

# TWITTER: UMA ANÁLISE PRAGMÁTICA DAS ESTRATÉGIAS DE IMPOLIDEZ EM COMENTÁRIOS NUMA MÍDIA SOCIAL

## *TWITTER: A PRAGMATIC ANALYSIS OF IMPOLITENESS STRATEGIES IN SOCIAL MEDIA COMMENTS*

Giselda dos Santos Costa  
UESPI

**Resumo:** Este artigo está no campo da linguística-pragmática dedicado a descobrir e analisar as estratégias de impolidez de tuítes contra a fala do presidente Bolsonaro quando ele declarou aos opositores que iriam vê-lo em 2022, ano da eleição no Brasil. Os dados foram retirados na coluna de comentários do Twitter no Blog da jornalista Andreia Sadi, nos dias 03 e 04 de fevereiro de 2021. Foram coletados 227 tuítes. 110 de internautas opositores ao Bolsonaro, 100 a favor e 07 de publicidades. Analisamos 110 tuítes que pertencem ao grupo de internautas que não gostam do presidente. É um estudo descritivo qualitativo apoiado em dados quantitativos. A técnica de coleta utilizada foi o método documental. Tivemos uma análise à luz do modelo interativo de Miles *et al.* (2014) e com base na taxonomia de Culpeper (1996). O resultado mostra que nos 110 comentários, a estratégia de impolidez positiva teve um total de 58 (52,6%), a estratégia sarcasmo teve 27 casos (24,5%), a estratégia de impolidez negativa teve 16 casos (14,6%), a estratégia de impolidez caluniosa teve um número total de 8 casos (7,3%) e polidez retida foi a estratégia de menor frequência a ocorrer nesta pesquisa (1,1%). O estudo mostrou que a impolidez não é apenas o oposto de polidez, mas a manifestação de desaprovação e antipatia mútua por meio de certos comportamentos comunicativos que sinalizam desrespeito.

**Palavra- chaves:** Estratégias de impolidez; Análise pragmática; Ameaça facial; Mídia social

**Abstract:** *This article is in the field of linguistic-pragmatics dedicated to discovering and analyzing the strategies of impoliteness of tweets against the speech of President Bolsonaro when he declared to opponents that they would see him in 2022, the year of the election in Brazil. The data were taken from the Twitter comments column on the blog of journalist Andreia Sadi, on February 3rd and 4th, 2021. 227 tweets were collected. 110 of internet users opposed to Bolsonaro, 100 in favor and 07 of advertisements. We analyzed 110 tweets that belong to the group of Internet users who don't like the president. It is a qualitative descriptive study supported by quantitative data. The collection technique used was the documentary method. We had an analysis in the light of the interactive model by Miles et al. (2014) and based on the taxonomy of Culpeper (1996). The result shows that in the 110 comments, the positive impoliteness strategy had a total of 58 (52.6%), the sarcasm strategy had 27 cases (24.5%), the negative impoliteness strategy had 16 cases (14.6%), the slanderous impoliteness strategy had a total number of 8 cases (7.3%) and withheld politeness was the least frequent strategy to occur in this research (1.1%). The study showed that impoliteness is not just the opposite of politeness, but the manifestation of mutual disapproval and dislike through certain communicative behaviors that can be disrespectful.*

**Keywords:** *Impoliteness strategies; Pragmatic analysis; Face threat; Social media*

## INTRODUÇÃO

A natureza dinâmica da interação social permite que os falantes escolham várias estratégias linguísticas a fim de promover, manter ou atacar a face de um destinatário (LIMBERG, 2009). De acordo com Limberg (2009), um falante pode empregar intencionalmente uma estratégia comunicativa para causar um conflito social. Esse tipo de estratégia deu origem ao reconhecimento da impolidez, um campo de estudo que foi negligenciado até os anos 1990. Como aponta Hatipoğlu (2007), os membros de cada comunidade possuem modos próprios de fazer impolidez. Essas ilocuções conflituosas parecem ser mais prevalentes principalmente, em nossos dias, nas conversas na Internet.

A internet mudou radicalmente o uso da linguagem, e a subjugação da impolidez nas redes sociais parece ser um fenômeno comum (CRYSTAL, 2006). Opiniões e críticas são postadas liberalmente nos tuítes em um tom predominantemente rude, especialmente quando se trata de figuras públicas. As pessoas usam deliberadamente atos de fala on-line para fazer comentários ofensivos, depreciativos, obscenos e com um grande tom de impolidez. Culpeper (2016) define impolidez como atitude negativa ou má em relação a um comportamento específico que ocorre em um determinado contexto. Ela é avaliada negativamente porque ataca a identidade ou os direitos de alguém intencionalmente na interação.

Nesta pesquisa, a interação dentro da plataforma Twitter é usada como uma mídia na qual se pode encontrar impolidez nos tuítes que outras pessoas podem ver, ler e responder ao postar on-line. Este aspecto da comunicação pela tecnologia permite que os internautas postem comentários agressivos frequentemente carregados de referências emocionais e rudes inaceitáveis, como intimidação, violações, discurso de ódio, racismo, blasfêmia etc. (BROMWICH, 2018). Os dados da pesquisa usados neste estudo são tuítes que representam discurso de impolidez em resposta ao presidente Bolsonaro quando declarou, aos opositores, que iriam vê-lo em 2022 novamente, ano da nova eleição para presidente no Brasil.

Na primeira parte deste artigo, abordaremos alguns conceitos da pragmática e os fundamentos sobre os quais Brown e Levinson (1987) construíram a estratégia de polidez. Isso, por sua vez, forneceu a base para a posterior elaboração de Culpeper (1996) da estrutura de impolidez que será descrita na segunda e terceira parte respectivamente. Na quarta parte, a estrutura teórica é ajustada para facilitar a coleta dos dados à luz do modelo interativo de Miles *et al.* (2014). Em seguida, a pesquisadora comentou o resultado da análise com base na taxonomia de Culpeper (1996). Por último, elaborou a conclusão com suporte da lógica nas descobertas.

## 1 REVISÃO DA LITERATURA

### 1.1 PRAGMÁTICA

A pragmática é o subcampo da linguística que analisa a linguagem em uso e a relação de

enunciados para um contexto particular. Uma definição de pragmática foi oferecida por muitos estudiosos, por exemplo, Levinson (1983); Crystal (1985); Wierzbicka (1991); Yule (1996); Mey (2001); Kecskes (2013). Wierzbicka (1991, p. 5) viu a pragmática como “a disciplina que estuda interação linguística entre ‘eu’ e ‘você’” (p. 5). Yule (1996) chamou de pragmática “o estudo de significado contextual comunicado por um falante ou escritor e interpretado por um ouvinte ou um leitor” (p. 3). De acordo com Mey (2001), “a pragmática estuda o uso da linguagem em comunicação humana conforme determinado pelas condições da sociedade” (p. 6).

Crystal (1985), a definiu como o estudo da linguagem do ponto de vista dos usuários, principalmente das escolhas que fazem, as restrições que eles encontram ao usar a fala na interação social e os efeitos que seus usos têm sobre outros participantes no ato de comunicação. (p. 240). Kecskes (2013) examina a pragmática de uma perspectiva intercultural e adota uma abordagem sociocognitiva nas interações. Segundo este autor, a abordagem sociocognitiva “ênfatiza que a produção e a compreensão da linguagem envolvem tanto a experiência e o conhecimento prévio” (p. 45).

Segundo os estudos acima, podemos concluir que a pragmática se concentra na construção e na interpretação do significado em um dado contexto e na influência do contexto no significado. Como um dos ramos dos estudos linguísticos, a pragmática cobre âmbitos bastante amplos que incluem alguns conceitos centrais, como dêixis, ato de fala, implicatura, princípio cooperativo e polidez.

De acordo com Yule (1996), dêixis, que é derivada do grego antigo e significa mostrar ou apontar, é um termo técnico para uma das coisas mais básicas que as pessoas fazem com declarações. Dêixis é claramente uma forma de referindo-se que está vinculada ao contexto do falante. Se as pessoas não conhecem o contexto do enunciado, elas encontrarão dificuldade em interpretar as expressões dêíticas como: este, eu, você, então, abaixo, acima etc., porque não há requisito para usar essas palavras. Yule (1996) classifica dêixis em três categorias: pessoal, espacial e temporal.

Além das dêixis, outro escopo de estudo sobre a pragmática são os atos de fala. O termo ‘ato de fala’ foi cunhado pelo filósofo linguístico John Langshaw Austin (1962) e desenvolvido por outro filósofo, John Rogers Searle (1979). Eles sustentaram que, ao usar a linguagem, as pessoas não apenas fazem afirmações proposicionais sobre objetos, entidades, estados de coisas, mas também cumprem funções, como solicitar, negar, apresentar, desculpar etc. Em outras palavras, eles desenvolveram a teoria acreditando que a linguagem é usada para realizar ações. Austin (1962) classificou os atos de fala em: locucionário, ilocucionário e perlocucionário.

A implicatura é outro campo no âmbito da pragmática. Este estudo foi introduzido por Grice (1975) para dar conta de informações entre o que é literalmente dito e o que é transmitido. O estudioso cunhou a palavra implicatura conversacional para se referir ao processo de inferência por meio do qual os significados dos enunciados são interpretados em relação ao seu contexto de uso. Assim, como Mey (1993) afirmou, implicatura é algo que é afirmado indiretamente na conversa. É algo que fica implícito no uso real da linguagem.

Além disso, para que as implicaturas sejam interpretadas, algum princípio cooperativo básico deve ser considerado. O Princípio Cooperativo de Grice (1975) tem como objetivo orientar

os participantes que suas comunicações sejam cooperativas, ou seja, verdadeiras, informativas, relevantes e breves. O processo de inferência por meio do qual surgem as implicaturas resulta da adesão às máximas de qualidade, quantidade, relação e modo.

Outro tópico sobre a pragmática é a polidez. O emprego da polidez é usado para mostrar consciência da face de si e da outra pessoa (YULE, 1996). A face significa autoimagem pública e refere-se a um sentido emocional e social que tem de si e espera que o outro reconheça. Funciona dentro da sociedade e tem uma estreita relação com etiqueta e cultura. A discussão adicional sobre polidez será feita na seção abaixo.

## 1.2 POLIDEZ

Brown e Levinson (1987) adotam a proposição de Goffman de que a polidez é uma ação linguística socialmente motivada que consiste nos esforços interativos mútuos dos participantes para apoiar e manter a autoimagem pública que todos os interlocutores reivindicam para si mesmos. Essa teoria se baseia na afirmação de que todo indivíduo tem uma face, que eles definem como uma imagem pessoal pela qual apresentam-se em público e que é envolvida emocionalmente.

O conceito de face é como algo que pode ser mantido, perdido ou aprimorado e está no núcleo da abordagem de Brown e Levinson (1987). Brown e Levinson (1978/87) baseiam-se no conceito de face de Goffman (1967/2005) e nas máximas de Grice (1975) para construir a teoria da polidez. Os autores constroem o conceito de face baseando-se em um duplo desejo: o desejo de ter suas ações desimpedidas, o que é chamado de ‘face negativa’, e o desejo de aprovação e apreciação, o que é chamado de ‘face positiva’.

As noções de face positiva e face negativa propostas às vezes não são compreendidas com facilidade, o que pode gerar certa confusão conceitual. Assim, na tentativa de compreendermos melhor, tomamos empréstimo as palavras de Koch (1992, p. 107), ao apontar que “cada indivíduo tem uma face externa (“positiva”) – o modo como deseja ser visto pelos outros – que gostaria de ver preservada. Por outro lado, possui também uma face interna (“negativa”), seu território íntimo, que não gostaria de ver invadido.

A face negativa representa um desejo de autonomia e liberdade, enquanto a face positiva representa um desejo de aprovação em termos de comportamentos e valores, etc. No entanto, Brown e Levinson (1987) são criticados porque (i) eles ignoraram o relacionamento interpessoal ou perspectiva social da face, e (ii) eles superestimaram a noção de liberdade e autonomia do indivíduo (GU, 1999).

Tomando as críticas levantadas para a estrutura de Brown e Levinson, bem como o foco em elementos interpessoais no diálogo, Spencer-Oatey (2008) propôs uma estrutura modificada para o conceito de face. No entanto, ela prefere o termo *rapprochement* – sintonia/afinidade social (em português) em vez de ‘face’, uma vez que o novo termo tem uma abrangência maior. Seguindo Goffman, ela sugere que face está associado a valor pessoal / relacional / social e se preocupa com o senso de valor das pessoas, dignidade, honra, reputação, competência e assim por diante. Por outro lado,

ela apresenta o conceito de direitos de socialidade e obrigações – como uma resposta às críticas – referindo-se ao direito social, e reflete as preocupações das pessoas sobre justiça, consideração e adequação comportamental durante a interação (p. 13). Veja a tabela 1.

TABELA 1- ESTRUTURA MODIFICADA PARA O CONCEITO DE F

<p><b>FACE</b></p> <p>Definido com referência a Goffman (1967, p. 5): “o julgamento de <b>valor social</b> que uma pessoa efetivamente reivindica para si mesmo durante um determinado contato” (2008, p. 13). Por exemplo, obediência, lealdade, honestidade, sucesso, liberdade, etc)</p> <p><b>DIREITOS DE SOCIALIDADE</b></p> <p>Definido como os “<b>direitos sociais</b> fundamentais que uma pessoa efetivamente reivindica para si mesma em suas interações com os outros” (2008, p. 13).</p>	<p><b>Face de qualidade</b> (relacionado consigo mesmo como indivíduo): “Temos um desejo fundamental de que as pessoas nos avaliem positivamente em termos de nossas qualidades pessoais, por exemplo, nossa confiança, habilidades, aparência etc.” (2002, p. 540)</p> <p><b>Face relacional</b> (relacionado consigo mesmo no relacionamento com os outros): “Às vezes, também pode haver uma afinidade relacional; por exemplo, ser um líder talentoso e / ou um professor bondoso que envolve um componente relacional que é intrínseco à avaliação” (2008, p 15).</p> <p><b>Face de identidade social</b> (relacionado a si mesmo como um membro do grupo): “Temos um desejo fundamental de que as pessoas reconheçam e defendam nossas identidades ou papéis sociais” (2002, p. 540).</p> <p><b>Direitos patrimoniais:</b> “Temos uma convicção fundamental de que temos direito à consideração pessoal dos outros, para que sejamos tratados de forma justa: que não somos indevidamente impostos, que não somos injustamente ordenados e que não somos aproveitados ou explorados” (2008, p. 16)</p> <p><b>Direitos de associação:</b> “Temos uma convicção fundamental de que temos direito ao envolvimento social com os outros, de acordo com o tipo de relação que temos com eles” (2008, p. 16)</p>
---	--

FONTE: Categorias da estrutura do modelo de gestão de relacionamento (Spencer-Oatey, 2008). Tabela adaptada de Culpeper (2016, p. 429).

Sendo assim, em qualquer comunicação, que pressupõe no mínimo dois sujeitos, há pelo menos quatro faces em jogo, de tal modo que os atos realizados na interação entre os participantes implicam, potencialmente, ameaças às suas faces negativas e positivas. Tais atos verbais, neste processo interacional, são chamados de atos de ameaça à face (AAF), mais conhecidos pelo termo inglês *face threatening acts* (FTA).

Bousfield (2008) afirma que a quantidade de literatura sobre impolidez é insignificante quando comparada à robusta literatura sobre polidez. A razão para isso, na visão de Bernal (2008), é que “enunciados indelicados podem ser considerados atípicos em situações sociais cotidianas” (p.

7). Isso sugere que a impolidez geralmente não é considerada uma expectativa padrão em um evento comunicativo. Desta forma, este estudo é realizado no âmbito do campo da pesquisa linguística para dar uma contribuição adicional ao fenômeno da impolidez.

### 1.3 IMPOLIDEZ

O conceito de impolidez (ou grosseria, incivildade, agressão verbal, agravamento da face) é um fenômeno universal que ocorre em todas as culturas, mas sua manifestação pode variar de cultura para cultura. Isso ocorre porque nenhum enunciado linguístico é potencialmente grosseiro até que seja julgado como tal ou não por uma sociedade em particular. Bousfield (2008) opina que, em um evento de fala, a impolidez existe apenas nos casos em que a ameaça facial pretendida é percebida por todos os participantes envolvidos. Isso sugere que, para que a impolidez seja considerada bem-sucedida, a intenção do falante de ofender, ameaçar ou ferir o rosto de outra pessoa deve ser entendida pelo ouvinte.

De acordo com Culpeper *et al.* (2003), teoricamente, quando um ouvinte de um enunciado percebe um ato estratégico de impolidez, ele pode responder ou não responder, ou seja, ficar em silêncio. Se os participantes optam por responder, então eles podem aceitar o ataque facial ou podem contra-atacar. A última opção envolve um conjunto de estratégias que podem ser consideradas em termos de serem ofensivas ou defensivas. Estratégias ofensivas são contra-ataques faciais do outro, enquanto os defensivos contra o ataque facial por defendendo a própria face (ver Figura 1).

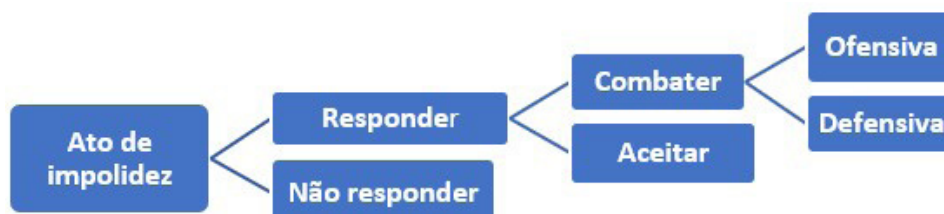


FIGURA 1 - OPÇÕES DE RESPOSTA

FONTE: Culpeper et al., (2003)

Jonathan Culpeper (1996) também constrói uma estratégia de impolidez semelhante à teoria da polidez de Brown e Levinson (1987). Ele usa definições anteriores de ‘faces’ para definir e construir a estrutura teórica do uso de estratégias destinadas a causar interrupção social em vez de manter a harmonia social. Mas o grau de ofensa e desconforto social é criado por um insulto geralmente influenciado pelo público e pelo contexto no momento de uso.

É importante destacar que Culpeper, em sua definição de impolidez, manteve o termo estratégias, que foi usado por Brown e Levinson para construir, regular e reproduzir formas de interação social cooperativa (Watts, 2003, p. 267). Culpeper (2016) define estratégias como “maneiras de atingir objetivos particulares na interação que são convencionais para uma comunidade particular” (p. 424). Ele propõe (1996), e posteriormente revisa (2011; 2016), cinco estratégias de impolidez para situações destinadas a atacar face do interlocutor em vez de salvá-lo. São elas:

impolidez caluniosa, impolidez positiva, impolidez negativa, polidez falsa e polidez retida.

a) Impolidez caluniosa: ele usa a linguagem mais hostil em comparação com outras estratégias. Nessa classificação, Culpeper (2011, p. 41) explica que o falante realiza os atos de ameaça à face de forma direta, clara, inequívoca e concisa. Isto é realizado em circunstâncias em que a face não é irrelevante ou minimizada. Há uma intenção do falante de atacar o rosto do destinatário.

b) Impolidez positiva: segundo Culpeper (2011.p 41), essa estratégia é criada para atacar a face positiva do destinatário. A face positiva é uma necessidade da pessoa de ser reconhecida e valorizada pelos outros, de ser aceita no mesmo grupo como um membro. Este procedimento é menos direto do que a impolidez caluniosa e, portanto, menos hostil. De acordo com Culpeper, a produção das estratégias de impolidez positiva consiste em: ignorar, desprezar, excluir o outro de uma atividade, ser desinteressado, despreocupado, antipático, usar marcadores de identidade inadequados, usar linguagem obscura ou secreta, usar palavras tabu, como palavrões ou linguagem abusiva ou profana e chamar as pessoas com outros nomes depreciativos.

c) Impolidez negativa: A pessoa usa essa estratégia para danificar o desejo de liberdade de ação do destinatário. Yule (1996) descreve a face negativa como as pessoas precisam ser libertadas, ter o poder de determinar suas próprias ações, e não serem forçadas por outras pessoas. Assim como a impolidez positiva, seu nível de hostilidade e franqueza é menor do que a impolidez caluniosa. Existem algumas ênfases de estratégias de impolidez negativas, elas são: amedrontar, zombar do ridículo, desdenhar, menosprezar, usar diminutivo, invadir o espaço do outro, associar explicitamente o outro ao aspecto negativo e registrar o endividamento do outro.

d) Polidez falsa: esta estratégia é a substituição do sarcasmo ou da falsa polidez, que anteriormente era considerada como a técnica onde os atos de ameaça à face (AAF) são empregados por meio de polidez fingida (CULPEPER, 1996). Esse critério pode ser difícil de identificar. Em comparação com as três estratégias anteriores, ela é muito menos direta e, portanto, menos hostil. Uma tática realizada por meio de implicatura, na qual a impolidez implicada pode ser simulada, se alguma vez questionada.

e) Polidez retida ou negada: reter polidez é uma estratégia em que um interlocutor está evitando um ato de polidez para com o destinatário quando é esperado. Por exemplo, a falha do destinatário em agradecer após receber um presente é considerada um caso de polidez negada ou retida. Veja na figura 1 o resumo teórico de nossa pesquisa.

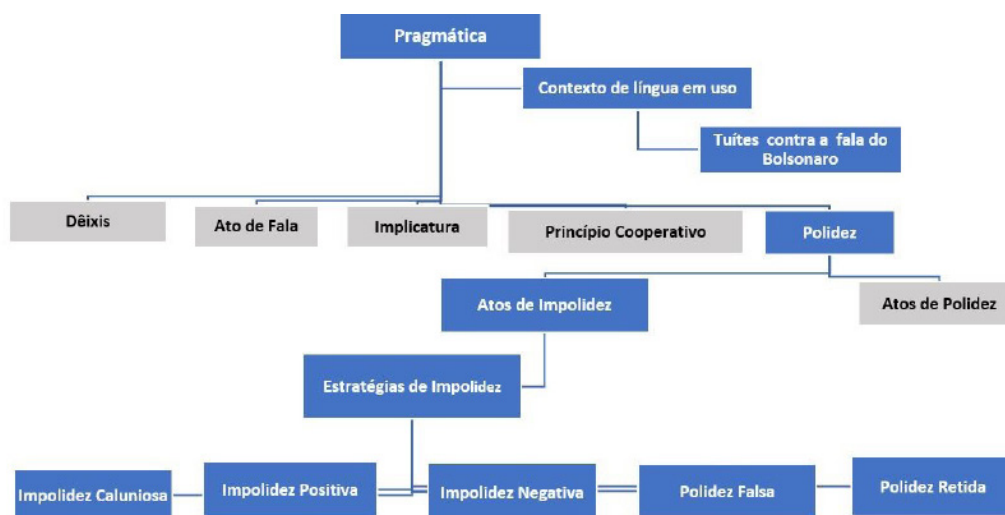


FIGURA 2 - RESUMO TEÓRICO DA PESQUISA

FONTE: Construção analítica da pesquisadora

## 2 METODOLOGIA

### 2.1 TIPOS DE ESTUDO

Estudiosos da linguística que buscam responder a questões sobre estratégias de impolidez descobriram que os métodos experimentais e quantitativos são insuficientes para explicar o fenômeno que desejam estudar. Portanto, a pesquisa optou por utilizar abordagem qualitativa descritiva apoiada em dados quantitativos, a fim de explorar comportamento, perspectiva, sentimento e experiência com atos de fala de impolidez em interação on-line dentro da plataforma Twitter.

O objetivo da pesquisa descritiva é descrever um fenômeno e suas características. Esta pesquisa está mais preocupada com o quê, quando e onde e não como ou por que algo aconteceu. Portanto, as ferramentas de observação e pesquisa são frequentemente usadas para coletar dados (GALL; GAL; BORG, 2007). Nessa pesquisa, os dados podem ser coletados qualitativamente, mas geralmente são analisados quantitativamente, usando frequências, porcentagens, médias ou outras análises estatísticas para determinar as relações.

Já a pesquisa qualitativa, no entanto, é mais holística e frequentemente envolve uma rica coleção de dados de várias fontes para obter uma compreensão mais profunda dos participantes individuais, incluindo suas opiniões, perspectivas e atitudes. A pesquisa qualitativa coleta dados qualitativamente, e o método de análise também é principalmente qualitativo. Isso geralmente envolve uma exploração indutiva dos dados para identificar temas, padrões ou conceitos recorrentes e, em seguida, descrever e interpretar essas categorias. É claro que, na pesquisa qualitativa, os dados coletados qualitativamente também podem ser analisados quantitativamente.

### 2.2 FONTE E COLETA DE DADOS

Os dados foram analisados por meio do método do Modelo Interativo (MILES *et al.*,



2014), com componentes compostos por: coleta de dados, redução de dados, exibição de dados e verificação/conclusões com base em inferência a partir de evidências ou premissas (Figura 3).

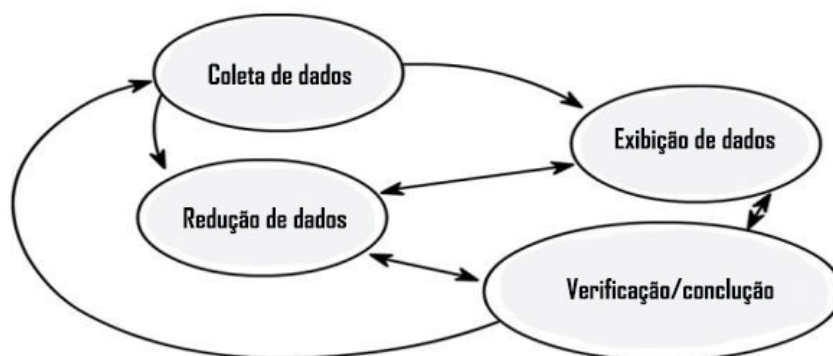


FIGURA 3 - COMPONENTES DA ANÁLISE DE DADOS – MODELO INTERATIVO  
FONTE: Miles *et al.* (2014)

#### A. Coleta de dados

Visa processar as informações brutas que aparecem nas notas de campo escritas nos pedidos a serem analisados. O processo pode ser na forma de seleção, foco, simplificação, abstração e transformação. Os dados foram coletados por meio de método documental e analisados à luz das estratégias de impolidez propostas por Culpeper (1996).

No dia 03 de fevereiro, o presidente do Brasil, Jair Bolsonaro, participou da abertura dos trabalhos legislativos de 2021 e recebeu atenção de vários internautas quando foi divulgada a notícia do jornal da Globo (G1) on-line (<https://qrqo.page.link/yVfh5>), na plataforma do Twitter, no Blog da jornalista Andreia Sadi. Foi relatado que o presidente da república foi chamado de ‘genocida’ e ‘fascista’ por parlamentares opositores e ‘mito’ por aliados no congresso nacional. Os dados da pesquisa usados neste estudo são tuítes que representam discurso de impolidez em resposta à fala do presidente quando ele declarou, aos opositores, que iria voltar em 2022, ano da nova eleição para presidente no Brasil.

Foram extraídos 227 tuítes na website (<https://qrqo.page.link/xRPB2>). 110 são o total de enunciados de internautas contra o presidente do Brasil, 100 dos que apoiam e 07 sobre publicidades. Devido à profundidade desse problema, as pessoas ainda estão comentando ou modificando suas falas sobre isso, já que uma das características da comunicação mediada por computador é a longevidade, uma vez que qualquer coisa que for postada on-line estará disponível para sempre (GRAHAM; HARDAKER, 2017). Apesar da limitação no tamanho da amostra, os comentários das pessoas que não gostam do presidente foram capazes de capturar o fenômeno da impolidez neste contexto on-line. Cada comentário expresso em um enunciado será considerado um dado e, por questões de privacidade, os nomes dos internautas foram omitidos ou ocultados.

## B. Redução de dados

A redução de dados se refere ao processo de selecionar, enfocar, simplificar, abstrair e/ ou transformar os dados que aparecem no corpus completo de notas de campo escritas, transcrições de entrevistas, documentos e outros materiais empíricos (MILLES *et al.*, 2014).

Nesta pesquisa, após todos os dados terem sido coletados, o próximo passo foi reduzi-los. Os tuítes foram categorizados e codificados segundo os estudos Culpeper sobre estratégias de impolidez. Os códigos foram criados da seguinte forma: impolidez caluniosa foi registrada por (IC), impolidez positiva (IP), impolidez negativa (IN), falsa polidez (FP) e, por fim, a polidez retida (PR). Para identificar as instâncias de impolidez na amostra, a pesquisadora procurou aqueles casos em que elementos verbais e não verbais foram utilizados com o propósito de afetar/prejudicar a face do presidente ou seguidores.

Uma observação importante é que a coleta de dados também rendeu alguns exemplos de impolidez que não se enquadravam claramente em nenhuma das categorias existentes e exigiu o acréscimo de novas. Este é o caso de enunciados usando os efeitos de letras maiúsculas e uso de *emoticons*.

## C. Exibição de dados

A exibição de dados é definida como mostrar um conjunto organizado de informações que permite tirar conclusão. Nesta etapa, todos os dados que já tinham sido reduzidos foram exibidos em uma tabela e categorizados de acordo com os tipos de suas estratégias de impolidez. Assim, podemos ver que tipo de indelicadeza foram mais frequentes nos enunciados. Na pesquisa qualitativa, os dados podem ser apresentados na forma de tabela, gráfico, pictograma e outros equivalentes. A investigadora usou uma tabela 2 para exibí-los.

## D. Verificação/triangulação e Conclusão

A validade ou verificação, em pesquisas qualitativas, refere-se a se os achados de um estudo são verdadeiros e certos — ‘verdadeiros’ no sentido de que os encontrados refletem com precisão a situação, e ‘certos’ no sentido de que os dados obtidos são apoiados pelas evidências dentro de uma triangulação. Kulkarni (2013) afirma que triangulação significa usar mais de um método para coletar dados sobre o mesmo tópico.

Miles e Huberman (1994) explicam que a triangulação pode ser identificada da seguinte forma: (1) triangulação de dados, (2) triangulação metodológica, (3) triangulação pesquisador e (4) triangulação teórica. A triangulação de dados envolve o uso de diferentes fontes de informação para aumentar a validade de um estudo. A triangulação do investigador envolve o uso de vários pesquisadores diferentes no processo de análise. A triangulação teórica envolve o uso de múltiplas perspectivas para interpretar um único conjunto de dados e a triangulação metodológica envolve o

uso de múltiplos métodos qualitativos e/ou quantitativos para a investigação.

Com base nessa teoria, a investigadora usou a triangulação metodológica como o tipo que é apropriado para ser aplicado neste estudo. Por meio dessas técnicas, a pesquisadora coletou os dados usando observação e documentação, selecionou os comentários da rede social do Twitter, baixou tuítes e os dados qualitativos coletados complementaram e esclareceram os achados quantitativos, ajudando a identificar o objeto de estudo, que é o fenômeno da impolidez dirigido ao presidente do Brasil durante a visita dele ao congresso nacional no dia 03 de fevereiro de 2021. A conclusão deste estudo é o objetivo de responder à pergunta da pesquisa: Quais estratégias de impolidez definidas por Culpeper (1996) são usadas nos tuítes ao responder Bolsonaro quando ele diz que voltará em 2022?

### 3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O uso de mídia social como a escolha preferida de milhões de pessoas que contam com essa plataforma para se comunicar e exibir comportamentos on-line tem um efeito poderoso e impacto sobre os internautas e agências de notícias. Desse modo, este artigo explorou a reação à impolidez dos tuítes de comentários de mídia social sobre a resposta do presidente ao grupo de opositores no senado brasileiro.

A análise foi feita por meio da taxonomia de estratégias de impolidez formulada por Jonathan Culpeper (1996), originada das distinções relacionadas ao conceito de face, e a investigadora encontrou as cinco estratégias nos comentários contra a declaração do presidente. Este ato aconteceu no dia 03 de fevereiro de 2021 e foram coletados 227 tuítes, 110 de internautas opositores a Bolsonaro, 100 a favor e 07 comentários de publicidades. Os dados foram retirados dos 110 comentários on-line que pertencem ao grupo opositor a Jair Bolsonaro.

A estratégia mais usada foi a de impolidez positiva no número total 58 (52,6%), a polidez falsa ou sarcasmo teve 27 casos (24,5%), a impolidez negativa teve 16 casos (14,6%), a impolidez caluniosa teve um número total de 8 casos (7,3%) e a polidez retida foi a estratégia de menor frequência a ocorrer nesta pesquisa (1%). Veja a tabela 2.

TABELA 2- DESCOBERTAS DAS ESTRATÉGIAS DE IMPOLIDEZ NA PESQUISA

	<b>Estratégia de impolidez</b>	<b>Números</b>	<b>%</b>
1	Impolidez positiva (IP)	58	52,6
2	Polidez falsa (PF)	27	24,5
3	Impolidez negativa (IN)	16	14,5
4	Impolidez caluniosa (IC)	08	7,3
5	Polidez retida (PR)	01	1,1
	<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>

FONTE: Construção analítica da pesquisadora

### 3.1 IMPOLIDEZ POSITIVA

A maior estratégia encontrada nesta pesquisa foi a impolidez positiva, cujos exemplos foram 58 (52,6%) encontrados no corpus. Essa estratégia envolve interferir na liberdade do destinatário de realizar uma determinada atividade. Assim como a impolidez positiva, seu nível de hostilidade e franqueza é menor do que a impolidez caluniosa. Conforme afirmado acima, ela envolve desinteresse do falante para o ouvinte, buscar desacordo, ignorar, esnobar, marcar identidades inadequadas, usar palavrões/tabu ou linguagem abusiva. Veja alguns exemplos dos dados atuais:

TABELA 3- TUÍTES DE IMPOLIDEZ POSITIVA

Código	Comentários
IP-12	 <p>Em resposta a @g1 Não sou agente penitenciário para nos encontrar-nos em 2022 !! 🚩 GENOCIDAAAAA</p> <p><b>Não sou agente penitenciário para nos encontrar-nos em 2022!! GENOCIDAAAAA</b></p>
IP-43	 <p>Em resposta a @g1 Prepara o cu Jair Condensado</p> <p><b>Prepara o cu Jair Condensado</b></p>
IP-59	 <p>Em resposta a @g1 Não ganha nem fudendo.</p> <p><b>Não ganha nem fudendo.</b></p>
IP-103	 <p>Em resposta a @g1 Zzzzzzz</p> <p><b>Zzzzzzz</b></p>

FONTE: Construção analítica da pesquisadora

Devido ao foco característico dos tuítes em questões sociais, certas palavras são consideradas tabu e altamente ofensivas por um grande número de seus usuários, embora possam não ser tão marcadas em outros contextos. Para efeito deste estudo, as palavras ‘cu’ e ‘fudendo’ encontradas nos exemplos (IP-43 e IP-59) são classificadas como palavrões. Mas é preciso considerar a categoria de ‘tabu’, algo que Culpeper não define em seu artigo original. Ele reconhece que o contexto, a cultura e a afinidade dos agentes na interação são essenciais para

determinar o que é considerado palavrão.

Ainda no tuíte (IP-43) observamos marcadores de identidade inadequado com a palavra ‘Jair condensado’. O internauta usou a estratégia de mudar o nome para atacar os desejos positivos dos interlocutores, já que o orador se refere ao Bolsonaro com uma indicação depreciativa. A palavra é dita em alusão ao governo federal que gastou R\$ 15 milhões em leite condensado em 2020. A compreensão do significado da expressão envolve o conhecimento prévio, pois a linguagem e o contexto não são duas entidades separadas. Em vez disso, elas estão em um relacionamento de dependência mútua para emergir o sentido.

A comunicação mediada por tecnologia desenvolveu certas convenções que podem, em muitos casos, ser consideradas impolidez, embora não sejam abordadas na estrutura de Culpeper. Uma dessas convenções é o uso de letras maiúsculas para sugerir gritos e agressão (em alguns casos, também excitação). Assim, a estratégia ‘Gritar - levantar a voz’, o exemplo (IP-12) usou letras maiúsculas para exibir agressividade. Embora Culpeper (1996) reconheça que pistas não verbais, como evitar o contato visual ou gritar, podem ser usadas como meios de transmitir impolidez, ele não as inclui nas estratégias de sua estrutura original.

No (IP-12), também podemos ver tanto a estratégia de impolidez positiva quanto a polidez falsa na expressão “Não sou agente penitenciário para nos encontrar-nos em 2022!!”. O internauta, disfarçadamente, procura enfatizar que o presidente estará preso. Culpeper, em seus estudos, observa que existem comportamentos verbais que são tipicamente considerados indelicados sem nenhuma expressão de palavrão. Basicamente, não é a expressão linguística nem o contexto por si só que garantem uma interpretação de impolidez, mas sim a interação entre os dois.

O sinal de dormir “Zzzzzz” no tuíte (IP-103) é outra pista paralinguística que o internauta usou para ignorar o presidente, mas com uma face positiva. O orador não está muito impressionado com a declaração do Bolsonaro e usa a estratégia de ser despreocupado e antipático para expressar isso.

### **3.2 FALSA POLIDEZ OU SARCASMO**

Culpeper (1996) descreve a falsa polidez como atos de ameaça à face que é executado com o uso de estratégias de polidez que são obviamente falsas e, portanto, permanecem educadas apenas na superfície do enunciado. Simplesmente, sarcasmo significa usar polidez insincera. Portanto, é usado para evitar conflitos se o destinatário não discernir a falta de sinceridade por trás dessa superestratégia. Existem 27 (24,5%) desses atos de fala encontrados no corpus desta pesquisa. A técnica pode ser vista nos seguintes exemplos:

TABELA 4- TUÍTES DE FALSA POLIDEZ

Código	Comentários
FP-20	 <p><b>E as pessoas que gritaram esses “elogios” ao principal responsável por mais de 226 óbitos estavam erradas?</b></p>
FP-50	 <p><b>Quería saber se os netos o chamam de vôjair ou de vômito?</b></p>
FP-63	 <p><i>Emoticons- sorrisos</i></p>
FP-72	 <p><b>Pode entrar gado no congresso?</b></p>

Fonte: Construção analítica da pesquisadora

No tuíte (FP-20), o internauta utiliza a falsa polidez com a expressão “elogio”. Aqui a intenção é insultar o presidente e os seus seguidores dando o sentido oposto da expressão. Este usuário da internet também utiliza a comunicação visual para fortalecer a intenção comunicativa. O ícone de palmas no exemplo marca uma atitude sarcástica. É por isso que o sarcasmo ou falsa polidez é uma meta-estratégia, porque requer um nível mais alto de discernimento para entender a impolidez. Pois o ato de fala não é direto, não tem uma qualidade abertamente abusiva ou hostil.

A falsa polidez no tuíte (FP-50) é categorizada como humor para zombar da declaração do presidente. A função do sarcasmo neste comentário é criar humor como um crítico social tentando atingir a face dos interlocutores. Ele combinou a estratégia de associar explicitamente o outro a um aspecto negativo e brinca com os léxicos (vô + mito= vômito) para conseguir o efeito jocoso e criativo.

No comentário (FP-72), ele fez uso do clima interrogativo para envolver explicitamente os seguidores do presidente e, assim, intensificar o impacto da sua escrita. Quando ele pergunta: “Pode entrar gado no congresso?”, a palavra ‘gado’ se refere aos eleitores do presidente Bolsonaro. Nome dado pela falta de questionamentos em torno do uso de fake news e do apoio incondicional a

qualquer medida do governo. A compreensão do significado da expressão envolve o conhecimento prévio também.

O (FP-63) responde a declaração do presidente com *emojicons*. Outra característica da comunicação mediada por tecnologia, embora não seja abordada na estrutura de Culpeper. Kankaanranta (2014) afirma que *emojicons* são representações pictóricas da expressão facial do remetente, escritas para expressar os sentimentos ou humor de uma pessoa. Ele também observou que os *emojicons* são multifuncionais e que, em um nível específico, funcionam como fortalecedores, suavizadores, marcadores de piadas / ironia e marcadores de atitude positiva. Neste tuíte, os *emojicons* de sorrisos são considerados estratégia de falsa polidez.

### 3.3 IMPOLIDEZ NEGATIVA

A impolidez negativa é caracterizada por amedrontar, condescender ou ridicularizar, ser desdenhoso, não tratar a pessoa com seriedade, menosprezar, invadir o espaço dos seus pares, associar explicitamente o outro a um aspecto negativo e colocar o endividamento em ênfase. Existem 16 (14,5%) dessa estratégia encontradas em nosso corpus. Os tuítes abaixo são alguns exemplos dos dados:

TABELA 5- TUÍTES DE IMPOLIDEZ NEGATIVA

Código	Comentários
IN-06	 <p>Esse sujeito que está na presidência pode até escapar da justiça dos homens, mas na justiça de Deus ele não escapa</p>
IN-51	 <p>Bolsonaro, o Jaiminho nacional</p>
IN-57	 <p>Ué. Ele não falou que não gosta de reeleição e que não queria se reeleger?</p>
IN-99	 <p>Ficar gritando não adianta... façam alguma coisa útil para tirar essa coisa da Presidência!!!!</p>

Fonte: Construção analítica da pesquisadora

No modelo de impolidez de Culpeper (1996), essa estratégia feita pelo tuíte (IN-06) é denominada de medo e descrita como uma estratégia negativa que visa incutir a crença de que algo prejudicial vai acontecer com o ouvinte. No entanto, Bousfield (2008) sugere o termo alternativo de ameaça para esta estratégia o qual foi usado neste estudo quando o internauta diz: “Esse sujeito que está na presidência pode até escapar da justiça dos homens, mas na justiça de Deus ele não escapa”. Um ato de ameaça divina. O tuíte (IN-51) usa a estratégia de zombar do ridículo ao escolher o diminutivo: “Bolsonaro, o Jaiminho nacional”. Uma declaração com sentido de desdenhar a face do chefe de estado brasileiro.

No tuíte (IN-57), podemos presenciar um ato de desafio, cobrança no sentido de pedido de esclarecimento. O falante coloca o ouvinte confuso ao fazer-lhe uma pergunta difícil ou questionar suas crenças, status de ética etc. Neste exemplo, o internauta interroga a fala proferida pelo presidente em 2018, quando Bolsonaro afirmou que não ia participar da reeleição em 2022.

Também podemos ver a estratégia de colocar o endividamento do outro. No tuíte de número (IN-99) quando ele diz “Ficar gritando não adianta... façam alguma coisa útil para tirar essa coisa da Presidência!!!!” ele está enviando o sentimento de cobrança aos deputados que gritaram contra o presidente. A primeira ‘coisa’ está usada com sentido de ação e a segunda ‘coisa’ refere-se ao presidente com sentido desprezível, sem valor.

### **3.4 IMPOLIDEZ CALUNIOSA**

Essa estratégia é AAF (atos de ameaça à face), que é um ataque claro, inequívoco, direto e intencional aos ouvintes. Ela foi a quarta utilizada pelos internautas, com vários tipos de funções de acordo com a situação do momento. A pesquisa diferenciou a escolha, pelo fato de os tuítes terem o nome do presidente. Dos 110 enunciados, 08 (7,3%) foram deste tipo de ações. Abaixo estão alguns exemplos de comentários:



TABELA 6- TUÍTES DE IMPOLIDEZ CALUNIOSA

Código	Comentários
IC-05	 <p><b>Eu queria estar lá para ouvir e gritar junto! Bolsonaro facista!</b></p>
IC-34	 <p><b>Mito! Muito adequado para descrever Bolsonaro. Mito é algo fantasioso, irreal, existente apenas no imaginário de mentes férteis e débeis.</b></p>
IC-66	 <p><b>Fora Bolsonaro genocida, lesa-pátria</b></p>
IC-20	 <p><b>Bozo, genocida</b></p>

Fonte: Construção analítica da pesquisadora

Nesses exemplos, (IC-05), (IC-66) e (IC-78), podemos ver que nenhum dos internautas aceitou a resposta do presidente com gentileza. Todos os registros o atacam abertamente evocando seu nome e com o uso de vocabulário ofensivo (fascista, fantasioso, genocida, lesa-pátria). O ato de ameaça à face realizado no tuíte (IC-34) foi diretamente aos apoiadores do presidente. Um ato de fala com muita intencionalidade e emoção.


Na estratégia de impolidez executada pelo internauta (IC-66), quando diz “Fora, Bolsonaro”, ele não tenta suavizar suas palavras, já que as diz muito diretamente. Além disso, ele usa comandos imperativos. Esses comandos são usados sem rodeios com o objetivo de danificar o rosto do chefe de estado. A ordem é geralmente dada com o único propósito de ofender, e não com a expectativa de que o destinatário realmente cumpra.

### 3.5 POLIDEZ RETIDA

Evitar a polidez é a estratégia para atacar o rosto do locutor calando-se e deixando de agradecer quando ele espera polidez do interlocutor. Em outras palavras, isso acontece quando alguém não consegue o que espera dos outros. Este tipo de estratégia também pode ser encontrado

nos tuítes, embora tenhamos encontrado apenas um, pois este tipo de ato de fala costumava ser usado mais em comunicação falada. A aplicação da estratégia pode ser vista abaixo:

TABELA 7- TUÍTE DE POLIDEZ RETIDA

Código	Comentário
PR-22	 <p><b>Sem pedido de desculpa, Bolsonaro mais uma vez só pensa na burguesia aristocrata do país, onde até hoje esses políticos estão servindo a população, se aproveitando da pandemia para comprar o povo com dinheiro, até agora só irresponsabilidade.</b></p>

Fonte: Construção analítica da pesquisadora

A expressão do tuíte (PR-89) “sem pedido de desculpas” implica que o internauta esperava um pedido de desculpa do presidente ao povo brasileiro. Nessa estratégia, não executar um ato de polidez onde o ouvinte esperaria. Esse silêncio pode ser percebido como indelicado. Nos casos em que um destinatário despreza um falante para mostrar seu desagrado, o silêncio pode intensificar o conflito (AGYEKUM, 2007).

#### 4 CONCLUSÃO

Este artigo teve como objetivo descobrir os tipos de estratégias de impolidez usadas por usuários do Twitter, contra a fala do presidente Bolsonaro quando declarou aos opositores que iram vê-lo em 2022, ano da eleição no Brasil. Com base na análise, a pesquisadora encontrou todos os tipos de estratégias de impolidez propostos pelos estudos de Culpeper (1996). No número total de 110 dados, a estratégia mais usada pelos internautas foi de impolidez positiva, com 58 casos (52,6%). Em seguida, foi a estratégia polidez falsa, com 27 casos (24,5%). Enquanto a estratégia de impolidez negativa teve 16 casos (14,6%), a estratégia de impolidez caluniosa teve um número total de 8 casos (7,3%) e polidez retida foi a estratégia de menor frequência a ocorrer nesta pesquisa (1,1%).

Além disso, as estratégias criadas por Culpeper (1996) não foram exaustivas o suficiente para descrever todos os casos de impolidez que surgiram nos dados que respondem a questão de pesquisa. Conseqüentemente, as características da comunicação mediada por tecnologia, como letras maiúsculas e os *emoticons*, *gifs* ou *stickers*, que são representações pictóricas da expressão facial do remetente, escritas para expressar os sentimentos ou humor de uma pessoa, não correspondiam a nenhuma das estratégias definidas. Também observamos que a impolidez é usada de várias maneiras neste contexto. As estratégias frequentemente eram usadas juntas nos comentários dos

internautas, o que mostra uma tendência de fundir diferentes técnicas para aumentar a impolidez.

Em virtude dos aspectos abordados, observamos que sentimentos muito fortes são liberados nos tuítes analisados em nossos dados. Essas discussões públicas são frequentemente associadas a emoções ou raiva e estão relacionados ao fenômeno linguístico da impolidez. O anonimato da internet não foi o fator principal no uso de palavras rudes. Encontramos perfis com nomes completos usando grosseria com conteúdo abusivo e comportamentos verbais cheios de expressões vulgares, depreciativas ou atitudes injuriosas. O corpus de dados on-line brevemente apresentado neste estudo é apenas um caso em questão, pois os tuítes dos internautas a favor do presidente estão repletos de exemplos de linguagem não educada e descrição explícita de comportamentos linguísticos de grosseria também.

Por todos esses aspectos, podemos afirmar que comunicação mediada por computador difere drasticamente da interação face a face e as abordagens tradicionais de impolidez precisam ser questionadas. O modelo adotado de Culpeper (1996) foi um desafio para a pesquisadora deduzir qual estratégia corresponderia ao enunciado sobre exame, uma vez que os limites das técnicas estão abertos à interpretação. A ambiguidade da teoria forçou a investigadora a gastar muito tempo contemplando os significados lexicais das palavras usadas para descrever a impolidez.

Com isso em mente, as velhas teorias podem ser modificadas ou pode-se desenvolver novas teorias para atender especificamente às necessidades do ambiente on-line linguístico em constante mudança. Ademais, as noções de impolidez positiva e negativa perdem muito de seu significado em um contexto em que o ouvinte não pode se sentir tão ameaçado quanto em uma interação face a face e pode facilmente cessar o contato com o falante sem preocupação.

Levando-se em consideração essa investigação e seu objetivo, espera-se ter dado algumas contribuições teóricas e práticas. Teoricamente, as descobertas do presente estudo parecem contribuir para enriquecer o campo da linguística, especialmente no estudo da pragmática, e contribuir para a comunidade acadêmica, expandindo a literatura atualmente disponível sobre impolidez.

Na prática, pode ser útil como uma referência para outros pesquisadores conduzirem outras investigações em pragmática, abordando outros discursos em diferentes plataformas. Outrossim, o conceito de impolidez afirmado nesta análise pode dar algumas informações sobre o uso de atos de fala grosseiros em nossa comunicação diária física ou on-line. Assim, as pessoas serão mais cautelosas na escolha de certas estratégias a fim de manter um bom diálogo com seus pares e alcançar seu objetivo através da comunicação.

## REFERÊNCIAS

AGYEKUM, K. *The negative role of silence in Akan communication*. Issues in Intercultural Communication, 2(1), 2007. 159- 78.

AUSTIN, J. L. *How to do things with words*. Oxford University Press. 1962.

BERNAL, M. *Do insults always insult? genuine impoliteness versus non-genuine impoliteness in colloquial Spanish*. Pragmatics, 18. 2008, 781-802.

BOUSFIELD, D. *Impoliteness in interaction*, Amsterdam, John Benjamins, 2008.

BROWN, P; LEVINSON, S. *Politeness: some universals in language use*. Cambridge: Cambridge University Press, 1987.

CULPEPER, J. *Towards an anatomy of impoliteness*. Journal of Pragmatics, v. 25, n.3, p. 349-367, 1996.

CULPEPER et al. *Impoliteness revisited: with special reference to dynamic and prosodic aspects*. Journal of Pragmatics 35 (10-11). 2003, 1545-1579

CULPEPER, J. *Impoliteness: using language to cause offense*. Cambridge: Cambridge University Press, 2011.

CULPEPER, J. *Impoliteness strategies*. In: CAPONE, A.; MEY, J. L. (Org.) *Interdisciplinary studies in pragmatics, culture and society*. New York: Springer, 2016. p. 421-445.

CRYSTAL, D. *A dictionary of linguistics and phonetics*. 2nd ed. Oxford: Blackwell, 240, 1985.

GALL, M. D.; GALL, J. P.; BORG, W. R. *Educational research: An introduction*. Boston: Pearson Education, 2007.

GRAHAM, S. L.; HARDAKER, C. (Im)politeness in Digital Communication. In: culpeper, J.; Haugh, M, Kádár, D. Z. (org.). *The palgrave handbook of linguistic (im)politeness*. London: Palgrave Macmillan, 2017. p. 785-814. Disponível em: < [https://doi.org/10.1057/978-1-137-37508-7\\_30](https://doi.org/10.1057/978-1-137-37508-7_30)>. Acesso em 02 fev.2021.

GRICE, H. P. Logic and conversation. In P. Cole, & J. L. Morgan (Eds.), *Syntax and Semantics*, 3, New York: Academic Press.1975. pp. 41-58.

GU, Y. *Politeness in modern chinese*. Journal of Pragmatics, 14, 1990.237-57.

HATIPOLU, Ç. *(Im)politeness, national and professional identities and context: Some evidence from e-mailed 'Call for Papers'*. Journal of Pragmatics, 39, 760-773, 2007.

KANKAANRANTA, A. *Hej Seppo, could you pls comment on this!* Internal Email communication in lingua franca English in a multinational company. PhD dissertation. 2005. University of Jyväskylä. Centre for Applied Language Studies. 460p. Disponível em < <http://ebooks.jyu.fi/solki/9513923207.pdf>>. Acesso em 10 Jan. 2021.

KECSKES, I. *Intercultural pragmatics*, Oxford, Oxford University Press, 2013.

KOCH, I.G.V. *A interação pela linguagem*. São Paulo: Contexto, 1992

KULKARNI, P. *What is triangulation of data in qualitative research? Is it a method of validating the information collected through various methods?* 2013 Disponível em: < <https://qrqo.page.link/LSrFT>>. Acesso em: 10 fev. 2021.

LEVINSON, Stephen C. *Pragmatics*. Cambridge University Press, Cambridge, 1983

LIMBERG, H. *Impoliteness and threat responses*. Journal of Pragmatics, 41(7), 1376-1394, 2009.

MILES, et al., *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, 2014.

MILES, M. B., HUBERMAN, A. M. *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd ed.). Sage Publications, Inc, 1994.

MEY, J. L. *Pragmatics: an introduction*. 2nd edn. Oxford: Blackwell, 1993.

SEARLE, John R. *Expression and meaning*. Cambridge: Cambridge University Press, 1979.

SPENCER-OATEY, H. Rapport management: A framework for analysis. In: SpencerOatey, H. (Ed.), *Culturally speaking: culture, communication and politeness theory* (2nd ed.). Continuum, London. 2008, pp. 2-47

WATTS J. R. *Politeness*. Cambridge University Press, Cambridge, 2003.

WIERZBICKA, A. *Cross-cultural pragmatics: The semantics of human interaction*. Bertin: Mouton De Gruyter, 1991.

YULE, G. *Pragmatics*. Oxford: University Press, 1996

**Giselda dos Santos Costa**

---

Professora do Programa de Pós-Graduação em Letras da Universidade Estadual do Piauí-UESPI e Professora aposentada do Instituto Federal do Piauí-IFPI. Doutora e Mestre em Letras (UFPE). E-mail: [giseldacosta@ifpi.edu.br](mailto:giseldacosta@ifpi.edu.br)

*Recebido em 10/01/2022*

*Aceito em 20/02/2022.*