

AS ESTRATÉGIAS DE POLIDEZ DA PREFEITURA DE CURITIBA NO FACEBOOK

Francieli Aparecida Traesel¹

Universidade Federal do Paraná, Brasil
francielitraesel@gmail.com

Naiara Longhi Maia²

Universidade Federal do Paraná, Brasil
nailonghi@hotmail.com

Resumo

O objetivo deste trabalho é refletir sobre o papel da polidez e das mídias digitais na comunicação pública. Com este propósito, realizamos uma análise qualitativa, com caráter descritivo e interpretativo das estratégias de polidez linguística utilizadas na interação entre comunicadores-gestores do *Facebook* da Prefeitura de Curitiba e a população na publicação “Plantão Curitiba” do dia 8 de junho de 2014, sobre os problemas causados pela chuva forte neste período. O modelo de estratégias de polidez utilizado é o de Brown e Levinson (1987), compreendido dentro do escopo teórico da Pragmática Linguística. Como resultado desse estudo, temos que em defesa às FTAs, o órgão recorre ao uso de estratégias de polidez negativa - a mais impolida delas, a evasão ou escusa, é a mais distante dos princípios de comunicação pública. A postura evasiva na linguagem, apesar de evitar conflito, em se tratando de uma organização, pode levar o locutor a entender que seu ponto de vista não é considerado, agravando uma imagem negativa da instituição. Por outro lado, quando faz uso das estratégias de polidez positiva, busca acordo, demonstra interesse pelos locutores e engajamento. A utilização das mídias digitais como canal para as ações de comunicação evidencia, muitas vezes, os conflitos que não tomariam a mesma proporção nos meios de comunicação tradicionais, dadas as suas características. Apontamos as normas de polidez como um caminho para se estabelecer diretrizes de comunicação que resultem no bom relacionamento entre órgão público e cidadãos.

Palavras-chave: Comunicação Pública; Pragmática; Polidez; Prefeitura Municipal de Curitiba; *Facebook*.

Abstract

The purpose of this article is to reflect upon the role of Politeness and Social Media in Public Communication. From this on, we carry out a qualitative analysis, by describing and interpreting the politeness strategies used in the interaction between Curitiba's Local Authority Facebook and population on June 8th 2014 "Plantão Curitiba" post. This post refers to the heavy rains that hit Southern Paraná in the period. The model for politeness strategies analysis we chose is Brown & Levinson's (1987), one of those added to Pragmatics theories. As a result of

¹ Jornalista. Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Sociedade, na linha Comunicação, Educação e Formações Socioculturais, da Universidade Federal do Paraná (UFPR). Bolsista CAPES.

² Jornalista. Especialista em Comunicação Empresarial. Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Sociedade, na linha Comunicação, Educação e Formações Socioculturais, da Universidade Federal do Paraná (UFPR).

this study, we state that when the organization is defending from FTAs, it appeals to negative politeness strategies - the most impolite of them, excuses, are the furthest ones from public communication principles. Excuses, even though they may be used to avoid conflicts in interactions, considering it is a public organization, it can let people think that their point of view has been ignored, making worse a not so good image of the organization. On the other hand, when it uses positive politeness strategies, seeks agreement, shows interest in people's opinion and involvement. Using digital media as a way of interaction strategy shows that, several times, there are conflicts which wouldn't reach the same extent when covered by traditional media, and it's because of their own characteristics. We put politeness forward as a way of establishing interactions guidelines likely to result in a good relationship between public organization and citizens.

Keywords: Public Communication; Pragmatics; Politeness; Local Authority of Curitiba; Facebook.

Introdução

Uma das ações pertinentes ao departamento de comunicação das organizações, inclusive aquelas ligadas ao poder público, é aproximar-se da população de modo a construir uma boa imagem de seu desempenho. Numa sociedade cada vez mais “conectada”, entre algumas estratégias de comunicação com vistas à empatia de seu público está a criação de páginas institucionais nas mídias digitais, plataformas que permitem aos usuários estabelecer interações, formando redes, contexto no qual se inserem também os órgãos públicos, como a Prefeitura de Curitiba no *Facebook*.

A responsabilidade de gerir a comunicação interna ou externa em uma organização, no entanto, não se resume a disponibilizar informações nessas mídias, mas em dialogar com o seu público. Desse modo, manter um canal de interação com o público em redes digitais se torna um desafio para as organizações, tendo em vista que elogios e críticas repercutem muito rapidamente com conseqüências nem sempre positivas. Além disso, historicamente, o percurso da comunicação governamental no Brasil, por operar inicialmente em um período ditatorial, usava de estratégias de linguagem de tom autoritário-disciplinador, impositivo e proibitivo, sufocando a comunicação pública e se firmando na comunicação propagandista de mão única – ou seja, sem interesse por um *feedback* (Gil e Matos, 2013). Mais tarde, um novo modo de se trabalhar a comunicação governamental, com mudanças para uma linguagem menos formal e o apelo veloz das redes sociais digitais, está mais próximo de uma comunicação de mão dupla. A gestão da comunicação nas redes, portanto, se configura

como uma vantagem competitiva para as organizações (Michel; Michel; Porciúncula, 2013).

Pensando nessas características é que desenvolvemos este trabalho. Problematicamos a questão do relacionamento entre um órgão público de administração municipal e a população a partir do uso que ambos fazem da linguagem. Para isso, realizamos uma análise qualitativa, com caráter descritivo e interpretativo das estratégias de polidez lingüística utilizadas na interação entre comunicadores-gestores do *Facebook* da Prefeitura de Curitiba e alguns membros da população, seguidores da página, na publicação “Plantão Curitiba” do dia 8 de junho de 2014, sobre os problemas causados pela chuva forte deste período. O modelo de estratégias de polidez utilizado como base analítica é o de Brown e Levinson (1987), compreendido dentro do escopo teórico da Pragmática Linguística. Para os autores, os falantes utilizam-se de estratégias lingüísticas de construção, manutenção e até mesmo perda de sua “face” ou imagem.

A Comunicação pública e o *Facebook* da Prefeitura de Curitiba

Para Kunsch (2013:6) o conceito de comunicação pública é complexo podendo ser entendido em quatro concepções básicas: “comunicação estatal; comunicação da sociedade civil organizada que atua na esfera pública em defesa da coletividade; comunicação institucional dos órgãos públicos, para promoção de imagem, dos serviços e das realizações do governo; e comunicação política, com foco mais nos partidos políticos e nas eleições”. A comunicação pública, segundo Faccioli (*apud* Haswani, 2013:57) é aquela

destinada ao cidadão em sua veste de coletividade e conota-se, em primeira instância, como ‘comunicação de serviço’ que o Estado ativa, visando garantir a realização do direito à informação, à transparência, ao acesso e à participação na definição das políticas públicas e, assim, com a finalidade de realizar uma ampliação dos espaços de democracia.

Levando em conta essas concepções, entendemos que a página da Prefeitura de Curitiba no *Facebook* é um espaço para a comunicação pública, já que permite, em certa medida, o acesso da população às informações sobre Curitiba e sua discussão. Ainda sob a égide da comunicação pública, percebemos uma ação de comunicação institucional, já que a *fanpage* abarca interações entre a gestão municipal e seus

públicos de interesse e também auxilia na construção da imagem e identidade institucional.

A página no *Facebook* da Prefeitura de Curitiba foi criada em março de 2013 pela equipe da Secretaria Municipal de Comunicação Social. Os objetivos da página³ são: trabalhar assuntos relacionados à cidade; manter um bom diálogo com os cidadãos; responder de forma rápida e precisa às dúvidas da população; identificar o descontentamento das pessoas com a atuação pública e tentar reverter ou amenizar esse sentimento. A equipe compartilha notícias, campanhas, trabalhos artísticos, eventos, homenagens, previsão do tempo, esclarecimentos (sob o título “Curitiba responde”), comunicados e assuntos mais graves chamados “Plantão Curitiba”.

No mês de junho de 2014 foram sete postagens com as características deste último. A primeira delas se referia à greve nas unidades de pronto atendimento (UPAs) e as outras seis sobre as medidas da Prefeitura de Curitiba para resolver os problemas causados pela chuva forte que caiu entre os dias 6 e 8 de junho, deixando seis bairros alagados. A cada postagem, os comentários são numerosos, e por vezes extensos. O “Plantão Curitiba” mais recente sobre este acontecimento aborda a abertura de dois reservatórios de água da cidade com a justificativa de mais previsão de chuva. Escolhemos este post para esta discussão porque os problemas com a chuva já estavam bem agravados e a abertura dos reservatórios não era boa notícia à população, configurando um ambiente de descontentamento e agregando valores negativos a imagem institucional. Sendo assim, as estratégias de polidez utilizadas pela instituição para amenizar os conflitos inerentes às decisões que afetam a população tem um papel importante.

A pragmática e teoria da polidez

A pragmática é uma ciência construída sobre várias teorias e princípios que lançam uma perspectiva sobre a linguagem e seus usuários. Como “ciência focada no uso da linguagem humana”, está interessada no “processo de produção da linguagem e seus produtores, não apenas no produto final” (Mey, 1993:35, tradução nossa). A

³ Informações sobre a página foram obtidas por meio de entrevista com a equipe da SMCS realizada no dia 09 de julho, por e-mail.

principal contribuição desta ciência para os estudos de comunicação é a concepção ativa da linguagem, por meio da qual os falantes interagem e constroem o social. O Princípio de Cooperação (Grice, 1982), a Teoria dos Atos de Fala (Austin, 1962) e a Teoria da Polidez (Brown & Levinson, 1987) são algumas contribuições que norteiam as abordagens sobre a comunicação humana pela lente da Pragmática.

Para a compreensão da linguagem em uso, é necessário reconhecermos o contexto de fala e a intencionalidade dos usuários da linguagem, embora esses termos se apresentem divergentes entre vários autores. Para este trabalho, atribuímos ao contexto, tal como em Mey (1993), um papel dinâmico, que compreende as circunstâncias de interação social no sentido mais amplo e que permite que os participantes no processo comunicativo se compreendam mutuamente. A intencionalidade é outra condição ou parte do “jogo do uso da linguagem” que devemos considerar se quisermos compreender o uso de enunciados, às vezes não convencionais, em determinados contextos. No ambiente organizacional, por exemplo, se o chefe do departamento usar uma frase como “Vamos trabalhar como um time!”, saberemos que ele não está falando de futebol, mas tem a intenção de pedir que sua equipe trabalhe mais unida. Segundo Oliveira (2012:20), o usuário da linguagem pode ser descrito como “uma rede de crenças e desejos e os acontecimentos subjetivos podem ser descritos em termos de intenção, ou seja, a fim de permitir a seguinte interrogação: ‘por que razão?’”. Sobre a interpretação dos enunciados, como numa pesquisa qualitativa, entendemos ainda que o pesquisador deve ir além das categorizações quando analisa interações humanas, porque categorias têm objetivos didáticos (bem-vindos), mas fracassam na tentativa de “amarrar” o sentido, de não permitir que outras interpretações sejam adequadas.

A palavra “polidez” nos remete a ser educado, ser polido nas práticas sociais. A polidez como teoria pragmática, se insere não apenas como um fator de boa educação, mas principalmente, como uma “norma” responsável por prescrever maneiras de agir em uma sociedade e o cumprimento dessas “normas” é algo esperado entre os interlocutores por uma motivação social, cultural e política (Oliveira, 2005:2). Como ato político, a polidez pode expressar tanto restrições como possibilidades no uso da linguagem, nos sugerindo evitar conflitos e assegurar o “equilíbrio entre o falante e o ouvinte (o escritor e o leitor)” (Godoi, 2008).

A Teoria da Polidez de Brown e Levinson (1987:61-90) propõe as noções gerais de face/imagem⁴ e os atos de ameaça à face - FTAs. A face para os autores é a autoimagem pública que cada um tenta reivindicar para si. Levando-se em conta a tendência das pessoas em manter sua imagem, os participantes envolvidos na interação vão usar estratégias de polidez para atingir seus objetivos, evitando conflitos. A imagem pode ser negativa ou positiva. Na primeira, as estratégias linguísticas condizem à proteção da face, onde o locutor age e impõe-se livremente. Na segunda, o locutor quer que sua imagem seja apreciada e aprovada.

Para os autores, as estratégias de polidez podem ser descritas nas superestratégias: polidez positiva, polidez negativa, *off record* e *bald on record*, que nos dão recursos para analisar as expressões verbais dos FTAs. Na polidez positiva, as marcas dos enunciados são de aproximação entre os interlocutores; eles compartilham os mesmos objetivos e fazem parte do mesmo grupo, demonstrando baixa formalidade. Ao contrário, na polidez negativa, ficam em destaque as marcas da diferença entre os locutores; o tratamento mais elevado e formal, o desejo de não se impor, e o cuidado em suavizar os FTAs. Na estratégia *off record*, o locutor que quer praticar um FTA mas quer eximir-se dessa responsabilidade, faz uso de enunciados indiretos (ou irônicos, insinuativos, ambíguos, etc.), cuja interpretação ficará à cargo do interlocutor. Já *bald on record* é a estratégia de se realizar um FTA de modo a não ser compreendido de outra maneira; segue, para tanto, as máximas de conversação do Princípio de Cooperação (Grice, 1982)⁵.

Embora as categorias de Brown e Levinson sejam universais, os próprios autores alertam que as noções de face serão diferentes dependendo da cultura dos falantes (1987:61-62). Porquanto a teoria da polidez não consiga, sozinha, nos dar todas as “pistas” para compreender o comportamento dos participantes de uma interação, outra

⁴ A noção de imagem de Brown e Levinson (p. 61) deriva de Goffman (1967), que propõe que a imagem é emocionalmente investida e pode estar perdida (“*losing face*”) quando envergonhada ou humilhada, mas que também pode ser mantida ou intensificada durante a interação comunicativa.

⁵ O Princípio de Cooperação (Grice, 1982), explica a relação entre o que é dito e o que realmente é comunicado em uma atividade de conversação. Levando em conta o interesse pela compreensão dos enunciados, formulou as “máximas conversacionais”. A máxima da qualidade pede que não se diga o que pode ser falso, ou não forneça evidência; a máxima de quantidade, que não seja mais (nem menos) informativo quanto requerido; a máxima da relação para que seja relevante e a máxima de modo, que seja claro, breve e ordenado. Quando o falante infringe alguma dessas máximas, o interlocutor, ainda pode interpretar o enunciado, recorrendo ao contexto para gerar uma “implicatura”.

teoria que pode nos ajudar na análise é a Teoria dos Atos de Fala⁶ (Austin, 1962). O ato locucionário é a emissão dos enunciados, a locução; o ato ilocucionário se refere a como esses enunciados são dotados de força (uma afirmação, uma pergunta, uma ordem) e o terceiro se interessa pelos efeitos produzidos no interlocutor (convencê-lo, irritá-lo, espantá-lo, agradá-lo, etc.). Koch (2006:19) explica a relação entre esses três atos da seguinte forma: “sempre que se interage através da língua, profere-se um enunciado linguístico dotado de certa força que irá produzir no interlocutor determinado(s) efeito(s), ainda que não aquele(s) que o locutor tem em mira”.

As interações na *Fanpage* da Prefeitura Municipal de Curitiba

A Pragmática não se propõe a verificar a veracidade ou falsidade dos enunciados, se ocupando, por outro lado, com a interação comunicativa - os interlocutores, suas intenções e ações no uso da linguagem. Para fins de análise, a Prefeitura de Curitiba será apresentada daqui em diante por PC e os participantes da interação, como locutores (L1, L2, L3, e assim sucessivamente). No dia 8 de junho, PC postou um comunicado (quadro 1), acompanhado da imagem⁷ que identifica os posts da série “Plantão Curitiba”.

Quadro 1 – Interação PC-L1

PC: Devido à previsão de que pode voltar a chover forte neste domingo em Curitiba, a Defesa Civil precisará liberar parcialmente a água que está contida nos reservatórios do Parque Barigui e do Parque São Lourenço. A medida é necessária para impedir que a água escoar subitamente, caso a chuva ocorra.

Locutor 1: Se fossem incentivados telhados verdes como área permeável extra nos projetos aprovados na prefeitura, seria muito menos água para gerenciar. Pois ocorre uma redução da velocidade que a água escorre dos telhados. Hj na pratica [*sic*] depois do habite-se quase todo mundo impermeabiliza o terreno. Então nas lajes estaria uma ótima medida para minimizar as enchentes. Simples e prático.

PC: L1 Somos a favor dos telhados verdes, embora em um evento com essa escala eles não fossem eficientes. Precisamos manter o florestamento das margens. No Barigui Norte, onde o florestamento está mais preservado, os danos são muito menores. Em torno do rio existe uma planície alagável. É uma norma da natureza. Se construirmos ali, seremos inundados.

L1: ótimo [*sic*] Prefeitura de Curitiba. Então cite a legislação para que eu possa legalizar meu telhado verde como parte permeável do meu lote!

PC: L1 A pessoa que está moderando neste momento não tem conhecimento a respeito, mas pode pesquisar para você. Embora, se fez uma pergunta tão específica, você talvez saiba a resposta. Se puder adiantá-la, talvez possamos ganhar tempo para a solução.

Fonte: Adaptado de *Fanpage* Prefeitura Municipal de Curitiba. Acesso em: 16/06/2014

⁶ A Teoria dos Atos de Fala está na obra *How to do things with words*, atribuída a Austin (1962). Rajagopalan (1996:105-115), relata que a obra é, na verdade, uma releitura de Searle (1969).

⁷ A imagem em preto e branco mostra prédios de Curitiba, com o título “Plantão Curitiba” e o brasão colorido. O post pode ser acessado em: <https://goo.gl/Cf0VE6>.

O ato de fala de PC tem caráter de comunicado. No entanto, perante o contexto que envolve uma abertura de reservatórios quando o volume de chuva é excedente e já inundou casas, esse ato se configura, dependendo de onde as pessoas moram, por exemplo, como uma ameaça. Nesse sentido, a recepção de um comunicado como este chama ao conflito, visto que, por sua natureza impositiva, não pressupõe que haja acordo, embora PC busque amenizar o ato se justificando pela “necessidade”. Esse distanciamento entre os interlocutores se caracteriza como estratégia de polidez negativa, conforme as categorizações de Brown e Levinson (1987) e visa impor a face de PC. O fato de L1 ter sido irônico com o uso da expressão “Se fossem incentivados...seria...”, gera a implicatura que de PC foi incompetente, mesmo existindo medidas “simples e práticas”. A estratégia *off record*, evidencia uma crítica disfarçada de contribuição. Percebe-se também a recorrência a estratégias de polidez negativa quando L1 protege sua face, responsabilizando quem impermeabiliza o terreno pelo agravamento da enchente.

A resposta de PC a L1 utiliza, a princípio, estratégias de polidez positiva porque PC busca uma concordância e usa da primeira pessoa do plural como uma tentativa de aproximação com o locutor. O uso do plural também denota que PC é formada por um grupo de agentes públicos, que aparentemente compartilham das mesmas ideias. A palavra “embora” ainda no primeiro período do enunciado nos mostra um redirecionamento do sentido: argumentando que os telhados verdes não sejam a solução para este problema, PC se defende do FTA a que foi exposto por L1. A próxima estratégia de PC é mostrar a L1 que conhece o que seria eficiente, protegendo sua imagem. A discordância, bem como o uso de estratégias de proteção da face, como fez PC, é característica da polidez negativa.

Em seguida, L1 insiste em seu ato ilocucionário: “[...] Então cite a legislação (...)”. O discurso direto é claro e objetivo, conforme a máxima de modo, no Princípio de Cooperação (Grice, 1982). Quando o locutor utiliza desse tipo de enunciado, incorre em uma estratégia de Polidez *bald on record*, com objetivo de não deixar dúvidas. Além disso, podemos pressupor que L1 foi motivado por um interesse individual em regularizar a sua situação junto à Prefeitura Municipal de Curitiba. Depois, ao confessar o desconhecimento da resposta, PC utiliza-se de uma postura evasiva (polidez negativa) para proteger sua face. Ao mesmo tempo que PC se mostra interessado em buscar as

repostas – o que poderia se configurar como uma estratégia de polidez positiva – pressupõe, de maneira irônica, que L1 já possua a resposta. O uso da ironia é característica da estratégia *off record*. Em seguida, comenta L2 (quadro 2):

Quadro 2 – Interação PC-L2

L2: “90 mm de chuva NAO é dilúvio [sic]. As Normas Brasileiras dimensionam suas drenagens para chuvas até de até 300 mm em 24 horas. FALTA ENGENHARIA E PLANEJAMENTO”

PC: L2 A que NBR você se refere?

Fonte: Adaptado de *Fanpage* Prefeitura Municipal de Curitiba. Acesso em: 16/06/2014

A intervenção de L2 se caracteriza como uma estratégia *bald on record* pelo uso da linguagem direta. É também uma estratégia de polidez negativa, já que se caracteriza como um FTA que coloca em pauta a falta de preparo de PC para administrar a vazão do volume de chuvas. Mais uma vez, PC adota uma postura evasiva e L2 não responde. Na sequência, L3 escreve uma mensagem direcionada aos interlocutores de PC e é respondido por L4. PC só responde L4 (ver quadro 3):

Quadro 3 – Interação PC-L3-L4

L3: Assunto tão sério não merece piada, não misturem assuntos, até países mais preparados para catástrofes naturais sofrendo com fenômenos não esperados e pelo que tenho visto e ouvido inclusive de pessoas atingidas a prefeitura está dando grande apoio. Vamos respeitar e ajudar, pois criticar é fácil!

L4: Com todo respeito a sua opinião, mas os órgão responsáveis [sic] tem sim que ser responsabilizados, pois pagamos muitos impostos para prevenir "catástrofes" previsíveis como esta, afinal não foi um dilúvio, nada que se a Prefeitura de Curitiba tivesse utilizado os mais de 500 milhões para a Copa não iria prevenir? [sic] Certamente temos que nos unir para ajudar, como sempre o Povo faz, mas isso é incompetência sim! Fica fácil na hora do desespero para blindar a Prefeitura, jogar culpa no Povo mal educado que sempre vai existir e joga lixo no chão e rios, ou culpa de São Pedro. Acorda Brasil a culpa não é do Povo nem da natureza é do dinheiro mal aplicado! [sic]

PC: L4 <https://www.facebook.com/piter.prucinio><https://www.facebook.com/piter.prucinio> Prefeitura não culpa ninguém. [...] Foi, sim, um dilúvio. [...] Não tememos a responsabilidade. Trabalhamos duro ao longo de 2013. [...] Percebemos em várias postagens a tendência de relacionar à Copa todos os problemas que possam existir no Brasil. É perfeitamente aceitável o questionamento, pois diz respeito às prioridades de um país. O dinheiro usado na reforma da Rodoferroviária, na melhoria do tráfego na Avenida das Torres e Marechal Floriano, na formação de um sistema integrado de monitoramento para a segurança pública e melhoria da acessibilidade em alguns bairros poderia, sim, ser usado em drenagem, construção de escolas ou hospitais. Porém o fato de termos investido em mobilidade não exclui o fato de que temos investido, e muito, em todas as outras áreas. [...] Você é uma pessoa com boa capacidade crítica e nós gostamos disso. Todos devem vigiar, perguntar e propor, seguindo seus pontos de vista. Propomos, então, aprofundar o debate que você lançou, mergulhando nos dados e discutindo as estratégias. Estamos às ordens. [...]

Fonte: Adaptado de *Fanpage* Prefeitura Municipal de Curitiba. Acesso em: 16/06/2014

Em defesa às FTAs sofridas por PC, L3 dispara uma ordem direta: “não misturem os assuntos”. O caráter *bald on record* de seu enunciado, não se preocupa em satisfazer a imagem de quem comentou anteriormente. Ao partir em defesa de PC, L3

busca acordo, o que, no entanto, não se caracteriza como uma estratégia de polidez positiva, já que L3 faz isso com base em críticas ao comportamento dos demais locutores. L4, um novo locutor, respondeu o enunciado de L3 com uma estratégia de polidez negativa, trabalhando para moderar o FTA à L3: “Com todo respeito...”. Mantendo a mesma estratégia, produz um FTA a PC, indiretamente, reforçada por uma estratégia *off record* em: “afinal não foi um dilúvio, nada que se a Prefeitura de Curitiba tivesse utilizado os mais de 500 milhões para a Copa não iria prevenir? [sic]”. Mantendo a ironia, L4 afirma que o povo deve unir-se, como sempre o faz, em vez de buscar soluções em quem deveria realmente administrá-las. No final, L4 esclarece esse ponto de vista, utilizando-se de uma estratégia *bald on record*.

PC continua a defender sua imagem quando afirma que as chuvas foram, sim, um dilúvio incorrendo em um exagero, que caracteriza em mais uma estratégia de polidez *off record*. Este enunciado de PC é um ato de fala com o objetivo de esclarecer a destinação dos recursos municipais. Depois disso, PC utiliza pela primeira vez uma estratégia de polidez positiva mostrando aprovação em relação às colocações de L4, elogiando-o. A estratégia de polidez positiva é reforçada com a expressão “estamos às ordens”, que evidencia engajamento.

Quadro 4 – Interação PC-L5

L5: Para não alagar as mansões dos ricos que moram nas mediações do parque barigui, eles abrem o reservatório para que a água alague os pobres que vivem na região do Fazendinha e CIC. Que dão duro pra conseguir o pouco que tem

PC: L5 Que ideia absurda! O Parque Barigui é feito para alagar, não há nada de anormal nisso. Se um dia a água do parque chegar até os imóveis que estão construídos no entorno não será necessário abrir nem fechar comporta alguma, pois a água já terá passado por cima delas. Aliás, praticamente a cidade toda já estará alagada. As comportas são manejadas para evitar seu rompimento. Já imaginou o que aconteceria se toda a água do reservatório escoasse de uma vez só? Quantas pessoas morreriam? Na noite de sexta as comportas foram parcialmente abertas por 10 minutos, para aliviar a pressão sobre a barragem e para abrir algum espaço no reservatório, já que continuaria a chover. É uma medida técnica. Provoca danos, mas evita danos maiores. Neste domingo, aliás, abrimos novamente, não por causa da pressão, mas sim porque vai chover muito mais nas próximas horas e se não esvaziarmos um pouco o lago ele será inútil para conter a inundação.

Fonte: Adaptado de *Fanpage* Prefeitura Municipal de Curitiba. Acesso em: 16/06/2014

As posturas evasivas de PC somadas às vezes que as estratégias *off record* foram usadas, deram margem a interpretações negativas sobre a Prefeitura como verificamos em: “Se construirmos ali seremos inundados” (quadro 1). Alguns locutores entenderam que PC responsabiliza moradias irregulares como causa do número de desabrigados pela chuva. Um novo locutor, L5, também responde ao post de PC. O comentário é curto e

traz um dos FTAs mais evidentes à PC. Ele dispara que PC escolhe inundar os bairros mais pobres para não atingir as “mansões” localizadas no entorno do Parque Barigui, onde se localiza um dos reservatórios a serem abertos. O excerto “Que dão duro pra conseguir o pouco que tem” (*sic*), pode levar, ainda, à implicatura de que, ao contrário dos moradores de bairros periféricos, os moradores do entorno do parque não “dão duro” para ter o que possuem.

A resposta de PC “Que ideia absurda!”, denota a utilização de uma estratégia *bald on record*. Esta estratégia pode ser encontrada outros pontos do comentário, como quando se busca o esclarecimento acerca do manejo dos reservatórios localizados no Parque Barigui, as razões para abertura dessas estruturas ou os dias e o tempo em que permaneceram abertas. PC tende à utilização de uma estratégia de polidez negativa, especialmente quando se mune de um tom exagerado para avisar que caso a água chegue aos imóveis do entorno do Parque Barigui, certamente toda a cidade já estará alagada. A utilização de perguntas retóricas no texto são uma característica da estratégia *off record*, e foram utilizadas com a intenção de levar o leitor a concluir que a abertura dos reservatórios era mesmo necessária. A troca de mensagens entre PC e L5 é seguida do comentário de um novo locutor, aqui identificado como L6. O comentário gera a interação com outro locutor, que será identificado como L7, e este acaba sendo respondido por PC:

Quadro 5 – Interação PC-L6-L7

L 6: Só morar legalmente e não em beira de rio, em invasão. Mas tem gente que acha que é mais esperto que os outros né?

L 7: Prezado L6, moro legalmente, não e em encosta do rio ,pago minha casa todo dia 28, E ALAGOU ONTEM ,reveja seus comentarios antes publicar.

PC: L7 Obrigado por ter comentado. Como publicamos sobre as ocupações irregulares, alguns entenderam que considerássemos irregulares todas as áreas alagadas. Não se trata disso, evidentemente. Muitas quadras perfeitamente regulares foram atingidas.

Fonte: Adaptado de *Fanpage* Prefeitura Municipal de Curitiba. Acesso em: 16/06/2014

A primeira parte do comentário de L6 constitui-se em uma estratégia *off record*, já que, por meio da ironia, minimiza o problema das enchentes e a solução para o mesmo: “só [*sic*] morar legalmente”. A implicatura gerada desse enunciado deixa transparecer o preconceito de que apenas os moradores de áreas irregulares sofreriam com as cheias. A segunda frase do comentário mantém a crítica por meio da ironia “mais espertos que os outros”, uma estratégia *off record*. Em resposta, L7, que se apresenta como um dos atingidos pela cheia dos rios, afirma que reside em um terreno e

imóvel regulares. A linguagem clara e objetiva, escrita de forma a não suscitar dúvidas quanto a verdade de seu conteúdo, é uma estratégia *bald on record*. O locutor não se preocupa em manifestar a sua indignação, e, por meio de uma estratégia de polidez negativa revelada pela frase em tom imperativo, sugere que L6 reveja seus posicionamentos.

A resposta da PC inicia com um agradecimento, que pode ser identificado como uma estratégia de polidez positiva. PC também tratou de esclarecer ao locutor - e consequentemente aos demais leitores da postagem e seus comentários - que muitos entenderam de forma errônea as manifestações realizadas anteriormente sobre a construção de habitações em áreas irregulares, como se PC tivesse afirmado que todas as moradias afetadas estariam nessas áreas. Percebe-se que neste comentário PC recorre sucessivamente à utilização estratégias de polidez positiva, mostrando respeito e preocupação com seus interlocutores. Certamente, o ato de fala de PC buscou o esclarecimento e também um consenso entre os seguidores que participam da discussão. Nesse contexto, as estratégias de polidez positiva certamente se mostraram mais convenientes.

Quadro 6 – Interação PC-L8-L9

L8: USEM O ESTÁDIO DA ARENA DA BAIXADA DO ATLÉTICO PARANAENSE QUE TEM DINHEIRO PÚBLICO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE CURITIBA E DO GOVERNO DO ESTADO DO PARANÁ PARA COLOCAR OS DESABRIGADOS! DERAM MILHÕES EM DINHEIRO PARA CONSTRUÇÃO DE ESTÁDIO PARTICULAR DO ATLÉTICO, ONDE TAMBÉM, QUEREM CONSTRUIR E TER METRÔ DEBAIXO DA TERRA PARA CHAMAR ATENÇÃO E TER VOTO DE “CURITIBOBCAS!

MAS NÃO RESOLVEM COMO CANALIZAR E DIRECIONAR A ÁGUA DA CHUVA! RESULTADO ENCHENTE! ALGUÉM ESTÁ DE PIADA NÉ? [...]

SUGESTÃO: A Prefeitura de Curitiba deve urgentemente iniciar processo para construir e reformar seu sistema de galerias de águas pluviais na cidade. O projeto é responsabilidade da administração pública municipal cuja elaboração deve prever a construção de nova rede de drenagem.

Li num livro básico sobre conhecimento e ensino de Engenharia Civil o seguinte: Detalhes técnicos do projeto tendo questões elementares e básicas para elaboração de projetos de drenagem e os possíveis custos para reforma e construção de novas galerias de águas pluviais.

Levantamento de dados

A primeira fase para qualquer projeto de galeria de água pluvial é (...). [...] AGORA A PERGUNTA É: A QUANTOS ANOS ATRÁS E NO MANDATO DE QUAL (QUAIS) PREFEITO (PREFEITOS) DE CURITIBA, HOVE (HOVERAM) ESSAS NEGLIGÊNCIAS E DESCUIDOS COM UMA QUESTÃO BÁSICA E ELEMENTAR DA ENGENHARIA CIVIL E DO PLANEJAMENTO URBANO?

L 9: Isso tudo é ultrapassado. Com tanta potência em computação disponível, é muito mais vantajoso e preciso fazer uma análise em contínuo com um software de simulação (por exemplo o francês CANOE). O problema, na minha opinião, não deve-se apenas às galerias, mas também à falta de obras compensatórias, como bacias de retenção.

PC: L 9 @Cesar Los Dias Utilizamos muitos mecanismos de retenção como os que você mencionou. Os parques, por exemplo, ou o canal paralelo do Barigui. Eles ajudaram muito na cheia de sábado.

Fonte: Adaptado de *Fanpage* Prefeitura Municipal de Curitiba. Acesso em: 16/06/2014

L8 entra em cena, sugerindo, com letras em caixa alta - que significam gritos na linguagem utilizada pelos internautas - e de forma irônica, que os desabrigados sejam alojados na Arena da Baixada. A utilização de um verbo na forma imperativa colabora com a ironia presente no comentário, resultando em uma estratégia *off record*. O tema “Metrô em Curitiba” também é lembrado para argumentar que os projetos foram meras estratégias dos governos municipal e estadual para ganhar votos. A linguagem utilizada neste trecho denota um misto de ironia e agressividade, especialmente na referência pejorativa ao povo curitibano (“curitibobocas”), uma estratégia de polidez negativa. Após, L8 afirma que o governo municipal é incapaz de planejar e prevenir enchentes, terminando sua afirmação com uma pergunta retórica, que se classifica como uma estratégia *off record*. Já em caixa baixa, L8 sugere que a prefeitura deve dar início a um novo projeto de captação de águas pluviais, apresentando, como se dirigisse a iniciantes, informações adquiridas no que ele classifica como um “livro básico de conhecimento e ensino de engenharia”. Mais uma vez, L8 incorre na utilização de uma estratégia de polidez negativa na tentativa de ridicularizar a Prefeitura Municipal, taxando-a de inexperiente. De fato, todo o comentário pode ser classificado como um grande FTA à face positiva de PC.

O locutor L9 responde ao comentário de L8, e argumenta que as informações apresentadas já estão ultrapassadas frente às possibilidades oferecidas pelos softwares de simulação atualmente em uso. L9 aproveita a oportunidade para expressar a sua opinião sobre a ineficiência do atual sistema de galerias pluviais para dar conta da demanda de escoamento de certas regiões do município. O comentário foi todo construído tendo como base uma estratégia *bald on record*, já que se utiliza de linguagem objetiva e clara, que não obriga o interlocutor a recorrer a implicaturas para que se possa chegar a um entendimento sobre o que está sendo tratado. Além disso, faz uso de uma linguagem que exclui por completo a possibilidade de ser esta uma estratégia de polidez negativa, já que não é possível identificar a incorrência de uma FTA, sem, no entanto e tampouco, encaixar-se como um esforço de polidez positiva.

PC envolve-se na conversa, mas dirige-se exclusivamente a L9. Em um breve comentário, limita-se a esclarecer que o governo municipal utiliza muitos dos mecanismos de retenção citados pelo locutor, destacando que esses recursos foram eficazes na retenção do grande volume de chuvas nos dias anteriores. Mais uma vez,

registra-se um comentário construído com base em uma estratégia bald on record. Nota-se que, ao contrário da última interação, PC não faz uso de recursos de polidez positiva, como cumprimentos ou agradecimentos. Tampouco responde a FTA de L8, o que pode ser tratado como uma estratégia de polidez negativa em relação a ele, já que afasta por completo qualquer possibilidade de entendimento entre PC e este locutor.

Considerações finais

A análise das estratégias de polidez no âmbito da comunicação pública auxilia na reflexão de como a interação entre instituição e cidadãos pode promover a negociação do “fazer” público. Levando-se em conta que a abertura dos reservatórios se caracteriza como um prejuízo à comunidade, é de direito da população o acesso a essa informação. Pela mesma razão, é provável que existam marcadores de discordância e desaprovação da face de PC por parte dos interlocutores. Em defesa às FTAs, o órgão recorre ao uso de estratégias de polidez negativa - sendo a mais impolida delas a evasão, e também a mais distante dos princípios de comunicação pública. Por outro lado, quando faz uso das estratégias de polidez positiva, busca acordo, demonstra interesse pelos locutores e engajamento.

Refazendo o roteiro das estratégias de polidez das interações analisadas, vemos que o comunicado de PC não mostrou preocupação em amenizar, no âmbito da linguagem, a situação comunicada. Embora os comunicados tenham caráter de clareza e de discurso direto, se PC tivesse demonstrado mais sensibilidade já no anúncio da abertura dos reservatórios, é provável que tivesse registrado mais receptividade por parte dos seguidores da página no *Facebook*. Não amenizar os possíveis efeitos, custou o conflito gerado pelas estratégias de polidez negativa e *off record* dos participantes da interação, e o trabalho redobrado de PC em amenizar as FTAs recebidas, pelo uso de elogio, marcadores de concordância e esclarecimentos.

Outra postura recorrente de PC é a evasão, característica da polidez negativa, que apesar de tentar evitar conflito, em se tratando de uma organização, pode levar o locutor a entender que seu ponto de vista não é considerado, agravando uma imagem negativa. Do ponto de vista da comunicação pública, essa atitude prejudica a “veste de coletividade”, a “comunicação de serviço” da Prefeitura e pode inibir ou desencorajar a

participação dos interlocutores. Isso ocorre quando L8, apesar das FTAs à PC, tenta contribuir com o debate acerca do sistema de captação das águas de chuvas, e é ignorado. Seu interlocutor, L9, depois de criticar as proposições de L8, é quem recebe a atenção (quadro 6).

Quando PC passa a usar estratégias de polidez positiva, ela usa para consertar as implicaturas geradas pelos seus enunciados com sentido “em aberto” sobre a ocupação irregular das áreas próximas aos rios. Assim, destacamos que o uso de estratégias *off record*, que são aquelas que permitem mais de uma interpretação, não seja o mais indicado no contexto da “comunicação de serviço”.

Concluimos que, por mais que seja recomendável uma atitude polida no trato da informação destinada aos públicos de uma organização, muitas acabam por incorrer no uso de estratégias de polidez negativa, responsáveis pela impressão de distanciamento, que é contrária aos objetivos da comunicação pública. A utilização das mídias digitais como canal para as ações de comunicação acaba por evidenciar, muitas vezes, os conflitos que não tomariam a mesma proporção nos meios de comunicação tradicionais, dadas as características de maior interação possibilitada ao usuário, participação em tempo real, registro dessas interações e fácil acesso por parte de outros usuários que ferramentas como o *Facebook* permitem.

Se por um lado as mídias digitais facilitam as interações entre a organização e seus públicos, por outro, exigem que se tenha mais cuidado com os conteúdos publicados, atentando para os efeitos que essas interações provocam. Apontamos as normas de polidez, desde que contextualizadas em cada cultura, como um bom caminho para se estabelecer diretrizes de comunicação que resultem no bom relacionamento com os cidadãos.

Referências Bibliográficas

Austin, J. L. (1962) *How to Do Things with Words*. Oxford: Clarendon Press.

Brown, P., Levinson, S. (1987) *Politeness: some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.

Gil, P. G.; Matos, H. (2013) Quem é o cidadão na comunicação pública? In: Matos, H. (org.). *Comunicação pública: interlocuções, interlocutores e perspectivas*. ECA/USP: São Paulo.

Godoi, E. (2008) O que as ciências da linguagem podem dizer para os estudos em comunicação organizacional? *Revista Organicom*, nº 9. pp.40-66.

Grice, H. Paul. (1982) *Lógica e conversação*. In: Dascal, Marcelo (org). *Pragmática: problemas, críticas e perspectivas da linguística*. Campinas: [O autor].

Haswani, M. (2013) O discurso obscuro das leis. In: Matos, H. (org.). *Comunicação Pública: interlocuções, interlocutores e perspectivas*. São Paulo: ECA/USP.

Kunsch, M. M. K. (2013) *Comunicação Pública: direitos de cidadania, fundamentos e práticas*. In: Matos, H. (org.). *Comunicação pública: interlocuções, interlocutores e perspectivas*. ECA/USP: São Paulo.

Mey, J. (1993) *Pragmatics – an introduction*. Cambridge: Blackwell.

Michel, M.; Michel, J.; Porciúncula, C.G. (2013) *Comunicação Organizacional, as redes sociais e seus desafios: afetos e emoções nesse contexto*. In: XXXVI Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, *Anais...INTERCOM*, pp.1-15.

Oliveira, J. A. (2012) de. *Comunicação Organizacional Crítica e a Teoria Crítica da Comunicação Organizacional*. Biblioteca On-line de Ciências da Comunicação. Disponível em: <<http://www.bocc.ubi.pt/pag/oliveira-jair-comunicacao-organizacional-critica.pdf>>. Acesso em 19 jun. 2014.

_____. (2005) *Polidez e identidade: a virtude do simulacro*. Biblioteca On-line de Ciências da Comunicação. Disponível em: <www.bocc.ubi.pt/pag/oliveira-jair-polidez-identidade.pdf>. Acesso em: 20 jun 2014.

Koch, I. G. V. (2006) *A inter-ação pela linguagem*. 10 ed. São Paulo: Contexto.

Santaella, L. (2010) *A relevância das comunidades virtuais na cultura organizacional*. In. Marchiori, M. *Faces da cultura e da comunicação organizacional*. São Caetano do Sul: Difusão Editora.

Rajagopalan, K. (1996) *O Austin do qual a lingüística não tomou conhecimento e a lingüística com que Austin sonhou*. UNICAMP: Campinas.