimento	Diminutivos afetivos	Atenuação/ cortesia positiva	Elogios	Cumprimento/ agradecimento	Simbolos afetivos	Atenuação/ cortesia positiva
Anexo P – Post 28 – Uso de sacolas plásticas								
Autor do post				x				
01				x				
02	x			x				
03				x				
04	x							
05				x				
06	x			x				
07								x
08				x				
09				x				
10				x				
Anexo Q – Post 29 – Esclarecimentos								
Autor do post	x	x		x				
01	x			x				
02				x				
03				x				
04				x				
05								
06		x		x				
07	x			x				
08	x							

	Elogios	Cumprimento/ agradecimento	Diminutivos afetivos	Atenuação/ cortesia positiva	Elogios	Cumprimento/ agradecimento	Símbolos afetivos	Atenuação/ cortesia positiva
Anexo R – Post 30 – Bênção de sacerdote em tempo de pandemia								
Autor do post								
01	x		x				x	
02	x							
03			x					
04								
05	x	x	x			x		
06	x							
07		x		x				
08						x		
09								
10		x		x				
11	x							
12								
13								
14	x						x	
15				x				