

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS  
FACULDADE DE LETRAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ESTUDOS LINGUÍSTICOS

GIOVANA PERINI FRIZERA DE MORAIS LOUREIRO

**ANALISANDO O DESQUALIFICÁVEL:  
UM ESTUDO SOBRE PEDIDOS DE DESCULPAS DE FIGURAS PÚBLICAS EM  
REDES SOCIAIS**

Belo Horizonte

2021

Giovana Perini Frizera de Morais Loureiro

**ANALISANDO O DESQUALIFICÁVEL:  
UM ESTUDO SOBRE PEDIDOS DE DESCULPAS DE FIGURAS PÚBLICAS EM  
REDES SOCIAIS**

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Estudos Linguísticos da Faculdade de Letras da Universidade Federal de Minas Gerais, como requisito parcial para a obtenção do título de Doutora em Linguística Teórica e Descritiva.

Área de Concentração: Linguística Teórica e Descritiva

Linha de Pesquisa: 1B - Estudos da Língua em Uso

Orientadora: Profa. Dra. Ana Larissa Oliveira

Belo Horizonte

2021

L892a

Loureiro, Giovana Perini Frizera de Moraes.

Analisando o desqualificável [manuscrito] : um estudo sobre pedido de desculpas de figuras públicas em redes sociais / Giovana Perini Frizera de Moraes Loureiro. – 2021.

135 f., enc.: il., tabs, grafs (p&b).

Orientadora: Ana Larissa Marciotto de Oliveira.

Área de concentração: Linguística Teórica e Descritiva.

Linha de Pesquisa: Estudos da Língua em Uso.

Tese (doutorado) – Universidade Federal de Minas Gerais,  
Faculdade de Letras.

Bibliografia: f. 118-123.

Anexos: f. 124-135.

1. Funcionalismo (Linguística) – Teses. 2. Etiqueta – Teses. 3. Comunicação – Aspectos psicológicos – Teses. 4. Emoções – Teses. 5. Atos de fala (Linguística) – Teses. I. Oliveira, Ana Larissa Marciotto de. II. Universidade Federal de Minas Gerais. Faculdade de Letras. III. Título.

CDD: 410



UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS  
FACULDADE DE LETRAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ESTUDOS LINGUÍSTICOS

### FOLHA DE APROVAÇÃO

**ANALISANDO O DESQUALIFICÁVEL: UM ESTUDO SOBRE PEDIDOS DE DESCULPAS DE FIGURAS PÚBLICAS EM REDES SOCIAIS**

**GIOVANA PERINI FRIZERA DE MORAIS LOUREIRO**

Tese submetida à Banca Examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em ESTUDOS LINGUÍSTICOS, como requisito para obtenção do grau de Doutor em ESTUDOS LINGUÍSTICOS, área de concentração LINGUÍSTICA TEÓRICA E DESCRITIVA, linha de pesquisa Estudos da Língua em Uso.

Aprovada em 10 de agosto de 2021, pela banca constituída pelos membros:

Prof(a). Ana Larissa Adorno Marciotto Oliveira - Orientadora

UFMG

Prof(a). Gustavo Ximenes Cunha

UFMG

Prof(a). Ana Lucia Tinoco Cabral

USP

Prof(a). Jairo Venicio Carvalhais de Oliveira

UFMG

Prof(a). Flavia Colen Meniconi

UFAL

Belo Horizonte, 10 de agosto de 2021.



Documento assinado eletronicamente por **Ana Larissa A Marciotto Oliveira, Professora do Magistério Superior**, em 10/08/2021, às 18:07, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Jairo Venício Carvalhais de Oliveira, Professor do Magistério Superior**, em 10/08/2021, às 18:31, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Flávia Colen Meniconi, Usuário Externo**, em 10/08/2021, às 22:01, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Gustavo Ximenes Cunha, Professor do Magistério Superior**, em 11/08/2021, às 07:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Ana Lúcia Tinoco Cabral, Usuário Externo**, em 12/08/2021, às 12:25, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.ufmg.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.ufmg.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0844697** e o código CRC **0222170D**.

*Dedico este trabalho ao Tio Baiano e à sua família, que com doçura sempre fizeram os desafios da academia parecerem fáceis.*

## AGRADECIMENTOS

Uma pesquisa de doutorado nos acompanha por quatro longos anos, perpassa mudanças e desafios que devem conciliar-se ao trabalho científico. No entanto, acredito que poucas épocas notaram tantas mudanças e desafios quanto o mundo de 2020. Dessa vez, foi a academia que teve que habituar-se ao novo normal, e as pessoas que acompanharam esse trajeto se tornaram ainda mais importantes.

Primeiramente, gostaria de agradecer à Ana Larissa, por acreditar em mim quando eu mesma não me sentia pronta e me guiar por este trajeto custoso, mas promissor. Por se posicionar quando é preciso e mostrar que a academia é política, luta e dedicação. Obrigada pelas eternas correções e pelo companheirismo de sempre.

Ao meu maior apoio, Lucas. Você vivenciou todos os momentos, todas as ansiedades e todas as conquistas junto a mim. Sem seu carinho, paciência, companhia e a força que você me traz, esse trabalho não seria nem uma possibilidade. Obrigada, te amo.

À minha família: minha mãe, por acreditar que eu posso tudo; meu pai, por se surpreender com o que eu posso; minha vó, pela doçura; e tia Yara, pelo exemplo de vida. Cada qual à sua maneira, todos os dias sempre me acompanhando e fortalecendo a jornada. É um privilégio tê-los comigo.

Aos amigos que me distraíram e alegraram, especialmente durante a pandemia. Nuno, SAGA, Silvia, Nath, Cássia... Todos que sempre davam um jeitinho de conferir se eu estava bem e de partilhar as difíceis vivências.

Por fim, aos meus alunos. Ensinar é meu maior propósito, e sei que sem eles eu não teria energia para focar esta tese.

## RESUMO

O presente estudo buscou descrever as estratégias empregadas e as motivações linguísticas por trás da realização dos pedidos de desculpa em redes sociais por figuras públicas em português brasileiro e inglês americano. Hoje, a comunicação virtual é fundamental para a sociedade, e as estratégias utilizadas nesses meios são diferentes das interações presenciais, sendo realizadas de acordo com os objetivos interacionais dos usuários. Consideramos os pedidos de desculpa como eventos de fala remediais associados à Polidez, sendo sua realização posterior a possíveis ofensas. A intenção do locutor ao emitir um pedido de desculpas é reparar ação considerada impolida pela comunidade de prática e retomar harmonia na interação (LEECH, 2014). Os pedidos de desculpas buscam manter e realçar a Face dos envolvidos, como parte do trabalho relacional, negociando a construção da imagem de todos os participantes (HAUGH, 2013). O trabalho relacional decorrente das interações humanas se refere à constante prática de negociar relacionamentos com outros participantes, sendo o comportamento polido parte desse trabalho (LOCHER, 2006). A presente pesquisa concentrou-se na construção e na análise de *corpus* contando com 100 pedidos de desculpa, sendo 50 em português brasileiro e 50 em inglês americano postados nas redes *Twitter*, *Facebook* e *Instagram* por figuras públicas. Cada pedido de desculpas foi categorizado em atos de fala, e as estratégias empregadas foram investigadas por meio de análise qualitativa sob perspectiva pragmático-interacional, também foi realizada comparação entre as línguas analisadas. O estudo do *corpus* nos possibilitou o levantamento de categorização de análise descrevendo as estratégias empregadas ao desculpar-se publicamente em ambas as línguas em redes sociais. Como resultado, percebeu-se o uso consistente dos atos de fala no evento de fala “desculpas”, como proposto por Blum-Kulka e Olshtain (1984) – tais como reconhecer responsabilidade e explicar o acontecido. Ademais, a categorização criada com base em análise qualitativa dos dados obtidos apresenta também as estratégias de Polidez mais empregadas no momento de se desculpar. Por fim, foram notadas diferenças nas realizações dos pedidos de desculpa e na frequência das estratégias empregadas entre os dados em inglês e português, seguindo o que é esperado e julgado como polido pelas comunidades de práticas nas quais a interação desenrola-se (SPENCER-OATEY, 2002). A compreensão e a descrição da realização de pedidos de desculpa em ambientes virtuais lançam luz às práticas interacionais digitais e suas motivações pragmáticas, contribuindo com os estudos da língua em uso e na percepção das expectativas de Polidez das comunidades de prática observadas.

Palavras-chave: (im)Polidez. Pragmática. Pedidos de desculpa. Trabalho relacional.

## ABSTRACT

Virtual communication is fundamental for society nowadays and the strategies used in social media are different from the ones in face-to-face interactions, being carried out according to the users' interactional goals. The present study sought to describe the strategies employed and the linguistic motivations behind the construction of apologies on social networks by public figures in Brazilian Portuguese and American English. We consider apologies as remedial speech events associated with Politeness, subsequent to possible offenses. The speaker's intention when issuing an apology is to repair an action considered impolite by the community of practice and restore harmony in the interaction (LEECH, 2014). Apologies seek to maintain and enhance the Face of those involved, as part of the relational work, negotiating the construction of the Face of all participants (HAUGH, 2013). Relational work arising from human interactions refers to the constant practice of negotiating relationships with other participants, and polite behaviour is part of this work (LOCKER, 2006). This research focused on the construction and analysis of a corpus comprising of 100 apologies, 50 in Brazilian Portuguese and 50 in American English posted on Twitter, Facebook and Instagram by public figures. Each apology was categorized into speech acts and the strategies employed were investigated through qualitative analysis under a pragmatic interactional perspective. The study of the corpus allowed us to survey a descriptive flowchart of the strategies used to apologize publicly in both languages on social networks. As a result, it was noticed the consistent use of speech acts in the speech event 'apologies', as proposed by Blum-Kulka and Olshtain (1984) – such as acknowledging responsibility and explaining the offense event. Furthermore, the flowchart created based on the qualitative analysis of the data obtained also presents the Politeness strategies most used when apologizing. Finally, differences were noted in the realization of apologies and the frequency of strategies used between the data in English and Portuguese, following what is expected and judged as polite by the communities of practice in which the interaction takes place (SPENCER-OATEY, 2002). The understanding and description of apologies in virtual environments sheds light on digital interactional practices and their pragmatic motivations, contributing to the studies of language in use and to the perception of Politeness expectations of the observed communities of practice.

Keywords: (im)Politeness. Pragmatic. Apologies. Relational work.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Polidez1 definida por usuário da rede Twitter.....	19
Figura 2 – Formato do pedido de desculpas 3.ig.....	30
Figura 3 – Formato do pedido de desculpas 35.pt.....	31
Figura 4 – Formato do pedido de desculpas 24.pt.....	31
Figura 5 – Postagem no Twitter punindo figura pública por atitude ofensiva.....	44
Figura 6 – Jornal on-line reporta realização de pedido de desculpas de figura pública .....	47
Figura 7 – Tabela com categorias utilizadas na análise dos pedidos de desculpas.....	50
Figura 8 – Categorização de análise dos pedidos de desculpas em redes sociais por figuras públicas.....	55
Figura 9 – Modelo prototípico de realização de “desculpas”.....	58
Figura 10 – Modelo prototípico de realização de “perdão”.....	58
Figura 11 – Modelo prototípico de realização de “sorry”.....	65
Figura 12 – Modelo prototípico de realização de “apologize”.....	65
Figura 13 – Site noticia pedido de desculpas (29.ig) não performativo.....	80
Figura 14 – Site noticia pedido de desculpas (22.pt) não performativo.....	92
Figura 15 – Site noticia pedido de desculpas (15.pt) não performativo.....	93
Figura 16 – Site noticia pedido de desculpas (18.pt) não performativo.....	95
Figura 17 – Site noticia pedido de desculpas (44.ig) não performativo.....	96
Figura 18 – Site noticia pedido de desculpas (35.ig) não performativo.....	97
Figura 19 – Imagem acompanhando legenda do pedido de desculpas (41.ig) não performativo.....	98
Figura 20 – Site noticia pedido de desculpas (41.ig) não performativo.....	99
Figura 21 – Fórmula de como se desculpar como apresentado pela SorryWatch.....	103
Figura 22 – Evento de fala “Pedido de desculpas” como proposto por Blum-Kulka e Olshtain.....	108
Figura 23 – Esquema de atos de fala encontrados no corpus.....	109

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1 – Ocupações respectivas das figuras públicas por língua analisada.....</b>	<b>51</b>
<b>Gráfico 2 – Faixa etária das figuras públicas por idioma.....</b>	<b>51</b>
<b>Gráfico 3 – Valores totais da ocorrência dos IFIDs nos dados de português brasileiro .....</b>	<b>59</b>
<b>Gráfico 4 – Valores totais da ocorrência dos IFIDs em inglês americano.....</b>	<b>66</b>

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>8</b>
<b>2</b>	<b>TRABALHO INTERACIONAL, SUAS APLICAÇÕES VIRTUAIS E AS REMEDIAÇÕES</b>	<b>14</b>
<b>2.1</b>	<b>Face e (im)Polidez.....</b>	<b>14</b>
<b>2.2</b>	<b>Comunidades de prática e ordem moral .....</b>	<b>24</b>
<b>2.3</b>	<b>A interação virtual.....</b>	<b>27</b>
<b>2.4</b>	<b>Os pedidos de desculpas .....</b>	<b>35</b>
<b>3</b>	<b>METODOLOGIA</b>	<b>46</b>
<b>3.1</b>	<b>Seleção e Coleta de Dados para Composição do Corpus .....</b>	<b>46</b>
3.1.1	A identificação dos pedidos em seu contexto	46
3.1.2	A extração dos pedidos de desculpa identificados	49
<b>3.2</b>	<b>Procedimentos de análise .....</b>	<b>52</b>
<b>3.3</b>	<b>Questões éticas sobre a coleta de dados em ambientes virtuais .....</b>	<b>53</b>
<b>4</b>	<b>ANÁLISE DOS PEDIDOS DE DESCULPAS</b>	<b>55</b>
<b>4.1</b>	<b>Pedidos de desculpas diretos.....</b>	<b>57</b>
<b>4.2</b>	<b>Pedidos de desculpas com a expressão da responsabilização de outras partes</b>	<b>73</b>
<b>4.3</b>	<b>Pedidos de desculpas que apresentam desabono à Face do locutor.....</b>	<b>81</b>
<b>4.4</b>	<b>Pedidos de desculpas indiretos .....</b>	<b>91</b>
<b>4.5</b>	<b>Análise de pedidos de desculpas como um “fenômeno” atual.....</b>	<b>100</b>
<b>5</b>	<b>DISCUSSÃO</b>	<b>105</b>
<b>6</b>	<b>CONCLUSÃO</b>	<b>113</b>
	<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>115</b>
	<b>ANEXO A – DADOS BRUTOS DAS POSTAGENS EM LÍNGUA INGLESA</b>	<b>121</b>
	<b>ANEXO B – DADOS BRUTOS DAS POSTAGENS EM LÍNGUA PORTUGUESA</b>	<b>127</b>

## 1 INTRODUÇÃO

*“The secret of success is to offend the  
greatest number of people.”*

George Bernard Shaw

A necessidade de construirmos e mantermos uma imagem pública favorável e socialmente prestigiada não é atual. Ao se analisar manuais de boas maneiras criados na Idade Média, já é possível encontrar conselhos como “nada diga que possa provocar conflito ou irritar os outros” (ELIAS, 1990, p. 87). Essas evidências antigas nos iluminam quanto à natureza humana de buscar a harmonia e a cordialidade, apesar da fluidez que caracteriza esses conceitos. Na Idade Média, como investigado por Elias, o educado era compartilhar talheres e cuspir no chão, mas, hoje, muitos considerariam ambos os costumes inaceitáveis. No entanto, o desejo de agir como o esperado junto à comunidade à qual pertencemos continua presente nas interações humanas contemporâneas.

Paralelamente, no cenário atual, é comum nos depararmos com declarações como a do professor de língua inglesa Rushdy (2018): “Na sociedade consumista de hoje, o público é Deus. E assim as celebridades pedem desculpas a nós – ao público – de uma maneira que as pessoas costumavam apelar ao seu Deus”<sup>1</sup>. Nitidamente, nos contextos de interação entre figuras públicas e seus seguidores, a audiência adquiriu um espaço no qual se torna primordial que as figuras demonstrem pertencimento e harmonia ao pedirem desculpa pelo que foi interpretado como ofensa ou impolidez. O resultado dessa nova estrutura social, focada na imagem como produto, é o “fenômeno” das desculpas públicas, uma “mania”, de acordo com Lakoff (2011), ou, como definido por Kampf (2009), a “era das desculpas”.

A relevância dessa nova “era” se torna ainda mais significativa ao observarmos o mundo virtual nas populares redes sociais. Estimativas mostram que os acessos às mídias sociais mundialmente beiram os 4 bilhões de usuários. Estados Unidos e Brasil são terceiro e quarto países mais presentes nesse cenário<sup>2</sup>. Ainda mais notável é o alcance que certas figuras públicas adquiriram nessas plataformas. Um jogador de futebol de sucesso pode contar com mais de 200 milhões de seguidores no *Instagram*, podendo lucrar quase 1 milhão de dólares

---

<sup>1</sup> No original: “*In today’s consumerist society, the public is God. And so the celebrities apologize to us – the public – in a way that people earlier used to appeal to their God.*” (Tradução da autora). Disponível em: <https://theconversation.com/the-art-of-the-public-apology-90425>.

<sup>2</sup> Disponível em: <https://www.statista.com/topics/1164/social-networks/>.

por postagem patrocinada<sup>3</sup> por exemplo. Dentro desse contexto, é de se esperar forte preocupação das figuras públicas em não insultar e manter um bom relacionamento com sua audiência. Portanto, há um constante trabalho relacional realizado pelos usuários, em especial aqueles que dependem de sua imagem pública nas interações virtuais (KAMPF, 2009).

A Polidez está relacionada com a maneira pela qual os interactantes evitam a discórdia e a ofensa durante a comunicação, bem como o modo pelo qual eles colaboram para que a interação possa ocorrer (HAUGH, 2015). Ao passo que se discute Face como “o valor social atribuído pelos participantes durante a troca comunicativa, envolvendo o desejo de ser apreciado e de ficar livre de imposições” (GOFFMAN, 2011, p. 13). Para Goffman (2011), a Face se localiza durante as trocas interacionais, e seus interactantes se ocupam da sua própria Face, mas também das dos outros. Dessa forma, procuramos manter nossa Face e a dos outros participantes, ou seja, levamos em consideração o valor social dos indivíduos e seu lugar no mundo social, assim como a nós mesmos.

A projeção de Faces pode ser atingida por meio de um trabalho relacional, ligado à Polidez linguística. Para Locher (2006), o uso da expressão “trabalho relacional” compreende aspectos múltiplos da interação, não só a mitigação ou a ameaça de Face (LOCHER, 2006). Através do trabalho relacional, interpretamos a adequação das interações como polidas ou não, baseadas nas normas e nas expectativas sociais compartilhadas pelos participantes da integração (LOCHER; WATTS, 2005).

Durante as interações, inclusive as virtuais, há expectativas acerca de determinados comportamentos a serem realizados pelos participantes, portanto, qualquer atitude em desacordo com essas normas pode ser considerada uma ofensa em potencial (CULPEPER, 2011). O que é compreendido como (im)polido é, portanto, uma avaliação feita pelos interactantes durante a troca comunicativa, a partir de normas e expectativas compartilhadas pela sua comunidade de prática (LOCHER, 2006). Essas interpretações também são dependentes do contexto ao qual se inserem, sendo de responsabilidade dos participantes saber se comportar em diferentes situações, enquanto (re)negociando relacionamentos.

Ao analisarmos noções relativas à (im)Polidez, é importante também levar em consideração o contexto social no qual as interações estão inseridas, “ainda assim, é fato observável que pessoas de unidades sociais diferentes comportam-se de forma diferente e em maneiras muito específicas” (ELIAS, 1990, p. 46). No caso do presente estudo, reconhecer e

---

<sup>3</sup> Disponível em: <https://www.businessinsider.com/cristiano-ronaldo-makes-more-money-from-instagram-than-juventus-2019-10>.

compreender as necessidades e as possibilidades presentes na comunicação virtual é primordial. Atualmente, é por meio da comunicação virtual que expressamos opiniões, atitudes e interagimos a qualquer hora e em qualquer lugar (CABRAL; ALBERT, 2017). Além de não dependerem de barreiras de tempo e espaço durante a comunicação, as interações digitais são compostas em sua maior parte pela leitura e pela escrita (BARTON; LEE, 2013). Acreditamos, portanto, ser preciso investigar quais tipos de estratégias e motivações encontram-se incorporados nas interações digitais via texto escrito.

Barton e Lee (2013) analisam as novas práticas sociais realizadas no meio digital, bem como os modos de interação nesse ambiente. Os autores discutem diferentes conceitos, como as definições de texto digital e suas práticas, *affordances*<sup>4</sup> (BARTON; LEE, 2013), e a multimodalidade da linguagem digital. Ainda entre o crescente número de pesquisas na área de Pragmática e texto digital, Yus (2011) investiga a “ciberpragmática” ao analisar elementos ligados às interações virtuais, como as expectativas dos interactantes, a importância do contexto imediato e os diferentes usos das redes sociais. Yus (2011) discute a “netiqueta” (*netiquete*), ou as regras de Polidez empregadas em ambientes virtuais, realçando sua presença para além de interações face a face. Já Oliveira e Carneiro (2018) discutem a agressividade no *Twitter* por meio do uso opinativo de *hashtags*<sup>5</sup>. Para as autoras, as *hashtags* atuam como estratégias de maximização de agressividade e de comportamento impolido na rede *Twitter*.

Como exemplos de investigações focadas em interações virtuais e na teoria da Polidez, podemos citar também o trabalho de Page (2014) e sua análise de pedidos de desculpas empresariais via *Twitter*. A autora apresenta a maneira pela qual as empresas tentam diminuir seu papel na ofensa percebida, evadindo da responsabilidade, por exemplo. Ao investigarem pedidos de desculpas em contextos de *blogs*, Lutzky e Kahoe (2017) já haviam notado o uso frequente dos lexemas “*sorry*” como preferido nas desculpas em inglês, comprovando a natureza ritualística das desculpas. Enquanto Márquez-Reiter (2000), comparando as desculpas e os pedidos em inglês britânico e espanhol uruguaio em conversas encenadas, encontrou termos prototípicos para desculpar-se em todos os excertos de seus

---

<sup>4</sup> *Affordances*: possibilidades de uso percebidas pelos envolvidos em qualquer situação, não sendo necessariamente propriedades intrínsecas do objeto em uso, mas sim algo de valor para os usuários em uma situação particular (BARTON; LEE, 2013).

<sup>5</sup> “*Hashtag* é um termo ou expressão antecedido pelo símbolo da cerquilha (#) usado nas redes sociais com o objetivo de direcionar o usuário para uma página de publicações relacionadas ao mesmo tema ou discussão [...] Ou seja, esta é uma maneira bem mais prática de agrupar diversos conteúdos sobre um determinado tema, facilitando a pesquisa posterior sobre o tópico desejado.” (Disponível em: <https://rockcontent.com/blog/o-que-e-hashtag/>).

dados, além do uso constante dos intensificadores na língua inglesa. Demonstrando não apenas a consistência no uso de termos performativos ao se desculpar, mas também as variações de realização do mesmo evento de fala em diferentes línguas.

Ao interagirmos virtualmente, buscamos também um relacionamento harmonioso com outros participantes, em especial de nossa comunidade. Ao considerarmos um grupo como pessoas que partilham e conceitualizam experiências de maneiras similares, podemos discutir significados pragmáticos como parte de um conhecimento mútuo dividido pelos membros de uma sociedade (SHARIFIAN, 2011). Na presente pesquisa, podemos conceituar os grupos compartilhadores de expectativas e experiência como aquele formado pelo locutor e por seus seguidores, aqueles que interagem e buscam a afiliação (HERNÁNDEZ-FLORES, 1999).

As figuras públicas, que ocupam cargos de interesse coletivo, têm responsabilidade diante de sua audiência, ou comunidade de prática (FRANÇA, 2012). Portanto, ao interagir com sua comunidade de prática virtualmente, caso haja quebra de expectativas, as figuras públicas podem recorrer a estratégias de trabalho relacional como as desculpas para reaver relacionamento harmonioso. Os pedidos de desculpa públicos apresentam diversas estratégias e auxiliam o locutor a alcançar os objetivos relacionais como esperado pelo grupo. Dessa forma, os pedidos de desculpas apresentam características ritualísticas e seguem normas culturais, como quais atos de fala adjacentes serão realizados junto ao ato de fala de desculpar-se (LEECH, 2014).

Por sua influência e repercussão, os pedidos de desculpa das figuras públicas foram escolhidos como objeto de pesquisa deste trabalho. Propusemos investigar os pedidos de desculpas postados em redes sociais – *Twitter*, *Facebook* e *Instagram* – por figuras públicas, como atores, cantores, atletas e apresentadores, entre outros. Também propusemos criar uma representação que possa apresentar as diferentes categorias disponíveis aos locutores na hora de realizar suas desculpas, sempre dispondo dos dados empíricos como embasamento. Para isso, levamos em conta durante nossa análise aspectos variáveis das interações, como a natureza da ofensa, o conteúdo das mensagens e o caráter da audiência, entre outros.

Diversos estudos centraram-se em pedidos de desculpa; podemos citar Márquez-Reiter (2000) e sua investigação sobre os pedidos de desculpa em espanhol e inglês, Lutzky e Kahoe (2017) ao analisarem as desculpas em *corpus* de blogs, assim como Beeching (2019) que teve como foco pedidos de desculpas em francês e inglês como exemplos. Apesar disso, ainda é relativamente pequeno o número de trabalhos que se debruçam sobre outras línguas fora o inglês. Pretendemos, então, não só lançar luz ao uso do português brasileiro em redes

sociais relativamente ao desculpar-se, mas também traçar paralelos e discussões entre as comunidades de prática americana e brasileira.

Tendo como enfoque ambas as línguas, inglês americano e português brasileiro, examinamos pedidos de desculpa publicados em redes sociais por figuras públicas. Buscamos compreender as estratégias de Polidez empregadas na realização dos pedidos de desculpa, assim como compreender as motivações pragmáticas por trás das desculpas públicas, através de análise qualitativa.

Para fazermos isso, um *corpus* constituído de 100 desculpas, 50 de cada língua, foi construído através do acesso a sites de pesquisa e das redes em questão. Contamos com pedidos de desculpa que relatem quebra de expectativas da sociedade, devido a uma repercussão negativa que recebem, e a tentativa de remediar, diante da comunidade de prática, possível ofensa. Após a coleta, os pedidos foram transcritos, categorizados e analisados exaustivamente, como será descrito em detalhes na Metodologia.

Consideramos primordial compreender motivações pragmáticas nas interações virtuais, em especial distinguir as estratégias de (im)Polidez empregadas pelos autores das postagens. Ainda mais, ao analisar interação decorrente de possíveis ofensas, também podemos considerar as normas compartilhadas pelas comunidades de prática investigadas. Os pedidos de desculpa são, assim, um instrumento de reparo para as figuras públicas, que nos fornece material tanto sobre estratégias de Polidez quanto sobre motivações pragmáticas e normas morais dos grupos estudados.

Diante disso, as seguintes perguntas de pesquisa norteiam o estudo:

- (i) Nos contextos digitais, como são realizados linguisticamente os pedidos de desculpa públicos?
- (ii) Quais são as estratégias de Polidez empregadas nesses pedidos de desculpas?
- (iii) Quais seriam as possíveis similaridades e diferenças entre os pedidos realizados por figuras públicas brasileiras e americanas em interações virtuais?

As desculpas de figuras públicas também podem auxiliar na discussão sobre as expectativas das comunidades de prática investigadas acerca de normas partilhadas e concepções de (im)Polidez, além de revelar as motivações virtuais em uso durante interações nesses contextos, contribuindo para investigações do campo da Pragmática e da interação digital.

No presente estudo, serão discutidos primeiramente conceitos teóricos relevantes para a efetivação do trabalho, partindo de preceitos de Face e (im)Polidez. Abordaremos

concepções ligadas aos trabalhos relacionais e à interação, assim como noções relativas às comunidades de prática e seu uso da língua. Também apresentaremos conceitos presentes na interação virtual e o uso das redes sociais. Concluiremos a apresentação teórica da tese ressaltando as desculpas, suas estratégias e os atos de fala constituintes.

Dando sequência, a seção de Metodologia apresentará o relato dos passos seguidos para a efetivação da pesquisa e discussão ética relativa ao uso de dados virtuais. Seguida pela análise realizada nos Pedidos de Desculpas, com as postagens de desculpas sendo analisadas de maneira exaustiva. Assim, finalizaremos esta tese com Discussão em torno dos resultados alcançados até então, almejando provar a relevância da pesquisa realizada e dos resultados obtidos.

## 2 TRABALHO INTERACIONAL, SUAS APLICAÇÕES VIRTUAIS E AS REMEDIAÇÕES

*“A finalidade da comunicação é fazer-se entender.*

*Mas há quem prefira se desentender.”*

Augusto Branco

No presente trabalho, buscamos compreender a realização dos pedidos de desculpas em redes sociais, publicados por figuras públicas em língua portuguesa brasileira e língua inglesa americana. Contando com dados de duas comunidades distintas, investigamos também de qual forma as expectativas e as normas compartilhadas pelos seus membros afetaria a construção das desculpas e a motivação por trás das publicações.

Fundamentais para a condução da investigação aqui proposta, noções pertinentes à Face e à (im)Polidez introduzirão o escopo teórico abordado, já que sustentam grande parte dos preceitos aqui aplicados; dando sequência, conceituaremos comunidade de prática e a ordem moral compartilhada; seguidas pela apresentação de conceitos relativos à interação virtual e suas estratégias próprias; e finalizando com o tema de maior significância para o presente estudo, será amplamente discutida literatura em torno dos pedidos de desculpas como eventos de fala, ilustrada com excertos do nosso próprio *corpus*.

### 2.1 Face e (im)Polidez

Nesta pesquisa são investigados os pedidos de desculpas como estratégia de manutenção de Face realizados após a percepção de ofensa por parte da comunidade virtual. Entendemos o evento de fala desculpas, e seus diferentes atos constituintes, como parte do trabalho relacional executado de acordo com as expectativas apresentadas pelas comunidades, que procuram retomar a Face dos locutores após quebra de normas compartilhadas, noções que serão discutidas nesta seção.

Fundamentando recorte de pesquisa adotado neste trabalho, os estudos de Face tiveram início com os trabalhos de Goffman publicados em 1955. O sociólogo conceituou “Face” como uma linha mantida durante a interação que remete à opinião dos interactantes acerca da situação, além da avaliação que o interlocutor faz dos outros participantes, e de si próprio, durante a comunicação. A Face é, desse modo, um valor social que o indivíduo reivindica para si durante interações comunicativas, estando em constante avaliação sobre sua própria Face, assim como a dos demais: “A sociedade está organizada tendo por base o princípio

de que qualquer indivíduo que possua certas características sociais tem o direito moral de esperar que os outros o valorizem e o tratem de maneira adequada” (GOFFMAN, 2009, p. 21).

Nessa perspectiva, todos os interactantes estariam envolvidos em encontros sociais nos quais há a presença de atos verbais, ou não verbais, que possibilitam a expressão de opiniões e avaliações, chamada linha interacional. Já a Face em si está relacionada à imagem almejada, atrelada a atributos sociais positivos. Durante a interação, é possível que essa imagem seja mantida ou atacada, gerando sentimentos positivos ou não nos participantes (GOFFMAN, 2011).

Portanto, durante uma troca comunicativa, é comum haver tentativas de manter Face, sempre levando em conta a Face que o interlocutor deseja manifestar sobre si próprio. De maneira semelhante, espera-se que os interactantes auxiliem a manutenção da Face dos outros, mesmo que não sinceramente, evitando conflito. Logo, estudar Face é procurar compreender as regras interacionais vigentes durante interações, ou seja, como afirma Goffman (2011), a manutenção da Face durante a interação é uma condição para que esta ocorra, e não propriamente um objetivo interacional em si.

Ampliando as noções de Face, Brown e Levinson (1987) discutem Face como a imagem pública que reivindicamos para nós mesmos. Isso posto, Face também é compreendida como emocionalmente construída, podendo ser considerada perdida, mantida e realçada; sendo constantemente estimada durante a interação. Por fim, os autores definem Face como o desejo básico dos interactantes em qualquer troca interativa.

Ao almejar “preservar” a Face, por exemplo, um indivíduo buscaria neutralizar possíveis “acidentes” interacionais, procurando evitar o surgimento de sentimentos negativos dentre os participantes durante a comunicação (BROWN; LEVINSON, 1987). Podemos exemplificar linguisticamente a preservação de Face com realizações de pedidos através do uso de modalizadores e não do imperativo, tornando o pedido menos diretivo e, portanto, atenuado. É esperado que os membros de uma comunidade procurem realizar meios para a preservação da Face de todos os envolvidos, sendo prejudicial não o fazer.

Em sua teoria, Brown e Levinson (1987) dividem nossos desejos de Face entre aqueles direcionados à Face negativa e à Face positiva. A Face negativa estaria relacionada ao território almejado, assim como a liberdade de escolha e ação. Dessa forma, as ameaças à Face negativa indicam que o interlocutor não pretende evitar algum tipo de impedimento à liberdade dos ouvintes, como ao realizar ordens, pedidos e ameaças. Tal como já mencionado, ao não modalizarmos um pedido, ele pode ser recebido como uma ordem, restringindo as opções do receptor e ameaçando sua Face.

Já a Face positiva está ligada à autoimagem que desejamos transmitir, que sejamos apreciados e aprovados pelos outros. Portanto, ameaças direcionadas à Face positiva indicam que o interlocutor não considerou os desejos e os sentimentos dos outros participantes, como ao comunicar críticas; por fim, determinadas ações podem também ser consideradas ameaçadoras às Faces positiva e negativa ao mesmo tempo, tal como a ameaça, que busca restringir a liberdade de escolha do interlocutor visto que não há preocupação com seus sentimentos.

Dessa forma, Brown e Levinson (1987) distinguem os *Face Threatening Acts*<sup>6</sup> (FTA) sendo ameaçadores aos desejos dos indivíduos de preservarem a própria Face durante a interação, podendo ser indiscrições, expressões demasiado diretas, críticas, entre outros. Os FTAs podem ser de natureza verbal ou não verbal, como um esbarrão, por exemplo; sua ocorrência pode ser proposital, acidental ou considerada como tal; e têm inclinação a serem suavizados. Desse modo, por natureza, os FTAs sempre se apresentam contrários aos desejos de Face dos outros interactantes na situação e, por consequência, à Face do próprio interlocutor.

Em contrapartida, na interação, também estão presentes os *Face Flattering Acts* (FFA), que procuram aprimorar ou restaurar a Face dos interactantes no discurso, muitas vezes realizados através de agradecimentos e desculpas. Por sua vez, FFAs tendem a ser reforçados, intensificados (KERBRAT-ORECCHIONI, 2005). Por fim, alguns atos também apresentam natureza mista, como o oferecimento.

Brown e Levinson (1987) relacionam Polidez aos desejos universais da Face pública de cada interactante. Para os autores, almejamos com Polidez positiva sermos apreciados durante a interação, neste caso intencionamos que nossa autoimagem, ou personalidade, seja aprovada e desejada por outros, assim, sendo considerados agradáveis. Enquanto que, com a Polidez negativa, haveria uma busca por território, pela liberdade de ação e de imposições, ou seja, nossa privacidade e preservação.

A fundamentação apresentada por Brown e Levinson, assim como diversos estudos introdutórios à Pragmática, foi desenvolvida a partir de conceitos previamente postulados por Lakoff (1973) e desfruta de grande influência na área. Precursor dos estudos com Polidez, Lakoff (1973) apresentou os Princípios de Polidez e seus três parâmetros: (i) Não imponha, (ii) Dê opções, e (iii) Faça a audiência se sentir bem, seja amigável. No

---

<sup>6</sup> “Atos ameaçadores de Face” (tradução da autora).

entanto, a concepção de Polidez e, paralelamente, de Face percorreu diversos debates, e novos ângulos foram sendo incorporados às suas pesquisas.

Não obstante, alguns desses estudos iniciais foram amplamente criticados por apresentarem natureza fundamentalmente “ocidental”, especialmente os trabalhos de Brown e Levinson, os quais foram revisitados por inúmeros pesquisadores desde então. Ampliando as teorias de Polidez, Gu (1990), em sua investigação acerca da língua chinesa, conclui que a Polidez não está relacionada somente aos desejos psicológicos da Face, mas a normas sociais. Enquanto Ide (1993) adiciona investigações sobre interações na língua japonesa aos estudos da área e discute Polidez como sendo envolvida em manter uma comunicação suave, diferentemente das teorias que reforçam a existência de diferentes estratégias de interação.

Por ter sido constantemente revisitada e fundamentar diversos trabalhos, a contribuição de Brown e Levinson para os estudos de Pragmática ainda conta com grande repercussão e, como mencionado por Locher e Watts (2005), sem suas investigações, não poderíamos estudar a Polidez como um fenômeno sociocomunicativo da interação humana com a profundidade e a variedade com que fazemos hoje.

Associados aos conceitos de Polidez, estudos mais atuais entendem a Face como conceito base para o princípio da cooperação pragmática ao considerar que os usos da linguagem são sempre motivados e buscam harmonia relacional, ou seja, estamos sempre realizando trabalhos de Face durante a comunicação. Terkourafi (2008) discute dois preceitos universais da Face, sendo (a) sua fundamentação biológica, ou a avaliação natural que todos os seres vivos realizam sobre qualquer estímulo antes de decidir remover-se ou abordá-lo; enquanto (b) constitui a Face como parte da natureza humana, por ser construída através de escolhas intencionais a partir de estímulos mentais e não físicos. A autora ainda reforça em sua teoria a existência da Face apenas em contextos interacionais e como presente nos olhos de quem vê, ou seja, sendo interpretativa. Durante trocas interacionais, há a construção da Face de todos os envolvidos, direta ou indiretamente, e o trabalho de Face bidirecional se empenha para que isso ocorra (TERKOURAFI, 2008).

Também de grande relevância para os estudos de Face, Spencer-Oatey (2007) discute como a Face envolve a avaliação de outros, devendo ser analisada, portanto, como um fenômeno interacional. Para a autora, uma análise individualista da Face na interação não seria suficiente, aspectos relacionais e coletivos precisariam ser incorporados para uma perspectiva analítica completa. Levando em conta que o termo relacional envolve o relacionamento entre os participantes da interação, e as maneiras pela qual esse relacionamento é negociado e gerenciado.

Sabendo que o trabalho de Face ocorre por meio de comportamentos baseados em normas, expectativas e convenções contextualmente ancorados e interpretados pela comunidade em questão, podemos considerá-lo paralelo ao “trabalho relacional”. Assim, como discutido por Locher (2006), diferentemente do trabalho de Face, o trabalho relacional envolveria quaisquer comportamentos inerentes às interações humanas indo além da mitigação e da ameaça de Face. Ainda mais, grande parte do trabalho relacional ocorreria sem que seus participantes tomem conhecimento, sendo em sua maior parte comportamento não marcado. Por fim, ambos os trabalhos de Face e relacional concernem os estudos de (im)Polidez, ao que seria apropriado ou não em determinados contextos.

Ao abordar as teorias de Polidez, é interessante mencionar a noção popular de Polidez, ou *Polidez1* (EELLEN, 2001). É um conceito social-psicológico que caracteriza as maneiras nas quais os membros de um determinado grupo se referem ao comportamento considerado polido.

Historicamente construída, a noção popular de Polidez pode ser identificada em 1908 na obra de Machado de Assis: “[...] e um desejo de bem servir, que é a alma da polidez”, remetendo à definição atual apresentada pelo *Google*: “Polidez: atitude gentil; cortesia, civilidade”<sup>7</sup>. O personagem de Assis que realiza mencionada cordialidade é um jovem, educado, representado como fino e cortês, além de ter pretensões políticas. Tal como discutido por Culpeper, Haugh e Kádár (2017), a *Polidez1* está diretamente relacionada ao cenário de poder da comunidade em questão, ou seja, o que é considerado polido e internalizado pelos membros do grupo é proporcionado pela perspectiva da elite.

A visão popular de Polidez é ligada às “boas maneiras”, muitas vezes associada de maneira estereotipada às classes mais altas e brancas (CULPEPER; HAUGH; KÁDAR, 2017). Esses conceitos, internalizados pelos seus participantes, também acompanham valores ligados a gênero, raça e idade predominantes nas sociedades. De acordo com os autores, comportamentos ligados a grupos minoritários não são considerados polidos. Assim como apresentado por Terkourafi (2008), “poder” é concretizado através das múltiplas Faces presentes na interação, sempre seguindo a classificação hierárquica presente na sociedade.

Em mais uma manifestação das noções populares de Polidez, Austen (2012) menciona em seu livro *Emma*: “Wrapt up in a cloak of politeness, she seemed determined to hazard nothing”<sup>8</sup>, demonstrando outro aspecto da *Polidez1*, o intuito de não ameaçar ou prejudicar o fluxo interacional. De tal forma, a descrição e a conceituação popular de

---

<sup>7</sup> Acesso em: 15 ago. 2019.

<sup>8</sup> “Envolta em uma capa de polidez, parecia decidida a não se arriscar em nada” (tradução da autora).

*Polidez1* é histórica e frequente, sendo de fácil interpretação para qualquer usuário da língua por seu conceito partilhado.

Paralelamente, essa noção é também identificável no uso contemporâneo das redes sociais. Assim como definido por um usuário do *Twitter* (FIGURA 1), atestando a abrangência do conceito de *Polidez1* no universo das interações virtuais. Nesse exemplo, é possível identificar um usuário expressando a exigência de determinada comunidade virtual



acerca das convenções sociais estabelecidas localmente. Para o autor da postagem, a *Polidez* nas redes sociais é considerada pré-requisito para não ser considerado “ignorante”:

Figura 1 – *Polidez1* definida por usuário da rede Twitter

Fonte: Twitter.

O autor da postagem na Figura 1 descreve o que seria considerado polido nas redes, demonstrando também as relações de poder intrínsecas ao trabalho de Face, ao descrever negativamente um possível ofensor das normas. A noção de “ignorância” como inferior e desprivilegiada já havia sido notada por Elias (1990) em seus estudos.

Em seus trabalhos, Eelen (2001) define *Polidez* como relacionada à língua em uso e pertencente aos estudos pragmáticos. A autora também detalha que os trabalhos da área procuram explicar os fenômenos observáveis de *Polidez1*, através de conceitos da *Polidez2*. Eelen (2001) menciona natureza não avaliativa desses estudos, tendo como foco capturar, compreender e explicar os aspectos sociais do funcionamento da *Polidez* e nunca os medir ou julgar.

Na mesma linha dos estudos de *Polidez* e Face, Leech (2014) define o Princípio de *Polidez* como comportamento humano a fim de evitar a discórdia e a ofensa, sempre buscando manter a comunicação de maneira cordial. Para o autor, a *Polidez* estaria relacionada a aparentar consideração pelos outros interactantes, buscando utilizar linguagem que comunique em si verossímil cooperação. Com respeito aos estudos da área, Leech menciona duas escalas possíveis. A escala pragmático-linguística, na qual são investigadas motivações semânticas e lexicais, por exemplo, e a escala sociopragmática, a qual remete às normas de uma dada sociedade e seria mais sensível ao contexto. Essa pesquisa se baseia

parcialmente em ambas as escalas, por abordar as escolhas lexicais dos usuários e discutir também aspectos relacionados ao contexto e à sociedade durante as trocas interacionais.

Isso posto, hoje se compreende o uso de Polidez e da manutenção de Face em interações como atrelado aos domínios da linguagem e da cultura, como um comportamento motivado pela vontade humana de manter harmonia nas interações (LEECH, 2014). Ainda em suas investigações pragmáticas, Leech expõe em seus estudos dez máximas ligadas à Polidez. Para o autor, estariam ligadas a tal conceito noções positivas como (1) a generosidade, ou o valor que é dado aos desejos dos interactantes; (3) a aprovação das qualidades dos interlocutores; (5) a obrigação do locutor para com os demais; (7) a concordância, valorizando opiniões dos envolvidos; e (9) a simpatia diante dos sentimentos dos interactantes. Por outro lado, haveria também máximas negativas, sendo elas (2) o tato, ou o baixo valor aos desejos dos interlocutores; (4) a modéstia, limitando as qualidades do locutor; (6) a obrigação dos interlocutores diante do locutor; (8) a reticência de opinião, atribuindo baixa importância às opiniões dos interactantes; por fim, (10) o sentimento de reticência por parte do próprio locutor.

Colaborando com os estudos de (im)Polidez, noções de formulaicidade são apresentadas por Terkourafi (2002) ao discutir a habilidade de fornecer soluções prontas para a tarefa de alcançar objetivos interacionais enquanto mantendo a Face dos envolvidos. A autora ainda acrescenta a natureza fixa, tanto em forma quanto em função, para que sejam alcançados objetivos relacionais específicos e frequentes da interação. Por fim, grande parte das estratégias de Polidez apresentam natureza formuláica, sendo sua compreensão e utilização uma forma de pertencimento ao grupo em questão.

Paralelamente aos estudos relativos à Polidez, a Pragmática também se ocupa de descrever a imPolidez, fenômenos relacionados, mas não opostos. Durante a interação, quando há quebra de expectativas, possível quebra de normas interacionais em determinados contextos, considera-se que houve imPolidez. Em outras palavras, a imPolidez é uma atitude negativa frente à interação, amparada por expectativas, desejos e crenças compartilhadas por grupos sociais. São considerados impolidos comportamentos tidos como contrários às expectativas dos outros interactantes (CULPEPER, 2011).

Esses comportamentos podem, portanto, não corresponder ao que é socialmente aceito como polido, gerando ofensas potenciais, interpretadas como imPolidez. Durante interação, o trabalho de Face não é sempre direcionado a manter a harmonia, podendo também intencionalmente desequilibrar (LOCHER; WATTS, 2005).

Da mesma forma, a (im)Polidez é socialmente construída e pode ser cooperativa. Para Culpeper, Haugh e Kádár (2017), é um fenômeno cognitivo, sistematizado a partir de unidades de comunicação, avaliação e expectativas as quais estabelecem experiências de (im)Polidez. Por fim, realizações linguísticas não são inerentemente “impolidas” ou “polidas”, mas sim emergentes em contextos socioculturais particulares. A (im)Polidez é, portanto, conceitualizada diferentemente em situações e culturas diversas, sendo diretamente relacionada aos trabalhos de Face e a aspectos afetivos da interação (HOLMES, 2012).

Kerbrat-Orecchioni (2005) define o “impolido” como a não realização de um marcador de Polidez em contexto no qual seria esperado; sendo diferente de “apolido”, ou a não realização de um marcador em contexto não esperado. De forma mais ampla, Culpeper e Haugh (2014) definem qualquer forma de imPolidez como sendo inerentemente imprudente. Mais detalhadamente, Haugh (2013) distingue ações referentes ao trabalho de Face que estariam conectadas à Polidez ou à imPolidez. Verbos como realçar, manter e salvar (Face) estariam diretamente relacionados à Polidez, enquanto ameaçar ou perder seriam relativos à imPolidez.

Também investigando fenômenos relacionais, Koike (2017) defende a imPolidez como quebra de *frames*, ou seja, do que seria considerado “circunstâncias normais”. A mesma autora ainda discute a descortesia como comportamento marcado, conectado ao comportamento cortês. Tal teoria acredita que os comportamentos podem ser considerados corteses ou não dependendo dos participantes, se localizando em opostos de um contínuo e tendo os comportamentos posicionados e interpretados conforme a tolerância de cada indivíduo.

De forma semelhante, acreditamos que a imPolidez, assim como a Polidez, seja uma percepção pertencente a um contínuo. Além de não haver comportamentos e realizações linguísticas inerentemente polidas ou impolidas, há uma gama de avaliações que podem ser feitas pelos participantes, do impolido até o demasiado polido. Em seus trabalhos, Locher (2008) apresenta possíveis interpretações partindo do inapropriado, marcado negativamente e impolido; seguido pelo não polido, não marcado, mas considerado apropriado pelos interactantes; assim como o comportamento visto como polido, apropriado e marcado positivamente; enquanto na outra extremidade do contínuo estariam atitudes demasiadamente polidas, sendo essas inapropriadas e marcadas negativamente.

Aprofundando os conceitos da área, Haugh (2015) também define a (im)Polidez como uma avaliação atitudinal subjetiva, sendo que tal interpretação pode não ser homogênea dentro do mesmo grupo e pode variar ao longo do tempo em um único indivíduo. A

(im)Polidez seria em si uma prática social e outra forma de se posicionar como participante de uma sociedade. Portanto, é necessário analisar como essas avaliações ocorrem em determinados grupos sociais, através de ação social, e quais significados são interpretados pelos participantes. Reforçando nossa abordagem, Eelen (2001) menciona a avaliação como aspecto primordial para a existência da (im)Polidez.

É importante focarmos as maneiras nas quais os participantes implicitamente recorrem à ordem moral para alcançar avaliações de (im)Polidez potencial, tendo em vista a natureza subconsciente dessas avaliações. Ademais, Haugh (2015) menciona a avaliação de metarceptores da interação, como no caso do presente estudo e da comunicação digital, como apresentando maiores consequências para o locutor do que interações com interlocutores fisicamente presentes.

Em seus trabalhos, Terkourafi e Kadar (2017) debatem como o ímpeto de ser parte integrante de um grupo é um dos fatores determinantes para o comportamento humano. Inclusive, para os autores, a presença de indivíduos em determinado grupo emerge dinamicamente por meio da corroboração com comportamentos convencionais. Em tal conceito, a língua é convencional e a noção de (im)Polidez estaria relacionada a essa convencionalidade. Logo, ao avaliar a presente convenção como “boa”, haveria a presença de Polidez na interação e o pertencimento a um mesmo grupo, enquanto o oposto seria um ato impolido em potencial.

A realização da imPolidez, por sua vez, pode ocorrer através de diferentes meios, sendo a forma direta, normalmente formuláica, a mais convencionalizada. Nesse aspecto, podemos citar insultos e críticas diretas como exemplo. Entretanto, assim como outras formas de imPolidez, o contexto e a avaliação dos envolvidos também são relevantes para que a possível imPolidez se realize, como quando vemos o uso de linguagem ofensiva de forma positiva entre amigos durante a interação (CULPEPER; HAUGH, 2014).

Já a imPolidez não convencional pode ocorrer de diferentes maneiras durante a interação, sendo, inclusive, mais frequente sua interpretação sem o uso de fórmulas fixas (CULPEPER; HAUGH, 2014). Culpeper (2011) expõe três maneiras para tal, a primeira, orientada para a forma, se realiza através de formas marcadas ou conteúdo semântico, como insinuações ou comentários ofensivos que não poderiam ser interpretados de maneira positiva. A segunda envolve uma desconexão entre contexto e comportamento, como a ironia. Por fim, a terceira maneira está relacionada às expectativas dos interactantes dentro de determinado contexto, podendo ocorrer a imPolidez em casos de comportamentos

inadequados para o contexto em questão ou falta de comportamento esperado em situações específicas (CULPEPER, 2011; HAUGH, 2015).

Sendo uma avaliação atitudinal, a interpretação de (im)Polidez, de acordo com Haugh (2015), pode ser contestada pelos interlocutores envolvidos. Há, por exemplo, a refutação da interpretação em si, assim como questionar o sentimento de ofensa ou a existência de ofensa em absoluto. Dessa forma, ao serem interpretados como impolidos e buscando proteger a própria Face, os locutores procurariam alegar que o entendimento de ofensa foi mal interpretado, mal construído ou uma falha de compreensão.

Ao alegar má interpretação, o locutor pode argumentar ter realizado tentativa de humor e não uma ofensa, por exemplo. Nesses casos, o objetivo é demonstrar que não houve intencionalidade de ofender, mas sim uma interpretação equivocada por parte do receptor. Também é possível a argumentação de má construção da ofensa, ou seja, uma falha de comunicação, estando presente nesse caso também a falta de intencionalidade, além do esclarecimento do que realmente foi pretendido. Finalmente, a ofensa concebida pode ser uma falha de compreensão, ou seja, não consentir com a interpretação do ocorrido como uma ofensa (HAUGH, 2015).

O insulto, por sua vez, pode ser descrito como a falta de Polidez ou de civilidades, variando em intensidade, grau de literalidade, dano infligido, relacionamentos, entre outros (DALY, 2018). Esses atos podem ser intencionalmente ofensivos ou não, assim como as piadas podem ser apenas tentativas de humor ou tentativas de insulto (DALY, 2018).

Ao interagirmos, amparados pela nossa interpretação do que seria apropriado de acordo com a ordem moral na qual estamos inseridos, frequentemente adotamos práticas de reciprocidade. De acordo com Culpeper (2011), a reciprocidade fundamenta a pressão imposta ao interlocutor para igualar o comportamento que lhe foi apresentado por outros participantes. Tal qual presente em conceito popular e religioso de “olho por olho”, ou, ainda, em leis referentes à retribuição legal de danos, procuramos retribuir comportamento que nos foi oferecido da mesma forma que o interpretamos durante a interação.

Baseando-se na ordem moral vigente, o interlocutor interpretaria o comportamento dos outros participantes como polido ou não e, a partir daí, construiria o próprio. Ou seja, é frequente que, ao notar comportamento polido, ele seja replicado; assim como, ao notar comportamento impolido, a interlocução passe a ser da mesma natureza. Por isso, acredita Culpeper (2011), identificamos trocas comunicativas com repetidos agradecimentos de ambos os participantes, ou retaliações impolidas durante contato.

Culpeper e Tantucci (2021) ainda conceituam, baseando-se na definição de reciprocidade, o Princípio da Reciprocidade (Im)Polida (*Principle of (Im)politeness Reciprocity – PIR*). O princípio descreve a pressão exercida sobre os interlocutores para retribuir comportamento (im)Polido de acordo com sua interpretação, ou antecipação, das práticas dos outros participantes.

Para isso, seria então empregado o *matching*, que iguala o comportamento de acordo com a percepção do participante. Percepção que leva em conta noções referentes ao contexto da interação, o emprego da linguagem pelos outros, além de conduta não linguística interacional, resultando em interpretação de troca interativa polida ou impolida. Por outro lado, o *mismatching* seria então marcado, uma situação fora do comum, na qual o interlocutor não retribui o comportamento interpretado previamente. Como ao agradecer ironicamente uma interação impolida.

Com outro viés metodológico, estudos da área do Direito também abordam a noção de ofensas nas redes sociais. Andrade (2019), em sua dissertação, menciona a potencialidade de se causar prejuízos para a coletividade e não para o indivíduo, tal qual os dados aqui analisados. Objeto de estudo deste trabalho, semelhantemente, são pedidos direcionados e ofensivos a todo um grupo e não a um indivíduo apenas. De acordo com o autor, esses danos não podem ser completamente restaurados como seriam a um só indivíduo, através de prestações financeiras, por exemplo. Para o autor, o atingido pode ser a sociedade, devido a condutas reprováveis, através de ofensas dirigidas a um grupo que partilha uma identidade em comum.

Nesta pesquisa, os pedidos de desculpa ocorrem após avaliações da comunidade de comportamento impolido por parte do locutor, sendo tal interpretação fundamental para a inevitabilidade dos pedidos de desculpas. Também entendemos o trabalho de Face, assim como o relacional, como inerente a qualquer interação e vinculado ao contexto e às normas sociais compartilhadas pela comunidade. Portanto, se torna crucial examinar os conceitos ligados à “comunidade” e “cultura”, que será feito na seção a seguir.

## **2.2 Comunidades de prática e ordem moral**

Por compreender o trabalho relacional e as interpretações do que seria polido ou não como avaliações sociais e variante entre grupos distintos, é relevante debruçarmo-nos à discussão sobre o que constituiria esses chamados “grupos” e o que seria compartilhado por seus membros ao interagirem. Neste estudo, abordamos a noção de que (im)Polidez seria não

só dependente do contexto, mas também das expectativas dos interactantes frente às suas concepções sobre comportamento verbal.

Semelhantemente, Kerbrat-Orecchioni (2005) acredita que, por ser variável de acordo com a sociedade na qual se insere, valores de Polidez não seriam universais. Assim como discutido por autores que realizam comparações de línguas e culturas em suas investigações sobre Polidez. Como exemplos de pesquisas que enfocam diferentes contextos e grupos podemos citar os trabalhos de Márquez-Reiter (2000) e sua investigação com britânicos e uruguaios, na qual discute a ligação da Polidez com as normas coletivamente compartilhadas entre seus usuários. Demonstrando as divergências nas formas linguísticas de realizar o evento de fala “desculpas”, assim como Hernández-Flores (1999), que analisa dados associados ao espanhol coloquial em contextos conversacionais, conectando as estratégias empregadas pelos interactantes com as regras sociais observadas na comunidade. Tendo como foco um contexto de uso ainda mais específico, a investigação de Macêdo de Macêdo (1999) e sua pesquisa a respeito das cartas empresariais demonstram a variedade de atos de fala realizados em cartas empresariais com diferentes objetivos, como desculpar-se, reconhecer, pedir, entre outros.

Durante a comunicação, os usuários de uma língua se preocupam com fatores culturais relativos às normas sociais partilhados pelo grupo. Por essa razão, Hernández-Flores (1999) discute a Polidez como recurso para alcançar uma interação amigável e agradável. Para a autora, relacionamentos são parte de um contato social culturalmente localizado em determinado grupo. Dessa forma, os interactantes da língua desejam manter relacionamentos e, para tal, utilizam de estratégias de Polidez.

É importante ressaltar que o conceito de “cultura” aqui abordado apoia-se em discussão levantada por Eelen (2001). Sabendo ser exaustiva a lista de definições e variações para o termo “cultura” e a maneira vaga na qual a noção é utilizada, Eelen (2001) considera o termo como uma noção abstrata, o que não implica sua inexistência. Pelo contrário, a autora sugere que a Polidez seria um conceito cultural, partilhado por todos os seus membros. O que não ocorre com a (im)Polidez, que seria uma entidade considerada eticamente incorreta.

Outro conceito muitas vezes abordado sem clara definição é “comunidade”, amplamente debatido por Miller (2011) em seu livro *Understanding Digital Culture*. Para o autor, o termo, apesar de ser fundamental para pesquisas sociológicas, é um dos mais inadequadamente definidos. Entretanto, nossa necessidade de pertencer a comunidades colabora com a importância de se discutir e definir o conceito.

Miller (2011) retoma o termo “comunidade” como inicialmente utilizado para caracterizar “agrupamentos”, ou o oposto de individualismo. Em pesquisas iniciais sobre comunidades, de acordo com o autor, diferentes sociólogos conceituavam o termo como algo natural e orgânico, muitas vezes conectado a encontros físicos, locais. No entanto, esses mesmos pesquisadores concordariam que o conceito de “comunidade” seria parte do passado, tendo em vista que as limitações espaciais, ou o enraizamento da sociedade, passaram por bruscas mudanças nos anos 1960 e 1970. Com o desenvolvimento do capitalismo, surgiu também a necessidade de se adaptar às noções de espaço em vigor, com as viagens aéreas, novos fluxos de dinheiro e bens, assim como as novas redes de comunicação simultânea.

Por fim, Miller (2011) discute como as “comunidades” hoje estariam livres de restrições espaciais e temporais, devido às novas tecnologias incorporadas em nossos relacionamentos. Como exemplo, o autor apresenta a possibilidade de realização de leilões virtuais. Nesses leilões, participantes do mundo todo poderiam se conectar simultaneamente e fazer suas apostas. Há, portanto, interações ocorrendo a todo momento nessas comunidades desprendidas de limitações espaço-temporais.

Culpeper, Haugh e Kádár (2017) utilizam o termo “comunidade de prática” para se referir a um grupo de indivíduos que estão mutualmente engajados com uma tarefa particular, compartilhando ordens e noções morais durante a interação. Dessa forma, a noção vaga de “cultura” seria evitada, englobando participantes que podem, inclusive, participar de diferentes “subculturas” em diferentes contextos.

Também abordando a noção de que comunidades diferentes utilizam a língua de forma variada, nos estudos chamados *cross-culturais*, a Polidez é conceitualizada e realizada diferentemente em cada cultura, sob constante negociação entre seus participantes. Os estudos *cross-culturais* enfocam diferentes comunidades de fala atuando em seus próprios contextos relacionais, procurando compreender as normas por trás das motivações sociais e linguísticas das trocas interativas. Ogiermann (2009) acredita que os participantes de cada cultura têm pouca influência sobre as normas sociais internalizadas. Para a autora, esses padrões funcionam sob nossa consciência, e pesquisas *cross-culturais* devem buscar acessar tais comportamentos para análise. Essas pesquisas devem, pois, ser baseadas em análises qualitativas, como proposto por esta pesquisa.

Somando às noções de cultura e comunidades de prática mencionadas, para Sharifian (2011), comunidades de prática não se formam apenas pela proximidade geográfica, mas também pela participação mútua no mundo conceitual de cada indivíduo. Ainda, o nível cultural de cognição surge na interação entre seus membros participantes, sendo as

conceitualizações compartilhadas constantemente negociadas e renegociadas. Dessa forma, como participantes de grupos culturais, agimos tendo como base a expectativa de que outros participantes se comportarão de forma semelhante, amparando-se na mesma cognição cultural.

Amplamente discutida na literatura é a noção de que grupos culturais apresentam limites. Não é possível delimitar as fronteiras do que seria culturalmente definido e o que seria apenas individual. Contudo, ainda é possível afirmar que a atitude de membros individuais abrangerá elementos das conceitualizações culturais das quais pertencem (SHARIFIAN, 2011). Na mesma linha, Piller (2011) aconselha cautela para não se generalizar atitudes de indivíduos como fenômenos culturais, sempre analisando a situação específica para maiores indícios de suas intenções. Sobre o risco de banalizar conceitos de nações e culturas, sempre salientando a importância de se considerar práticas, comportamentos e preferências individuais nas pesquisas comunicativas.

Culpeper e Tantucci (2021) também mencionam em seu trabalho uma ordem moral operante durante as interações de determinado grupo. A ordem moral seria, pois, socialmente construída, representando o que é considerado “certo” e “errado” no senso comum, através de ações convencionalizadas. Essa ideologia, para os autores, seria culturalmente localizada, assumida como verdade para o grupo e sempre apoiada na estrutura de poder vigente. A ordem moral possibilitaria, ainda, a existência das sociedades. É pelo nosso desejo humano de cooperar que teríamos evoluído e interagido ao longo da história.

Ao discutir “comportamento polido”, Bargiela-Chiapini (2003) também considera a ordem moral vigente como originadora dos comportamentos e do que seria considerado polido ou não. Para a autora, os conceitos culturais são motivadores da Polidez, sendo que as normas de Polidez são derivadas a partir de valores humanos. Essa “ordem social” seria, então, expressa em diferentes interações, interpessoais e intergrupais.

Em suma, abordamos a noção de Polidez como domínio cognitivo em constante renegociação, sendo as normas relacionais envolvidas em sua conceptualização adquiridas pela comunidade através do tempo e intrinsecamente conectadas ao contexto em que se inserem. Sendo parte do trabalho relacional realizado durante a interação, Locher (2008) discute a Polidez como predominantemente ligada às avaliações dos interactantes, que aplicam normas sociais para realizar julgamentos sobre a adequação, ou não, das condutas empregadas.

### **2.3 A interação virtual**

Atualmente, vivemos um fenômeno social de escala nunca vista devido ao crescimento das mídias sociais. A comunicação em tempos de aplicativos e celulares conectados à internet se tornou imediata e constante, e a cada dia as redes sociais acumulam mais e mais usuários, que interagem ininterruptamente. No Brasil, em particular, dois terços dos cidadãos acessam a internet, sendo que o telefone é o dispositivo mais utilizado para tal, conforme a Pesquisa Brasileira de Mídia (BRASIL, 2016). Ainda conforme a pesquisa, o tempo diário de acesso a esse veículo pelos brasileiros chega a 4 horas e 30 minutos, ultrapassando inclusive meios mais tradicionais como a TV. Nos Estados Unidos, a penetração da internet alcança quase 90% da população, em 2019, a porcentagem de usuários de redes sociais no país chegou a 79% de seus cidadãos<sup>9</sup>.

No momento da formulação deste trabalho, as redes sociais investigadas contabilizavam cerca de três bilhões e meio de usuários mensalmente. A relevância dos estudos que focalizam esse uso linguístico é incontestável, especialmente daqueles que investigam além da língua inglesa.

Ao investigar processos relacionais, Lakoff (2001) discutiu por que estaríamos compartilhando e interagindo da forma como fazemos atualmente e menciona o interesse por histórias nas quais nós somos os participantes como fator influente. Outra possibilidade seria a necessidade de dividir o quão difícil e interessante é existir no aqui e agora. O autor ainda conclui que ditas histórias são sobre linguagem, sobre deter o poder de influenciar e mobilizar a língua. As histórias discutidas por Lakoff em seu livro *Language War* são aquelas que analisaremos neste trabalho, as controvérsias e sua repercussão, causada pela vontade de se compartilhar histórias dos falantes da língua, impulsionada pela praticidade e pelo ambiente no mundo digital. Algumas ocorrências coletadas envolvem aspectos de raça e gênero, assim como religião, causas LGBTQIA+ e direitos dos animais, por outro lado, também vemos ofensas relacionadas a posicionamento político, crítica a outros indivíduos ou a países, erros em performance esportiva e questões particulares da vida dos próprios locutores.

A internet e seus usos já são amplamente investigados por linguistas de diferentes áreas, sendo mencionada por Cabral e Albert (2017) como um ambiente de interação e não apenas um meio de disseminação de conteúdo. Ainda com os smartphones, vemos o espaço ser expandido e o acesso à comunicação ser possível em qualquer lugar. Para as autoras, as restrições para os espaços sociais foram redefinidas, assim como para o tempo, visto que a interação pode ocorrer a qualquer momento (CABRAL; ALBERT, 2017).

---

<sup>9</sup> Disponível em: <https://bit.ly/3pqnVJZ>.

Apesar do crescente número de vídeos e imagens on-line, as interações digitais ainda são em grande parte mediadas pelo texto escrito. Texto que pode conter suas características individuais, mas não se difere imensamente da comunicação escrita mais tradicional. Como Barton e Lee (2013) identificam, em seus trabalhos, o dia a dia se molda, cada vez mais, em práticas sociais envolvendo a leitura e a escrita. Os autores mencionam que textos são todo e qualquer pedaço de linguagem coerente e que, assim como as práticas sociais, migraram para as práticas digitais. Hoje, um simples *tweet* é também um texto. De forma semelhante, Herring (2007) menciona a natureza textual e humana dos textos mediados por computadores, os quais fornecem abundância de dados para pesquisas comportamentais e linguísticas. As postagens em texto escrito, tão frequentes nas redes sociais, são o objeto de estudo do presente trabalho.

Para Yus (2011), o impacto em como a língua é produzida e interpretada em seus diferentes meios tecnológicos é importante e necessita de maior enfoque. Os textos digitais partilham de certas especificidades, como as intenções comunicativas do usuário interlocutor. Os usuários realizam diversas estratégias inferenciais, assim como na comunicação face a face, sendo, então, esperado que os participantes tenham acesso a informações contextuais suficientes para alcançar interpretação desejada na interação. Assim, as diferentes mídias e as ferramentas digitais fornecem e moldam múltiplas possibilidades específicas de interação transformadas pelos usuários.

Assim como mencionado por Barton e Lee (2013), os textos digitais são mais fluidos, podendo ser facilmente editados, atualizados e comentados. Mais ainda vê-se a necessidade de contextualizar os textos e toda a situação extralinguística na qual se encontram procurando compreender motivações, intenções e efeitos da interação on-line. Boyd (2010) menciona fator semelhante ao acreditar que os textos virtuais podem perder sua essência caso sejam removidos de seu contexto específico de produção.

Barton e Lee (2013) conceituam as *affordances* como noção referente ao uso que os usuários atribuem às diferentes mídias. Nas redes sociais investigadas neste trabalho, por exemplo, podemos notar a apropriação dos usuários ao interagirem. O *Twitter* foi criado em 2006 com o intuito de facilitar a localização de conhecidos, onde estavam e o que faziam. No entanto, hoje, o recurso é utilizado para propósitos talhados por seus usuários, que variam de compartilhar o que está sendo feito a comentar, criticar, fazer humor, entre outros. Similarmente, o *Instagram* foi criado em 2010 para postagem e edição de fotos com filtros fornecidos pela ferramenta e hoje é utilizado para comunicação, negócios e até campanhas eleitorais, sendo de uso multimodal. Por sua vez, o *Facebook* teve início em 2004 como uma

rede social na qual apenas alunos de Harvard poderiam criar seus perfis e compartilhar entre si suas vidas, aulas e interesses. Contudo, a plataforma se estendeu para outras universidades de prestígio e rapidamente para a comunidade em geral.

As *affordances* das diferentes tecnologias incluem meios de expressão que contêm os valores e as convenções partilhados por diferentes grupos. Essas, por sua vez, não são apenas transferidas para as interações on-line, nem são completamente alheias às normas de interações existentes, mas existem em equilíbrio entre ambos (HANNA; DE NOOY, 2009).

Uma das possibilidades, ou *affordances*, apresentadas pelos meios investigados neste trabalho é a postagem de textos com formato de imagens. Isso extrapola o limite exigido pelo *Twitter* e dificulta a busca textual nas plataformas. Na Figura 2 vê-se um pedido (3.ig)<sup>10</sup> postado na rede após ofensa cometida por uma cantora jovem, ele é dividido em texto e seguido de texto em formato de imagem, possibilitando a publicação de material mais extenso que o permitido apenas por texto na rede *Twitter*:

Figura 2 – Formato do pedido de desculpas 3.ig

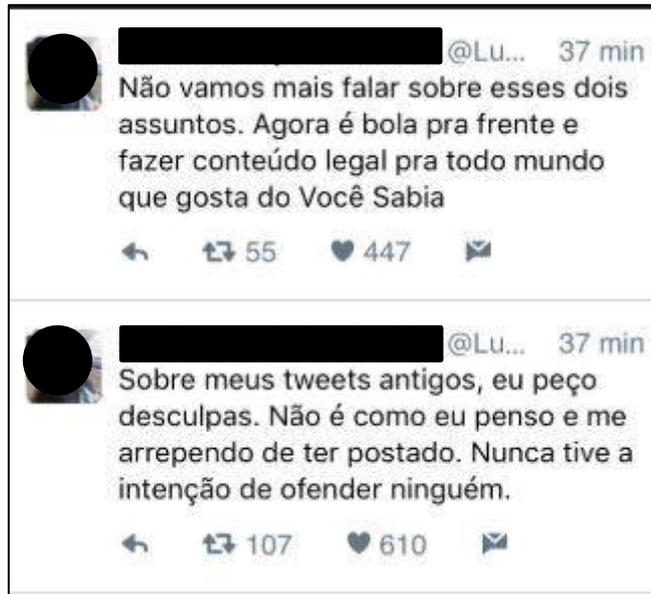


Fonte: Twitter.

Em outros momentos, diversas postagens seguidas são utilizadas para sanar a mesma limitação, como no pedido ilustrado na Figura 3:

<sup>10</sup> Ver 2.2, p. 25.

Figura 3 – Formato do pedido de desculpas 35.pt



Fonte: Twitter.

Outra possibilidade apresentada recentemente pelo *Instagram* é a postagem nos *Stories*. Essas postagens têm duração de 24 horas, desaparecendo em seguida. Foi favorita em alguns momentos para a realização das desculpas, como visto na Figura 4.

Figura 4 – Formato do pedido de desculpas 24.pt



Fonte: Instagram Stories.

Além da forma de publicar o pedido de desculpas escolhida pelo locutor, o ambiente que contextualiza as interações virtuais se configura por meio das possibilidades apresentadas pela mídia utilizada e pelas intenções e necessidades da comunidade que a utiliza (BOYD, 2010). Nesse universo, a audiência pode ser considerada como o grupo que compartilha um mesmo texto, sendo que toda publicação virtual pode ser considerada pública, mas não passiva. Boyd (2010) enfoca a relevância da participação da audiência nas interações on-line, como reações e redistribuição de publicações públicas, construindo as interações virtuais.

A chamada audiência das interações on-line é, muitas vezes, “invisível”. É possível compreender a audiência imediata, tanto seu alcance como suas expectativas, mas o alcance real das publicações pode ser infinitamente maior, incluindo contextos conflitantes e gerando possível (im)Polidez (BOYD, 2010). Diferentes fatores sociais se relacionam à estrutura de participação, como a presença de um grande público ou conversas particulares, às características dos próprios participantes, como origem e carreira, ao propósito da comunicação, assim como ao tópico, ao tom e ao código escolhidos. Cada um desses fatores, tecnológicos ou sociais, tem natureza fluida, e novos elementos podem ser adicionados levando em consideração os dados analisados (HERRING, 2007).

Na mesma direção, Faria (2019) considera que a comunicação virtual ultrapassa a conversação tradicional entre ouvinte e falante por considerar a enorme quantidade de ouvintes paralelos, além da presença dos ouvintes não ratificados. É importante, de acordo com a autora, levar a noção de ouvintes múltiplos em consideração durante investigações acerca de (im)Polidez.

Com a grande variedade de audiência presente em postagens virtuais, devemos discutir também sua natureza. Em seus estudos, Grahan e Hardaker (2017) identificaram cinco tipos principais de interlocutores em interações digitais. Para os autores, existem dois tipos de participantes ativos possíveis, além de outros integrantes desses contextos. O primeiro participante é o integrante ativo do grupo em questão, o qual pode modificar e impor normas e expectativas ao locutor; o próximo participante é o novato, que está presente e ativo, mas não é ratificado pelo grupo. Além dos participantes, estão presentes os espreitadores (*lurkers*), cuja presença não é garantida; os “disruptores”, que não são ratificados nem apresentam o comprometimento dos participantes com o grupo, como os *spams*; e, por fim, os moderadores, em grupos de comunicação, que, por vezes, estão presentes para controlar a interação, nem sempre de maneira participativa.

Mesmo que sejam identificáveis diversas comunidades de prática e usuários online, vemos mais semelhança entre o uso e a interação interculturais devido à globalização, esta impulsionada pela própria internet e sua velocidade de interação. Nossa constante avidez pela interação por meio das redes sociais nos mantém frequentemente conectados uns com os outros (YUS, 2011).

Miller (2011) argumenta que as “comunidades” virtuais seriam mais bem-denominadas de redes (*networks*) por não compreenderem os mesmos fatores integrantes das comunidades face a face. Para o autor, os relacionamentos virtuais podem ser considerados mais significativos, tendo em vista que seus participantes têm a possibilidade de escolher com quem interagir, criando sua própria “rede”. Em comunidades não virtuais, estaríamos submetidos a acessos físicos e locais para relacionarmos, limitando nossas escolhas. Da mesma forma, nas redes poderíamos escolher quando interagir ou não, sem a pressão de interações presenciais para respostas imediatas. Por fornecerem tantas liberdades de escolha, de interação e participação, essas redes seriam, então, mais benéficas e estariam mais em sintonia com cada indivíduo, que partilharia opiniões com outros membros dessa comunidade virtual.

Para Barton e Lee (2013), nessa nova realidade de comunicação também está presente o conhecimento cultural partilhado pelas comunidades de prática. Para os autores, as comunidades de fala seriam entidades estáveis, nas quais os participantes compartilham normas e há forte sentimento de pertencimento. Já a comunidade de prática envolveria interactantes em uma iniciativa conjunta, esse envolvimento mútuo se basearia, então, em um repertório compartilhado pela interação dos participantes. Sendo assim, os envolvidos compartilhariam noções referentes ao contexto e à comunicação sendo efetuada.

Junto ao crescimento do espaço cibernético veio a necessidade de se compreender a comunicação em massa possibilitada por essa movimentação. Essa forma de comunicação proporciona uma audiência culturalmente muito diversa, com isso, aspectos relativos à (im)Polidez podem ser cruciais para figuras públicas, cuja audiência também conta com diferentes indivíduos. Ademais, os usuários das mídias estão constantemente (re)aprendendo a trabalhar dentro dos contextos virtuais, que estão em constante negociação. O balanceamento entre a autopromoção e o trabalho de Face realizado com toda a audiência em potencial das postagens é delicado, assim como proposto por Matley (2018).

Assim como toda comunicação, tais interações podem revelar aspectos identitários de seus usuários e sua cultura. Portanto, como discutido por Hanna e Nooy (2009), a comunicação virtual concilia com as tendências culturais mais gerais, que por sua vez podem ser adaptadas para se ajustar às exigências do meio, de modo que as expectativas

do que é considerado apropriado ou não nos contextos digitais também são distintas de outros contextos (GRAHAN; HARDAKER, 2017).

Em seu trabalho com comunicação via *Facebook*, Seara (2017) menciona a cortesia como eixo principal das interações na rede. Para Seara (2017), a cortesia pode ser descrita como princípio regente da interação, contribuindo para o equilíbrio social e presente em todos os discursos. A autora conclui que os usuários da rede utilizam estratégias de cortesia para reforçar a imagem positiva dos outros participantes, tendo resultados positivos na própria autoimagem do interlocutor, assim como os pedidos de desculpas, são tentativas de remediar quebras de expectativas.

Alguns fatores a serem considerados na interação virtual são relacionados à tecnologia, enquanto outros têm natureza social. Não há ordenação ou hierarquia pré-estabelecidas por esses fatores, sendo de responsabilidade da análise apontar possíveis precedências. No sistema relacionado a características tecnológicas, pode-se discutir: a natureza assíncrona dos dados, como é feita a conexão para participar da interação; o estilo das mensagens, se as mesmas aparecem como produto final ou se os usuários podem ver o que está sendo escrito; a persistência da interação, se as mensagens permanecem disponíveis por um longo tempo após a interação ou não; o tamanho permitido das mensagens; o canal de comunicação, abordando a possibilidade do uso de vídeos, imagens, gráficos, entre outros; a permissão de se utilizar nomes próprios ou de se manter anônimo na plataforma; e, por fim, a ordem na qual as postagens enviadas aparecem para os usuários.

Como mencionado, uma das características das interações virtuais diz respeito à sua natureza temporal. O fator intermitente e simultâneo da comunicação digital é citado como provável multiplicador da (im)Polidez dentro de uma comunidade (GRAHAN; HARDAKER, 2017). Além disso, a comunicação digital frequentemente permanece disponível por tempo ilimitado, dispondo, então, da oportunidade de se tornar ofensiva posteriormente. Sabemos que as noções de (im)Polidez são (re)negociadas pelos participantes da interação no momento em que a mesma ocorre, mas que essas noções variam em diferentes contextos e períodos. De tal forma que uma postagem pode não ser considerada ofensiva no momento de sua publicação, mas ser reavaliada futuramente por uma nova audiência ou em luz a novas normas interacionais.

Por fim, este trabalho busca investigar escolhas feitas pelos usuários ao realizarem os pedidos de desculpa, inclusive aquelas referentes ao formato possibilitado pelas redes sociais e estratégias linguísticas ligadas ao uso virtual da língua. Nesse ângulo, acreditamos na presença de recursos de manutenção de Face nas interações digitais, tornando

significativas pesquisas a respeito desse mais recente meio de comunicação. Por conseguinte, focaremos a teoria abordada sobre os eventos de fala: pedidos de desculpa.

## 2.4 Os pedidos de desculpas

No presente estudo, consideramos, assim como Leech (2014), Blum-Kulka e Olshtain (1984), Smith (2008) e outros, os pedidos de desculpas como “eventos de fala”. Leech (2014) defende essa definição porque sua realização depende da presença de diversos outros atos de fala incorporados, os chamados satélites. Ademais, as desculpas seriam realizadas após interpretação de ofensa por parte da audiência e servem como remediação impreterível da Face e da interação por parte do locutor. Esta seção objetiva apresentar essa noção dos pedidos de desculpas como eventos de fala, em contrapartida aos atos de fala, como ferramentas que buscam auxiliar o trabalho relacional desempenhado durante a interação.

Durante a comunicação, o uso da língua procura alcançar objetivos socialmente motivados através do uso de “funções ilocucionárias”. Assim como mencionado por Austin (1962), ao realizarmos atos linguísticos, tanto oralmente quanto por escrito, procuramos *fazer* algo. Para o autor, o ato de falar é, em primeiro lugar, um ato.

Essa linha da Pragmática teve início com os estudos de Austin (1962) e Searle (1969). Nesses trabalhos, Austin (1962) dividiu os enunciados entre “constativos” e “performativos”. Os constativos seriam descrições de ações, independentemente de essa ação ser ou não executada no momento da enunciação. Já os performativos executam a ação a qual enunciam, portanto, dizer é fazer, por exemplo, o ato da promessa. Tais definições já sucederam diversas reformulações e continuam sendo debatidas em pesquisas atuais.

Posteriormente, Searle (1969) expande a discussão em torno dos “atos de fala”. Para o autor, falar também é agir, mais especificamente, é realizar pequenos atos procurando produzir certo efeito ou modificação na situação interlocutiva. O autor passa, então, a considerar que todo enunciado possui determinada “força ilocutória”, como uma ordem ou pergunta, por exemplo. Tal força proporciona ao enunciado sua funcionalidade como ato particular. Conjuntamente, os “atos de linguagem” (ou ilocutórios) são ações que podem ser realizadas por meio da linguagem, como a promessa, e devem seguir regras específicas.

Diversos atos, assim como as desculpas, contam com palavras ou frases normalmente associadas a eles, sendo considerados marcadores ou indicadores do ato em

questão, os “*illocutionary force indicating device*”<sup>11</sup> (IFIDs). No caso das desculpas, podemos considerar em português o verbo “desculpar” como IFID, já em inglês o “*sorry*” é mais comumente mencionado (SEARLE; VANDERVEKEN, 1985).

No entanto, é importante mencionar que a presença de um IFID não garante a realização de ato equivalente. Isso acontece ao realizarmos ameaças com o uso do IFID “prometo”, o qual seria pertinente em promessas mais prototipicamente, por exemplo. Dessa forma, é primordial recorrer ao contexto e à intencionalidade para que os objetivos comunicativos sejam estabelecidos. Há, portanto, a realização de atos diretos e indiretos. A direcionalidade depende do quão explicitamente foram realizados os objetivos ilocucionários, enquanto os atos indiretos são, por vezes, performados através de atos não ligados ao objetivo em questão (CULPEPER; HAUGH, 2014).

Inicialmente, os pedidos de desculpas foram investigados por Austin (1962), assim como Searle (1969). Ambos notaram como sua realização envolve a intenção de reparar danos ocorridos anteriormente. Ao se desculpar, o falante deseja mostrar arrependimento sobre a possível ameaça de Face realizada a outros interactantes e a si mesmo. Austin (1962), então, em seus estudos iniciais, classificou as desculpas como atos performativos que se preocupam com as reações e os comportamentos direcionados a outros e realizados para demonstrar atitudes e sentimentos.

Por sua vez, Searle (1969) propõe alguns parâmetros condicionais para as desculpas. Primeiramente, (a) o conteúdo proposicional, remetendo tais casos a um ato no passado; (b) as condições preparatórias, que especificam o contexto para o ato, como uma ofensa; (c) as condições de sinceridade, que especificam os sentimentos do interlocutor, para que haja sucesso no ato de fala, deve-se acreditar que há sinceridade do falante em ter cometido a suposta ofensa; (d) por fim, a condição essencial na qual o destinatário, ou a audiência, deva receber os pedidos e aceitá-los como compensação.

Tendo também discutido a natureza das desculpas, Goffman (1971) descreve-as como “*trocas reparadoras*”<sup>12</sup>, sendo um processo da língua que busca equilibrar normas sociais previamente violadas, além de respeitar a vítima em potencial. Para o autor, os pedidos seriam atos que afirmam a responsabilidade dos envolvidos com a interação, sendo as desculpas “gestos” que, de certa forma, aceitam responsabilidade do interlocutor pela ofensa enquanto desassocia o interlocutor e suas crenças da mesma ofensa. Portanto, Goffman (1971) considera que o atual interlocutor, ou ofensor, também julga seus atos

---

<sup>11</sup> “dispositivo indicador de força ilocucionária” (tradução da autora).

<sup>12</sup> “*remedial exchanges*” (tradução da autora).

passados como inapropriados frente à sociedade ao se desculpar. No entanto, tal ato é realizado apenas quando o interlocutor percebe que não pode mais ignorar o acontecido caso queira retomar e manter sua Face (GOFFMAN, 1971).

De forma semelhante, Lakoff (2001) discute as desculpas como atos performativos por alterarem seus status e relacionamento futuro. Para o autor, os pedidos de desculpas são “dolorosos” para seus locutores e são mais comumente realizados entre iguais ou entre indivíduos menos privilegiados para aqueles mais privilegiados de poder. Esses atos, ao serem realizados, ameaçam o locutor por colocá-lo em posição de “transgressor” e em dívida com aqueles com quem transgrediu.

Lakoff (2001) também menciona como a realização das desculpas só ocorre caso o ato de desculpar-se seja menos ameaçador do que a sua não realização. Em outras palavras, as desculpas são ameaçadoras, mas mitigam danos realizados previamente, logo, sua sinceridade ou a forma pela qual o interlocutor se desculpa não seriam tão relevantes quanto sua existência. Ainda, as desculpas são consideradas ferramentas sociais que validam as convicções dos ofendidos. A partir de sua realização, os interactantes podem retomar seu relacionamento baseado em valores compartilhados, sendo, inclusive, a maneira mais eficaz de mitigar conflitos sociais (SMITH, 2008).

Bem como outros estudos, Kerbrat-Orecchioni (2005) reforça o pedido de desculpas como, ao mesmo tempo, ameaçador da Face do emissor e valorizador da Face do destinatário. Por conseguinte, as desculpas ressaltam a Face positiva do locutor perante a audiência, no caso das redes sociais, e ameaçam a Face do locutor, que assume um erro publicamente. A autora ainda complementa que a realização dos pedidos de desculpas requer uma provável ofensa anterior (os já mencionados FTAs), procurando “restaurar o equilíbrio ritual da interação” (KERBRAT-ORECCHIONI, 2005, p. 150). Portanto, o ritual das desculpas é desencadeado previamente, junto ao FTA, parte intrínseca de seu sucesso.

Kerbrat-Orecchioni (2005) considera possíveis realizações diretas e indiretas para os pedidos de desculpas. As instâncias mais diretas seriam realizadas por meio de performativos, como “peço-lhe perdão”; ou imperativas, como “desculpe-me”. Já as realizações indiretas podem contar com descrição do estado de espírito, como “sinto muito”, com uma justificativa e até o reconhecimento do erro apenas. Reforça-se, assim, o entendimento de que o pedido pode ser realizado em diferentes níveis, podendo ser mais ou menos direto e claro, incluindo diferentes estratégias na mesma realização das desculpas.

Como forma de auxiliar a apresentação da teoria aqui discutida, utilizaremos recortes de exemplos retirados de nosso *corpus*, que consiste em 50 pedidos de cada língua

analisada (inglês e português). Nos exemplos seguintes, podemos identificar a utilização e pedidos diretos, como mencionado por Kerbrat-Orecchioni (2005). Sendo que (23.pt)<sup>13</sup> demonstra a realização prototípica e recorrente das desculpas e (29.pt) com o uso do perdão, também direto, mas menos frequente:

23.pt: “[...] me desculpem qqr coisa.”

29.pt: “Peço perdão por ter usado uma expressão inapropriada quando falei sobre alguns rituais envolvendo animais [...].”

Em diferentes estudos de pedidos de desculpas em inglês, foi notada a realização dos pedidos por meio de repetido repertório de expressões fixas, podendo ser modificadas ou não (BLUM-KULKA; OLSHATIN, 1984). Nessas expressões, os IFIDs incluem “(I’m) sorry (that)”, “(I’m) sorry to”, “(I’m) (intensifier) sorry” e “(I) (intensifier) apologize (intensifier) for”.

Similarmente, Leech (2014) apresentou três estratégias de realização dos pedidos, em ordem de frequência, (a) as de arrependimento, “(I’m) sorry, I regret, I’m afraid”; (b) as de perdão, “Excuse me, pardon me” e (c) os performativos, “I apologize, I beg your pardon”. Somando às mencionadas pesquisas, Watts (2003) discute o uso de “sorry” como sendo semiformuláico por sua possibilidade de funcionar como marcador discursivo de Polidez, mas ainda com a habilidade de receber complementos.

Com tal característica, alguns autores expõem a Polidez como convencionalizada, sendo esse aspecto mais relevante do que sua habilidade de ser indireto. Kadar e Terkourafi (2017) discutem expressões de (im)Polidez como convencionais quando um uso determinado, relacionado a um contexto específico, é realizado com frequência suficiente para que alcance objetivos ilocucionários. Tal ação é avaliativa e dependente da experiência dos participantes a fim de que os objetivos sejam alcançados, como discutido junto aos conceitos de (im)Polidez.

No entanto, assim como apontam Lakoff (2001) e Kerbrat-Orecchioni (2005), ao nos desculparmos, muitas vezes, realizamos pedidos indiretos ou ambíguos por evitar maiores danos ao ofensor. As formas de se expressar Polidez frequentemente não trazem significados por si só, mas requerem complementação e pistas contextuais para que os interlocutores possam interpretar o ato quase automaticamente (WATTS, 2003). Corroborar-

---

<sup>13</sup> Nossos excertos foram numerados por ordem de coleta, assim como será descrito na Metodologia, e classificados entre “inglês” (.ig) ou “português” (.pt).

se, assim, com a esperada baixa ocorrência de pedidos performativos como “*I apologize for stepping on your cat*”<sup>14</sup>, que podem ser considerados humilhantes para os locutores (LAKOFF, 2011, p. 24).

Para Terkourafi e Kadar (2017), os pedidos de desculpas são assim identificados pelo seu contexto e sua convencionalidade. Como já discutido, essas convenções atribuem às expressões linguísticas significados adicionais, de acordo com a forma que são realizados pelos usuários da língua.

Sendo os pedidos de desculpas “eventos de fala”, consideramos recorrente a realização de diferentes atos junto ao “desculpas”, por exemplo, a confissão do erro (admissão de responsabilidade), a explicação da ofensa interpretada, a oferta de reparo e a promessa de melhor comportamento futuro, dependendo da situação na qual o pedido está inserido (LEECH, 2014). Podemos identificar no exemplo (3.ig), retirado dos dados coletados, a presença não só do pedido em si (<sup>i</sup>) “peço desculpas”, mas também de promessas de melhora (<sup>v</sup>) e tomada de responsabilidade (<sup>ii</sup>) “(preciso) dar um exemplo melhor para meus bebês” e “preciso limpar essa minha boca”, respectivamente. No pedido em questão uma cantora de sucesso criticou os costumes americanos e, após repercussão, usou as redes para se desculpar:

3.ig: “need to clean up this mouth of mine<sup>ii</sup> & set a better example for my babes<sup>v</sup>. i apologize<sup>i</sup> and i love you. always learning.”<sup>15</sup>

Blum-Kulka e Olshtain (1984)<sup>16</sup> citam cinco componentes prototípicos para os pedidos de desculpas. No entanto, não é necessário que todas as partes se realizem concomitantemente, mas ao menos duas ou três: (<sup>1</sup>) a expressão de desculpas, por exemplo “me desculpe”; (<sup>2</sup>) responsabilizar-se, como em “errei”; (<sup>3</sup>) explicação ou justificativa da ofensa; (<sup>4</sup>) promessa de compensação, como “prometo...”; finalmente (<sup>5</sup>) promessa de ofensa final, como em “não se repetirá”.

Por sua vez, os atos de (<sup>1</sup>) expressão de desculpas, (<sup>2</sup>) responsabilizar-se, (<sup>3</sup>) explicação, (<sup>5</sup>) promessa de ser última realização de tal ofensa por parte do ofensor (ofensa

<sup>14</sup> “Peço desculpas por pisar em seu gato” (tradução da autora).

<sup>15</sup> (3.ig) “preciso limpar essa boca minha e dar um exemplo melhor para meus bebês. eu peço desculpas e eu amo vocês. sempre aprendendo.” (tradução da autora).

<sup>16</sup> Tais atos, assim como as marcações sobrescritas aqui apresentadas, se manterão ao longo deste trabalho e serão discutidas na análise.

final) estão realizados no pedido (17.pt) no qual uma modelo de sucesso criticou a nova geração de modelos, conhecida como “*Instamodels*”, e seu uso das redes:

17.pt: “Peço desculpas<sup>1</sup> já que minhas palavras<sup>2</sup> na última matéria da Vogue foram mal entendidas. Minha intenção era simplesmente expressar que eu venho de uma geração mais velha e não sou uma entendedora de tecnologia<sup>3</sup>. Admiro a geração mais nova e suas habilidades de comandar todas as demandas das redes sociais. Eu, com certeza, nunca me senti mais sábia que ninguém e acredito que todos nós estamos aprendendo<sup>5</sup>.”

Smith (2008), do mesmo modo, prevê inúmeros outros atos de fala nos pedidos de desculpas, incluindo um registro factual, o aceite de culpa, a identificação da ofensa, a identificação dos princípios morais em questão, a aprovação dos princípios morais, o reconhecimento dos ofendidos como interlocutores morais, o arrependimento, a realização das desculpas, reforma e reparação, as intenções ao se desculpar e, por fim, emoções. No exemplo (33.pt) também é possível observar a identificação e a aprovação dos princípios morais em questão pelo interlocutor ao mencionar que a audiência teria razão ao responsabilizá-lo por ter ameaçado fisicamente um colega, assim como discutido por Smith (2008):

33.pt: “Quero pedir desculpas para quem me acompanha, dizer que foi coisa do momento e que violência não está com nada mesmo. Vocês têm razão. [...]”

Leech (2014) considera que as desculpas envolvem prototipicamente os seguintes componentes: ofensor, ofensa, ofendido e a remediação. No exemplo (3.ig) identificamos o ofensor como uma cantora de sucesso norte-americana; a ofensa foi ter lambido um alimento à venda em um estabelecimento sem comprá-lo; os ofendidos são seus seguidores e fãs; e a remediação foi feita através da postagem de dois *posts* no *Twitter*, um com o pedido previamente apresentado e outro como imagem de um texto mais longo e explicativo do evento da ofensa. No excerto (33.pt) o pedido foi realizado por um participante de *reality show* por ameaçar um colega de programa, as desculpas foram postadas no *Instagram* juntamente a uma imagem dos dois como amigos após a grande repercussão da atitude.

Algumas das formas pelas quais a ameaça apresentada pelos pedidos de desculpas pode ser feita são: (a) o ato não performativo, o qual pode ser uma promessa de se desculpar, o dever de se desculpar ou até desculpas prévias; (b) amenizar responsabilidade, ao se desculpar pelo resultado e não pelo ato, questionando a ofensa, focando o estilo, em um

componente específico da ofensa ou mitigando responsabilidade sintaticamente (KAMPF, 2009). Essas estratégias podem ser identificadas em exemplos retirados de nosso *corpus* como em (28.pt) e (10.ig):

28.pt: “Peço perdão por ter usado uma expressão inapropriada quando falei sobre alguns rituais envolvendo animais [...] me expressei mal, DESCULPA [...].”

10.ig: “All of my wrongs have been made public, i figure It’s only right that my apologies are made public too. A nigga was just trying .....thank god I ain’t got no balloons sheeesh”<sup>17</sup>

No excerto (28.pt), uma atriz mencionou de forma considerada ofensiva ações ligadas a outras religiões e teve que se desculpar, contudo, focou a forma de se expressar e não no ato em si, amenizando a ameaça das desculpas. Em (10.ig), um cantor invadiu o show de outra artista e apenas menciona se desculpar publicamente, não efetivamente realizando o ato.

Kerbrat-Orecchioni (2005) também menciona as condições para os atos de linguagem. No caso do ato pedido de desculpas, especificamente, estariam presentes uma ofensa, o emissor (e sua sinceridade) e um destinatário. Enquanto Brown e Levinson (1987) se referem à desculpa como contendo um interlocutor indicando arrependimento sobre FTA prévio, o qual prejudicou sua própria Face.

Ao investigar estratégias de reparo de Face em grupos do *Facebook* em espanhol, Maíz-Arévalo (2019) encontra as desculpas como um dos mecanismos empregados. Entretanto, em seu *corpus* a autora também identifica outras estratégias que teriam o mesmo fim. De acordo com seu trabalho, nos grupos do *Facebook*, os interactantes deram relatos procurando minimizar ou justificar a ofensa, expressaram ignorância sobre o assunto considerado ofensivo, recorreram ao humor rindo de si mesmos antes que outros o fizessem, utilizaram da agressão para reafirmar sua posição no grupo, ofereceram remediações para favorecer os ofendidos, assim como apelaram para a unidade do grupo em busca de compreensão de outros participantes. Dessa forma, Maíz-Arévalo (2019) conclui que, ao buscar reparar sua Face através de estratégias diversas, o ofensor potencial se preocupa primeiramente em reparar a harmonia do grupo como um todo, restabelecendo unidade.

Os estudos nas áreas de relações públicas e gerenciamento de crises também procuram entender a realização dos pedidos de desculpas. Nesse campo, é importante que o

---

<sup>17</sup> (10.ig) “Todos os meus erros foram divulgados, eu acho que é justo que minhas desculpas sejam tornadas públicas também. Um mano estava apenas tentando ... graças a Deus eu não tenho balões” (tradução da autora).

pedido seja bem-sucedido e que haja reação positiva por parte da audiência. Para tal, a teoria de Benoit menciona cinco categorias de estratégias para reparar ofensas potenciais (SANDLIN; GRACYALNY, 2018). Essas são: (a) negação e deslocação de culpa; (b) evasão de responsabilidade, como atribuir culpa a acidentes, provocações e boas intenções; (c) redução da ofensa, minimizando-a ou prometendo compensação; (d) ação corretiva ou um plano de correção; e (e) mortificação, ao assumir responsabilidade e a procura de perdão. A área de relações públicas assume que não há uma concepção de desculpas aceita por todos ou que defina determinantes de seu sucesso.

Kampf (2009) descreve as desculpas como recurso que procura restaurar a imagem, embora ainda sejam ameaçadoras a imagem dos interlocutores. Os pedidos de desculpa auxiliam, então, o ofensor a proteger sua moral e a reconstruir confiança pública. As desculpas, assim como outros atos de fala, variam entre culturas e expectativas. Nesse sentido, ainda exemplificado pelo (3.ig) apresentado, é visível que a audiência da cantora em questão é jovem e habituada às redes sociais, já que ela não recorre ao uso da língua formal em suas desculpas. Ainda, o pedido de desculpas é baseado no mau exemplo apresentado por uma figura pública de grande repercussão aos seus seguidores, em sua grande maioria jovens, concordando, assim, com as normas exigidas pela sua audiência.

Hernández-Flores (1999) acredita que os pedidos procuram realçar e fortalecer o relacionamento entre os interactantes dentro das noções particulares do grupo. Para Bravo (1996), os interactantes preenchem duas categorias metodológicas vazias ao lidar com Face e requerimentos interacionais. A “autonomia”, ou o perceber e ser percebido como indivíduo por aqueles pertencentes ao grupo; e a “afiliação”, ao perceber e ser percebido como parte integrante do grupo. Essas categorias são propostas em oposição ao conceito de Face negativa e positiva de Brown e Levinson (1987).

Consideramos as categorias de Bravo (1996) presentes nos exemplos do *corpus* (13.pt) e (18.ig) ilustrados adiante. No primeiro excerto, o provável ofensor identifica valores individuais que comprovariam a postagem de foto sensual como acidental, mesmo que sua audiência o tenha acusado do contrário; enquanto em (18.ig) a cantora procura se afiliar ao grupo de mulheres que sofreram abusos, mesmo tendo colaborado com homem acusado dessas práticas ofensivas:

13.pt: “[...] Após o acontecido, fiquei muito mal e com muita vergonha, pois sou muito conservador e sempre gostei de ser discreto [...].”

18.ig: “[...] I stand behind these women 1000%, believe them, know they are suffering and in pain, and feel strongly that their voices should be heard and taken seriously.”<sup>18</sup>

Outra estratégia frequentemente notada junto aos pedidos de desculpas é a possibilidade de o interlocutor mitigar sua responsabilidade sobre a ofensa, por intermédio de explicações sobre a ofensa, negação de ofensa ou evadindo responsabilidade. Além disso, o locutor pode evitar expor a ofensa anterior a fim de impedir novas ameaças à Face do ofensor potencial (PAGE, 2014). Em alguns exemplos retirados do *corpus*, podemos identificar as estratégias em questão, em (49.ig) uma tentativa de evadir responsabilidade ao atestar ignorância sobre os termos corretos, enquanto em (43.pt) não há menção à crítica realizada pela influenciadora direcionada a uma criança falecida.

49.ig: “I know i have use words before that i wasn’t aware that they are offensive to the LGBT community. I apologize for that. Not everybody knows the correct ‘terms’ to use. I learned and i stopped using it.”<sup>19</sup>

43.pt: “Peço desculpas a todos que ofendi. Espero que entendam, eu estava sob uso de remédios muito fortes. A partir de hoje vou ajudar instituições e pobres.”

Outrossim, nota-se frequentemente a necessidade dos participantes de criar uma atmosfera punitiva, tendo como objetivo humilhar o ofensor (KAMPF, 2009). No caso deste estudo, é recorrente que figuras públicas se desculpem após intensa repercussão de seus atos como forma de amenizar maiores danos à Face. Ao fazê-lo, muitas vezes realizam estratégias de mitigação, para preservar sua Face de maiores danos.

Ilustrando a atmosfera punitiva presente nas redes sociais, a Figura 5 apresenta ataques feitos pela audiência à figura pública que havia postado comentário considerado racista pelos internautas. Mesmo após o locutor deletar a publicação, a audiência menciona ter salvado a imagem e enfatiza a interpretação de ofensa agressivamente:

<sup>18</sup> (18.ig) “Eu apoio essas mulheres 1000%, acredito nelas, sei que elas estão sofrendo e com dores, e sinto fortemente que suas vozes devem ser ouvidas e levadas a sério.” (tradução da autora).

<sup>19</sup> (49.ig) “Eu sei que usei palavras antes disso, eu não estava ciente de que elas são ofensivas para a comunidade LGBT. Peço desculpas por isso. Nem todo mundo sabe os ‘termos’ corretos para usar. Eu aprendi e parei de usá-los.” (tradução da autora).

Figura 5 – Postagem no Twitter punindo figura pública por atitude ofensiva



Fonte: Twitter.

Consequentemente, a relevância que os pedidos de desculpa, em especial os públicos e de grande repercussão, têm atualmente se reflete nas novas definições adicionadas ao dicionário Oxford. Em 2016, foram adicionadas as entradas “*nonapology*”, o ato de se desculpar sem admitir responsabilidade, e o “*apology tour*”, atos de se desculpar em diversas aparências públicas por uma única ofensa prévia.

Nesse âmbito, no caso das desculpas públicas, reconhecidamente fenômeno cada dia mais frequente, cunhado como “era das desculpas” (KAMPF, 2009), algumas particularidades devem ser discutidas. Em seu livro, Lakoff (2001) menciona a existência de similaridades entre o pedido público e o privado, notando suas consequências como a principal diferença. Para Lakoff (2001), as desculpas públicas, em especial por atitudes remotas, são hoje uma “mania”.

Os locutores dos pedidos de desculpa aqui investigados recorrem à “mania” de desculpar-se em público por contarem com as redes sociais como meio de interagir com sua audiência e até divulgar e monetizar seu trabalho. Trataremos as figuras públicas neste trabalho como quaisquer indivíduos que possuem grande visibilidade em sua comunidade, em especial virtualmente. Mais ainda, não utilizamos o termo “celebridade” por termos em nossos dados figuras públicas exercendo carreiras não relativas ao entretenimento, mas contando ainda com grande audiência. Por exemplo, temos chefs de prestígio, padres populares no país e até escritores, todos possuindo milhares de seguidores em suas redes. Mais especificamente entendemos

[...] figuras públicas como as pessoas que ocupam cargos ou posições que dizem respeito à vida coletiva de uma sociedade e, nesse sentido, devem se ater à ideia de bem comum e interesse público, necessitando dar transparência às suas ações e delas prestar contas à coletividade. (FRANÇA, 2012, p. 16)

Assim como França (2012), assumimos a figura pública como tendo uma responsabilidade com sua audiência, sempre buscando a harmonia interacional, enquanto a celebridade buscaria atenção e repercussão pública.

Ainda, é necessário discutir a natureza da ofensa ocorrida ao se analisar o pedido de desculpas (OLIVEIRA; CUNHA; AVELAR, 2018). Os autores indicam que a própria ofensa tem impacto sobre a forma na qual o pedido será realizado, assim como na recepção das desculpas. Para alcançar seus objetivos diante da ofensa cometida, um pedido de desculpas deve reparar a ofensa previamente realizada, juntamente, o locutor deve se reconhecer responsável e quais normas teriam sido violadas. Dessa forma, é importante que se demonstre reconhecimento das normas partilhadas, a fim de que o interlocutor seja considerado participante da comunidade e seja possivelmente desculpado por ela.

Em sua pesquisa sobre o inglês britânico, Deutschmann (2003) expôs algumas variantes na realização dos pedidos de desculpa, como gênero, idade, classe e poder. Apesar de não notar divergências na frequência dos pedidos de desculpa no quesito gênero, foi reportado um uso maior de estratégias adicionais pelas mulheres, ademais, interlocutores jovens realizaram desculpas mais frequentemente, assim como a classe média. Ao se comparar posições de poder e distância social, Deutschmann (2003) percebeu uma frequência maior de desculpas realizadas por interlocutores em posições de poder.

Enfim, a presente pesquisa considera os pedidos de desculpas como estratégias de reparo que, apesar de apresentarem ameaça à Face do locutor, mitigam ofensa prévia por eles cometida. Ademais, as desculpas podem contar com diferentes atos em sua realização, além do IFID em si, como responsabilizar-se e explicar a ofensa (BLUM-KULKA; OLSHATAIN, 1984; LEECH, 2014; SMITH, 2008). Por fim, essas estratégias de reparo buscam amenizar maiores ameaças à Face dos envolvidos, em especial da figura pública, como veremos na análise.

A seguir, serão apresentadas as etapas metodológicas seguidas para a elaboração do presente estudo.

### 3 METODOLOGIA

A pesquisa proposta visa investigar a realização de pedidos de desculpas, em inglês americano e em português brasileiro, publicados por figuras públicas nas redes sociais *Twitter*, *Facebook* e *Instagram*. O estudo, conforme mencionado na introdução, procura analisar dados empíricos, que esclareçam o uso real da língua por figuras públicas ao se desculparem publicamente no ambiente digital. Também é importante ressaltar que consideramos o evento de fala desculpas como dinâmico, podendo apresentar diferentes IFIDs e atos de fala em sua realização, assim como discutido por Leech (2014), Blum-Kulka e Olshtain (1984), Smith (2008), entre outros. Por fim, aspecto inerente à pesquisa em questão é a análise qualitativa dos dados coletados, tendo a etapa quantitativa apenas como ponto de partida para a análise manual.

A escolha das redes *Twitter*, *Facebook* e *Instagram* se deu devido ao alto número de usuários interagindo constantemente por meio de seus sites. As plataformas em questão fornecem rico material em texto verbal escrito, em razão da sua popularidade e frequência de interação. Atualmente, figuras públicas reputam como crucial a comunicação com seus seguidores por meio dessas mídias, uma vez que elas garantem velocidade na interação, possibilidade de comentar e interagir agilmente, além do grande alcance dos comentários produzidos (OTT, 2017).

Para facilitar a compreensão dos passos seguidos, a metodologia foi dividida entre Seleção e Coleta de Dados para Composição do *Corpus*, em que serão descritos passos para a delimitação do *corpus*; e os Procedimentos de Análise, detalhados adiante.

#### 3.1 Seleção e Coleta de Dados para Composição do Corpus

##### 3.1.1 A identificação dos pedidos em seu contexto

A primeira etapa da construção do *corpus* analisado nesta pesquisa teve início através da identificação das ocorrências de pedidos de desculpas no ambiente virtual. Apesar das redes sociais nos possibilitarem a realização de buscas textuais, recorreremos a outros recursos para a obtenção dos pedidos pela natureza dos dados almejados. Reconhecemos, como apresentado no Referencial Teórico, que o evento de fala pedido de desculpas pode ser realizado de diferentes maneiras, muitas vezes dificultando a busca por lexemas como “desculpas” ou “*sorry*”. Ademais, como também discutido no referencial, uma das

*affordances* criadas pelos usuários das redes é a postagem de textos com formato de imagem, impossibilitando a busca textual.

A natureza particular dos dados digitais foi notada por Lutsky e Kehoe (2017) ao reportarem a dificuldade de se identificar os atos de fala em grandes *corpora* automaticamente. Os autores discutem a junção dos estudos pragmáticos e a investigação baseada em *corpora*, notando a possibilidade de se empenhar em dados empíricos através do uso de um *corpus*. No entanto, é possível identificar determinados verbos conectados à atos de fala ou a expressões fixas em buscas automáticas. Por isso, estudos sobre pedidos de desculpa recorrem a análises manuais para identificar diferentes realizações de reparo.

O interesse público pelas figuras públicas investigadas nesta pesquisa garante grande repercussão de quaisquer práticas digitais, em especial possíveis ofensas. Portanto, para localizar os pedidos, foram utilizadas ferramentas de busca (*Google*) para a localização de matérias jornalísticas que relatassem casos nos quais figuras públicas pediram desculpas publicamente por meio das redes sociais. Essa etapa da identificação dos pedidos ocorreu durante o ano de 2018 e primeiro semestre de 2019 e a busca se baseou em entradas como “pede desculpas” e “*apologizes for*” na plataforma. O acesso a sítios de notícias relatando prováveis pedidos era, então, realizado para melhor compreender a natureza e potencialidade do pedido para o *corpus*.

A Figura 6 demonstra uma matéria jornalística relatando o pedido de desculpas feito por um *YouTuber* com grande número de seguidores, como consequência por uma de suas postagens anteriores, considerada racista pelos internautas. Matérias como a ilustrada em FIG. 6 foram identificadas mediante investigação em plataformas de busca já descritas, sendo apuradas posteriormente.

Figura 6 – Jornal on-line reporta realização de pedido de desculpas de figura pública



Fonte: O Globo<sup>20</sup>.

<sup>20</sup> Disponível em: <https://glo.bo/32BUFGd>.

Seguida à fase de investigação, foi necessário certificarmos se os pedidos de desculpa encontrados se enquadravam nas condições exigidas pelo trabalho atual, a saber: (i) serem dados verbais escritos, (ii) serem realizados por figuras públicas e (iii) serem destinados a seus seguidores em geral, como detalharemos a seguir.

Após identificarmos pedidos de desculpa em seu meio digital, por meio da investigação em veículos de comunicação, primeiramente confirmamos termos em mãos um dado verbal escrito e não em formato de vídeo ou áudio, condição (i). Em diversas ocorrências, noticiadas pelos sites encontrados, as desculpas foram realizadas por vídeo publicado nas redes sociais e foram desconsiderados. Apesar de reconhecermos o extremo valor linguístico e pragmático de tais realizações, o foco desta pesquisa é analisar o texto publicado de forma escrita, tão presente e relevante nos ambientes virtuais. Confirmando a ocorrência de pedido de desculpas como texto verbal escrito, passamos então para a próxima condição da seleção de dados.

Na condição (ii) estão incluídos atores, apresentadores de programas de TV, atletas, cantores, modelos, comediantes, escritores, líderes religiosos, cientistas de renome, participantes de reality shows, chefs de cozinha e influenciadores digitais - o mais novo tipo de celebridade, como *YouTubers* e blogueiros. Todos os usuários que realizaram pedidos de desculpa englobam grande número de seguidores e têm suas condutas intensamente observadas por uma grande audiência. Como já discutido no Referencial Teórico, consideramos figuras públicas aqueles que desempenham funções de natureza coletiva, apresentando assim certo grau de transparência em suas atitudes e muitas vezes necessitando prestar contas à sociedade (FRANÇA, 2012). Ainda, apesar de todos os indivíduos aqui investigados contarem com milhares de seguidores, nem todos poderiam ser considerados celebridades, por não se inserirem na indústria do entretenimento e por não almejarem apenas de repercussão pública.

Como condição (iii) foram considerados quaisquer pedidos de desculpas, produzidos por falantes nativos de inglês americano e de português brasileiro, dirigidos a todos os seus seguidores, ou seja, sem que sejam destinados a interlocutores em particular e/ou específicos. Garantindo, assim, que os pedidos de desculpa coletados representem ofensas a toda a comunidade e que reparem a Face do ofensor diante de norma compartilhada pelo grupo em questão. Nas desculpas direcionadas de um indivíduo para outro, as ofensas podem ser de natureza particular, não configurando quebra de expectativas de toda uma comunidade de prática. Como essas situações não nos forneceriam dados relevantes sobre a

natureza coletiva do trabalho relacional e da realização dos pedidos de desculpa em comunidades específicas, foram excluídas.

A partir dessa busca inicial incluindo investigação em veículos de mídia e a verificação das condições (i, ii e iii), estabelecemos um *corpus* com o total de 100 pedidos de desculpa, sendo 50 de cada língua estudada, nos permitindo uma análise minuciosa de cada ocorrência. Como discutido por Okoffe e McCarthy (2010), *corpora* pequenos favorecem maior aproximação aos contextos em questão, dificultando a descontextualização. Conseqüentemente, temos a possibilidade de alcançar maior familiaridade com os dados e amplo conhecimento dos padrões de uso diante de seu contexto particular.

### **3.1.2 A extração dos pedidos de desculpa identificados**

Concluindo a seleção das ocorrências de pedidos de desculpas, nos preocupamos em manter a fidelidade aos dados empíricos e evitar perda de material pela natureza fluida dos dados digitais. Nessa fase, cada postagem foi primeiramente coletada com uso da captura de tela, evitando, assim, que percamos dados por terem sido deletados ou editados futuramente, fator comum dada a natureza de nossa pesquisa.

Ainda na etapa de coleta, os dados foram transcritos para tabela de *Excel* com o intuito de serem categorizados. Ao realizar a transcrição em tabela, os pedidos também foram devidamente identificados para sua fácil apresentação neste trabalho, sendo os pedidos em português brasileiro finalizados com “.pt” e os em inglês americano em “.ig”. Cada pedido foi também numerado em ordem de coleta, do 1 ao 50 (1.pt, 2.pt...). Os dados brutos, ou seja, sua captura de tela, estão disponíveis nos anexos desta tese.

Ao finalizar a coleta, numeração e transcrição dos 100 pedidos de desculpas, criamos categorias contextuais, para a fácil visualização e análise das ocorrências. As categorias inicialmente consideradas foram o ano da publicação, a ocupação de cada figura pública, o tamanho da postagem, o gênero e idade do usuário e a ofensa cometida.

Também foram categorizados os atos de fala realizados em cada pedido de desculpa, seguindo parâmetros discutidos do Referencial Teórico. Conforme apresentado por Blum-Kulka e Olshtain (1984), um total de cinco atos foram investigados em nosso *corpus*. A tabela de análise, incluindo aspectos contextuais e contabilização dos atos de fala, encontra-se como ilustrado na Figura 7:

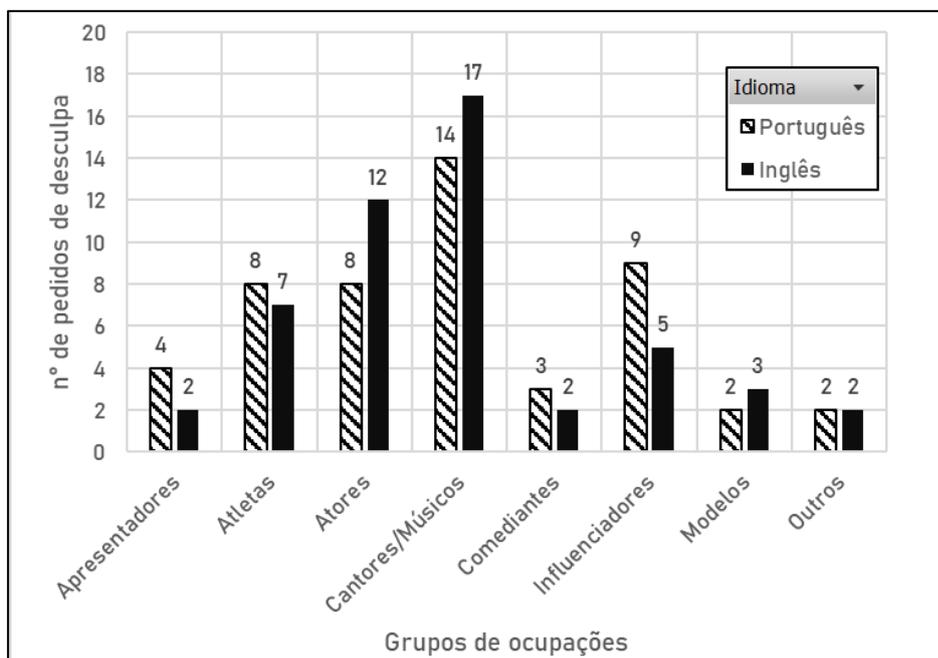
Figura 7 – Tabela com categorias utilizadas na análise dos pedidos de desculpa

Colunas 1 a 9:								
#.pt	Autor	Profissão	Rede	Gênero	Idade	Ano	Ofensa	Postagem
1	M.A.	Comediante		M	35	2017	Traição	“Ela é minha melhor amiga e o amor da minha vida [...]”.
2	N.J.	Jogador Futebol		M	24	2016	Críticas à Mídia	“Meus cinco minutos no [...]”.
Colunas 10 a 17:								
# Palavras	Categorias de Análise		Ato 1	Ato 2	Ato 3	Ato 4	Ato 5	Atos totais
88	Não performativo		0	1	0	0	<u>0</u>	1
234	Responsabilizar-se (+direto)		1	1	1	0	0	3

Fonte: Elaborado pela autora.

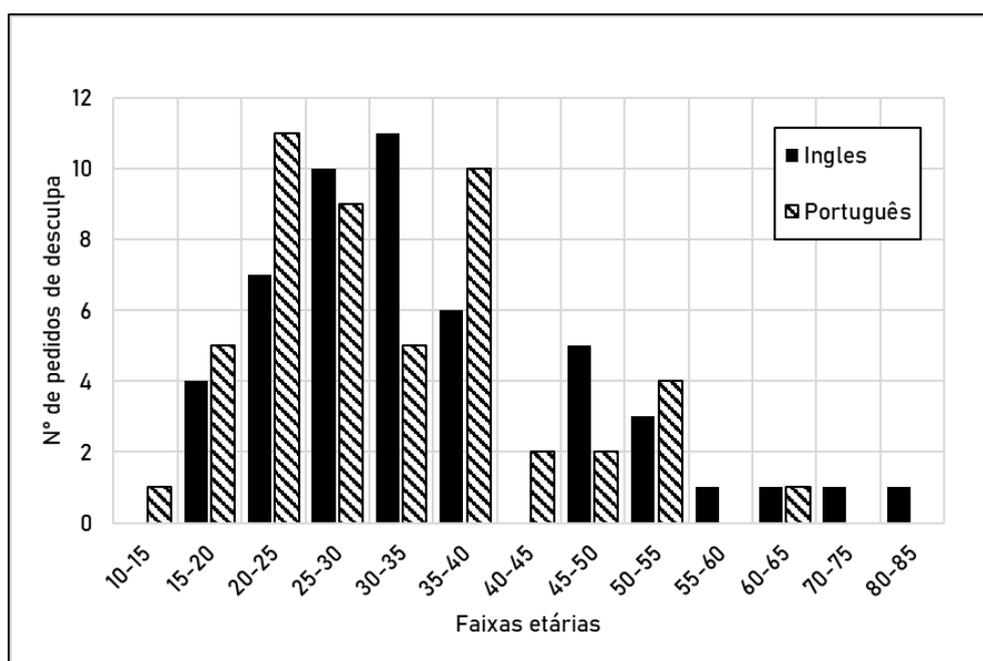
Finalmente, nosso *corpus* foi compilado com postagens realizadas entre 2010 e 2019, por usuários de 13 a 84 anos. Desse total, coletamos 36 postagens realizadas por mulheres, e 64 por homens. Para melhor ilustrar a natureza dos dados coletados, apresentamos os Gráficos 1 e 2, em que constam informações sobre as desculpas coletadas por faixa etária e por língua:

Gráfico 1 – Ocupações respectivas das figuras públicas por língua analisada



Fonte: Elaborado pela autora.

Gráfico 2 – Faixa etária das figuras públicas por idioma



Fonte: Elaborado pela autora.

No Gráfico 1 estão apresentadas as ocupações das figuras públicas que postaram as desculpas contidas em nosso *corpus* em cada língua analisada. É notável a proximidade dos dados devido a suas semelhanças, como os cantores e músicos sendo o grupo com maior número de dados em ambas as línguas, por exemplo. No entanto, em português nota-se maior presença de influenciadores, categoria que conta com *YouTubers*, blogueiros, *Instagramers*,

entre outros. Enquanto inglês conta com atores e atrizes como sua segunda categoria mais frequente.

No Gráfico 2, dados referentes à idade das figuras públicas são apresentados. Novamente, notamos semelhanças entre as línguas estudadas. Grande parte dos dados foi realizado por figuras públicas entre 20 e 40 anos, faixa etária mais ativa e habituada com ferramentas virtuais. Ressaltando que a idade anotada é a idade da figura pública no momento da postagem do pedido de desculpa, então atenção especial foi prestada aos dados mais antigos.

Tendo concluído a etapa de coleta de dados e construção do *corpus*, foi procedida a análise, como apresentada na seção a seguir.

### 3.2 Procedimentos de análise

Previamente à análise manual das estratégias de (im)Polidez, os dados coletados foram inseridos no programa *Sketch Engine*<sup>21</sup>, que nos auxiliou na identificação das palavras mais utilizadas no *corpus*. A ferramenta auxilia a análise e gerenciamento de dados textuais. O *software*, existente desde 2003, apoia diferentes linguistas em pesquisas com *corpora* e foi desenvolvido pela *Lexical Computing Ltd*.

Para verificar a realização linguística presente nos pedidos de desculpa do *corpus*, os dados foram transferidos para documento específico (.txt) e adicionados ao programa. Automaticamente, pelo *Sketch Engine*, foi gerada a lista de palavras mais utilizadas, com possibilidade de escolha de classes gramaticais (verbo, substantivo, entre outros), e visualização de colocações. Esse *software* também possibilita a visualização de todas as realizações sintáticas entorno de lexemas selecionados.

Também houve breve investigação referente às ofensas prévias cometidas pelas figuras públicas para contextualizar os pedidos de desculpa analisados. Tendo em vista a natureza dos dados, muitas vezes, sua postagem oficial já havia sido deletada, assim como o pedido de desculpa, exigindo então que retornássemos aos sites de notícias para melhor compreender a natureza da interpretação de ofensas pela audiência. Identificadas as ofensas, foram analisados os possíveis efeitos que a ofensa teria dentro do trabalho relacional para reparar a ofensa cometida, tanto na língua inglesa americana quanto na portuguesa do Brasil.

---

<sup>21</sup> Disponível em: <https://www.sketchengine.eu/>.

Por fim, cada publicação de pedido de desculpa foi analisada qualitativamente, por meio da tabela de categorização apresentada na Figura 7.

### 3.3 Questões éticas sobre a coleta de dados em ambientes virtuais

Dada a natureza pública dos dados analisados, além da função pública desempenhada pelos locutores dos pedidos de desculpas coletados, consideramos relevante abrir espaço para justificar nossas escolhas metodológicas diante das questões éticas da coleta e divulgação de dados de ambientes virtuais.

Tal qual defendido por Maíz-Arévalo (2019), postagens públicas nas redes sociais são atos públicos, e estariam abertos para o uso indiscriminado pelos usuários. Ainda, nos termos de consentimento de algumas plataformas, como o *Twitter*, é permitido que a própria página, assim como outros usuários, utilize material postado na rede para outros fins. Em outras palavras, “Esta licença nos autoriza a tornar seu Conteúdo disponível para o restante do mundo e permite que outros usuários façam o mesmo”<sup>22</sup>. De forma semelhante, o *Facebook* e o *Instagram* definem as informações postadas publicamente como disponíveis, “As pessoas também podem usar nossos produtos para criar e compartilhar conteúdo sobre você com o público que escolherem.”<sup>23</sup>.

Ademais, o *Twitter*, incentiva o uso de seus dados por pesquisadores, e inclusive lança ferramentas para que isso ocorra mais frequentemente, a chamada API<sup>24</sup>. As outras redes também mencionam a possibilidade de uso de seus dados dessa forma, caso as publicações sejam públicas. Incluindo também na lista de conteúdos disponíveis mensagens, comentários e comportamentos virtuais.

No entanto, levamos em consideração outros fatores, que nos levaram a decidir por manter a identidade das figuras públicas nesta pesquisa em sigilo. Primeiramente, apesar das redes sociais notarem a natureza pública das publicações em sua interface, o uso de dados pessoais dos indivíduos é protegido. Ou seja, pode-se utilizar o conteúdo publicado de forma pública, mas sem identificar o usuário de qualquer forma. Ao divulgar o usuário da plataforma e conectá-lo ao seu nome, estaríamos possivelmente violando essas diretrizes. Em alguns pedidos de desculpa aqui investigados, são consideradas na análise, ou expressas no

---

<sup>22</sup> Disponível em: <https://twitter.com/pt/tos#update>.

<sup>23</sup> Disponível em: [https://help.instagram.com/519522125107875/?helpref=hc\\_fnav&bc\[0\]=Ajuda%20do%20Instagram&bc\[1\]=Pol%C3%ADticas%20e%20den%C3%BAncias](https://help.instagram.com/519522125107875/?helpref=hc_fnav&bc[0]=Ajuda%20do%20Instagram&bc[1]=Pol%C3%ADticas%20e%20den%C3%BAncias).

<sup>24</sup> Disponível em: [https://blog.twitter.com/pt\\_br/topics/product/2019/-um-novo-passo-para-o-futuro-da-pesquisa-academica-com-a-api-do-.html](https://blog.twitter.com/pt_br/topics/product/2019/-um-novo-passo-para-o-futuro-da-pesquisa-academica-com-a-api-do-.html).

pedido de desculpas em si, informações pessoais do usuário como religião, orientação sexual e até posicionamento político. Dados quais, seriam de natureza restrita<sup>25</sup>.

Outro fator que nos levou a omitir as identidades dos autores das postagens foram as considerações éticas levantadas por Depraetere e colaboradores (2021) em sua investigação sobre reclamações o *Twitter*. Os autores defendem que os usuários continuariam donos dos conteúdos por eles publicados, sendo cabível, assim, a omissão de suas identidades como forma de preservação de autoria.

Nessa direção, Franzke e colaboradores (2020), ao apresentarem o guia ético para pesquisadores na internet, defende a necessidade de se pedir consentimento para identificar os usuários. Caso não seja possível, como ocorre com figuras públicas, é recomendado a inclusão de estratégias para proteger a identidade dos indivíduos. Em síntese, pessoas vulneráveis também deveriam ter suas identidades protegidas, como é o caso de menores, conteúdo politicamente sensível, mulheres, e estados emocionais especiais (como o luto). Por contermos em nosso *corpus* conteúdo considerado vulnerável, como veremos em detalhes na análise, optamos por omitir os nomes das figuras públicas investigadas ao apresentar os dados.

Por fim, dada a natureza ameaçadora à Face dos locutores, que realizam funções públicas na sociedade e trabalham com sua imagem pessoal, diversos pedidos de desculpa aqui presentes foram posteriormente deletados das redes sociais. Portanto, com o intuito de resguardar o desejo dessas figuras públicas de manter o evento impolido e sua remediação privado, optamos por não os expor novamente as publicações, mesmo tendo os arquivos salvos e transcritos em nosso *corpus*.

---

<sup>25</sup> Disponível em: <https://developer.twitter.com/en/developer-terms/more-on-restricted-use-cases>.

#### 4 ANÁLISE DOS PEDIDOS DE DESCULPAS

“Sorry seems to be the hardest word.”

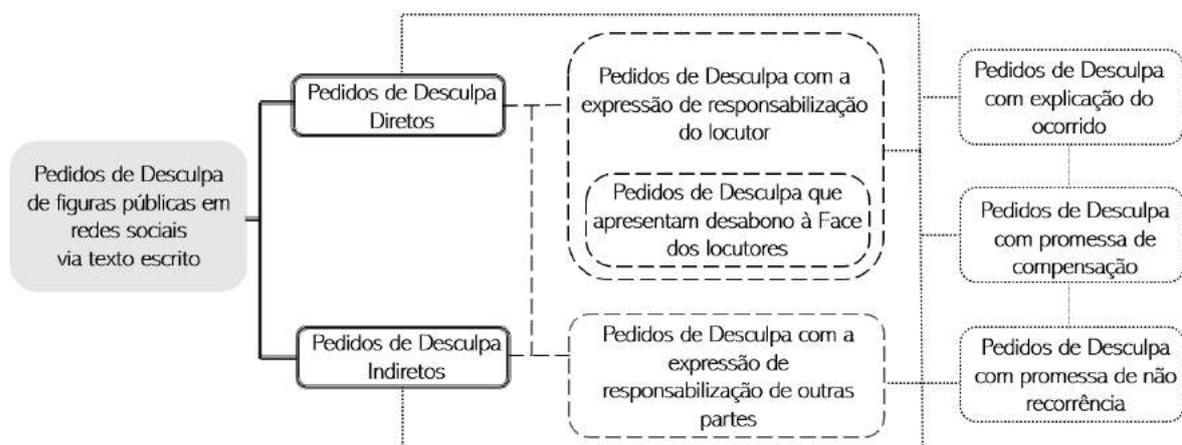
Elton John

Neste capítulo serão apresentados e discutidos os dados desta pesquisa por meio de análise predominantemente qualitativa. As etapas da construção do *corpus* utilizado para este estudo foram apresentadas em detalhes na Metodologia, etapas nas quais foram coletados 100 pedidos de desculpas no total, sendo 50 de cada língua estudada.

Como exposto também em seção anterior, os exemplos aqui apresentados foram transcritos de maneira análoga à postagem original, portanto quaisquer erros de digitação, uso de maiúsculas, uso de *emojis* ou de qualquer estratégia de digitação variante à norma culta foi mantida para resguardar a autenticidade dos dados empíricos. Apesar de termos coletado as postagens por captura de tela, contamos com postagens, muitas vezes, longas demais para serem expostas em sua formatação original.

Ao finalizar a análise dos dados, categorizando cada pedido de desculpas individualmente, seus atos e estratégias, construímos uma categorização de análise com as possibilidades encontradas ao se desculpar nas redes sociais nos pedidos de desculpas de nosso *corpus*. Na Figura 8, apresentamos todas as alternativas mais frequentes de desculpar-se identificadas dentro das publicações de figuras públicas em português brasileiro e inglês americano.

Figura 8 – Categorização de análise dos pedidos de desculpas em redes sociais por figuras públicas



Fonte: Elaborada pela autora.

A princípio, nos pedidos de desculpas de figuras públicas nas redes sociais via texto escrito, verificamos que dois grupos amplos se subdividem, sendo esses os Pedidos de Desculpas Diretos e os Pedidos de Desculpas Indiretos. À vista disso, o locutor deve escolher se realizará marcador lexical prototípico (IFID) diretamente ao se desculpar ou não. As desculpas que seguiram sem realizar nenhum lexema específico para retificar ofensa prévia contaram com algum tipo de realização linguística de responsabilização ou remorso por conta do ofensor. Validando, assim, nossa hipótese de que a responsabilização seria um dos fatores mais importantes para a interpretação de desculpas, como veremos ao analisar os exemplos nesta seção. Junto aos Pedidos de Desculpas Diretos, mais habituais em nosso corpus, nota-se a escolha de IFIDs prototípicos para a realização do pedido de desculpas. Os IFIDs mais frequentes e suas formulações sintáticas serão expostos também nesta análise.

Sabendo que os pedidos de desculpas são um evento de fala que materializa diferentes atos de fala e estratégias em sua concepção, com o intuito de alcançar objetivos interacionais, as publicações de desculpas ainda apresentam outras possibilidades. Esses recursos seriam então opcionais, motivo pelo qual estão marcados com linhas intervaladas na categorização de análise. É função do locutor construir pedido de desculpas que supra as expectativas de sua comunidade de prática, lançando mão dos atos de fala e das estratégias de Polidez que julgar relevantes para isso. Pode-se, assim, contar com um pedido de desculpas mais longo que inclua inúmeros atos de fala e estratégias, ou aqueles mais curtos, com menos opções. Todos, no entanto, acreditam suprir as expectativas de desculpas sinceras e serem suficientes para a ofensa interpretada pela comunidade.

Primeiramente, observamos as estratégias de Polidez, ou seja, aquelas ligadas ao trabalho de Face dos envolvidos, marcados com tracejado longo. No caso das desculpas aqui analisadas, notamos a possibilidade do locutor de expressar responsabilização pela ofensa, ou, ainda mais, de o fazer através de desabono à própria Face. Por outro lado, o locutor também pode buscar afastar-se da ofensa, responsabilizando outras partes pelo ocorrido. Sendo tais estratégia de trabalho relacionais motivadas por objetivos interacionais dentro do evento de fala desculpas.

Por fim, os atos de fala encontrados no presente estudo encontram-se na categorização de análise proposta (FIGURA 8) identificados pela linha pontilhada. São três no total, sendo que sua ocorrência pode ser concomitante ou não. O locutor pode buscar explicar e prometer compensação ou mencionar a não recorrência da ofensa futuramente. Esses atos de fala, assim como proposto por Blum-Kulka e Olshtain (1984), foram encontrados frequentemente em nosso *corpus* e serão ilustrados nesta seção.

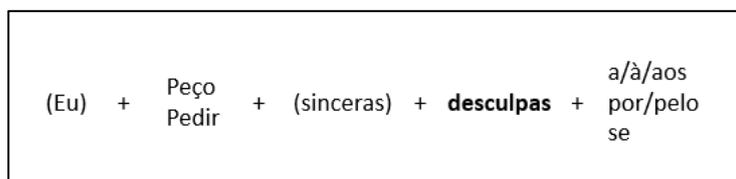
A apresentação dos pedidos de desculpas que exemplificarão cada etapa do processo de desculpar-se em nossa categorização de análise (FIGURA 8) foi organizada de maneira semelhante ao presente na representação da categorização de análise. Introduziremos com os Pedidos de Desculpas Diretos, focando as estratégias de Polidez mais recorrentes, divididas entre o desabono à própria Face e a Responsabilização de Terceiros; dando sequência serão apresentados os Pedidos de Desculpas Indiretos. A última seção da análise se debruça sobre o fenômeno dos pedidos de desculpas na atualidade, analisando pedidos que corroborem com essa hipótese. Os atos de fala estão presentes ao longo de todas as seções e serão devidamente sinalizados. Acreditamos que esse formato facilite a compreensão das possibilidades que acompanham o evento de falas desculpas, além de melhorar o entendimento da categorização de análise em si. Assim, iniciaremos com os Pedidos de Desculpas Diretos.

#### **4.1 Pedidos de desculpas diretos**

Uma das categorias principais encontradas no *corpus* estudado foram os Pedidos de Desculpas Diretos, ou seja, aqueles que realizam o ato de desculpar-se por meio de escolhas lexicais prototípicas. As desculpas são expressões de sentimentos por parte do locutor que podem ser realizadas prototipicamente pelo uso do verbo “desculpar”, em português, e “*sorry*”, em inglês, por exemplo. Os termos “desculpas” e as variantes de mesma raiz morfológica, “desculpa”, “desculpem”, “desculpar” e “desculpe”, encontram-se como conjunto entre as palavras mais frequentes nas ocorrências em português brasileiro presentes em nossos dados. Sua frequência, como apontado pelo *Sketch Engine*, totaliza 51 ocorrências em 50 pedidos de desculpas coletados. Logo em seguida, entre os IFIDs utilizados pelos falantes de português, vemos “perdão” como a forma marcada, com oito ocorrências.

O termo “desculpas” se provou frequente e, de acordo com nossos dados, seu uso tende a seguir a forma recorrente detalhada na Figura 9. O emprego do termo “desculpas” foi acompanhado, nos dados deste estudo, do intensificador “sinceras” como opcional, mesmo não se mostrando habitual, com apenas três ocorrências previamente às “desculpas”. Assim como a realização do pronome “eu” previamente ao verbo, com apenas três aparições, devido à possibilidade apresentada pela língua portuguesa de omitir o pronome, sendo a flexão do verbo suficiente.

Figura 9 – Modelo prototípico de realização de “desculpas”

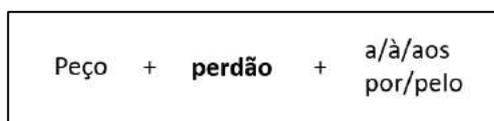


Fonte: Elaborada pela autora.

Todos os itens apresentados no esquema da Figura 9 estão posicionados por frequência de realização, ou seja, “peço” se provou mais frequente do que “pedir”, como demonstrado na Figura 9. Ainda, itens apresentados entre parentes têm natureza opcional, podendo ser realizados ou não juntamente às desculpas, tal como a realização de “sinceras” previamente às “desculpas”, como exposto na Figura 9. Manteremos tal organização (FIGURA 9) ao longo desta seção.

O segundo termo lexical para realizar os pedidos de desculpas mais frequentes em português foi “perdão”, que apresentou menos variação em comparação com o uso de “desculpas” (FIGURA 10). Com esse lexema, não houve ocorrências pronominais ou de intensificadores.

Figura 10 – Modelo prototípico de realização de “perdão”

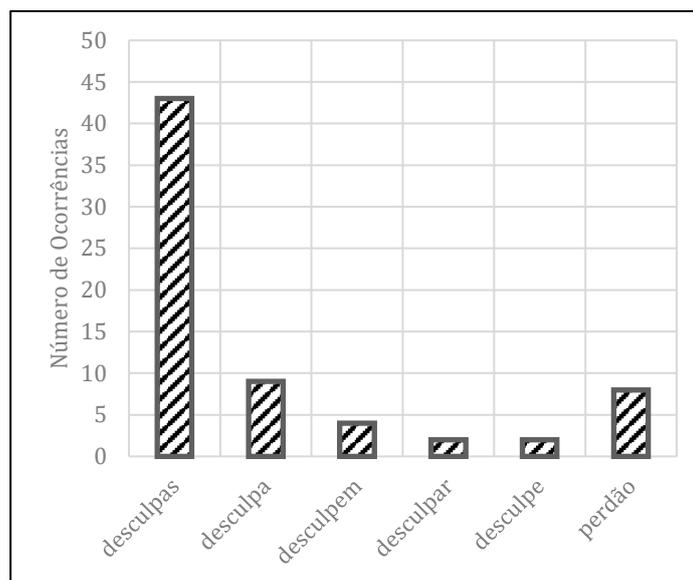


Fonte: Elaborada pela autora.

O uso do “perdão”, ao analisarmos a estrutura interna dos pedidos de desculpas, ocorreu frequentemente ao final da publicação de pedidos de desculpas coletados. Ainda, em cinco dos oito pedidos contendo perdão, houve a presença tanto de “desculpas” quanto de “perdão”, podendo ser uma estratégia para se evitar a repetição de termos em pedidos curtos como os de redes sociais.

Em ambos os IFIDs, “desculpas” e “perdão”, há a realização do verbo “pedir”. Desse modo, é relevante ressaltar que o verbo “pedir” ocorreu 41 vezes no *corpus* do português brasileiro, sendo o quarto verbo mais frequente (atrás apenas de “ser”, “ter” e “ir” – já frequentes na língua portuguesa). Os termos mais frequentemente empregados em português encontram-se no Gráfico 3:

Gráfico 3 – Valores totais da ocorrência dos IFIDs nos dados de português brasileiro



Fonte: Elaborado pela autora.

O pedido de desculpas em português contendo o termo “desculpem” foi publicado por influenciadora que comemorou nas redes o falecimento do neto de um político brasileiro (39.pt). Os internautas, assim como sua audiência, reagiram negativamente incitando o pedido de desculpas performativo (39.pt) publicado no *Facebook*, que foi altamente mitigado.

39.pt: “Espero que me desculpem<sup>1</sup>. Quero que todos saibam que eu jamais iria comemorar a morte de uma pessoa, e muito menos a morte de uma criança.

Com a postagem que fiz, que era compartilhamento da postagem de outra pessoa, eu só queria saber como as pessoas reagiriam, mas agora eu sei que fiz isso de uma forma muito infeliz<sup>3</sup>.

Fico contente com a reação negativa, porque isso mostra que as pessoas não perderam a sensibilidade, mas fico muito triste por ver que mesmo as pessoas que me conhecem tenham achado de verdade que eu seria capaz de um mal sentimento. A- S-”

Em (39.pt) a influenciadora pede desculpas por meio da realização do IFID (<sup>1</sup>) “desculpem”, mas contra-argumenta que sua publicação teria sido um teste da reação “das pessoas”. Assim como notado por Márquez-Reiter (2000), uma das estratégias empregadas ao se desculpar é a estratégia de se mostrar ofendido com a interpretação de insulto por parte da audiência. Em seu pedido de desculpas, a autora esclarece ter verificado se haveria reação

negativa à postagem, que se comprovou, mostrando a sensibilidade das pessoas (“eu só queria saber como as pessoas reagiriam”). A publicação (39.pt) é, à primeira vista, polida, pois procura realizar o termo “desculpas” prototipicamente, além de justificar a ofensa, mas não parece buscar indicação de sinceridade, como vemos em outros pedidos de desculpas. No exemplo (39.pt) registra-se uma ameaça à Face da audiência, ao mencionar que se a conhecessem teriam compreendido o teste realizado e não estariam a acusando de ofensa (“mas fico muito triste por ver que mesmo as pessoas que me conhecem tenham achado de verdade que eu seria capaz de um mal sentimento”), relatando novamente estar ela própria ofendida com tal interpretação (MÁRQUEZ-REITER, 2000).

Ainda buscando mitigar a ofensa, a influenciadora alega não ser originalmente a autora da publicação causadora da ofensa, “que era compartilhamento da postagem de outra pessoa”. Dessa forma, a influenciadora também realizou o ato de explicar o acontecido <sup>(3)</sup> ao desagativizar a ofensa, buscando projetar uma boa imagem à sua persona em (39.pt) (KAMPF, 2009).

A própria influenciadora, ao mencionar a “maneira infeliz” utilizada para uma suposta verificação sobre a reação das pessoas (“só queria saber como as pessoas reagiriam”), acaba por incluir em suas desculpas (39.pt) ameaça à própria Face pelo emprego do termo desfavorável à sua atitude. Corroborando com as normas compartilhadas pela comunidade de demonstrar empatia diante de um falecimento, em especial de uma criança e buscando recuperar a harmonia na interação, a figura pública também alega não ser capaz de um “mal sentimento”. O “mal sentimento” sendo aqui a reação de comemorar o falecimento de uma criança, independentemente de posicionamentos políticos. Após interpretar que a influenciadora teria comemorado sinceramente o fato, a comunidade rejeitou tal atitude e cobrou novo posicionamento da jovem, repercussão que ocasionou o pedido (39.pt).

É importante destacar que as redes sociais da autora da publicação (39.pt) foram deletadas após o acontecido ter tomado proporções maiores. Além disso, a família da criança, cujo falecimento foi comemorado pela influenciadora, acionou a figura pública na justiça, caso que ainda está pendente. Esses são alguns indícios da gravidade e da proporção da ofensa interpretada pela audiência.

Outro pedido de desculpas performativo dos dados em português, a publicação (30.pt), foi postado após um cantor brasileiro ser acusado de ter sido desrespeitoso diante de outra cantora, que participava de um *reality show* de música no qual ele era jurado. Ao escolher uma cantiga infantil para a participante performar ao vivo como parte da competição, a audiência acusou o jurado de faltar com o respeito e “debochar” da cantora.

Sofrendo cobrança nas redes após o episódio do programa ir ao ar, o cantor usou o *Instagram* para postar desculpas na qual menciona “má construção” de sua atitude.

30.pt: “Acho uma lástima q a escolha da música da apresentação de ontem de P- T- tenha sido construída como falta d respeito ou deboche a quem quer q seja. Muito pelo contrário, foi em completo respeito à singular personalidade e espírito livre da cantora q eu, a produção musical e a direção do show aceitamos e abraçamos sua sugestão d reinterpretar a doce cantiga infantil, como um contraponto à profunda canção de Tom Jobim e Vinicius de Moraes q cantara na noite anterior mas tb apostando num pouco d humor e leveza para aliviar a tensão natural d um momento dramático como uma eliminatória<sup>3</sup>.

Ñ devemos ter estado totalmente errados pq a voz foi escolhida pelo público votante, seu fans e, acredite, ela os tem.

D qquer forma fica aqui nosso mais sincero pedido d desculpas<sup>1</sup> a quem por ventura tenha se sentido ofendido, jamais foi nossa intenção q sempre é a d divertir, entreter e se possível, iluminar.

Paz&Amor 

Lux de Luxe

PS: eu, particularmente, a-mei a apresentação, pura magika!”

O pedido de desculpas (30.pt) apresenta o IFID (<sup>1</sup>) “desculpas” e a explicação de ofensa cometida (<sup>3</sup>). Ao explicar sua atitude, o cantor menciona a ofensa potencial sendo “construída como falta de respeito ou deboche”, mitigando as acusações de ofensa. Dessa forma, ele alega má interpretação por parte da audiência, que não haveria compreendido suas reais motivações, também descritas na publicação. Mitigação das desculpas ao alegar má interpretação pela audiência foi também notada por Haugh (2015).

O cantor autor do post (30.pt) também menciona se desculpar “a quem porventura tenha” se ofendido, ilustrando a estratégia de evasão de responsabilidade que trata do questionamento sobre o ofendido e sobre a ofensa, colocados em dúvida, assim como também identificado por Kampf (2009). Logo, durante toda a sua publicação (30.pt), não há tentativa de corroborar com as acusações de ofensa sofridas, mas sim de justificar sua atitude como não ofensiva e mal interpretada pela comunidade.

Em outra realização de pedidos de desculpas com IFID em português brasileiro, em (47.pt) um cantor tenta reaver a harmonia com sua audiência após comentar em entrevista na televisão que o gênero musical samba seria “música de bandido”. Sofrendo críticas de

outros músicos e da comunidade em geral, o cantor usou as redes, o *Instagram*, para publicar suas desculpas:

47.pt: “O texto sem contexto vira pretexto. Uma piada, mesmo q tenha sido de mal gosto não representa minha opinião<sup>3</sup>. Respeito o samba e principalmente os artistas e fãs q defendem essa bandeira da cultura nacional, peço perdão<sup>1</sup> aos que se ofenderam mas definitivamente uma piada<sup>2</sup> não é uma opinião. #vivaosamba”

Na postagem (47.pt), há a presença do termo “perdão” (<sup>1</sup>), menos frequente, mas ainda prototípico, para demonstrar sentimento em relação ao ocorrido e buscar reconciliação com o público. No entanto, assim como em outros pedidos de desculpas, a figura pública pede “perdão aos que se ofenderam”, questionando a existência de ofendidos. Ele finaliza a postagem com a afirmação “mas definitivamente uma piada não é uma opinião”, procurando alegar má interpretação da audiência e afastar as acusações de ofensa de sua figura pública. Dessa forma, o cantor explicita o que a publicação interpretada como ofensa era, na verdade, uma piada, e não sua real opinião sobre o gênero musical samba. No pedido de desculpas, (47.pt) há, portanto, a tentativa de mitigar a ofensa em si, ao questionar o ofendido, além de questionar a ofensa prévia, alegando má interpretação da audiência e evadindo de responsabilidade pelo ocorrido.

Além de empregar o termo “perdão” para se desculpar, o cantor em (47.pt) ainda procura explicar a ofensa (<sup>3</sup>), ao mencionar que seus comentários foram removidos do contexto pela audiência (“texto sem contexto vira pretexto”), outra vez alegando ter sido mal interpretado. Além de justificar “respeitar o samba e [...] os artistas e fãs”, indo de encontro às normas compartilhadas pela comunidade que o consideraram ofensivo a ambos. Da mesma forma, a figura pública se refere ao samba como “bandeira da cultura nacional”, procurando equiparar-se às expectativas construídas pelos brasileiros e seu orgulho pelo gênero musical.

Por fim, o cantor finaliza seu pedido de desculpas público (47.pt) com uma *hashtag*, com a expectativa de se aproximar da comunidade virtual e mais uma vez enaltecer o samba, “#vivaosamba”. Como proposto por Matley (2018), há usos das *hashtags* que vão além da marcação de conteúdo, funcionando como guias para a interpretação da postagem.

Em ambas as línguas, nos pedidos de desculpas diretos, nota-se a repetição de elementos lexicais, tais como “perdão” e “desculpas”. Essa repetição apresenta efeito intensificador, já que, ao contabilizarmos todas as ocorrências levantadas, o número total de IFIDs é superior ao de número de postagens coletadas, 50 de cada língua. Em algumas

instâncias, foi notado o uso de múltiplos termos, “perdão” e “desculpe”, por exemplo, empregados no ato de desculpar-se na mesma postagem, como ilustrado em (36.pt).

No pedido de desculpas a seguir, um cantor brasileiro recorreu ao *Instagram* para se retratar após divulgação de ação antirracista na qual parte de seu rosto estava pintado de preto. Sua audiência interpretou o ato como *blackface*, recurso utilizado por atores brancos em espetáculos do século XIX para ridicularizar indivíduos negros.

36.pt: “Peço desculpas<sup>1</sup> se ofendi alguém no post anterior com a campanha contra o racismo<sup>2</sup>, não sabia desse tal de #BlackFace, postei com a melhor intenção possível assim como a campanha foi criada, perdão<sup>1</sup> mais uma vez! #XôPreconceito<sup>3</sup>”

Em (36.pt) o autor da postagem mitiga a ofensa ao mencionar desconhecer o conceito de *blackface* alegando ignorância (“não sabia desse tal”), além de mencionar ter intenções de auxiliar na luta contra o racismo (“a melhor intenção possível assim como a campanha foi criada”), assim como a campanha. Para retificar a ofensa, o cantor realiza os IFIDs (<sup>1</sup>) “desculpas” e “perdão”, explica as boas intenções da campanha, alega ignorância sobre o conceito e assume responsabilidade (<sup>2</sup>), ainda que de forma atenuada. Ademais, novamente notamos o uso das desculpas direcionadas apenas àqueles que se ofenderam ou a expressão “se alguém se ofendeu”, que coloca em dúvida a existência do ofendido e da ofensa em si (KAMPF, 2009).

Outra estratégia empregada em (36.pt), dessa vez para se aproximar da comunidade, é o uso da *hashtag* “#XôPreconceito”. Demonstrando, com o uso de linguagem informal, apoio às normas compartilhadas pela comunidade e participação no grupo, jovem e virtualmente ativo, e mais uma vez auxiliando a interpretação do pedido de desculpas virtual (MATLEY, 2018). No exemplo em questão, pedido de desculpas (36.pt), a figura pública usa uma *hashtag* com linguagem informal para reforçar sua luta contra o preconceito.

No pedido apresentado em (14.pt), a ofensa prévia ocorreu devido ao *story* publicado por jogador de futebol, no qual ele fazia provocações ao time rival usando referências de uma tragédia ocorrida um mês antes. O desastre foi o rompimento de uma barragem de rejeitos no estado de Minas Gerais, que causou a morte de quase 300 pessoas, além do imenso prejuízo ambiental. Nessa publicação, o jogador sugere que o rompimento da barragem deveria ter acontecido sobre estabelecimento do time rival, causando repercussão nas redes e exigindo seu pronunciamento:

14.pt: “Galera, peço sinceras desculpas<sup>1</sup> pela infelicidade<sup>2</sup> do último story que fiz<sup>2</sup>. Na intenção de brincar com o rival não percebi naquele momento que estava excedendo os limites<sup>2</sup> e que isso poderia chatear tanta gente<sup>3</sup>. Quando tudo aconteceu nos sensibilizamos imensamente com a tragédia e buscamos todas as formas de ajudar p/ minimizar os danos irreparáveis causados em Brumadinho. Hoje errei<sup>2</sup>, e fica aqui meu pedido de perdão<sup>1</sup> pela postagem de mau gosto<sup>2</sup>”

Na postagem no *story* do *Instagram* (14.pt), o jogador inicia sua postagem com o termo: “desculpas” (<sup>1</sup>), no emprego em questão há também a escolha pelo verbo “pedir” e o advérbio “sinceras”, não frequente nos dados em português. Além disso, o atleta também se dirige à “Galera”, de maneira informal e direcionando suas desculpas aos seus seguidores.

Em seguida, no pedido (14.pt), há a explicação da ofensa (<sup>3</sup>). O jogador justifica que tentou realizar uma “brincadeira com o rival” e que aceita a acusação da comunidade de que teria sido ofensivo (<sup>2</sup>) (“excedendo os limites e que isso poderia chatear tanta gente”). Portanto, aqui há a tentativa de retomar o relacionamento harmonioso ao mencionar aceitar as normas compartilhadas pela sociedade de que a tragédia de Brumadinho não deveria ser usada como humor ou provocações esportivas.

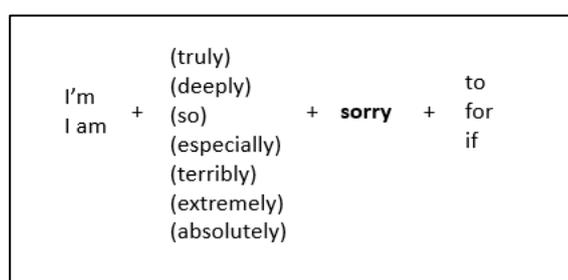
Por fim, o autor da postagem (14.pt) assume mais uma vez estar errado (“Hoje errei”), ameaçando a sua própria Face para ir ao encontro das expectativas da comunidade; além de qualificar a postagem anterior como “de mau gosto”, aceitando a interpretação da audiência sem nenhuma tentativa de mitigar a ofensa ou o pedido de desculpas (<sup>2</sup>). Há também o emprego de “perdão” (<sup>1</sup>). Acreditamos que o uso de dois termos diferentes, “perdão” e “desculpas”, seja uma tentativa de evitar repetição, por contarmos com um pedido curto e rápido em formato de *stories*, que deve ser lido em 15 segundos.

Ainda tendo como foco os pedidos de desculpas diretos, pudemos observar, ao analisar os dados em inglês americano, diferentemente do que foi identificado em algumas pesquisas previamente realizadas (DEUTSCHMANN, 2003), os pedidos de desculpas formulados com o IFID “*apologize*” foram mais habituais que aqueles com “*sorry*”. Sendo assim, as formas “*apologize*” e suas variantes, “*apology*” e “*apologies*”, somadas representam o ato mais frequente e totalizam 42 ocorrências. Por outro lado, os pedidos de desculpas realizados por “*sorry*” também contabilizaram resultados relevantes, com 34 ocorrências. Outra forma menos frequente foi “*forgiveness*”, com quatro ocorrências.

Os IFIDs mais frequentes em inglês americano, “*sorry*” e “*apologize*”, também apresentaram realização prototípica. “*Sorry*” se mostrou mais habitual, sendo o adjetivo mais

frequente do *corpus*, principalmente por meio da realização de “(‘*m*) (*am*)”, apresentando exceções apenas quando realizado com “*How sorry*” ou como *hashtag*, no entanto, ambas as formas não se provaram frequentes. Em contrapartida aos resultados do português brasileiro, nos pedidos de desculpas em inglês, houve grande realização de variados intensificadores, 36% das ocorrências, além de variedade do pós-IFID, como apresentado na Figura 11. Tais resultados vão ao encontro do que foi notado por Márquez-Reiter (2000), ao comparar desculpas em inglês britânico com desculpas em espanhol uruguaio, sendo que os britânicos recorreram aos intensificadores mais frequentemente.

Figura 11 – Modelo prototípico de realização de “sorry”

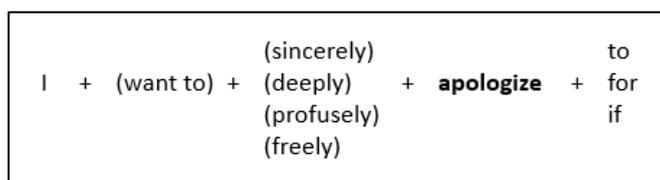


Fonte: Elaborada pela autora.

Na Figura 11 apresentada, o modificador mais frequente “*truly*” conta com quatro ocorrências, enquanto “*deeply*” com três e “*so*” com duas, todos os modificadores seguintes contam com uma cada. Todos os valores estão na posição de pré-modificador do lexema “*sorry*”.

Já “*apologize*” apresentou menor frequência de intensificadores, em apenas 25% dos casos, sendo o quinto verbo mais frequente (atrás apenas de “*be*”, “*have*”, “*do*” e “*make*”). Outra possibilidade desse lexema é a realização por meio da construção “*want to apologize*”<sup>26</sup>, contando com sete ocorrências, variando em poucos casos com a forma imperativa “*Let me apologize*”<sup>27</sup>. Suas formulações mais frequentes seguem o padrão apresentado na Figura 12:

Figura 12 – Modelo prototípico de realização de “apologize”



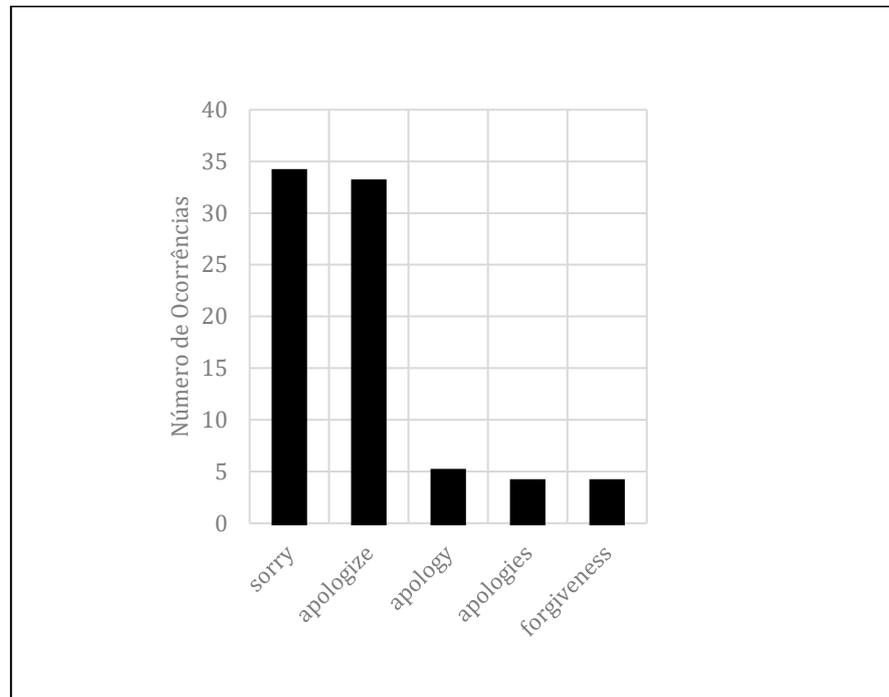
Fonte: Elaborada pela autora.

<sup>26</sup> “Quero me desculpar” (tradução da autora).

<sup>27</sup> Deixe-me me desculpar” (tradução da autora).

Por fim, os valores totais de ocorrência de cada lexema empregado para desculpar-se em inglês americano, já discutidos, estão apresentados no Gráfico 4:

Gráfico 4 – Valores totais da ocorrência dos IFIDs em inglês americano



Fonte: Elaborado pela autora.

Dando início à apresentação de pedidos de desculpas diretos dos dados em inglês americano, o termo “*apologize*” foi o escolhido por um cantor de sucesso após realizar uma piada considerada racista pela comunidade ao se desculpar no *Twitter*. O pedido de desculpas (*l.ig*) também ilustra a realização de modalizadores e perguntas como tentativas de mitigar a ofensa em potencial.

l.ig: “Everyone know comedy has been a major part of my career and it’s always been out there for anyone to see. That said anyone that knows me also knows I have no tolerance for hate of any kind or form. Can my humor<sup>3</sup> at times be inappropriate and immature? Yes. Hateful? Never. That said I deeply apologize<sup>1</sup> to anybody who may have been offended.

- B\*\*\*\* ’28

<sup>28</sup> “Todos sabem que a comédia tem sido uma parte importante da minha carreira e sempre estive lá para qualquer pessoa ver. Dito isso, qualquer pessoa que me conhece também sabe que não tolero ódio de qualquer tipo ou forma. O meu humor às vezes pode ser impróprio e imaturo? Sim. Odioso? Nunca. Dito isso, peço desculpas profundamente a qualquer pessoa que possa ter se ofendido” (tradução da autora).

No pedido de desculpas (*I.ig*), foi realizado IFID <sup>(1)</sup> prototípico com uso de intensificador, “*deeply sorry*”, além da explicação da ofensa <sup>(3)</sup>, uma tentativa de humor (“*my humor*”). Ao utilizar o modalizador “*can*” (“pode”) para descrever seu humor como imaturo e inapropriado, o cantor evita afirmar tal possibilidade. Ainda, a mesma sentença é apresentada como uma pergunta (“*Can my humor<sup>3</sup> at times be inappropriate and immature? Yes.*”), seguida de resposta afirmativa, novamente evitando realizar algo como “Meu humor é imaturo e inapropriado”, que teria natureza mais direta e ameaçadora.

Igualmente, a estratégia abordada pela figura pública ao não utilizar a primeira pessoa como agente das ações interpretadas como ofensivas é outra maneira de mitigar os danos causados pela ofensa. Tal como discutido por Kampf (2009), há a tentativa de obscurecer o real ofensor. Por fim, a postagem (*I.ig*) é direcionada àqueles que “podem ter se ofendido”, questionando a existência da ofensa e do ofendido, ameaçando a Face da audiência (KAMPF, 2009).

Apesar de o pedido de desculpas (*I.ig*) validar as normas impostas pela comunidade sobre racismo, o uso de diversas estratégias de mitigação o disfarça. O cantor autor da postagem (*I.ig*) procura passar a impressão de que houve apenas uma tentativa de humor não ofensiva, considerada como impolida apenas por alguns indivíduos. Nesse exemplo (*I.ig*), não notamos, então, o uso moderno das desculpas, que busca assumir a existência do erro, mas sim uma oposição à ofensa (SMITH, 2008).

Em mais um exemplo do nosso *corpus* com a realização de IFID prototípico, o pedido de desculpas (*17.ig*) foi publicado por uma cantora norte-americana na rede *Twitter*. A remediação ocorreu após sua audiência interpretar uma postagem em outra rede, o *Snapchat*, como ofensiva. No vídeo, a cantora e sua mãe fazem piadas em relação ao vírus Zica na cidade do Rio de Janeiro:

17.ig: “In no way did I mean to offend anyone last night. I was laughing at how southern my mom sounded, not the issue at hand<sup>3</sup>. Deepest apologies<sup>1</sup>.”<sup>29</sup>

O pedido de desculpas (*17.ig*) conta com o termo performativo e seu intensificador “*deepest apologies*” (“profundas desculpas”). O uso de intensificadores se prova mais uma vez comum na língua inglesa, assim como já notado por Márquez-Reiter

---

<sup>29</sup> “De maneira nenhuma eu quis ofender ninguém na noite passada. Eu estava rindo de como minha mãe parecia sulista, não do problema em questão. Profundas desculpas” (tradução da autora).

(2000) e por nossos modelos de realizações prototípicas (FIGURAS 11 e 12). Apesar de direto e acentuado, em (17.ig), não há realização de nenhum pronome junto ao ato performativo de se desculpar. Tal emprego é raro na língua inglesa pela sua exigência pronominal, sendo então esse pedido de desculpas direto, mas com construção nominal, o que pode ser considerado mais passivo e menos ameaçador à Face da cantora.

Há, também, em (17.ig), uma explicação da ofensa. A justificativa se baseia na não intencionalidade (“De maneira nenhuma eu quis ofender ninguém na noite passada”), além da não compreensão do acontecido por parte da audiência. A figura pública alega que a piada não estaria relacionada ao tema, o vírus, mas sim ao sotaque de sua mãe “*how southern my mom sounded*” (“como minha mãe parecia sulista”). Em síntese, a cantora busca mitigar mais uma vez a interpretação de ofensa, reconhecendo que o tema seria ofensivo, mas que haveria uma má interpretação por parte dos ofendidos.

Também é interessante notar o uso de redes sociais diferentes para se desculpar. Apesar de a ofensa ter ocorrido no *Snapchat*, a cantora utilizou o *Twitter* para se dirigir ao fato. Provavelmente, a comunidade utilizou a rede *Twitter* para cobrar um posicionamento da figura pública, sendo essa rede mais interacional via texto escrito do que o *Snapchat*, que se baseia em vídeos. Assim, ao responder às críticas, a cantora recorreu também ao *Twitter* e às suas possibilidades interacionais via texto escrito.

O fenômeno demonstra mais uma possibilidade das interações digitais, o uso de múltiplas redes para comunicar-se da melhor maneira possível, ainda que com temas e destinatários semelhantes. Pequenos vídeos de comédia e outros seriam mais apropriados para o *Snapchat*, enquanto conversas por texto e mais diretas aos envolvidos, pelo *Twitter*. Semelhantemente, vemos figuras públicas recorrendo às redes sociais para desculpar-se por ofensas ocorridas fora do universo virtual. A ferramenta escolhida para pedir desculpas busca afinidade com a natureza da audiência e qual site teria maior e melhor repercussão, assim como qualquer interação, procuramos a maneira mais harmoniosa e efetiva para trocarmos informações.

O termo “*sorry*” também pode ser identificado no pedido de desculpas (30.ig). Nesse caso, uma atriz norte-americana usa o *Instagram* para reparar impolidez cometida por sua postagem anterior, uma foto sua de *lingerie*, usada por ela para, de acordo com a descrição da imagem, lembrar-se de não comer demais em festas. Após acusação de “gordofobia” por parte de sua audiência, a figura pública manifestou as desculpas como comentário na própria postagem, em mais uma *affordance* favorecida pelas possibilidades da rede (BARTON; LEE, 2013). Dessa forma, a publicação não é tão visível a todos, mas se

dirige diretamente às acusações da audiência, reparando a ofensa, mas mitigando maior exposição de um insulto potencial.

30.ig: “It’s come to my attention that some people think I was ‘fat shaming’ with this post. That could not be further from my intentions. I love Thanksgiving and unfortunately my eyes are often bigger than my stomach, and I tend to eat so much I make myself sick. This was a joking reminder to myself not to do that<sup>3</sup>. I’m terribly sorry<sup>1</sup> that people were offended by my attempt at humor<sup>2</sup>. Anyone that knows me, knows I would never intentionally ‘shame’ anyone on any basis. I am a champion of all people.”<sup>30</sup>

No pedido de desculpas ilustrado em (30.ig), há a realização do IFID intensificado “*I’m terribly sorry*” (1), além de explicação da ofensa (3) ao mencionar sua tendência a comer em excesso (“*eat so much I make myself sick*”), confissão ameaçadora à própria Face. No entanto, a atriz alega que “algumas pessoas pensam” que a postagem teve teor ofensivo, questionando a real ofensa ou ofendidos, além de também se desculpar apenas àqueles que se ofenderam, apresentando possível ameaça à Face da audiência (KAMPF, 2009).

A figura pública procura ratificar as normas compartilhadas em (30.ig), alegando não ter sido sua intenção (“*That could not be further from my intentions*”) e que nunca realizaria a interpretada ofensa intencionalmente (“*I would never intentionally ‘shame’ anyone on any basis*”), o que iria contra a ordem moral da comunidade que busca aceitação dos corpos, em especial das mulheres. Enfim, também procura se aproximar da audiência ao dizer ser uma “campeã de todas as pessoas”, outra forma que demonstra a aspiração por retomar o relacionamento harmonioso (SMITH, 2009).

Em outro pedido de desculpas direto, com o emprego do lexema “*sorry*”, (22.ig), um cantor norte-americano utilizou o *Twitter* para publicar uma série de postagens resultando em um extenso pedido de desculpas. A tentativa de retificar a ofensa prévia ocorreu após o cantor fazer diversas publicações na mesma plataforma, nas quais insultava familiares, amigos e parceiros profissionais:

---

<sup>30</sup> “Chegou ao meu conhecimento que algumas pessoas pensam que eu estava “envergonhado de gordura” com esta postagem. Isso não poderia estar mais longe das minhas intenções. Adoro o Dia de Ação de Graças e, infelizmente, meus olhos costumam ser maiores do que meu estômago e costumo comer tanto que fico doente. Este foi um lembrete brincalhão para mim mesmo de não fazer isso. Lamento muito que as pessoas tenham ficado ofendidas com minha tentativa de humor. Qualquer um que me conhece, sabe que eu nunca “envergonharia” ninguém intencionalmente. Eu sou uma campeã de todas as pessoas” (tradução da autora).

22.ig: “Woke up the other day out this hospital bed & I’m so embarrassed & ashamed of my behavior that was brought to my attention. (Cont)<sup>3</sup>

I just wanna man up right now & take this time to apologize to my family, friends, the industry & most of all my fans. I’m SORRY!  
<sup>1</sup>(Cont)

I’ve been drinking lean for 10plus years & I must admit it has destroyed me<sup>3</sup>. I wanna be the first rapper to admit (cont)

I’m addicted to lean & that shit ain’t no joke<sup>3</sup>. I can barely remember all the things I’ve done & said. However there’s no excuse. (Cont)

I’m currently incarcerated but I will be going to rehab because I need help<sup>2</sup>. I wanna thank everyone that has stood by me (cont)

during this difficult time. Please keep me in your prayers.  
 #GUWOP”<sup>31</sup>

Para adaptar-se à limitação da rede social de 140 caracteres, a criação de *affordances* foi necessária, como comentado no referencial teórico. O cantor de (22.ig) publicou seis *tweets* seguidos, aqui separados por parágrafos. Após a conclusão de cada postagem, para sinalizar que ainda havia mais a ser dito, o locutor finalizava com “(cont)”, indicando a continuidade de sua mensagem para os leitores.

A figura pública em (22.ig) inicia seu pedido de desculpas explicando a ofensa. A primeira postagem limita-se a justificar que o cantor acordou em um hospital “envergonhado” após tomar conhecimento de suas atitudes na noite anterior (“*embarrassed & ashamed of my behavior*”). Assim como mencionado por Elias (1990), o sentimento de vergonha é uma construção social que segue a estrutura social vigente. Tendo sofrido repercussões pela interpretação negativa da audiência a suas postagens anteriores, o autor das desculpas expõe esse sentimento.

---

<sup>31</sup> “Acordei outro dia nesta cama de hospital e estou tão envergonhado do meu comportamento que foi trazido à minha atenção. (Cont)

Eu só quero virar homem agora e aproveitar este momento para me desculpar com minha família, amigos, a indústria e, acima de tudo, meus fãs. Eu SINTO MUITO! (Cont)

Venho bebendo *lean* há mais de 10 anos e devo admitir que isso me destruiu. Eu quero ser o primeiro rapper a admitir (cont)

Sou viciado em *lean* e essa merda não é brincadeira. Eu mal consigo me lembrar de todas as coisas que fiz e disse. No entanto, não há desculpa. (Cont)

Atualmente estou encarcerado, mas irei para a reabilitação porque preciso de ajuda. Quero agradecer a todos que me apoiaram (cont)

durante este momento difícil. Por favor, mantenha-me em suas orações. #GUWOP ”

Em sua segunda publicação, (22.ig) utiliza dois termos lexicais para se desculpar – “*apologies*” e “*sorry*”. Sendo um a menção da necessidade de se desculpar (“aproveitar para me desculpar”), seguido do ato performativo, intensificado pelo uso de maiúsculas (“*SORRY*”). O cantor também menciona a quem estaria se desculhando, incluindo amigos, parentes, indústria e fãs. É importante ressaltar que, ao inferir o desejo de se desculpar, o locutor demonstra posicionamento ligado às noções de poder em evidência durante trocas interacionais. Isto é, ao utilizar a expressão “*man up*” (“virar homem”) com o sentido de lidar de maneira corajosa com o acontecido e fazer o certo, o cantor ilustra costumes machistas incorporados à língua. Como o poder é emergente nas práticas comunicativas (TERKOURAFI, 2008), é comum que expressões façam referências a tais valores, nesse caso características ligadas a força e coragem estão intrinsecamente conectadas a ser, ou virar, um homem.

Na terceira publicação de (22.ig) há mais uma explicação da ofensa, de maneira depreciativa para o locutor. Nesse excerto o autor admite ter problemas com uma bebida à base de codeína (*lean*) há mais de dez anos e se considerar destruído por isso (“*I’ve been drinking lean for 10plus years & I must admit it has destroyed me.*”). Ainda infere ser o primeiro rapper a admitir o vício publicamente – “Eu quero ser o primeiro rapper a admitir”, dando a entender ser um problema comum no meio musical ao qual pertence. Tais confissões são ameaçadoras à Face da figura pública, por serem contrárias às normas compartilhadas pela comunidade que não aceitam o vício, mas também expõem a afiliação do locutor ao seu grupo de cantores de rap (HERNÁNDEZ-FLORES, 1999).

Em sua próxima publicação, ainda no mesmo pedido de desculpas (22.ig), o cantor ainda esclarece a seriedade do vício em *lean*, utilizando linguagem informal e comum entre sua audiência (“*& that shit ain’t no joke*” – “essa merda não é brincadeira”). Explicando ainda mais sua perda de memória decorrente do uso da droga, tentando se afastar das ofensas ocorridas (“Eu mal consigo me lembrar de todas as coisas que fiz e disse”). No entanto, em (22.ig) ele mesmo conclui que isso não seria desculpas para o fato (“não há desculpa”), concordando com sua audiência e fazendo o esperado para seu comportamento e pedido de desculpas.

Nos últimos dois *tweets* de (22.ig), o cantor promete buscar ajuda para seu problema com as drogas na reabilitação (“irei para a reabilitação porque preciso de ajuda”), consentindo com as normas compartilhadas pela sua comunidade sobre vícios e comportamentos aceitáveis para retomar relacionamento harmonioso, e agradece aqueles que o acompanharam durante esse período (“Quero agradecer a todos que me apoiaram”). Por fim, o locutor pede orações e finaliza com o uso de uma *hashtag* (“GUWOP” – “*get ‘ur*

*weight up*”), que significa faça seu melhor. Mais uma vez se conectando com sua audiência através de linguagem compartilhada pelo grupo.

Em (11.ig) um comediante norte-americano recorreu ao *Instagram* para retratar-se após incluir um canguru em sua performance ao vivo. A comunidade considerou o uso do animal como maus-tratos, interpretação que repercutiu virtualmente e foi seguida do pedido de desculpas direto:

11.ig: “Look I wanna sincerely apologize<sup>1</sup> to everybody ,I don’t own the kangaroo<sup>3</sup> and did not mean any harm to the animal it got outta hand and Iam sorry<sup>1</sup> !and like I said I will be donating money to this foundation save the kangaroos<sup>4</sup> ! Sorry if I offedend anybody I love animals sense I was a kid I had dogs my whole life !!#imadeabadmistake<sup>2</sup> I keep taking down my post because of the back lash Iam getting!! thank you for forgiveness<sup>1</sup> !!”<sup>32</sup>

Em (11.ig) o comediante inicia se desculpando através do uso do termo “*apologize*”, complementado por “para todos” (“*to everybody*”). Dessa forma, ele não questiona a existência de ofendidos ou da ofensa, e se dirige a toda comunidade, tentando retomar harmonia. Em seguida, há a explicação da ofensa, justificando que ele não possui o canguru e não desejava nenhum mal ao animal (“*I don’t own the kangaroo and did not mean any harm to the animal it got outta hand*”), também mencionando que tudo teria saído de controle, com o emprego da forma passiva, se distanciando como agente.

Após explicação da não intencionalidade de maltratar os animais, o autor adiciona mais um termo lexical direto para desculpar-se em (11.ig), “*sorry*”. Não frequente em nosso *corpus*, o comediante então promete doar dinheiro a instituições para salvar cangurus, como forma de compensação (<sup>4</sup>) pelo que aconteceu (“doarei dinheiro para essa fundação salvar os cangurus”). Ao fazer tal promessa, o locutor aceita as acusações da audiência de que o ocorrido configuraria maus-tratos e promete compensar a comunidade, e os animais, pelo feito. Consideramos a promessa de recompensa como uma tentativa de reciprocidade, tanto em atitudes de respeito aos animais como requerido pela ordem moral da comunidade, mas também para retratar o erro realizado previamente (CULPEPER; TANTUCCI, 2021).

---

<sup>32</sup> “Olha, quero sinceramente pedir desculpas a todos, não sou dono do canguru e não quis fazer mal ao animal, tudo saiu de controle e sinto muito! E como eu disse doarei dinheiro para essa fundação salvar os cangurus! Desculpe se eu ofendi alguém. Eu amo os animais desde que eu era uma criança Eu tive cachorros a minha vida inteira!! #eucometiumerro. Eu continuo deletando meu post por causa da repercussão que estou recebendo!! obrigado pelo perdão!!” (tradução da autora)

Mais uma vez, há o emprego do termo “*sorry*”, mas dessa vez seguido pela mitigação “se ofendi alguém que ama animais”, buscando questionar se haveriam ofendidos pelo acontecido. Vemos em (11.ig), assim como em outros pedidos de desculpas, o uso de diferentes estratégias, muitas vezes contraditórias, no mesmo pedido. No pedido de desculpas (11.ig), apesar de haver claro aceite de responsabilidade e promessa de recompensar a comunidade, como já mencionados, há também menção à possibilidade de não existir ofendidos ao apresentá-los através da conjunção “se”. Acreditamos que combinações como essas de diferentes estratégias de Polidez e atos de fala sejam uma tentativa do autor das desculpas de reaver o relacionamento harmonioso, mas tentando ao mesmo tempo manter sua própria Face. Construindo, portanto, pedido de desculpas que abrange uma variedade de estratégias.

Em seguida, o locutor justifica sempre ter sido um amante dos animais por ter tido cachorros toda a sua vida (“Eu tive cachorros a minha vida inteira”) e aceita a responsabilidade pelo erro cometido, ameaçando a sua própria imagem ao realizar a *hashtag* “*#imadeabadmistake*” (“cometi um erro”). Acreditamos aqui ser uma tentativa de projetar bons valores à sua Face, ao mencionar gostar dos animais e ao aceitar a responsabilidade, reconstruindo, assim, sua imagem pública perante a audiência (KAMPF, 2009).

Também vemos em (11.ig) uma justificativa por ter deletado algumas postagens anteriores por conta da grande repercussão que o episódio tomou e um agradecimento pelo perdão da audiência (“Eu continuo deletando meu post por causa da repercussão que estou recebendo!! obrigado pelo perdão!!”). O agradecimento, mesmo sem ter conhecimento da recepção e aceitação que seu pedido de desculpas terá, é ameaçador à Face da comunidade por impor uma atitude diante da publicação, tirando a opção de recusa da mesma.

Tendo apresentado a estrutura da realização dos pedidos de desculpas diretos e discutido a ocorrência dos termos para desculpar-se mais frequentes em ambas as línguas, passaremos, então, para a próxima categoria a ser apresentada, a responsabilização de outras partes. Tal categoria também pode apresentar característica performativa, demonstrando a fluidez das desculpas dentro do esquema formulado para a apresentação dos dados (FIGURA 8).

#### **4.2 Pedidos de desculpas com a expressão da responsabilização de outras partes**

Tanto os dados em português brasileiro quanto em inglês americano contam com ocorrências variadas de tentar remover-se da ofensa, embora podendo também realizar

pedido de desculpas performativo. Nesses casos, a estratégia empregada é encontrar outra pessoa ou outro fator que seja responsável pela ofensa em potencial, em uma tentativa de remover a figura pública da repercussão negativa que tal atitude possa ter ocasionado.

No pedido (4.pt) a seguir, uma cantora brasileira busca reparar relacionamento com sua audiência após campanha publicitária considerada ofensiva à sua própria audiência, a comunidade LGBTQIA+. A campanha apresentava a *hashtag* “MinhaÚltimaMúsica” e pedia aos fãs que nomeassem a música que gostariam de ouvir caso fossem a próxima vítima da homofobia. Com grande repercussão nas redes, a cantora publicou um pedido de desculpas realizando termo específico (“me desculpem”), também culpabilizando terceiros e demovendo-a de qualquer responsabilidade na ofensa realizada.

4.pt: “Gente do céu o que foi isso? Eu não escrevi isso não! Galera que mexe no meu Twitter que porra e essa?”<sup>3</sup>

Jamais escreveria uma coisa dessas

pode ter certeza que quem fez isso não trabalha mais comigo<sup>4</sup>, eu mais que ninguém sei o quão pesado e isso! Me desculpem<sup>1</sup> por terem lido isso.

Mtt falta de noção mds”

Ao realizar o pedido de desculpas (4.pt) no *Twitter* para conseguir incluir os atos e as estratégias escolhidos, a cantora teve que lançar mão da publicação de múltiplos *tweets*. Foram quatro publicações no total, como separados por parágrafos na transcrição apresentada. Além de responsabilizar funcionários, ou a “galera que mexe no meu *Twitter*”, a cantora também prometeu ter demitido o responsável como remediação<sup>(4)</sup> e deu razão aos que se sentiram ofendidos (“eu mais que ninguém sei o quão pesado e isso”). Em seu pedido de desculpas (4.pt), a estratégia empregada foi de não reconhecer agência pela ofensa, assim como discutido por Heritage, Raymond e Drew (2019). Em suma, foram realizados o IFID<sup>(1)</sup> “me desculpem”, a explicação<sup>(3)</sup> como não sendo ela a responsável e a compensação<sup>(4)</sup> por meio da demissão do culpado.

Como forma de corroborar com as normas compartilhadas contrárias à violência contra indivíduos LGBTQIA+, a cantora demonstra compreender e desaprovar atitude criticada, “Mtt falta de noção”, “que porra e essa?”, “eu mais que ninguém sei o quão pesado e isso”, sendo integrante da comunidade ofendida. Justificando que nunca teria realizado tal

campanha e se removendo completamente de qualquer responsabilidade, “Jamais escreveria uma coisa dessas”.

Por fim, em (4.pt) houve a realização do termo “desculpem” de maneira performativa em um pedido que exime a figura pública da reponsabilidade pela ofensa e apoia as acusações sofridas. Esses recursos são utilizados pela cantora como forma de buscar relacionamento com sua audiência (SMITH, 2008), mesmo que afastando sua imagem da ofensa à ordem moral compartilhada.

Outra figura pública dos dados em português brasileiro que busca evadir responsabilidade ao pedir desculpas postou seu pedido após ter chamado uma criança negra, filha de atriz famosa, de “macaca”. Ao obter grande repercussão negativa, a influenciadora precisou utilizar as redes sociais para se desculpar. Nesse caso (43.pt), a autora da publicação também bloqueou sua página no *Instagram*, postando o pedido de desculpas na própria descrição de seu perfil, criando, assim, mais uma *affordance* dentro da rede *Instagram* (BARTON; LEE, 2013). A rede, criada para a publicação de fotos, também fornece possibilidade de descrição das fotos em formato de legenda. No entanto, nesse caso, a interação foi incluída no perfil, local indicado para descrição do usuário proprietário, mas ainda visível a todos caso o perfil seja bloqueado, diferentemente das descrições das fotos, que ficam ocultas.

43.pt: “Peço desculpas<sup>1</sup> a todos que ofendi. Espero que entendam, eu estava sob uso de remédios muito fortes. A partir de hoje vou ajudar instituições e pobres<sup>4</sup>.”

Apesar de ter realizado o IFID prototípico (<sup>1</sup>), “peço desculpas”, e o ato de promessa compensação (<sup>4</sup>), “ajudar instituições”, a influenciadora de (43.pt) justifica a ofensa ao efeito de remédios fortes e não à sua própria pessoa. Essa não é a única tentativa de evadir responsabilidade pelas ofensas responsabilizando remédios e entorpecentes, procurando afastar a atitude da figura pública em si. Argumenta-se então que, sem a ingestão de tais medicamentos, a pessoa compartilharia as normas esperadas pela comunidade e não cometeria o ato que resultou na interpretação de ofensa, validando as acusações da audiência (SMITH, 2008).

Em outro pedido de desculpas do português brasileiro contendo IFID e responsabilizando outras partes (49.pt) foi publicado por cantor na rede *Instagram* após postagem de foto íntima:

49.pt: “Esclarecimento:

Minha mulher perdeu o celular por esses dias, após eu dar um novo a ela de presente, ela resetou o celular antigo e deixou salvo só as fotos que ela mais gostava, mas por acaso ela acabou perdendo o celular antigo, alguém achou e de má fé conseguiu hackear e vazou a foto íntima.<sup>3</sup>

Queria pedir desculpas<sup>1</sup> aos meus fãs, família e amigos, mas não foi culpa minha.

E como vocês sabem, na internet, as coisas comigo são sempre maiores 😊

Hoje em dia nas redes sociais ninguém pensa no próximo com cautela, eles querem ver o circo pegar fogo e está aí 😏

Mas como eu sou cria da internet e sou o pai da zoeira, vou levar na esportiva e zuar junto com vocês! Obrigado pelos elogios 😘 " Quiseram passar a perna em mim, hum, logo eu, que tenho 3 "

Hahaha 👍.”

A publicação (49.pt) apresenta características formais em primeiro momento, o locutor inicia com “Esclarecimento”, dando a entender que seria forma oficial de justificar o acontecido. Em seguida há então a explicação (3) da ofensa, argumentando que a esposa do cantor teria perdido o celular e que em uma complicação na troca de aparelhos as fotos íntimas teriam vazado sem sua autorização. Com isso, “alguém achou e de má fé conseguiu hackear e vazou a foto íntima”, ou seja, sem que a figura pública fosse responsável pelo acontecido, e sim um *hacker*.

Após esse primeiro parágrafo, contendo um tom formal (“Esclarecimento:”) e detalhando a suposta ofensa, o locutor de (49.pt) então pede desculpas (1) de forma direta – “Queria pedir desculpas” – direcionando o pedido a fãs, familiares e amigos. Mais uma vez então ele reforça: “mas não foi culpa minha”, eximindo-se de responsabilidade. Dessa forma, o cantor aceita as normas compartilhadas pela audiência, que exposição em excesso seria desaconselhável, notando que ele não agiria de tal forma. A interpretação de exposição como ofensiva é valor antigo remontado aos manuais de etiqueta estudados por Elias (1990), nos quais é mencionado que indivíduos bem-educados evitariam tal exposição. No entanto, apesar de aparentemente concordar com as normas, a foto acompanhando a publicação

(49.pt) é também uma foto sensual, mas na qual o cantor não se encontra inteiramente nu. Portanto, hoje, diferentemente dos manuais antigos de boas maneiras, certa exposição é aceitável, enquanto nus totais ainda são considerados tabus.

Após o pedido direto (49.pt), o tom formal é removido, e a publicação (49.pt) emprega tom jocoso para lidar com o acontecido. Nota-se, então, provável reciprocidade na linguagem adotada, que procura ir ao encontro de sua audiência e de sua forma de interagir virtualmente (CULPEPER; TANTUCCI, 2021). A figura pública aqui menciona que na internet as coisas seriam “maiores”, provavelmente remetendo à sua foto. Para garantir a interpretação da piada, o locutor inclui aqui um *emoji* de risos com lágrimas, auxiliando a compreensão da audiência. Assim como foi mencionado por Oliveira, Cunha e Avelar (2018), os *emojis* fornecem pistas para a comunicação virtual, que seriam fornecidas por expressões em interação face a face.

Por fim, mais uma vez, em 49.pt, o autor da postagem evade da responsabilidade pela ofensa dizendo que ninguém se importa com os outros na internet e retoma o tom de brincadeira apresentado anteriormente. Admite estar levando tudo na “zoeira”, agradece possíveis elogios pela foto e faz mais uma menção a atributos favoráveis relacionados à sua foto (“Quiseram passar a perna em mim, hum, logo eu, que tenho 3”). Utilizando linguagem comum entre sua audiência, diversos *emojis* são utilizados com risos e sinal de *ok* e uma risada também é realizada “hahaha”. O grande número de *emojis* empregados pode ser interpretado, como proposto por Oliveira, Cunha e Avelar (2018), como uma estratégia para reconquista a Face, aproximando também os interlocutores e reforçando sentimento de pertencimento.

Nos dados em inglês americano também estão presentes os pedidos de desculpas que procuram afastar a figura pública de responsabilidade. Cantora de sucesso recorreu ao *Instagram* para desculpar-se por atraso de seu show (5.ig) responsabilizando terceiros. Nesse episódio, a figura pública norte-americana recebeu críticas por ter iniciado a performance com atraso e ter cortado três canções da apresentação. Procurando justificar a ofensa, a cantora menciona problemas técnicos que teriam prejudicado sua performance:

5.ig: “FACTS: its good to have them before you jump to conclusions! The Entire video for my show crashed as I arrived for sound check. The back up file was corrupt. We had no choice but to reboot and pray for a good outcome. The video lights 75 % of my show. We cant play in the dark. We were rebooted and ready by 9:30 even though we planned to go on earlier. I had to make cuts in show before show started. Dress you Up was one of them and my 3rd guitar song. This

still brought us past the 11:00 curfew! But we went on and the venue was kind enough to extend till 11:39!! It was their choice not mine to end the show!! always want to finish. So we all missed the last 3 songs! And I'm sorry about that<sup>1</sup>. And i thank all my Rebel Heart fans for understanding! We did our best! And we still had to pay a fine<sup>4</sup>! That's life. 😊. PS you still got to see an amazing show!! And only missed. 12 minutes!! The ❤️ #rebelhearttour goes on”<sup>33</sup>

No excerto apresentado em (5.ig), há a realização do IFID (<sup>1</sup>) “*I’m sorry*”, além de mencionar compensação em forma de multa (<sup>4</sup>), “*we still had to pay a fine*”, atos de fala previstos por Blum-Kulka e Olshtain (1984). No entanto, a argumentação é a de que a ofensa não seria responsabilidade da cantora e, devido aos problemas técnicos, não seria possível realizar sua apresentação. Sobre as músicas cortadas, a justificativa é o toque de recolher estabelecido pela locação, forçando o término do show. Ainda, a figura pública agradece aos fãs (“*i thank all my Rebel Heart fans for understanding*”), em uma tentativa de se reaproximar, compartilhar a frustração pelo ocorrido e criar pertencimento ao grupo, sempre aceitando o ocorrido como ofensa dentro das expectativas da comunidade (HERNÁNDEZ-FLORES, 1999).

Registra-se também, nesse exemplo, (5.ig), a ameaça à Face da audiência em dois momentos. Logo no início do pedido, a cantora infere que estão reclamando apenas aqueles que não possuem todos os fatos, “*FACTS: its good to have them before you jump to conclusions!*”, tal estratégia é discutida por Kampf (2009) como “selecionando a vítima específica”, no caso de (5.ig), os ofendidos seriam apenas os que estavam mal-informados acerca dos problemas técnicos enfrentados.

Ao finalizar o pedido de desculpas (5.ig), a cantora observa que os fãs puderam aproveitar um show maravilhoso (“*amazing show*”), tendo perdido apenas 12 minutos de performance, minimizando a argumentação dos críticos. Tais estratégias procuram negar a ofensa em si, ampliando a tentativa de manter a Face da figura pública, mais uma vez, negando a ofensa (SMITH, 2008).

---

<sup>33</sup> “FATOS: é bom tê-los antes de tirar conclusões precipitadas! O vídeo inteiro do meu programa travou quando cheguei para a passagem de som. O arquivo de backup estava corrompido. Não tivemos escolha a não ser reiniciar e orar por um bom resultado. O vídeo ilumina 75% do meu show. Não podemos tocar no escuro. Nós estávamos reiniciados e prontos às 9h30, embora planejássemos ir mais cedo. Eu tive que fazer cortes no show antes do show começar. Dress you Up foi uma delas e minha terceira música de guitarra. Isso ainda nos trouxe além do toque de recolher às 11:00! Mas nós continuamos e o local foi gentil o suficiente para se estender até 11:39 !! Foi a escolha deles, não minha, terminar o show !! sempre quero terminar. Então, todos nós perdemos as últimas 3 músicas! E eu sinto muito por isso. E agradeço a todos os meus fãs do Rebel Heart pela compreensão! Fizemos o nosso melhor! E ainda tivemos que pagar uma multa! Isso é vida. 😊. PS você ainda pode ver um show incrível !! E só faltaram. 12 minutos !! O ❤️ #rebelhearttour continua” (tradução da autora).

Ainda na categoria Responsabilização de Terceiros dos dados em inglês, no pedido de desculpas (29.ig), uma modelo jovem utilizou o *Twitter*, com texto dividido em quatro *tweets*, para justificar um ocorrido também responsabilizando terceiros pela ofensa. A interpretação do comportamento ofensivo ocorreu devido a uma entrevista da modelo durante a qual ela critica alguns colegas de profissão, que trabalham demais.

29.ig: “I was misrepresented in a recent interview over the wknd & it’s important to clarify the meaning<sup>3</sup>. It was intended to be entirely complimentary but unfortunately, my words were twisted<sup>2</sup> & taken out of context. I want to be clear. The respect that I have for my peers is immeasurable!

I get to experience first hand their tireless commitment, their work ethic, the endless days, the lack of sleep, separation from family and friends, stress of traveling, the toll on physical and mental health, yet they still make it all look effortless and beautiful.

I’m inspired by so many of these people i have had the good fortune to work alongside! There’s no way i could EVER hate on that ❤️ i want everyone to win. SLAY ALWAYS.

Cultivate kindness today and always.”<sup>34</sup>

O pedido de desculpas (29.ig) é também Não Performativo, ilustrando a possibilidade de um pedido se encaixar em mais de uma categoria de análise, como proposto pelo esquema apresentado na Figura 8. Não há a realização de IFID, mas há a explicação da ofensa (<sup>3</sup>), culpabilizando outros por deturpar o que teria sido dito (“*misrepresented*”, “*my words were twisted<sup>2</sup> & taken out of context*”). Com essas afirmações, a modelo argumenta que a revista ou os responsáveis pela entrevista teriam torcido e descontextualizado suas respostas causando o mal-entendido interpretado como ofensa.

A autora da postagem (29.ig) também menciona terem sido suas palavras causadoras da ofensa (“minhas palavras”), mesmo que descontextualizadas (“foram tiradas de contexto”). No entanto, novamente podemos ver negação do erro ou de ser capaz da ofensa

---

<sup>34</sup> “Fui deturpado em uma entrevista recente durante a semana e é importante esclarecer o significado. A intenção era ser totalmente elogiosa, mas, infelizmente, minhas palavras foram distorcidas e tiradas do contexto. Eu quero ser clara. O respeito que tenho pelos minhas colegas é incomensurável! Posso experimentar em primeira mão seu compromisso incansável, sua ética de trabalho, os dias intermináveis, a falta de sono, a separação da família e dos amigos, o estresse de viajar, o tributo à saúde física e mental, mas elas ainda fazem tudo parecer fácil e lindo. Sou inspirada por tantas dessas pessoas com quem tive a sorte de trabalhar ao lado! Não há como eu odiar isso NUNCA ❤️ quero que todos ganhem. ARRASEM SEMPRE. Cultive a bondade hoje e sempre” (tradução da autora).

cometida por parte da modelo ao evadir de responsabilidade pelo mal-entendido (“*There’s no way i could EVER hate on that*”). Dessa forma, a autora da publicação busca em (29.ig) projetar sua imagem positiva e reconquistar a confiança da audiência. Esse fenômeno também foi observado por Kampf (2009) em seu estudo sobre pedidos de desculpas públicos em Israel.

Ao apresentarmos os pedidos não performativos, ilustraremos também o passo metodológico que nos levou à interpretação da postagem como sendo desculpas à repercussão na mídia. Com o intuito de comprovar a interpretação da postagem como um pedido de desculpas, de natureza não performativa, a matéria relatando ofensa na mídia é apresentada na Figura 13:

Figura 13 – Site notícia pedido de desculpas (29.ig) não performativo



Fonte: Wmagazine.<sup>35</sup>

Assim como em outros pedidos de desculpas, em (29.ig) há o aceite das regras estabelecidas pelo grupo, de respeito entre colegas, e da ofensa interpretada em busca de retomar o relacionamento harmonioso (SMITH, 2008). Inclusive, a modelo em (29.ig) procura elogiar e enaltecer o trabalho que teria sido criticado por ela (“*The respect that I have for my peers is immeasurable!*”, “*I’m inspired by so many of these people*”), alcançando, enfim, sua motivação de ter a publicação considerada um pedido de desculpas, mesmo desagativizado e sem a realização de IFID.

O pedido (42.ig) também ilustra a desagativização de pedidos de desculpas em inglês americano. Após postar comentário no qual comparava o sofrimento das mulheres na sociedade atual com o sofrimento dos negros, empregando inclusive menção à palavra “*nigger*”, que tem conotação negativa nos Estados Unidos, especialmente se realizada por brancos, a cantora precisou se desculpar diante de intensa repercussão.

42.ig: “The too brief investigation of allegations against Kavanaugh infuriated me<sup>3</sup>. Angrily I tweeted w/o thinking my choice of words

<sup>35</sup> Disponível em: <https://bit.ly/3eV0jbx>.

would be enraging to black women who doubly suffer<sup>2</sup>, both by being women and by being black. I am an ally and stand with you; always have. And I apologize<sup>1</sup>.”<sup>36</sup>

Em sua justificativa, a autora de (42.ig) procura, em postagem no *Twitter*, responsabilizar a situação pela ofensa. A cantora explica (<sup>3</sup>) que um caso específico a teria deixado nervosa (“*infuriated me*”), no caso a nomeação de um juiz acusado de abuso sexual à suprema corte americana repercutiu negativamente entre defensores por direitos iguais às mulheres. Portanto, apesar da realização de termo específico “*I apologize*” (<sup>1</sup>), a ofensa teria ocorrido após o caso em questão tê-la irritado, e não seria da natureza da própria figura pública.

No entanto, o pedido (42.ig) não deixa de também responsabilizar em parte a cantora (<sup>2</sup>) ao mencionar que suas escolhas de palavras são responsáveis pela ofensa às mulheres negras em particular (“*my choice of words would be enraging to black women who doubly suffer*”). Além disso, a autora da postagem procura se inserir diretamente como integrante da comunidade que interpretou a ofensa, ao dizer ser uma aliada que apoia a causa e sempre apoiará, buscando ir ao encontro da ordem moral do grupo (“*I am an ally and stand with you*”). Vemos então a busca pela harmonia na interação, aceitando a ofensa causada ao se inserir como afiliada à comunidade em questão.

Partiremos então para a análise dos pedidos de desculpas que, ao contrário dos vistos nesta seção, procuram ativamente desabonar a Face do locutor como estratégia para se desculpar.

### 4.3 Pedidos de desculpas que apresentam desabono à Face do locutor

Assumindo responsabilidade sobre a ofensa estão os pedidos de desculpas nos quais nenhuma estratégia de mitigação de maiores ameaças à própria Face foi encontrada, pelo contrário, foram empregadas estratégias desprivilegiadoras da Face do ofensor. Apesar de ambas as línguas apresentarem essa estratégia em nosso *corpus*, notamos diferenças ao compará-las, como será considerado nesta seção. A possibilidade de acentuar a ofensa ao desculpar-se também foi prevista por Heritage, Raymond e Drew (2019) como uma das estratégias disponíveis aos interlocutores, assim como as que buscariam mitigação.

O primeiro dado em português brasileiro a ser analisado nesta categoria, (25.pt), é o pedido de desculpas publicado por um *YouTuber* jovem após postagens antigas de sua

---

<sup>36</sup> “A investigação muito breve das alegações contra Kavanaugh me enfureceu. Com raiva, eu tuítei sem pensar que minha escolha de palavras seria irritante para mulheres negras que sofrem duplamente, tanto por serem mulheres quanto por serem negras. Eu sou uma aliada e estou com vocês; sempre estive. E eu peço desculpas.” (tradução da autora)

autoria terem sido interpretadas como racistas pela comunidade atualmente. Tendo grande repercussão, o influenciador publicou seu pedido de desculpas no *Twitter*:

25.pt: “em 2012 eu fiz umas piadas completamente absurdas<sup>3</sup>, nojentas, deploráveis. fiquei horrorizado ao ler essas merdas seis anos depois. fui um lixo, mereço qualquer xingamento vindo dos atingidos<sup>2</sup>. peço perdão<sup>1</sup> por ter sido assim um dia. deletei os tweets. nunca vai se repetir<sup>5</sup>.”

A estratégia de autodepreciação é empregada diversas vezes no pedido de desculpas (25.pt), especificamente pelo uso de adjetivos pejorativos (“absurdas”, “nojentas”, “deploráveis”, “merdas”, “lixo”). Consideramos que, apesar de ameaçadora à própria Face, a estratégia se enquadra no que é esperado de um pedido público para a comunidade brasileira nesse contexto. Ao demonstrar a inadequação de suas ações, o ofensor assume responsabilidade e corrobora com as normas compartilhadas pelo grupo de maneira enfática, retomando, assim, seu relacionamento com a comunidade e suas normas (SMITH, 2008), além de criar uma imagem positiva à sua persona atual (KAMPF, 2009). Sabemos que o que é julgado como (im)Polido é fluido, podendo variar com o tempo, possibilitando ofensas anos após o acontecido.

Ainda, em (25.pt), o autor vai ao encontro das normas da ordem moral do grupo, que condena conteúdos racistas, aceitando os xingamentos recebidos (“mereço qualquer xingamento”). Acreditamos que a figura pública esteja lançando mão da reciprocidade, ao ser xingado e aceitar o erro, ele retorna os xingamentos à sua própria figura, construindo pedido honesto e bem-quisto pela audiência (CULPEPER; TANTUCCI, 2021).

Além das estratégias de autodepreciação em (25.pt), há a realização do IFID <sup>(1)</sup> “perdão”, a responsabilização <sup>(2)</sup>, a explicação de as postagens serem piadas antigas <sup>(3)</sup> e a promessa de não recorrência das ofensas <sup>(5)</sup>. Representando, desse modo, um dos pedidos de desculpas com maior realização dos atos de fala, como descrito por Blum-Kulka e Olshtain (1984), totalizando quatro dos cinco atos de fala propostos. Mais uma vez, demonstrando a ênfase das estratégias empregadas para se desculpar, atitude que pode também contribuir para a ameaça à Face da figura pública em questão.

Também relevante em (25.pt) é a menção à ação de deletar as postagens ofensivas. Notamos, em nossos dados, ser comum os autores das postagens procurarem primeiramente deletar a publicação que foi interpretada como impolida, no caso de ofensas virtuais, antes de se desculpar. No entanto, não é comum que se mencione o fato ao procurar reparar o dano causado, como em (25.pt), “deletei os tweets”.

Outro pedido de desculpas em português que apresenta características de desabono à Face da figura pública para realizar o reparo é o (23.pt). O pedido em questão foi publicado por uma atriz de 13 anos que havia postado uma foto sua com uma máscara facial para tratamento de pele junto às letras ‘KKK’. A menção ao grupo supremacista branco americano causou grande repercussão entre os internautas e a retratação foi então publicada no *Twitter*:

23.pt: “gente eu fiz um post sem noção<sup>2</sup>, mas pfvr n levam a mal, nunca quis ofender ngm!!!! E em nenhum momento disse que apoiaria<sup>3</sup>...me desculpem<sup>1</sup> qqr coisa”

O pedido de desculpas (23.pt) conta com o termo prototípico (<sup>1</sup>), “desculpem qrr coisa”, além da explicação da ofensa “em nenhum momento disse que apoiaria” (<sup>3</sup>). Com a explicação, a autora da publicação busca justificar a não intencionalidade da ofensa (“não quis ofender ngm”), além de demonstrar que não apoia o grupo conhecidamente racista que marcou. Dessa forma, ela procura corroborar com as expectativas da comunidade e aceitar as normas compartilhadas por ela, bem como reconstruir a confiança em sua figura pública (KAMPF, 2009).

Como estratégia de alcançar pedido de desculpas bem-sucedido, também podemos notar em (23.pt) ataques à própria Face ao mencionar sua publicação como “sem noção”, aceitando as críticas sofridas e adicionando julgamentos pejorativos a si própria. Essa atitude ameaçadora pode ser empregada como forma de demonstrar concordância com a audiência e ter suas desculpas aceitas. Ao avaliar sua própria postagem como não adequada, a atriz também demonstra responsabilidade pela ofensa, concordando novamente com as expectativas da sua comunidade.

Em outro pedido de desculpas em português com uso de estratégias desprivilegiadoras para a Face do locutor, (6.pt), um influenciador digital popular nas redes *YouTube* e *Twitter* recorreu à última para se retratar:

6.pt: “Bom, vamo lá! Hoje fiz um tweet sobre o Mbappé e a piada se referia a velocidade dele devido a um lance do jogo, nada além disso! O tweet foi interpretado de mil formas diferentes e gerou uma grande discussão<sup>3</sup>. Decidi deletar pois nunca fui de entrar em polêmicas, mas já era tarde demais, tinha tomado uma proporção enorme... pegaram alguns comentários antigos, de uns 8 anos atrás, que já havia feito aqui no Twitter, tenho ate vergonha! Cara, como eu falava merda<sup>2</sup>. Na época esses comentários infelizes tinham uma interpretação totalmente diferente de hoje, um momento delicado. Muitas vezes fui

irônico, muitas vezes estava zoando entre amigos, muitas vezes só queria ser o engraçadão, e são coisas que eu nem lembrava ter escrito...<sup>3</sup> De qualquer forma, não existe justificativa, isso fez eu me sentir muito mal só de imaginar ter sido uma pessoa escrota<sup>2</sup>. Arrependido e APRENDIDO! Lição para a vida! Nunca mais se repetirá<sup>5</sup>! Peço desculpas<sup>1</sup> publicamente por ter ofendido inúmeras pessoas, e como eu sempre digo: Meu sonho sempre foi alegrar e motivar todos a acreditarem nos próprios sonhos. Magoar alguém nunca foi minha intenção, quem conhece minha história ou convive comigo, sabe como sou, e que jamais agiria desta forma! Vivendo e aprendendo! Não vou entrar em nenhuma discussão, assumo meu erro! Desculpa!<sup>1</sup> 🙏”

Na ocasião, como explicado (<sup>3</sup>) pela própria figura pública em (6.pt), o jovem fez um comentário mencionando um jogador negro da seleção francesa de futebol, e a possibilidade de o atleta ser bom em praticar “arrastões”, prática criminosa de furto. O comentário, de acordo com o autor, foi realizado por conta da velocidade apresentada pelo jogador durante os jogos da copa do mundo de futebol, mas a audiência interpretou como racista por atribuir atividades criminosas à personalidade negra. Como também mencionado pelo autor da postagem, após repercussão virtual, a audiência também ressignificou postagens antigas do influenciador, acusando-o de racismo mais uma vez e requerendo as desculpas.

Além da explicação do ocorrido interpretado como ofensa (<sup>3</sup>), em (6.pt), também é realizado o IFID “desculpas” (<sup>1</sup>), enfatizando a forma pública qual as desculpas ocorrem (“Peço desculpas publicamente”). Ainda, há a promessa de não recorrência da ofensa (<sup>5</sup>), ao mencionar ter “aprendido” e que tal atitude “nunca mais se repetirá”. O argumento de que o próprio locutor teria aprendido e estaria arrependido é repetido diversas vezes ao longo do pedido de desculpas (6.pt), como forma de aceitar a interpretação de ofensa da audiência e de evidenciar sua boa imagem, de encontro com o esperado pela comunidade de prática (KAMPF, 2009).

Por fim, há a responsabilização do locutor pela ofensa cometida (<sup>2</sup>). Em (6.pt), além de reconhecer ter deletado a postagem impolida como meio de remediar a ofensa causada (“Decidi deletar”), o influenciador utiliza de linguagem desprestigiadora a si mesmo para aceitar a ofensa à ordem moral e procurar encontrar as expectativas da audiência. Nos excertos “tenho ate vergonha!”, “como eu falava merda”, “esses comentários infelizes” e “ter sido uma pessoa escrota”, o autor da postagem se dirige à sua imagem (“pessoa escrota”) e a suas atitudes (“infelizes”) de maneira direta e pejorativa. Já compreendemos que esse tipo de

ataque é uma forma de enfatizar o reconhecimento de erro e retornar o relacionamento com sua audiência ofendida, como estratégias para desculpar-se.

Ao finalizar, há novamente a realização de um termo performativo para o ato “Desculpas”, como forma de encerramento da postagem (6.pt). Mais uma vez, vemos o uso de *emoji* como mais uma estratégia de reparo, dessa vez simbolizando um pedido de reestabelecimento de harmonia (OLIVEIRA; CUNHA; AVELAR, 2018).

No último exemplo em português brasileiro apresentado para o uso de estratégias desprivilegiadoras à Face do locutor ao se desculpar, a postagem (13.pt) foi utilizada como estratégia de reparo após ator brasileiro ter tido fotos íntimas publicadas por sua própria conta nas redes sociais. Considerado pela audiência como tentativa de chamar a atenção e exposição em excesso, o ator foi ao *Instagram* se dirigir sobre a ofensa:

13.pt: “Bom dia , gostaria muito da atenção de vocês que me seguem e gostam do meu trabalho . Após o acontecido , fiquei muito mal e com muita vergonha , pois sou muito conservador e sempre gostei de ser discreto . Fui na delegacia especializada em crimes virtuais no Rio de Janeiro , e após conversar com a delegada e um perito , cheguei à conclusão que havia a hipótese de eu mesmo por engano ou vacilo , ter sem querer postado<sup>2</sup> . Meu mundo acabou de cair , pois se fosse certo de uma invasão , não tem o que fazer <sup>3</sup>. Sei que muitos pensam em promoção , voltar pra mídia , se mostrar , mandar direct , na real , não tem nada disso . Já tenho reconhecimento por um trabalho de 25 anos , nunca fui de causar para estar na mídia , moro isolado pois acredito em ficar discreto e viver com simplicidade num vilarejo de pescadores . Estou ha duas semanas remoendo esse episódio , recebendo muito apoio de que gosta e me conhece de verdade . Tive vontade de sumir , pois fiquei muito envergonhado com a exposição , a repercução e o fato de que eu posso ter sido meu pior pesadelo . Peço humildemente desculpas<sup>1</sup> a todos as pessoas pelo ocorrido , continuo mal ,tentando me levantar pra não ficar depressivo , pois isso realmente me abalou . Quem acha que tive algum benefício , se engana , meu prejuízo psicológico está intenso até agora . De coração peço desculpas a quem gosta e quem não gosta de mim , e gostaria também de pedir mais respeito nos comentários , pois nunca faltei com respeito a ninguém , mesmo tendo opiniões diferentes . Aqui fica meu desabafo , pois estou tentando me entender com meu pior inimigo , eu mesmo . Obrigado pela atenção , e mais uma vez desculpe<sup>1</sup> pelo ocorrido .”

No pedido (13.pt) o autor emprega em duas ocasiões termo para desculpar-se <sup>(1)</sup> – “desculpa” e “desculpe” –, sempre completando “pelo ocorrido”, como forma de contextualizar as desculpas. O ator também assume sua responsabilidade <sup>(2)</sup> sobre a ofensa ao concluir, junto à polícia, ter sido um equívoco seu a postagem da foto (“cheguei à

conclusão que havia a hipótese de eu mesmo por engano ou vacilo, ter sem querer postado”). Mesmo assumindo a existência da ofensa, há a clara menção de ser um “vacilo”, algo “sem querer”, removendo a intencionalidade da ofensa como forma de mitigação (MÁRQUEZ-REITER, 2000).

Apresenta-se ainda, em (13.pt), uma explicação sobre o acontecido, ou seja, a ofensa. (3). O ator procura justificar sua própria comoção com a atitude, sua ida à delegacia, e compreender o fato e até argumenta que a postagem sensual não era uma tentativa de promoção, como interpretado pela audiência. Dessa forma, ele assume a ofensa pela postagem da foto íntima, ratificando as normas da comunidade que condena a postagem dessas imagens, mas argumenta não intencionalidade por sua parte e má compreensão do acontecido por parte da audiência (HAUGH, 2015).

Outro aspecto relevante desse pedido de desculpas, (13.pt), e ligado à depreciação da própria Face projetada pelo autor da postagem, é a recorrência de menções a sentimentos negativos. Perpassando todo o pedido, primeiramente ao mencionar “fiquei muito mal e com muita vergonha”, o autor da postagem expõe sentimentos negativos. Comunicar emoções, para que sejam compreendidas pelo público, visto sua natureza individual, é uma estratégia que auxilia o locutor a mostrar afiliação ao aceitar as normas da sociedade, enquanto demonstra autonomia de seus sentimentos. Tal realização direta dos sentimentos do autor da postagem se repete em “Meu mundo acabou de cair”, “Estou (...) remoendo esse episódio”, “Tive vontade de sumir , pois fiquei muito envergonhado”, “continuo mal”, e ao longo de todo o pedido de desculpas. Tal fato pode ser compreendido como ameaçador à Face da figura pública por serem sentimentos negativos, de tristeza, causados pelas próprias atitudes ofensivas assumidas pelo autor do pedido de desculpas, mas fornecem meios de construir desculpas aceitáveis pela audiência e de demonstrar compreensão do erro perante as normas compartilhadas.

O pedido de desculpas analisado a seguir, em inglês americano, que contém a mesma estratégia direta para assumir responsabilidade sobre ofensa prévia, foi publicado por uma influenciadora e ocorreu após a publicação de vídeo ao vivo no *Instagram* com suas irmãs. Em determinado ponto da gravação, a figura pública refere-se a uma de suas irmãs como “retardada”, palavra considerada ofensiva, em especial para a comunidade deficiente. Tendo repercutido on-line, a influenciadora usou o *Twitter* para se desculpar (28.ig).

28.ig: “Ugh I hate that word! Why did I even say that<sup>2</sup>? You are a million percent right and I actually greatly dislike when people use that word! I will do better<sup>5</sup>! I am sorry<sup>1</sup>! 😞 much love today”<sup>37</sup>

A autora da postagem (28.ig) se defende da acusação produzindo um reparo pragmático em que ela expressa sua rejeição do termo utilizado por ela previamente, dando razão à audiência e concordando com suas normas. Ao dizer que os ofendidos estão “um milhão de por cento certos”, ela se responsabiliza de maneira direta e enfática. Assim como ao mencionar “não gostar muito” quando outros empregam a mesma palavra (*retarded*). Dessa forma, ela procura reaver o relacionamento harmonioso com sua audiência baseada nos valores compartilhados (SMITH, 2008).

Há a realização do IFID (<sup>1</sup>) “*sorry*” e a promessa de não recorrência da ofensa (“*I will do better!*”) em (28.ig). Registra-se, ainda, uma tentativa de se aproximar novamente da comunidade jovem e virtualmente ativa ao realizar o *emoji* triste e ao se despedir desejando muito amor aos seus seguidores. O uso do *emoji* aqui também ilustra expressão de sentimentos da locutora, assim como discutido por Oliveira, Cunha e Avelar (2018).

Apesar de admitir ter empregado um palavra que a própria autora “odeia” e de afirmar conceder “total razão à audiência” (“*million percent right*”), além de utilizar intensificadores para descrever a ofensa (“*greatly dislike*”), notamos que o desabono à face do autor do pedido de desculpas em (28.ig) não segue as mesmas características dos pedidos de desculpas em português brasileiro apresentados, por não conter termos pejorativos para descrever a própria figura pública e suas ofensas.

Concluimos, ao analisar e comparar os pedidos de desculpa, uma tendência maior para utilização de adjetivos pejorativos e de realizações mais diretas por parte dos autores brasileiros. O desabono das figuras públicas em inglês se dá de maneira mais indireta, sem o emprego de pejorativos, mas sim com alguma forma de julgamento à atitude realizada previamente. Tais características serão apresentadas em maiores detalhes na seção Discussão deste trabalho.

O pedido de desculpas (14.ig) contém exemplos de ameaça à Face da própria figura pública em postagem dos dados em inglês americano. A publicação foi feita após um jogador de basquete postar um *stories* no *Instagram* durante derrota de seu time em um campeonato. O *stories* implicava que seu time havia sido sua segunda opção por serem ruins,

---

<sup>37</sup> “Ugh, odeio essa palavra! Por que eu disse isso? Vocês estão um milhão por cento certos e eu realmente não gosto quando as pessoas usam essa palavra! Eu farei melhor! Sinto muito! 😞 muito amor hoje” (tradução da autora).

comentário que causou revolta nos fãs do time e em todos os seus integrantes, levando o jogador a se desculpar:

14.ig: “After suffering a disappointing loss to Penn Tuesday night, I briefly posted a controversial comment on Instagram<sup>3</sup>, I knew it was a mistake as soon as it posted<sup>2</sup>, and immediately removed it. I want to apologize<sup>1</sup> to my fellow students, the Villanova Alumni, the fans, my coaches and my teammates for the embarrassment and the controversy I have caused our program. I regret what I said, and have learned an important lesson<sup>5</sup> about the power and reach of social media and the impact of having an impulsive reaction in a public forum. I will work hard to regain your trust and support.”<sup>38</sup>

O pedido de desculpas (14.ig) conta com IFID (<sup>1</sup>), “Eu quero me desculpar”, demonstrando o desejo de realizar o ato; aceite de responsabilidade pela ofensa (<sup>2</sup>), “sabia ser um erro assim que poste”; explicação do que aconteceu (<sup>3</sup>), “Eu brevemente poste um comentário controverso no *Instagram*”; além da menção à não recorrência da atitude (<sup>5</sup>), ao explicar ter “aprendido uma lição importante”.

Em seu pedido de desculpas, (14.ig), o jogador busca se aproximar da audiência, demonstrando arrependimento (“Eu me arrependo do que eu disse”) e justificando o “poder da mídia social” como uma lição que ele teria aprendido. Novamente, a menção aos sentimentos se deve pela sua natureza individual, e a publicação do que seria íntimo é usado como estratégia de reparar o dano causado (LANGLOTZ; LOCHER, 2017). Ainda, o autor da postagem nomeia o time, os alunos, colegas, treinadores e fãs como destinatários do seu pedido de desculpas, procurando, dessa forma, se aproximar novamente daqueles que teriam sido mais afetados pela sua ofensa, em especial audiência ligada ao time esportivo.

Ele também promete “trabalhar duro” para reconquistar a confiança dos fãs da equipe, mencionando diretamente a tentativa de reconquistar sua audiência, objetivo final das desculpas. Consideramos tal menção em (14.ig) relativa às noções de reciprocidade. Ao ilustrar precisar agir de certa forma para contar com a confiança dos outros interlocutores, o jogador demonstra a natureza humana de replicar comportamentos. Ao não ofender e tratar bem indivíduos, o mesmo acontecerá em resposta (CULPEPER; TANTUCCI, 2021).

---

<sup>38</sup> “Depois de sofrer uma derrota decepcionante para Penn na noite de terça-feira, poste brevemente um comentário polêmico no Instagram, soube que era um erro assim que poste e imediatamente o retirei. Quero me desculpar com meus colegas alunos, o Villanova Alumni, os fãs, meus treinadores e meus companheiros de equipe pelo constrangimento e polêmica que causei ao nosso programa. Lamento o que disse e aprendi uma lição importante sobre o poder e o alcance das mídias sociais e o impacto de ter uma reação impulsiva em um fórum público. Vou trabalhar muito para reconquistar sua confiança e apoio” (tradução da autora).

Como parte do registro do desabono à própria Face, o jovem jogador menciona em (14.ig) primeiramente a derrota “desapontante” sofrida pelo seu time. Tal descrição de uma derrota esportiva é ameaçadora não só à Face do jogador, mas de todo o time. Além disso, o autor da publicação também reconhece que errou e que sabia ser um erro sua atitude no momento da postagem do comentário. As confissões atacam sua Face pelo reconhecimento da inadequação de suas atitudes previamente à sua realização, dando razão àqueles que se sentiram ofendidos, em especial por divulgar que o jogador realizou a publicação mesmo sabendo estar errado, conforme seu próprio pedido de desculpas (“*I knew it was a mistake as soon as it posted*”). Portanto, entre as possibilidades listadas por Heritage, Raymond e Drew (2019), o autor de (14.ig) se remete à ofensa, reconhecendo a responsabilidade pelo ocorrido.

Em grande parte dos pedidos de desculpas analisados, em ambas as línguas, a estratégia de reparo mais comum é aquela que procura compreender a ofensa potencial, mas justifica não ter a intenção, ou até alegando ignorância do potencial ofensivo da atitude. No entanto, o autor de (14.ig) optou por assumir já ter conhecimento da ofensa em potencial durante a realização de seu ato. Essa atitude pode ser considerada ainda mais ofensiva, pela intencionalidade explicitada nas desculpas. Como tentativa de reparar atitude prévia, o autor menciona ter deletado o comentário em seguida para evitar o insulto, tentativa não efetivada, como notamos pela repercussão de sua ofensa e de seu pedido de desculpas.

Em outra instância de pedido de desculpas em inglês americano, com emprego de estratégias de desabono à Face da figura pública, (4.ig) apresenta desculpas de uma comediantista americana pelo *Twitter*. A figura pública precisou se retificar com a audiência após ter publicado piada sobre filho de político norte-americano, mencionando a criança como um futuro atirador em escolas:

4.ig: “I sincerely apologize<sup>1</sup> for the insensitive tweet<sup>2</sup>. I deeply regret my actions & offensive words. It was inexcusable<sup>2</sup> & I’m so sorry<sup>1</sup>.”<sup>39</sup>

Após repercussão negativa por parte da audiência, em especial diante do tema sensível “*school shootings*” nos Estados Unidos, a comediantista também foi afastada de seu cargo em programa de humor. Em vista disso, em (4.ig) a autora procura se desculpar por meio de reparo pragmático performativo, ao utilizar “*apologize*” e “*sorry*” (<sup>1</sup>). Frequente nos

---

<sup>39</sup> “Eu sinceramente peço desculpas pelo tweet insensível. Lamento profundamente minhas ações e palavras ofensivas. Foi imperdoável e eu sinto muito.” (tradução da autora)

dados em inglês, houve também a realização de advérbio intensificando o IFID, “*sincerely*” e “*so*”. Ainda, há a responsabilização <sup>(2)</sup> e o aceite da ofensa cometida, indo ao encontro das normas da comunidade de maneira direta (“palavras ofensivas”, “imperdoável”), configurando, então, mais um pedido com ameaça à Face do próprio locutor, dentro das características esperadas de um pedido em inglês americano. Por fim, é importante ressaltar a expressão de sentimentos no pedido (4.ig), além de dois IFIDs, a menção de arrependimento (“Lamento”) auxilia na remediação de ofensa cometida e aproxima a comediante de sua audiência por aceitar a interpretação da comunidade de erro.

Mais um exemplo nos dados em inglês americano, (21.ig) apresenta publicação realizada por produtor de cinema de Hollywood, seguindo interpretação de ofensa da audiência por comentário dizendo que diretoras mulheres não teriam interesse em dirigir filmes de terror:

21.ig: “Thank you everyone for calling me out on my dumb comments<sup>2</sup> in that interview<sup>3</sup>. I made a stupid mistake<sup>2</sup>. I spoke too quickly about a serious issue<sup>3</sup>—an issue I am passionate about. Over 50 percent of our audience is female. Over 50 percent of Blumhouse execs are women. Some of our most successful franchises are anchored by women, including the one opening tomorrow/today, led by the biggest female legend in this genre. But we have not done a good enough job working with female directors and it is not because they don’t exist. I heard from many today. The way my passion came out was dumb. And for that I am sorry<sup>1</sup>. I will do better<sup>5</sup>.”<sup>40</sup>

Nota-se em (21.ig) a realização de ato performativo <sup>(1)</sup> “*I am sorry*”, finalizado com promessa de não recorrência do erro <sup>(5)</sup>, “*I will do better*”. Ainda, o pedido em questão demonstra características não frequentes dos dados em inglês ao utilizar, assim como os brasileiros, adjetivos pejorativos para descrever suas atitudes. Em duas ocasiões o locutor menciona seus “comentários idiotas” e “erro estúpido”, aceitando a interpretação da audiência e validando as normas da comunidade (NICK, 2008). Percebe-se, também, que o autor da publicação agradece à audiência por ter notado e mencionado seu erro (“*Thank you everyone for calling me out*”), afiliando-se à comunidade.

---

<sup>40</sup> “Obrigado a todos por me questionarem sobre meus comentários idiotas naquela entrevista. Eu cometi um erro estúpido. Falei rápido demais sobre um assunto sério – um assunto pelo qual sou apaixonado. Mais de 50 por cento do nosso público é feminino. Mais de 50% dos executivos da Blumhouse são mulheres. Algumas de nossas franquias de maior sucesso são ancoradas por mulheres, incluindo a que estreia amanhã/hoje, liderada pela maior lenda feminina do gênero. Mas não temos feito um bom trabalho trabalhando com diretoras e não é porque elas não existem. Eu ouvi de muitos hoje. A forma como minha paixão foi exposta foi idiota. E eu sinto muito por isso. Eu farei melhor.” (tradução da autora)

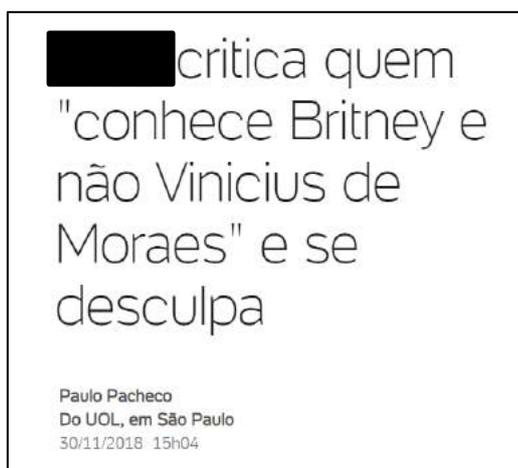
Em (21.ig) registra-se a explicação da ofensa (3). O produtor procura explicar que teria falado “rápido demais” sobre um tema complexo pelo qual é “apaixonado”. Em seguida, ele utiliza dados para demonstrar que reconhece a presença das mulheres na indústria, tanto como audiência assim como equipe das produções de terror, e assume não ter feito trabalho suficiente para abrir espaço para mais mulheres na indústria (“*we have not done a good enough job working with female directors*”). No entanto, muitas vezes o locutor lança mão de pronomes plurais para tal, como “nós”, criando afiliação com sua comunidade de produtores, mas também dividindo a responsabilidade sob a ofensa interpretada. Novamente, há tentativa de mitigar o acontecido ao mencionar, de maneira passiva, que “*The way my passion came out was dumb*” – sendo assim erro da “forma” qual o comentário foi feito e não da figura pública em si (HAUGH, 2015).

#### **4.4 Pedidos de desculpas indiretos**

Os pedidos de desculpas indiretos são aqueles nos quais não há realização de nenhum termo prototipicamente ligado ao pedido de desculpas, como os já mencionados exemplos “desculpas” e “*sorry*”. Nesses casos, foi necessária investigação mais profunda para que fosse comprovada a interpretação da postagem como um pedido de desculpas pela audiência, mesmo sem contar com um IFID. Dessa forma, para confirmar a existência de desculpas, voltamos aos sites de notícias encontrados durante a coleta dos dados, para recolher matérias relatando a publicação da figura pública como tal. Ilustraremos as interpretações dos pedidos com dados das notícias encontradas, assim como realizamos junto ao pedido (29.ig) já apresentado.

Na Figura 14, é apresentada matéria que descreve o pedido de desculpas (22.pt), no qual um cantor brasileiro teve que se retratar após fazer críticas aos brasileiros e seu conhecimento musical.

Figura 14 – Site notícia pedido de desculpas (22.pt) não performativo



Fonte: UOL.<sup>41</sup>

No entanto, como podemos verificar na postagem em sua completude, não há nenhuma ocorrência de termo específico para desculpar-se:

22.pt: “falei merda sem pensar<sup>2</sup>, pensei e me arrependi.

misturei os assuntos e me expressei mal.

quis ir contra ‘bater continência pra todo gringo’ e acabou que caiu numa de relativizar o que é cultura<sup>3</sup>. algo que eu nunca fiz e nunca farei<sup>5</sup>”.

Nessa postagem (22.pt), consideramos que a responsabilização (<sup>2</sup>) caracteriza o pedido de desculpas. Como já notado por Smith (2008), as desculpas modernas frequentemente se baseiam em admitir o erro cometido e não em defesa do acontecido. Nesse caso, a responsabilização ocorreu através do uso de termo desfavorável ao cantor e suas declarações prévias (“merda”), categorizando essas desculpas como ameaçadoras à Face da figura pública de maneira direta pelo uso de adjetivo pejorativo.

Também notamos em (22.pt) a presença da explicação da ofensa (<sup>3</sup>), ao dizer que “relativizou o que é cultura” e de promessa de não recorrência (<sup>5</sup>) ao enfatizar que nunca repetirá tal ofensa, ambos devidamente assinalados no exemplo. Tais realizações implicam a tentativa de reparo e justificativa da atitude considerada ofensiva, assim como em “me expressei mal”” Portanto, entre as estratégias escolhidas no pedido (22.pt) estão a menção à

<sup>41</sup> Disponível em: <https://bit.ly/2JVzx7n>.

ofensa, o reconhecimento de agência e a acentuação da ameaça de Face, opções disponíveis ao se desculpar como levantadas por Heritage, Raymond e Drew (2019).

Outro elemento que pode contribuir para a interpretação das publicações Não Performativas como desculpas é a menção ao arrependimento. Apesar de não conter um IFID prototípico das desculpas, auxilia para que a figura pública possa assumir o erro cometido demonstrando que aceita e concorda com as normas compartilhadas pela comunidade e que partilha dos sentimentos negativos diante do acontecido.

Ao validar as normas compartilhadas e as crenças das vítimas em potencial, os interlocutores das desculpas procuram retomar um relacionamento baseado em tais normas (SMITH, 2008). Portanto, ao mencionar ter errado, assim como interpretado por outros interlocutores, há o aceite da ordem moral vigente e reciprocidade do que seria tolerado pelos participantes da comunidade de prática (CULPEPER; TANTUCCI, 2021).

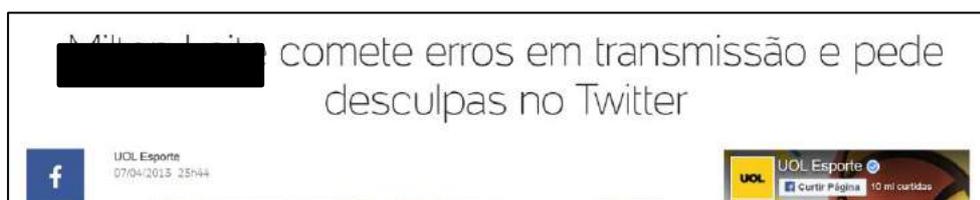
Outro pedido de desculpas não performativo em português brasileiro, (15.pt), trata-se de publicação na qual um radialista se pronunciou sobre seus erros em uma transmissão esportiva, mencionando a atipicidade do ocorrido.

15.pt: “Dia atípico. Concentração fugiu em muitos momentos<sup>3</sup> e errei<sup>2</sup> além do razoável na transmissão. Não dá pra acertar sempre....”

Regista-se novamente a responsabilização (<sup>2</sup>), “errei”, apresentando ameaça à Face do apresentador, mais uma vez representando os pedidos de desculpas que reconhecem um erro sem procurar opor-se à ofensa, característica frequente nos pedidos modernos (SMITH, 2008). Também aceitando e mencionando a ordem moral compartilhada pelo grupo, que não toleraria erros durante narrações esportivas (CULPEPER; TANTUCCI, 2021).

Há também a explicação da ofensa (<sup>3</sup>), apresentando justificativa do acontecido como tentativa de reparo aos danos causados, em “Concentração fugiu [...] além do razoável”. Sendo a interpretação de desculpas ilustrada na Figura 15:

Figura 15 – Site noticia pedido de desculpas (15.pt) não performativo



Fonte: UOL.<sup>42</sup>

<sup>42</sup> Disponível em: <https://bit.ly/38zPNVO>.

No pedido indireto (*18.pt*), um jovem ator brasileiro utiliza as redes para remediar o que foi interpretado pela audiência como homofobia. Em outra possibilidade apresentada pelas redes sociais, o ator teve suas publicações de 2009 reencontradas por internautas que as divulgaram causando grande repercussão virtual. Muitas vezes, a audiência busca ativamente instâncias de ofensa, sabendo que os comentários ou piadas não são mais aceitos atualmente. Comprovando, mais uma vez, a natureza coletiva e fluida do que é interpretado como impolido em determinada comunidade. As publicações desafiam noções de tempo e espaço e perduram virtualmente (CABRAL; ALBERT, 2017), podendo ser encontradas e questionadas a qualquer momento.

Tendo em vista a interpretação de preconceito contra a comunidade LGBTQIA+ por parte da audiência, o ator voltou às redes para se pronunciar sobre a ofensa:

18.pt: “Estou aqui em 2018 respondendo com minhas ações e atitudes por quem já fui também em 2009 e mesmo antes disso.<sup>2</sup> De alguma forma todos estamos. Não é passando o pano no preconceito<sup>2</sup>, mas sim passando tudo a limpo, que o mundo vai se tornar um lugar melhor.<sup>5</sup>”

No pedido de desculpas (*18.pt*), o autor procurou responsabilizar-se (<sup>2</sup>) pelas atitudes consideradas ofensivas em 2009, ao dizer que hoje responde pelo que fez e por quem foi no passado (“respondendo com minhas ações e atitudes por quem já fui também”). Ao mencionar “responder” tanto pelas atitudes quanto por quem ele foi, há admissão de que tais comportamentos não concordam com as normas compartilhadas hoje pela comunidade nem com a aceitação da necessidade de se desculpar diante do fato.

O ator em (*18.pt*) também faz menção à não recorrência do ato (<sup>5</sup>), ao esclarecer que “passando tudo a limpo” o “mundo vai se tornar um lugar melhor”. Essa declaração dá a entender que determinadas atitudes, cunhadas como “preconceito” pelo próprio ofensor (“Não é passando o pano no preconceito”), foram validadas e não ocorrerão novamente em “um mundo melhor”. A expressão “passando pano”, empregada na publicação, também representa uma forma de responsabilizar (<sup>2</sup>) o autor pelas ações prévias consideradas ofensivas por admitir o preconceito como julgado pela audiência e o desejo de não justificar tais atitudes, mas sim “passar a limpo” – esclarecer, assumir o acontecido. Apesar de potencialmente ameaçar a Face do locutor, a admissão de preconceito colabora com as normas construídas pela comunidade em um pedido de desculpas parcialmente mitigado por não haver lexema prototípico para desculpar-se.

O uso de algumas estratégias linguísticas em *(18.pt)* remetem à tentativa de retomar o relacionamento harmonioso com a comunidade. Ao dizer “De alguma forma todos estamos” respondendo pelos nossos erros, o ator procura, ao empregar a terceira pessoa, lembrar que todos erramos, em especial no passado, e que seríamos todos iguais.

Finalmente, por ser um pedido sem realização de termo prototípico para desculpar-se, buscamos veículos da mídia que notificassem a publicação *(18.pt)* como um pedido de desculpas. Na Figura 16, notamos não apenas a notificação da publicação *(18.pt)* como um pedido de desculpas, mas também corroboração com a interpretação da audiência de ofensa homofóbica:

Figura 16 – Site noticia pedido de desculpas (18.pt) não performativo



Fonte: Pragmatismo Político.<sup>43</sup>

A categoria de pedidos de desculpas Indiretos, sem realização de termo prototípico para desculpar-se, também esteve presente nos dados em inglês americano. Seguindo com grande frequência características semelhantes àqueles em português, ou seja, sempre comunicando alguma forma de responsabilização. Em *(44.ig)* um cantor publica um pedido de desculpas após criticar o suicídio de um colega de profissão.

44.ig: “I didn’t mean to sound insensitive about Chester<sup>2</sup>. Just dealing with a range of emotions today<sup>3</sup>. Love you Chester. I’m pissed that you did this, but I know this could have been me back in the day after getting wasted one night.”<sup>44</sup>

O pedido de desculpas *(44.ig)* não apresenta lexema prototípico das desculpas, mas contém elementos que caracterizam a responsabilização <sup>(2)</sup> ao justificar não ter tido a intenção de ser insensível, bem como uma explicação da ofensa <sup>(3)</sup>, argumentando variedade de sentimentos. Na publicação *(44.ig)* também há menções diretas a respeito das emoções do

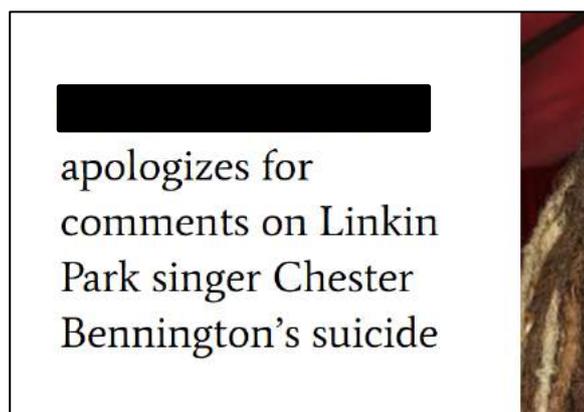
<sup>43</sup> Disponível em: <https://www.pragmatismopolitico.com.br/2018/07/bruno-gagliasso-posts-cocielo.html>.

<sup>44</sup> “Eu não quis parecer insensível sobre Chester. Apenas lidando com uma gama de emoções hoje. Te amo Chester. Estou bravo que você fez isso, mas eu sei que isso poderia ter sido eu um dia depois de ficar bêbado uma noite.” (tradução da autora).

cantor (“*pissed*”, “*love*”), emoções que são empregadas aqui como justificativa para a realização de atitude ofensiva prévia, como sendo atitude passional que não ocorreria em circunstâncias normais. A comunicação de emoções ocorre pela sua natureza individual, sendo necessária sua realização linguística para que seja de conhecimento público (LANGLOTZ; LOCHER, 2012), nesse caso, utilizadas como recurso para justificar o erro cometido.

No exemplo (44.ig), a figura pública, por meio do pedido de desculpas, aceita as acusações e aceita as normas do grupo, ao justificar sua não intencionalidade e as emoções que provocaram atitude considerada ofensiva (“*I didn’t mean to sound insensitive*”<sup>45</sup>, “*dealing with a range of emotions today*”<sup>46</sup>). Dessa maneira, buscando, como proposto por Smith (2008), retomar o relacionamento baseado nas normas relativas ao respeito de vítimas de suicídio. Sua repercussão comprovando a interpretação da postagem como desculpas, como em outros pedidos indiretos, está ilustrada pela Figura 17:

Figura 17 – Site notícia pedido de desculpas (44.ig) não performativo



Fonte: Atlanta-Journal Constitution.<sup>47</sup>

Outro exemplo da categoria Indiretos dos dados em inglês é o pedido de desculpas (35.ig) em que uma atriz procurou se justificar por uma fantasia de *Halloween* considerada racista por sua audiência. Da mesma forma, podemos identificar a responsabilização (2), com o locutor aceitando em parte a interpretação de insensibilidade e uma explicação da ofensa (3), justificando não prever tal interpretação a partir da foto publicada.

35.ig: “I did not mean for my tweet to come off that way. I can see how it was interpreted as being insensitive<sup>2</sup>, completely. I saw the pic

<sup>45</sup> “Eu não quis parecer insensível” (tradução da autora).

<sup>46</sup> “lidando com uma gama de emoções hoje” (tradução da autora).

<sup>47</sup> Disponível em: <https://bit.ly/2GQ1tZ8>.

on a Halloween Instagram and didn't think it would be interpreted as being racially insensitive<sup>3</sup>.”<sup>48</sup>

Portanto, em suas desculpas, a atriz assume a possibilidade de ofensa apresentada pela sua fantasia de Halloween (“*Eu posso ver como isso foi interpretado como sendo insensível*”). Assim como discutido por Kampf (2009), a autora da postagem buscou questionar a existência de ofensa intencional, atribuindo o erro à interpretação da audiência e não à atitude em si. Ademais, nota-se a natureza do pedido como um todo (35.ig) de buscar opor-se à ofensa e não admitir erro na atitude, conflitando com o considerado ‘desculpas modernas’ por Smith (2008).

Além de sua tentativa de reparo, também houve menção à não intencionalidade da ofensa, comunicada como (“*Eu não tive a intenção*”). No entanto, consideramos mais uma forma de mitigação, indo ao encontro das acusações da audiência ao mencionar a “interpretação” como fator determinante na ofensa e não sua escolha de fantasia.

Como nos outros exemplos de pedidos de desculpas indiretos, também coletamos divulgação do pedido de desculpas, mesmo sem o IFID prototípico, como demonstrado na Figura 18:

Figura 18 – Site noticia pedido de desculpas (35.ig) não performativo



Fonte: Marrie Claire.<sup>49</sup>

Na Figura 18, houve enfoque no subtítulo para uma parte da postagem “*I can see how it was interpreted as being insensitive, completely*”, sendo este o excerto do pedido de desculpas no qual a cantora assume a ofensa em potencial. Contribuindo com nossa hipótese de que as publicações são consideradas pedidos de desculpas, pela audiência e pela mídia, em parte quando há algum nível de responsabilização. No exemplo (35.ig), em especial, a autora procurar dar razão à audiência e às expectativas da comunidade retomando o

<sup>48</sup> “Eu não queria que meu tweet saísse dessa forma. Consigo ver como isso foi interpretado como sendo completamente insensível. Eu vi a foto em um Instagram de Halloween e não pensei que seria interpretada como sendo racialmente insensível” (tradução da autora).

<sup>49</sup> Disponível em: <https://bit.ly/2JOZ3Lt>.

relacionamento harmonioso, contribuindo para a ordem moral do grupo que interpretou sua fantasia como ofensiva aos negros.

Em mais um pedido de desculpas indireto dos dados em inglês americano, na postagem (41.ig), atriz norte-americana procura remediar publicação anterior na qual criticava estrelas de reality shows em comparação com outras atrizes (“*In a world of Kardashians, be Helena Bonham Carter*” – Em um mundo de Kardashians, seja Helena Bonham Carter). Repercutindo virtualmente por ter criticado figura pública de muito sucesso, a atriz voltou às redes e publicou suas desculpas:

41.ig: “It never occurred to me I was pitting anyone against each other. Not my style.<sup>3</sup> Peace x.”<sup>50</sup>

Além da legenda pedindo desculpas postada na rede *Instagram*, a atriz também inseriu uma imagem (FIGURA 19) adicionando material linguístico à sua interação, mais uma *affordance* permitida pelo uso das redes sociais:

Figura 19 – Imagem acompanhando legenda do pedido de desculpas (41.ig) não performativo<sup>51</sup>



Fonte: Instagram.

Apesar de a legenda do pedido de desculpas (41.ig) não contar com nenhum IFID ou responsabilização, consideramos que a imagem que acompanha a publicação realiza o ato de admitir erro por mencionar a atitude como “indireta não intencional” (“*unintended shade trown*”). Utilizando linguagem coloquial, a imagem de (41.ig) justifica a ação de deletar a

<sup>50</sup> “Nunca me ocorreu que eu estava jogando alguém contra outros. Não é meu estilo. Paz Beijo” (tradução da autora).

<sup>51</sup> Postagem removida por indireta não intencional lançada (tradução da autora).

postagem anterior (“Postagem removida”) por ter sido considerada ofensiva a outras personalidades públicas. Observamos, assim, mais uma menção direta ao ato de remover publicações ofensivas como parte da retificação da Face do locutor.

Na legenda que acompanha a Figura 19, (41.ig) justifica que a autora da publicação não teve a intenção de “jogar alguém contra outros” (“*It never occurred to me I was pitting anyone against each other*”), em uma tentativa de mitigar maiores ameaças à sua imagem. Ao alegar não intencionalidade, tanto na imagem como na legenda, a atriz minimiza sua própria responsabilidade e procura reconstruir sua Face (KAMPF, 2009).

A atriz finaliza a postagem (41.ig) mencionando que ofender não é seu “estilo” (“*Not my style*”), reconectando-se com a audiência ao se despedir com “Paz” (“*Peace*”) e com um símbolo de beijos na língua inglesa “x”. Dessa forma, ela procura retomar o relacionamento harmonioso e emprega linguagem esperada por sua comunidade virtual.

O pedido de desculpas do exemplo (41.ig) foi considerado como tal por diferentes sites de notícias, como exemplificado na Figura 20. Novamente noticiando postagem não performativa como desculpas e mais uma vez em uma publicação que realiza alguma responsabilização, mesmo que mitigada:

Figura 20 – Site noticia pedido de desculpas (41.ig) não performativo



Fonte: CBS News.<sup>52</sup>

Tendo finalizado a apresentação dos pedidos de desculpas, como descritos na Figura 8, e acreditando termos ilustrado a análise qualitativa realizada durante este trabalho, além de diferentes estratégias e atos de fala relevantes das desculpas, partiremos então para a análise final dos pedidos de desculpas de nossos dados.

<sup>52</sup> Disponível em: <https://www.cbsnews.com/news/anne-hathaway-apologizes-for-throwing-shade-at-the-kardashians/>.

#### 4.5 Análise de pedidos de desculpas como um “fenômeno” atual

Nesta última seção da análise, nos debruçamos sobre alguns excertos de nosso *corpus* e exemplos atuais que não só embasam a categorização criada a partir da análise (FIGURA 8), mas também comprovam a atualidade do pedidos de desculpa.

Ao introduzir este trabalho, mencionamos, assim como outros pesquisadores, os pedidos de desculpas e sua posição na sociedade atual. Consideramos as desculpas um fenômeno da atualidade, constantemente sendo requisitada por diferentes audiências em diferentes contextos, figuras públicas estão a todo momento sujeitas a ter que se desculpar em público. A performance empregada, como descrita por Rushdy (2018), ao realizar desculpas públicas, busca reestabelecer relacionamento harmonioso entre o locutor e sua audiência. Para tal, é preciso que o autor dos pedidos de desculpas busque ir ao encontro das expectativas da comunidade de prática na qual se insere, incluindo o emprego de diferentes estratégias de trabalho relacional e de atos de fala, assim como o aceite das normas compartilhadas. Por fim, um pedido de desculpas público seria menos ameaçador à Face do locutor que a sua não realização e pode ser mitigado de diferentes maneiras.

As investigações acerca das desculpas sempre mencionam sua existência como condicionada a uma ofensa prévia, a princípio. Quando alguém pede desculpas, pede desculpas por algo que tenha ocorrido previamente, e assim sucede-se na grande maioria das vezes. No entanto, em nossos dados, como indício do fenômeno das desculpas na atualidade, contamos com um “pré” pedido de desculpas, um *mismatching* do que seria esperado. Acreditamos o *matching* ocorrer na ordem “ofensa > desculpas”, sendo o *mismatching*, comportamento marcado, as desculpas sem ofensa prévia (CULPEPER; TANTUCCI, 2021). Como citado pelo próprio locutor “*I am now (pre) apologizing you*” (“Eu estou agora me (pré) desculpendo com vocês”) em (38.ig):

38.ig: “I want to make a heartfelt apology for whatever it is I end up accidentally saying during the forthcoming #JurassicWorld press tour. I hope you understand it was never my intention to offend anyone and I am truly sorry. I swear. I’m the nicest guy in the world. And I fully regret what I (accidentally will have) said in (the upcoming foreign and domestic) interview(s).

I am not in the business of making excuses. I am just dumb. Plain and simple. I try. I REALLY try! When I do (potentially) commit the offensive act for which I am now (pre) apologizing you must understand I (will likely have been) tired and exhausted when I

(potentially) said that thing I (will have had) said that (will have had) crossed the line. Those rooms can get stuffy and the hardworking crews putting these junkets together need some entertainment! (Likely) that is who I was trying to crack up when I (will have had) made that tasteless and unprofessional comment. Trust me. I know you can't say that anymore. In fact in my opinion it was never right to say the thing I definitely don't want to but probably will have said. To those I (will have) offended please understand how truly sorry I already am. I am fully aware that the subject matter of my imminent forthcoming mistake, a blunder (possibly to be) dubbed "JurassicGate" is (most likely) in no way a laughing matter. To those I (will likely have had) offended rest assured I will do everything in my power to make sure this doesn't happen (again).”<sup>53</sup>

O pedido de desculpas (38.ig), apesar de não contar com ofensa para se desculpar, segue categorização apresentada nesta análise e padrões frequentes em todas as desculpas do *corpus* (FIGURA 8). Tal fato fortalece nossa premissa dos pedidos como ritualísticos, seguindo um formato como esperado pela sua comunidade de prática, pouco variando conforme a ofensa cometida.

O ator de (38.ig), falante nativo de inglês americano, tendo em vista a frequência na qual seus colegas precisam se desculpar em público durante turnês de divulgação de seus trabalhos, escolheu realizar seu pedido de desculpas com antecedência pelo *Facebook*. O pedido, irônico, se torna uma crítica à cobrança da sociedade, constantemente acusando e repercutindo comentários feitos durante as entrevistas e constantemente cobrando posição impecável das figuras públicas acerca de diferentes assuntos. Comprova-se, assim, a intensidade tomada pelos pedidos de desculpas na sociedade moderna, que patrulha suas figuras públicas a todo momento, em especial através das redes sociais.

---

<sup>53</sup> Eu quero fazer um sincero pedido de desculpas pelo que quer que eu acabe dizendo acidentalmente durante a próxima turnê de imprensa do #JurassicWorld. Espero que você entenda que nunca tive a intenção de ofender ninguém e realmente sinto muito. Juro. Eu sou o cara mais legal do mundo. E eu lamento totalmente o que eu (acidentalmente terei) dito na (s) entrevista (s) interna (s) e estrangeira (s).

Não estou no negócio de dar desculpas. Eu sou simplesmente idiota. Claro e simples. Eu tento. Eu realmente tento! Quando eu (potencialmente) cometer o ato ofensivo pelo qual estou agora (pré) me desculando, você deve entender que eu (provavelmente estarei) cansado e exausto quando (potencialmente) disse aquilo que (terei) dito que (terá) cruzado a linha. Essas salas podem ficar abafadas e as equipes trabalhadoras que estão organizando essas viagens precisam de algum entretenimento! (Provavelmente) era isso que eu estava tentando fazer quando eu (terei) feito aquele comentário de mau gosto e pouco profissional. Confie em mim. Eu sei que você não pode mais dizer isso. Na verdade, em minha opinião, nunca foi certo dizer algo que eu definitivamente não quero, mas provavelmente terei dito. Para aqueles que eu (terei) ofendido, por favor, entendam como realmente sinto muito. Estou totalmente ciente de que o assunto do meu erro iminente próximo, um erro crasso (possivelmente a ser) apelidado de “JurassicGate” não é (muito provavelmente) um motivo de riso. Para aqueles que eu (provavelmente terei) ofendido, fiquem certos de que farei tudo ao meu alcance para garantir que isso não aconteça (de novo). (Tradução da autora)

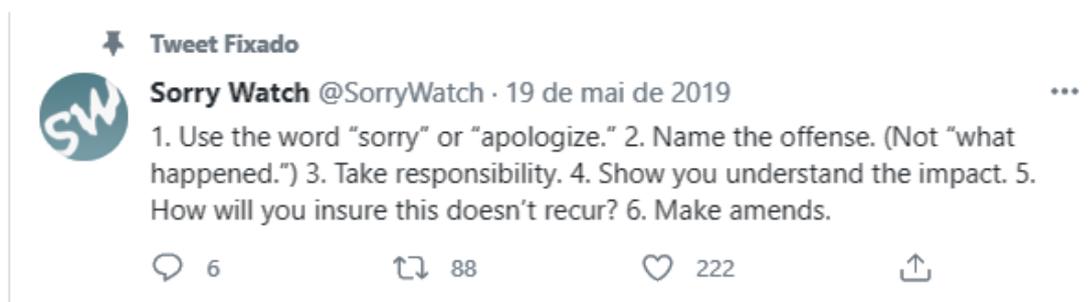
Em (38.ig) identificamos a realização de alguns atos de fala, assim como nos outros pedidos de desculpas, tal qual o lexema “*apologize*”, a explicação do (futuro) ocorrido, e promessa de não recorrência do (provável) acontecido. Em sua postagem, o ator de (38.ig) marca a hipoteticidade de suas ações pelo uso de parênteses; como em “*When I do (potentially) commit the offensive act*”, ou em “*I (will likely have been) tired and exhausted when I (potentially) said that thing I (will have had) said that (will have had) crossed the line*”. Nota-se o uso do termo “ato ofensivo” para descrever o que possivelmente acontecerá durante as entrevistas, tal qual empregamos ao longo desta pesquisa para conceitualizar *Polidez2*. Esse emprego lança luz ao uso consciente e reflexivo das desculpas, baseando-se em conceitos de *Polidez1*, mas de forma lúcida.

Ainda, mesmo sem ter cometido atitude ofensiva, em (38.ig), o locutor apresenta argumentos para justificar suas atitudes imaginárias, assim como o fato de estar cansado e buscar realizar piada (“*tired and exhausted*”, “*I was trying to crack up*”). Além disso, promete ter aprendido e não repetir a ofensa hipotética novamente (“*I will do everything in my power to make sure this doesn’t happen (again)*”). Ainda, ele concorda com a suposta crítica pela sociedade (“*In fact in my opinion it was never right*”), dando razão à comunidade e se inserindo na mesma. Por fim, há realização de expressões desprivilegiadoras de suas atitudes, como esperado pela audiência (“*tasteless and unprofessional*”).

Consideramos, então, o pedido de desculpas (38.ig) forte indício tanto da ritualidade das desculpas, seus atos de fala e estratégias de *Polidez*, assim como apresentado em nossa categorização de análise (FIGURA 8), tal qual o fenômeno que os pedidos de desculpas se tornaram na atualidade.

Como indício final a ser apresentado para comprovar a tipologia dos pedidos de desculpas na atualidade, discutiremos duas páginas – a *SorryWatch* no *Twitter* e o *Metaforando* no *YouTube*. Ambas as páginas se dedicam a analisar, e apresentar à audiência, pedidos de desculpas públicos. *SorryWatch*, tanto na rede social como em página própria, se define como analisadores de pedidos de desculpas nas notícias, cultura e história, e ainda apresenta fórmula para um bom pedido de desculpas:

Figura 21 – Fórmula de como se desculpar como apresentado pela SorryWatch



Fonte: Twitter.

Na Figura 21, identificamos atos de fala como os aqui discutidos. Primeiramente, a presença de IFID é mencionada como sendo o primeiro ato essencial, seguida pela explicação da ofensa em dois. Em terceiro lugar a responsabilização é mencionada, enquanto o cinco sugere a compensação pela ofensa. O número quatro, “mostrar que entende o impacto do ocorrido”, seria então o aceite da ordem moral compartilhada pela comunidade, uma forma de se inserir no grupo e nas normas compartilhadas pelo locutor. Por fim, o passo seis mencionado propõe “fazer as pazes” com os ofendidos. “Fazer as pazes” pode ser identificado como demonstrar sentimentos, afiliação ou aproximar-se da audiência de alguma forma, de acordo com nossos dados.

A página *SorryWatch* no *Twitter* conta com mais de 3,500 seguidores e publica quase diariamente pedidos de desculpas e reflexões, sempre interagindo com a audiência.

Já o canal brasileiro *Metaforando*, criado por perito em linguagem corporal, analisa vídeo de desculpas públicas de celebridades. O canal conta com quase cinco milhões de inscritos, e os vídeos de análise de pedidos de desculpas ultrapassam um milhão de visualizações.

Apesar de ambas as páginas não terem conteúdo científico, sendo *Metaforando* uma análise de comportamentos não linguísticos, nota-se a relevância que os pedidos de desculpas tomaram no mundo virtual. Além de ser imprescindível redimir-se perante a audiência após repercussão negativa, a figura pública ainda será cobrada pela qualidade de seu pedido de desculpas. O interesse público pela eficácia e pela honestidade dos pedidos de desculpas mantém a discussão sobre sua materialização ativa, inclusive em contextos de *Polidez1*. Comprovando, mais uma vez, o impacto do fenômeno pedido de desculpas na sociedade moderna.

Tendo apresentado análise dos dados, seguindo as categorias identificadas durante sua investigação manual, partiremos adiante para uma breve discussão acerca de características notadas nos pedidos de desculpas das figuras públicas americanas e brasileiras em nossas considerações finais.

## 5 DISCUSSÃO

*“I still don’t know quite what I’ve done.  
I’ve tried to tell you what I did do but if you want me to  
apologize, if that will make you happy, then OK,  
I’m sorry.”*  
John Lennon

Com o intuito de melhor situar os resultados obtidos, propomos aqui discussão acerca das conclusões advindas de investigação exaustiva dos dados. Para tal, nos guiaremos pelas perguntas de pesquisa, apresentadas na introdução, que nortearam este estudo: (i) Nos contextos digitais, como são realizados linguisticamente os pedidos de desculpa públicos?; (ii) Quais são as estratégias de Polidez empregadas nesses pedidos de desculpas?; (iii) Quais seriam as possíveis similaridades e diferenças entre os pedidos realizados por figuras públicas brasileiras e americanas em interações virtuais?.

Em relação à realização linguística dos pedidos de desculpa coletados, o primeiro questionamento levantado, podemos concluir que nossos dados confirmam o emprego de termos performativos de forma ritualística ligados às desculpas prototípicas. Sabemos que os pedidos de desculpa podem ser realizados de forma direta, por meio de marcadores e intensificadores, ou de maneira indireta, mediante outros atos de fala, como a responsabilização (BLUM-KULKA; OLSHTAIN, 1984). Entretanto, em nossos dados, se provou mais frequente a realização de ao menos um termo prototípico das desculpas, sendo “*apologize*” ou “desculpas” os mais comuns, como apresentado nas Figuras 9 a 12 da análise.

Notamos, assim como proposto por Blum-Kulka e Olshtain (1984), a presença de expressões performativas, muitas vezes com mais de uma ocorrência por postagem. De tal forma que, em diversos casos, mais de um termo foi utilizado, podendo ser a repetição de IFID previamente apresentado na postagem ou a realização de outro, como o uso conjunto de “perdão” e “desculpa” na mesma publicação. Dos 50 pedidos de desculpa de cada língua, as postagens em inglês escolheram realizar algum termo de desculpas em 43 ocasiões, enquanto em português foram 45 pedidos realizando IFID prototípico. Podemos presumir que a presença frequente de ao menos um termo sinalizador de desculpas é esperada pela audiência e pode caracterizar o pedido como mais sincero em comparação àqueles que optam por realizar esse ato de fala de forma mais indireta.

Também analisando os pedidos de desculpas em inglês, Deutschmann (2003), em seu estudo com desculpas em inglês britânico, registrou o emprego de IFIDs em 80% de seu *corpus*. Tal valor vai ao encontro do esperado em nossa pesquisa, sendo nosso total mais elevado (86%) provavelmente pela natureza escrita de nossos dados. Ao se desculpar pelas redes sociais, via texto escrito, é preciso contextualizar melhor o objetivo da interação, para evitar problemas de interpretação na comunicação. Em comunicações virtuais, não contamos com contexto interacional imediato, além da falta de recursos como expressões faciais, movimentos corporais e retorno imediato dos participantes.

Consideramos que, por motivos semelhantes, nos dados em português brasileiro, tivemos realização dos termos prototípicos em 90% dos pedidos de desculpas. Além da natureza dos dados escritos em mídias digitais, também compreendemos que a comunidade tem maiores expectativas que um pedido de desculpas realize algum termo ritualístico para tal. Devido às características frequentemente mais ameaçadoras das desculpas em português, como apresentando na análise, podemos sugerir que o emprego de termo prototípico também é esperado pela sociedade como parte de um pedido de desculpas que demonstre concordar com as normas compartilhadas, elevando, assim, a frequência dos pedidos de desculpa diretos em português.

Ainda ao discutirmos a realização linguística dos pedidos de desculpa, podemos também mencionar algumas diferenças encontradas entre os falantes de português brasileiro e do inglês americano ao se desculpar. Como proposto na terceira pergunta de pesquisa, questiona-se quais seriam as possíveis similaridades e diferenças entre os pedidos realizados por figuras públicas brasileiras e americanas em interações virtuais. Notamos a presença mais frequente de intensificadores nos IFID na língua inglesa, assim como feito por Márquez-Reiter (2000) em seu estudo comparativo das desculpas em inglês britânico e espanhol uruguaio.

Como apresentado nas Figuras 11 e 12, os intensificadores aparecem em quase 40% dos pedidos em inglês, sendo que em português contamos com apenas três ocorrências do adjetivo intensificador “sinceras”. Em vista disso, identificamos como relevante para a comunidade americana falante nativa de inglês a realização desse recurso linguístico para a compreensão e aceite das desculpas. Tendo a pesquisa de Márquez-Reiter (2000) como referencial, é possível notar a similaridade entre as escolhas lexicais dos falantes de inglês nativos ao se desculparem, podendo, também, aproximar as expectativas das culturas anglófonas acerca da realização do evento de fala desculpas.

À vista disso, similarmente ao discutido por Kadar e Terkourafi (2017), consideramos os pedidos de desculpa como ritualísticos. Notamos a frequência de

marcadores prototípicos em ambas as línguas como indício de realização de uma performance baseada em ideologias do trabalho relacional, que envolve também a emoção dos participantes. Tal evento ritualístico conta com recorrência, sequência e convenções ligadas à Polidez; como a presença de atos de fala e estratégias de Polidez semelhantes em pedidos de desculpas ligados a diferentes ofensas. Ademais, rituais seriam concernentes não só ao trabalho relacional, mas especificamente ao trabalho de Face dos interactantes, assim como os pedidos de desculpa apresentam ações preocupadas especialmente em recuperar e manter a Face do ofensor e dos ofendidos.

Portanto, a escolha frequente pela realização de pedidos de desculpa diretos vai ao encontro da preferência dos rituais de apresentarem convenção a fim de alcançar objetivos relacionados à (im)Polidez. As expressões prototípicas de desculpa, desse modo, auxiliam o locutor a alcançar seus objetivos relacionais mais facilmente, evitando maiores problemas de interpretação provenientes do contexto digital, como mencionado anteriormente. O uso de expressões fixas remete à familiaridade do locutor com as normas compartilhadas pela sociedade naquele momento, associando-se também a experiência acerca de desculpas dos participantes na interação para alcançar seus objetivos. Tudo isso reforça as similaridades entre as línguas investigadas, português brasileiro e inglês americano, quando se trata de realizar o evento de fala desculpas de forma ritualística através do uso de termos específicos.

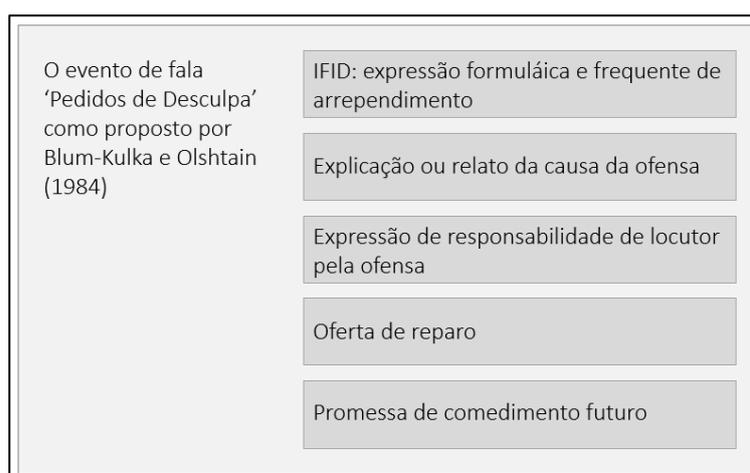
Por outro lado, registramos ainda 12 pedidos de desculpa indiretos, ou seja, sem nenhum termo sinalizador das desculpas, que foram identificados pela mídia como “pedidos de desculpa”, como apresentado na seção Análise. Sendo assim, a realização de um termo prototípico não é imprescindível para a interpretação de desculpas, mas há fatores que motivam essa escolha. Os pedidos de desculpa indiretos, apesar de estarem sujeitos a questionamento pela audiência, são menos ameaçadores à Face do locutor ainda que alcancem a interpretação desejada em sua realização.

Nota-se que, para a realização e a interpretação das desculpas como ritualísticas, ao remover lexema prototípico, outros atos de fala serão utilizados como indicadores da força ilocucionária da publicação em ambas as comunidades de fala analisadas. No entanto, sabemos que podem ocorrer má interpretação ou acusações de falta de sinceridade do locutor por parte da audiência, situações não analisadas neste trabalho pela natureza metodológica da pesquisa. Objetivamos analisar apenas pedidos de desculpa que contam com divulgação midiática como tal e, portanto, não encontramos excertos que pudessem provar a falta de interpretação de desculpas indiretas.

Retomando a segunda pergunta apresentada na introdução deste trabalho – Quais são as estratégias de Polidez empregadas nesses pedidos de desculpas? –, sabemos que os pedidos de desculpa necessitam recorrer a diversas estratégias a fim de alcançar diferentes objetivos interacionais. Para além das escolhas linguísticas e da presença de expressões prototípicas, os rituais podem contar com partes “abertas” nas quais o locutor poderia remediar as ofensas prévias da maneira mais adequada para o contexto em questão – tais como a inclusão de outros atos de fala e estratégias de Polidez.

Ao analisarmos atos de fala frequentemente presentes nos pedidos de desculpa, pudemos confirmar o proposto por Blum-Kulka e Olshtain (1984) e os cinco atos de fala mencionados pelas autoras. Na Figura 22 a seguir, os atos de fala foram inseridos em esquema representativo do evento de fala desculpa e seus atos de fala identificados por Blum-Kulka e Olshtain (1984).

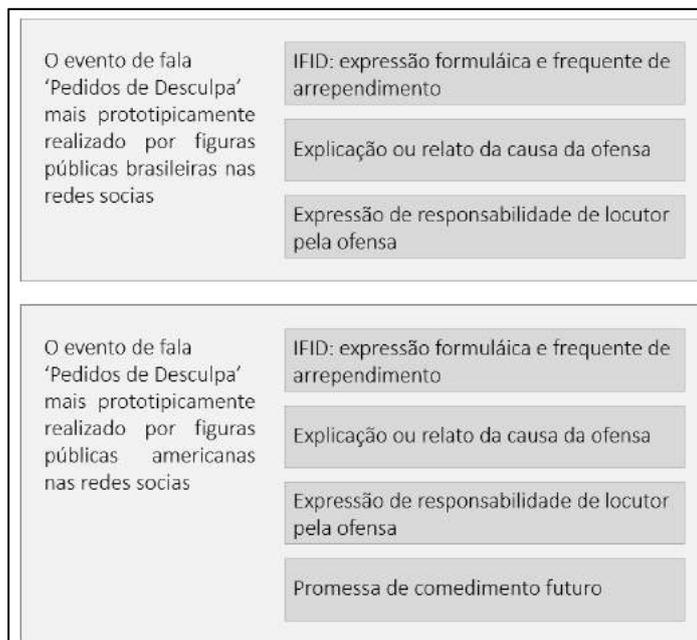
Figura 22 – Evento de fala “Pedido de desculpas” como proposto por Blum-Kulka e Olshtain



Fonte: Elaborada pela autora.

Os atos de fala identificados em nossos dados foram discutidos ao longo da Análise desta pesquisa e serão aqui retomados. Como forma de melhor visualizar os atos de fala encontrados em nosso *corpus*, aqueles com maior frequência realizados em cada língua foram incluídos na Figura 23.

Figura 23 – Esquema de atos de fala encontrados no corpus



Fonte: Elaborada pela autora.

Pode-se notar, pela Figura 23, a semelhança na escolha de atos de fala nas línguas analisadas ao se desculpar, aludindo novamente à nossa terceira pergunta sobre as possíveis similaridades ou diferenças entre a realização dos pedidos em português brasileiro e inglês americano. Contudo, o ato de fala “promessa de comedimento”, ou de não recorrência da ofensa no futuro, foi frequente apenas nos dados em inglês americano. Com 11 ocorrências em português e 24 em inglês, acreditamos haver maior expectativa na língua inglesa sobre a menção de não repetição da ofensa. Conforme analisado, a realização desse ato de fala ocorreu frequentemente por menções ao aprendizado do ofensor, em virtude da repercussão negativa da ofensa. O indicativo de aprendizado do ofensor não apenas dá razão à voz da audiência e suas normas compartilhadas, mas também implica a não repetição da quebra das normas.

Em contrapartida, nos pedidos de desculpa em português, provou-se mais frequente o aceite de responsabilização de forma ameaçadora à Face da figura pública, representando mais uma diferença entre as comunidades analisadas. Podemos supor que, ao enfatizar a responsabilidade do acontecido, ao descrever a ofensa ou a figura pública de forma pejorativa, os falantes de português brasileiro estão indo ao encontro do esperado pela sua comunidade. É possível discutir se, ao realizar essa estratégia de trabalho relacional de forma ameaçadora à sua própria imagem, não estariam também demonstrando, indiretamente, que as ofensas interpretadas não irão se repetir. No entanto, devido à menor frequência da

promessa de comedimento direta em dados da língua portuguesa brasileira, esse ato de fala não se encontra na categorização de análise proposta na Figura 23.

Os outros atos de fala representados na Figura 23 coincidem nas comunidades investigadas. A explicação da ofensa inicial se provou frequente em um total de 86 pedidos. Consideramos a realização de explicação fator diretamente relacionado ao uso das redes digitais e do texto escrito. Ao publicar pedido de desculpas, muitas vezes em postagem independente às reclamações recebidas pela audiência, é necessário que o locutor contextualize o acontecido. Na grande maioria das vezes, a explicação também funciona como justificativa da ofensa, como a argumentação de não intencionalidade ou o aceite do erro, ambas assentindo às normas compartilhadas pelo grupo. Além de incluir na explicação argumentos ligados à motivação causadora da ofensa, o autor da postagem busca assinalar a ofensa potencial pela qual precisou se desculpar, sem abrir espaço para especulação.

Em síntese, julgamos que a explicação da atitude interpretada como ofensiva tenha diversos objetivos relacionais nos pedidos de desculpas digitais. Seja na contextualização da publicação, já que em interações virtuais o contexto muitas vezes precisa ser explicitado pelo locutor, a argumentação adotada para mitigar o acontecido, seja ao justificar não ter total conhecimento sobre o fato; assim como forma de afiliar-se ao grupo, compreendendo e descrevendo as normas compartilhadas.

Outro ato de fala frequente foi a expressão de responsabilidade da figura pública. Esse ato de fala provou-se habitual nos pedidos de desculpas em redes sociais em ambas as línguas, apesar da também frequente estratégia de distanciar-se de agência da ofensa, como visto na análise em detalhes. Não obstante, foi recorrente a retificação da ofensa cometida através de expressão de reconhecimento do erro, de diferentes formas, em busca de retomar a harmonia na interação. Mais uma vez, esse ato de fala contribui para a afiliação do locutor, corroborando com as normas compartilhadas ao aceitar a acusação da audiência.

Por fim, os atos de fala se apresentaram em nossos dados como opções disponíveis para o autor das postagens ao se desculpar, sendo aqui considerados “partes abertas” de eventos de fala ritualísticos, no caso o pedido de desculpas. Procura-se, assim, alcançar objetivos diferentes do termo performativo, o IFID, complementando-o ou substituindo-o. A realização de atos de fala também auxiliou os autores a contribuírem para o esperado pela sua comunidade de prática e suas normas compartilhadas.

Os atos de fala e suas motivações integram parte das estratégias de Polidez encontradas, da mesma maneira que, no uso virtual da língua para se desculpar, também notamos algumas particularidades do contexto em questão. Portanto, continuando a discussão em torno

da segunda pergunta apresentada, relacionada às estratégias de Polidez empregadas nos pedidos de desculpa analisados, é importante ressaltar algumas ferramentas digitais utilizadas pelos autores das postagens, tanto em português brasileiro quanto em inglês americano.

Primeiramente, o uso frequente dos *emojis*, com diferentes objetivos comunicativos. Mais comumente adotados como meio de expressar sentimentos, ou como forma de reparar a Face dos locutores, os *emojis* também foram empregados como forma de afiliação (OLIVEIRA; CUNHA; AVELAR, 2018), como demonstrado na análise. Ao adotar essa estratégia usual para a audiência de muitos dos locutores presentes no *corpus*, há tentativa de se afiliar e se aproximar da comunidade pelo uso de linguagem compartilhada. Assim como discutido por Oliveira, Cunha e Avelar (2018), os *emojis* funcionam de diferentes formas, mas também reforçam o pertencimento dos interactantes na comunidade, mais uma vez demonstrando a importância da afiliação.

Outro uso, não tão frequente, foi o das *hashtags*. Tal qual discutido na análise, as *hashtags* apoiaram a compreensão dos interactantes, funcionando como guias para a interpretação da postagem (MATLEY, 2008). A ferramenta *hashtag* foi, então, empregada para finalizar a postagem, tanto com o intuito de incluir elementos para auxílio da interpretação quanto para concluir a publicação e despedir-se da audiência.

Simultaneamente, diferentes *affordances* (BARTON; LEE, 2013) foram identificadas e comentadas na análise, como publicar as desculpas nos comentários da postagem ofensora, utilizar a descrição do perfil ou os *stories* para se desculpar, entre outros. Diferentes usos das redes sociais são criados pelos usuários a fim de alcançar seus objetivos interacionais. Cada uso foi então motivado pelas tentativas de mitigar maiores ameaças à própria Face, como os *stories* que têm duração de apenas 24 horas ou a descrição do perfil com a possibilidade de bloquear o restante da página. Isto é, as possibilidades apresentadas pelas redes sociais foram abundantemente empregadas pelos locutores como auxílio para alcançarem seus objetivos ilocucionários sem maiores danos à sua figura, funcionando como ferramentas para o trabalho relacional e de Face.

Tendo discutido as três perguntas propostas para esta tese, focando de maneira específica a realização linguística, no uso de estratégias de Polidez e nas similaridades e diferenças entre as línguas estudadas, partiremos agora para resultados mais amplos que permearam nossa investigação.

As diversas escolhas realizadas pelo autor das publicações investigadas tiveram como denominador comum, muitas vezes, a busca pelo fortalecimento do sentimento de afiliação dos locutores com sua comunidade de prática. Ao escolher e realizar diferentes

articulações de atos de fala e estratégias de Polidez, registra-se o conhecimento do ofensor das normas aceitas pela comunidade e sua intenção de reaver harmonia no relacionamento. Indicando que, como parte do trabalho relacional realizado junto aos pedidos de desculpa, ao retratar ofensa prévia, o autor procura se incluir no grupo em questão, como agente consciente do que seria esperado pela comunidade. Conclui-se que estabelecer-se como parte integrante da comunidade é de interesse dos locutores de ambas as línguas analisadas, como um dos maiores fatores motivadores da construção do pedido de desculpas.

As escolhas realizadas pelo autor das postagens analisadas procuraram afiliar a figura pública à sua audiência nos exemplos em que houve expressão de responsabilidade pela ofensa ou mitigação dela. Através do emprego de *emojis*, do uso de pronomes plurais, ao se dirigir diretamente à audiência ou ao assentir ao esperado pelo grupo, entre outras ferramentas identificadas em nosso *corpus*, os autores das desculpas estavam sempre buscando formas de se estabelecer como membro da comunidade. Assim como analisado por Hernández-Flores (1999), ao investigar o espanhol coloquial, o pertencimento e aceite às normas compartilhadas são uma necessidade recorrente dos interactantes. Observamos, então, que o objetivo dos pedidos de desculpas é retomar o relacionamento harmonioso com a comunidade ao retificar-se novamente como membro de uma comunidade.

O emprego de estratégias pragmáticas de trabalho relacional é motivado pela necessidade de afiliação dos interactantes durante a comunicação. Concluímos a busca pela afiliação ser agente principal na construção dos pedidos de desculpas como forma de reparo de ofensas prévias, ainda mais forte que o desejo de manter a própria Face ou dos demais. Portanto, consideramos que o presente estudo evidencia o trabalho relacional realizado pelos autores das postagens com objetivo principal de se (re)inserir na comunidade de prática em questão, tendo pleno conhecimento das normas compartilhadas pelo grupo a quem se dirigem.

Tendo finalizado a discussão acerca das perguntas de pesquisa propostas, partiremos então para a última seção desta tese, a conclusão da pesquisa.

## 6 CONCLUSÃO

Após análise qualitativa dos dados, levando em consideração aspectos linguístico-pragmáticos em nossa investigação, consideramos que nosso estudo expande e atesta pesquisas prévias sobre a realização das desculpas. Ampliamos o entendimento dos pedidos de desculpa públicos em inglês americano e ajudamos a fortalecer o campo investigativo em torno da língua portuguesa brasileira em interações virtuais. As desculpas não são tema novo nas pesquisas de Pragmática, mas seus diferentes contextos e diferentes comunidades de prática devem ser analisados a fim de construir um escopo detalhado das estratégias e das motivações em vigor no evento de fala desculpas. Concluímos que nossa categorização e as discussões apresentadas apresentam melhor compreensão ao evento de fala tão necessário para reaver harmonia em relações feridas pelas ofensas potenciais.

O trabalho lança luz sobre ferramentas cada vez mais presentes em nossas vidas e relacionamentos – as redes sociais –, provando a preocupação constante dos interactantes com o trabalho relacional durante essas interações. Contando com estratégias específicas ligadas ao contexto virtual e ao texto escrito presente nas redes analisadas, é necessário discutir a motivação que nos leva a criar *affordances* e a empregar diferentes atos de fala e estratégias também nesse contexto. Ademais, o uso do português brasileiro virtualmente é constante, sendo os brasileiros grandes usufruidores desses dispositivos, portanto, analisar e descrever a maneira segundo a qual esse uso acontece é de grande relevância para o campo da linguística no país, ainda pouco explorado.

Ainda foram discutidos aspectos relacionados à afiliação e às normas compartilhadas pelas duas comunidades investigadas, a americana e a brasileira. Concluímos aqui que a busca pela afiliação é fator motivador influente nas escolhas de estratégias e atos de fala para a construção dos pedidos de desculpas públicos. É de natureza humana buscarmos nos adequar às expectativas de Polidez do grupo e nos consolidarmos como participantes da comunidade, o atual estudo auxilia a compreensão das ferramentas utilizadas para alcançar esses objetivos.

Levando em consideração a relevância das figuras públicas na sociedade atual, em especial em sua presença virtual e a importância que seus relacionamentos com a audiência tomaram, também julgamos pertinente estudos que esclareçam essas interações. Acreditamos ter discutido os objetivos de manutenção de Face almejados pelas figuras públicas, além de compreender sua constante busca pelas expectativas da comunidade na qual se inserem. Por darem especial valor às suas imagens públicas, além de contarem com

maior repercussão quando agem de maneira contrária às normas do grupo, as figuras públicas tomam maiores cuidados ao retomarem a harmonia em seu relacionamento com sua audiência.

Por fim, também conjecturamos um provável uso prático dos conhecimentos aqui discutidos para a elaboração de pedidos de desculpas públicos mais conscientes. Sabendo que as figuras públicas necessitam que suas desculpas alcancem objetivos pretendidos, em especial mantendo ou retomando sua imagem pública, julgamos que seria de valor para os locutores procurarem conhecer e entender os efeitos e as motivações por trás de cada passo na construção de um pedido de desculpas público.

Deixamos aqui como sugestão dois desdobramentos possíveis para a pesquisa atual. Avaliamos como pertinente verificar a relevância da categorização de análise (Figura 8) aqui proposta em pedidos de desculpa escritos em diferentes contextos interacionais. As comunicações virtuais, particulares ou públicas, de indivíduos que não se enquadram como figuras públicas, por exemplo. Podemos supor que esses pedidos de desculpa não buscariam manter a Face do locutor com tanto empenho quanto os aqui analisados.

Outra possibilidade interessante é verificar o aceite, ou não, dos pedidos de desculpa de figuras públicas em redes sociais. Indicar, assim, quais atos de fala e estratégias mencionadas na representação dos dados construída (Figura 8) auxiliariam uma possível resposta positiva pela audiência e o motivo de tal retorno. Dessa forma, acreditamos que o campo dos pedidos de desculpas, em especial em comunicações virtuais, ainda é amplo e passível de maiores investigações linguísticas pragmáticas.

## REFERÊNCIAS

- ANDRADE, P. V. *Tutela da honra nas redes sociais: a contribuição possível da teoria da impolidez*. 2019. 166 f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Faculdade de Direito, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2019.
- ARUNDALE, R. B. Conceptualizing ‘interaction’ in interpersonal pragmatics: Implications for understanding and research. *Journal of Pragmatics*, v. 58, p. 12-26, Nov. 2013.
- AUSTEN, J. *Emma*. Nova York: Sterling Publishing, 2012.
- AUSTIN, J. *How to do things with words*. Oxford: Clarendon Press, 1962.
- BARGIELA-CHIAPPINI, F. Face and Politeness: New (Insights) for Old (Concepts). *Journal of Pragmatics*, v. 35, p. 1453-1469, 2003.
- BARTON, D.; LEE, C. *Language online: investigating digital texts and practices*. New York: Routledge, 2013.
- BIRNER, B. J. *Introduction to Pragmatics*. Malden: Wiley–Blackwell, 2013.
- BLUM-KULKA, S.; OLSHTAIN, D. Requests and apologies: A Cross-Cultural Study of Speech Act Realization Patters (CCSARP). *Applied Linguistics*, v. 5, n. 3, p. 196-213, Mar. 1984.
- BOYD, D. Social Network Sites as Networked Publics: Affordances, Dynamics, and Implications. In: *Networked Self: Identity, Community, and Culture on Social Network Sites*. Abingdon: Routledge, 2010. p. 39-58.
- BRASIL. Presidência da República. Secretaria Especial de Comunicação Social. Pesquisa brasileira de mídia 2016: hábitos de consumo de mídia pela população brasileira. Brasília: Secom, 2016.
- BRAVO, D. *La risa en el regateo*. Tese (Doutorado) – Institutionen för spanska och portugisiska, Stockholms universitet, Stockolmo, 1996.
- BROWN, P.; LEVINSON, S. *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press, 1987.
- BROWN, P.; LEVINSON, S. C. Politeness: Some universals in language usage. In: JAWORSKI, A; COUPLAND, N (Ed.). *The discourse reader*. London: Routledge, 1999. p. 321-335.
- CABRAL, A. L. T.; ALBERT, S. A. B. Quebra de polidez na interação: das redes sociais para os ambientes virtuais de aprendizagem. In: CABRAL; SEARA; GUARANHA (Org.). *Descortesia e Cortesia: expressão de culturas*. São Paulo: Cortez, 2017. p. 267-264.
- CLEMENT, J. Internet usage in the United States - Statistics & Facts. *Statista*, 31 Aug. 2020. Disponível em: <https://bit.ly/3pqnVJZ>. Acesso em: 22 maio 2020.

- CULPEPER, J. *Impoliteness: Using language to cause offence*. Cambridge: Cambridge University Press, 2011.
- CULPEPER, J. Reflections on Impoliteness, Relational Work and Power. In: BOUSFIELD, D; LOCHER, M. (Ed.). *Impoliteness in Language: Studies on its Interplay with Power in Theory and Practice*. Berlin and New York: Mouton de Gruyter, 2007. p. 17-44.
- CULPEPER, J.; HAUGH, M. *Pragmatics and the English Language*. Basingstoke: Palgrave Macmillan, 2014.
- CULPEPER, J.; HAUGH, M.; KADAR, D. *The Palgrave Handbook of Linguistic (Im)politeness*. Palgrave: Basingstoke, 2017.
- CULPEPER, J.; TERKOURAFI, M. Pragmatic approaches (im)politeness. In: CULPEPER; HAUGH; KADAR (Orgs.). *The Palgrave Handbook of Linguistic (Im)politeness*. Londres: Palgrave Macmillan, 2017. p. 11-39.
- DALY, H. On Insults. *Journal of the American Philosophical Association*, v. 4, p. 510-524, Dec. 2018.
- DE MACÊDO, C. M. M. *A reclamação e o pedido de desculpas: uma análise semântico-pragmática de cartas no contexto empresarial*. Tese (Doutorado em Linguística Aplicada e Estudos da Linguagem) – PUC São Paulo, São Paulo, 1999.
- DEUTSCHMANN, M. *Apologising in British English*. Tese (Doutorado em Línguas Modernas) – Writings from Modern Languages, Umeå University: Umeå. 2003.
- EELLEN, G. *A critique of politeness theories*. Manchester: St. Jerome Publishing, 2001.
- ELIAS, N. *O Processo Civilizador: Uma História dos Costumes*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 1990. vol. 1.
- FARIA, R. Address and Impoliteness in Online Polylogues / Indelicadeza e tratamento linguístico em polílogos online. *Caligrama: Revista de Estudos Românicos*, v. 24, n. 2, p. 137-161, ago. 2019. Disponível em: <http://www.periodicos.letras.ufmg.br/index.php/caligrama/article/view/14222>. Acesso em: 11 nov. 2020.
- FRANÇA, V. *Celebridades no século XXI: transformações no estatuto da fama*. Porto Alegre: Sulina, 2012.
- GOFFMAN, E. A representação do eu na vida cotidiana. Tradução de Maria Célia Santos Raposo. 17. ed. Petrópolis: Vozes, 2009.
- GOFFMAN, E. On face-work: an analysis of ritual elements in social interaction. *Psychiatry: Journal for the Study of Interpersonal Processes*, v. 18, p. 213-231, 1955.
- GOFFMAN, E. *Relations in Public*. Nova Iorque: Basic Books, 1971.
- GOFFMAN, E. *Ritual de interação: ensaios sobre o comportamento Face a Face*. Petrópolis: Vozes, 2011.

- GRAHAN, S.; HARDAKER, C. (Im)politeness in Digital Communication. In: CULPEPER; HAUGH; KADAR (Orgs.). *The Palgrave Handbook of Linguistic (Im)politeness*. Londres: Palgrave Macmillan, 2017. p. 785-814.
- GRICE, H. *Studies in the Way of Words*. Cambridge: Harvard University Press, 1989.
- GU, Y. Politeness phenomena in modern Chinese. *Journal of Pragmatics*, v. 14, n. 2, p. 237-257, Apr. 1990.
- HANNA, B. E.; DE NOOY, J. *Learning Language and Culture via Public Internet Discussion Forums*. Nova Iorque: Palgrave Macmillan, 2009.
- HAUGH, M. Disentangling face, facework and im/politeness. *De Gruyter*, v. 1, n. 1, p. 46-73, Mar. 2013.
- HAUGH, M. *Im/politeness Implicatures*. Berlin: Mouton de Gruyter, 2015.
- HAUGH, M. Im/politeness, social practice and the participation order. *Journal of Pragmatics*, v. 58, p. 52-72, Nov. 2013.
- HERITAGE, J.; RAYMOND, C. W.; DREW, P. Constructing apologies: Reflexive relationships between apologies and offenses. *Journal of Pragmatics*, v. 142, p. 185-200, 2019.
- HERNÁNDEZ-FLORES, N. Politeness Ideology in Spanish Colloquial Conversation: the case of advice. *Pragmatics*, v. 1, n. 9, p. 37-49, 1999.
- HERRING, S. C. A. faceted classification scheme for computer-mediated discourse. *Language@Internet*, v. 4, 2007. Disponível em: <https://www.languageatinternet.org/articles/2007/761>. Acesso em: 3 nov. 2020.
- IDE, S. Preface: the search for integrated universals of linguistic politeness. *Multilingua*, v. 12, p. 7-11, 1993.
- KAMPF, Z. Public (non-) apologies: The discourse of minimizing responsibility. *Journal of Pragmatics*, v. 41, n. 11, p. 2257-2270, 2009.
- KAUL DE MARLANGEON, S. Contribuições para o estudo da descortesia verbal. In: CABRAL; SEARA; GUARANHA (Org.). *Descortesia e Cortesia: expressão de culturas*. São Paulo: Cortez, 2017. p. 93-108.
- KERBRAT-ORECCHIONI, C. Abordagem intercultural da polidez linguística: problemas teóricos e estudo de caso. In: CABRAL; SEARA; GUARANHA (Org.). *Descortesia e Cortesia: expressão de culturas*. São Paulo: Cortez, 2017. p. 17-56.
- KERBRAT-ORECCHIONI, C. *Os atos de linguagem no discurso: teoria e funcionalismo*. Niterói: Editora da Universidade Federal Fluminense, 2005.
- KOIKE, D. Os frames culturais na fala: expectativas para a (des)cortesia. In: CABRAL; SEARA; GUARANHA (Org.). *Descortesia e Cortesia: expressão de culturas*. São Paulo: Cortez, 2017. p. 57-92.

- LAKOFF, R. T. *The Language War*. Oakland: University of California Press, 2001.
- LAKOFF, R. T. The logic of politeness: Minding your p's and q's. In: CORUM, C.; SMITH-STARK, T.; WEISER, A. (Eds.). *Papers from the Ninth Regional Meeting of the Chicago Linguistic Society*. Chicago, IL: Chicago Linguistic Society, 1973. p. 292-305.
- LANGLOTZ, A. (Im)politeness and Emotion. In: CULPEPER; HAUGH; KADAR (Org.). *The Palgrave Handbook of Linguistic (Im)politeness*. Londres: Palgrave Macmillan, 2017. p. 287-322.
- LANGLOTZ, A.; LOCHER, M. A. Ways of communicating emotional stance in online disagreements. *Journal of Pragmatics*, v. 44, n. 12, p. 1591-1606, 2012.
- LEECH, G. *Principle of pragmatics*. London, England: Longman, 1983.
- LEECH, G. *The pragmatics of politeness*. New York: Oxford University Press, 2014.
- LEVINSON, S. C. *Pragmática*. São Paulo: Martins Fontes, 2007.
- LOCHER, M. A. *Polite behavior within relational work: The discursive approach to politeness*, v. 25, n. 3, 2006, p. 249-267.
- LOCHER, M.; WATTS, R. Politeness theory and relational work. *Journal of Politeness Research*, v. 1, n. 1, p. 9-33, 2005.
- LUTSKY, U.; KEHOE, A. I apologise for my poor blogging: Searching for Apologies in the Birmingham Blog Corpus. *Corpus Pragmatics*, v. 1, n. 1, p. 37-56, 2017.
- MACHADO DE ASSIS, J. M. *Memorial de Aires*. São Paulo: Ática, 1976.
- MAÍZ-ARÉVALO, C. *Losing Face on Facebook: Linguistic Strategies to Repair Face in a Spanish Common Interest Group*. 2019.
- MÁRQUEZ-REITER, R. *Linguistic Politeness in Britain and Uruguay: A Contrastive Study of Requests and Apologies*. Amsterdam: John Benjamins Publishing, 2000.
- MATLEY, D. Let's see how many of you mother fuckers unfollow me for this: The pragmatic function of the hashtag #sorrynotsorry in non-apologetic Instagram posts. *Journal of Politeness Research*, v. 133, p. 66-78, 2018.
- MILLS, S. Sociocultural Approaches to (Im)politeness. In: CULPEPER; HAUGH; KADAR (Org.). *The Palgrave Handbook of Linguistic (Im)politeness*. Londres: Palgrave Macmillan, 2017. p. 41-60.
- MILLER, V. *Understanding Digital Culture*. Nova Iorque: SAGE Publications, 2012.
- O'KEEFFE, A.; MCCARTHY, M. Historical perspective: What are corpora and how have they evolved?. In: O'KEEFFE; MCCARTHY (Ed.). *The Routledge Handbook of Corpus Linguistics*. London: Routledge, 2010. p. 3-13.
- OGIERMANN, E. *On Apologizing in Negative and Positive Politeness Cultures*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 2009.

OLIVEIRA, A. L. A.; CARNEIRO, M. #CAGUEI: agressividade no *Twitter*. *Revista (Con) Textos Linguísticos*, v. 22, n. 12, 2018.

OLIVEIRA, A. L.; CUNHA, G.; AVELAR, F. Emojis como estratégias de reparo em ambiente digital. *Trabalhos em linguística aplicada*, v. 57, n. 3, p. 1615-1635, 2018.

OTT, B. L. The age of *Twitter*: Donald J. Trump and the politics of debasement. *Critical Studies in Media Communication*, v. 34, n. 1, p. 59-68, 2017.

PACHECO, P. Silva critica quem “conhece Britney e não Vinicius de Moraes” e se desculpa. *UOL*, São Paulo, 30 nov. 2018. Disponível em: <https://entretenimento.uol.com.br/noticias/redacao/2018/11/30/silva-critica-quem-conhece-britney-e-nao-vinicius-de-moraes-e-se-desculpa.htm>. Acesso em: 2 nov. 2020.

PAGE, R. Saying ‘sorry’: corporate apologies posted on *Twitter*. *Journal of Pragmatics*, v. 62, p. 30-45, 2014.

PILLER, I. *Intercultural communication: A Critical Introduction*. Edinburgh: University Press, 2011.

RUSHDY, A. *After Injury: A Historical Anatomy of Forgiveness, Resentment, and Apology*. Oxford: Oxford University Press, 2018.

RUSHDY, A. The art of the public apology. *The Conversation*, Nova Iorque, 30 jan. 2018. Disponível em: <https://theconversation.com/the-art-of-the-public-apology-90425>. Acesso em: 3 out. 2020.

SANDLIN, J. K.; GRACYALNY, M. L. Seeking sincerity, finding forgiveness: YouTube apologies as image repair. *Elsevier*, v. 44, n. 3, p. 393-406, 2018.

SEARA, I. Contribuindo para o estudo da (des)cortesia verbal: estratégias de atenuação e de intensificação nas interações. In: CABRAL; SEARA; GUARANHA (Org.). *Descortesia e Cortesia: expressão de culturas*. São Paulo: Cortez, 2017. p. 17-56.

SEARLE, J. *Speech acts: An essay in the philosophy of language*. Cambridge: Cambridge University Press, 1969.

SEARLE, J.; VANDERVEKEN, D. *Foundations of illocutionary logic*. Cambridge, England: Cambridge University, 1985.

SHARIFIAN, F. *Cultural Conceptualisations and Language Theoretical framework and applications*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, 2011.

SHARIFIAN, F. *Cultural Linguistics*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, 2017.

SIFIANOU, M. (im)Politeness and Cultural Variation. In: CULPEPER; HAUGH; KADAR (Orgs.). *The Palgrave Handbook of Linguistic (Im)politeness*. Londres: Palgrave Macmillan, 2017. p. 571-599.

SKETCH ENGINE: software livre. Disponível em: <https://www.sketchengine.eu/>. Acesso em: 2 nov. 2020.

SMITH, N. *I was wrong: the meaning of apologies*. Cambridge: Cambridge University Press, 2008.

SPENCER-OATEY, H. Rapport management: A framework for analysis. In: SPENCER-OATEY, H. *Culturally Speaking: Managing Rapport through Talk Across Cultures*, 2000. p. 11-46.

SPENCER-OATEY, H. Theories of identity and the analysis of face. *Journal Pragmatics*, v. 39, p. 639-635, 2007.

TERKOURAFI, M. Politeness and formulaicity: evidence from Cypriot Greek. *Journal of Greek Linguistics*, v. 3, n.1, p. 179-201, 2002.

TERKOURAFI, M. Toward a unified theory of politeness, impoliteness, and rudeness. BOUSFIELD, D.; LOCHER, M. A. (Ed.) *Impoliteness in Language*. Berlin, New York: De Gruyter Mouton, 2008. p. 45-76.

TERKOURAFI, M.; KADAR, D. Convention and Ritual (Im)politeness. In: CULPEPER; HAUGH; KADAR (Org.). *The Palgrave Handbook of Linguistic (Im)politeness*. Londres: Palgrave Macmillan, 2017. p. 171-195.

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

YUS, F. *Cyberpragmatics: Internet-mediated Communication in Context*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 2011.

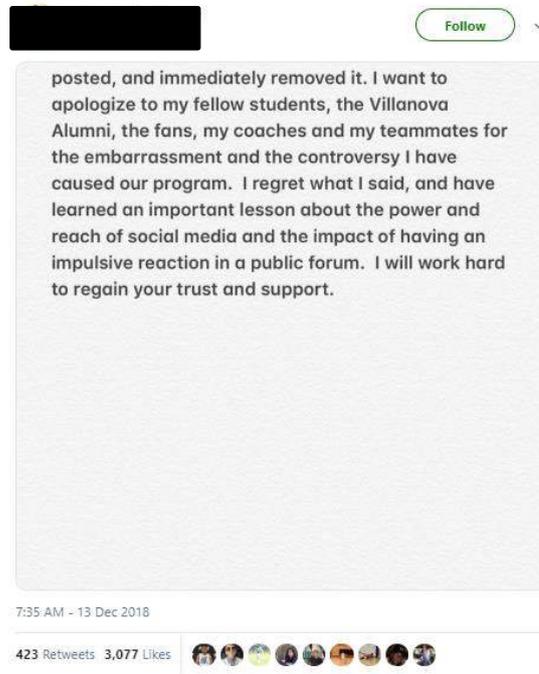
## ANEXO A – DADOS BRUTOS DAS POSTAGENS EM LÍNGUA INGLESA



11.ig:

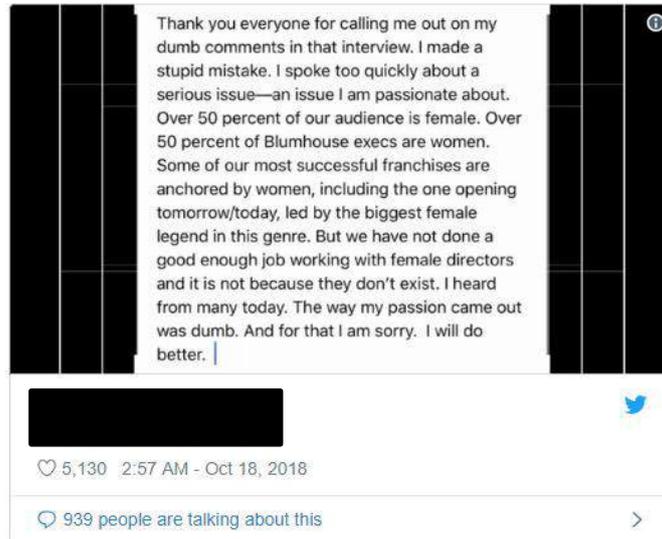


14.ig:



17.ig:





21.ig:



22.ig:

28.ig:

Replying to @Amandaa7922

Ugh I hate that word! Why did I even say that? You are a million percent right and I actually greatly dislike when people use that word! I will do better! I am sorry! 😞 much love today

♡ 6,876 1:04 PM - Jul 20, 2018

🗨 325 people are talking about this >

I was misrepresented in a recent interview over the wknd & it's important to clarify the meaning. It was intended to be entirely complimentary but unfortunately, my words were twisted & taken out of context. I want to be clear. The respect that I have for my peers is immeasurable!

♡ 32.1K 7:16 PM - Aug 21, 2018

🗨 3,548 people are talking about this >

I get to experience first hand their tireless commitment, their work ethic, the endless days, the lack of sleep, separation from family and friends, stress of traveling, the toll on physical and mental health, yet they still make it all look effortless and beautiful.

♡ 13K 7:16 PM - Aug 21, 2018

🗨 1,478 people are talking about this >

I'm inspired by so many of these people i have had the good fortune to work alongside! There's no way i could EVER hate on that ❤️ I want everyone to win. SLAY ALWAYS.

♡ 13.1K 7:16 PM - Aug 21, 2018

🗨 1,835 people are talking about this >

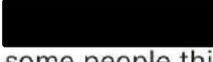
 

Cultivate kindness today and always.

♡ 101K 7:16 PM - Aug 21, 2018

🗨 31K people are talking about this >

29.ig:

  It's come to my attention that some people think I was "fat shaming" with this post. That could not be further from my intentions. I love Thanksgiving and unfortunately my eyes are often bigger than my stomach, and I tend to eat so much I make myself sick. This was a joking reminder to myself not to do that. I'm terribly sorry that people were offended by my attempt at humor. Any one that knows me, knows I would never intentionally "shame" any one on any basis. I am a champion of all people.

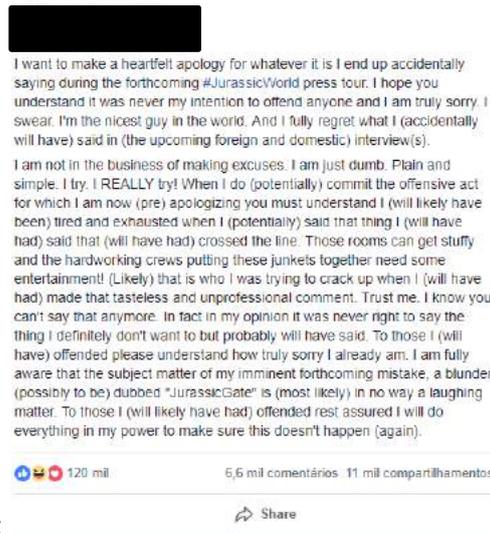
♡ 

20h 2,222 likes Reply

30.ig:



35.ig:



38.ig:



41.ig:

42.ig:



The too brief investigation of allegations against Kavanaugh infuriated me. Angrily I tweeted w/o thinking my choice of words would be enraging to black women who doubly suffer, both by being women and by being black. I am an ally and stand with you; always have. And I apologize.

8:23 PM - 4 Oct 2018

44.ig:



I didn't mean to sound insensitive about Chester. Just dealing with a range of emotions today. Love you Chester. I'm pissed that you did this, but I know this could have been me back in the day after getting wasted one night.

18 mil 1,8 mil comentários 765 compartilhamentos

Compartilhar

## ANEXO B – DADOS BRUTOS DAS POSTAGENS EM LÍNGUA PORTUGUESA

Gente do céu o que foi isso? Eu não escrevi isso não! Galera que mexe no meu Twitter que porra e essa?  
[twitter.com/soleme/status...](https://twitter.com/soleme/status...)

6,551 1:10 PM - May 17, 2018 - Uberlândia, Brasil 

 1,484 people are talking about this 

Jamais escreveria uma coisa dessas

4,671 1:12 PM - May 17, 2018 - Uberlândia, Brasil 

 678 people are talking about this 

pode ter certeza que quem fez isso não trabalha mais comigo, eu mais que ninguém sei o quão pesado e isso! Me desculpem por terem lido isso.

7,822 1:17 PM - May 17, 2018 - Uberlândia, Brasil 

 1,179 people are talking about this 

04.pt:

Mtt falta de noção mds

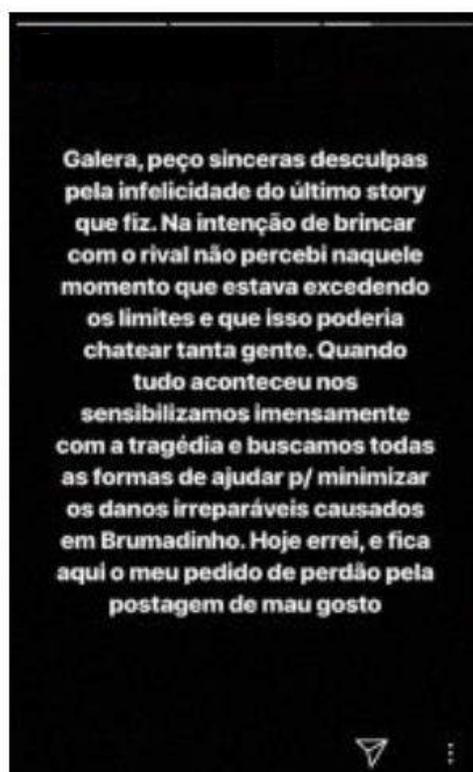
5,242 1:24 PM - May 17, 2018 - Uberlândia, Brasil 



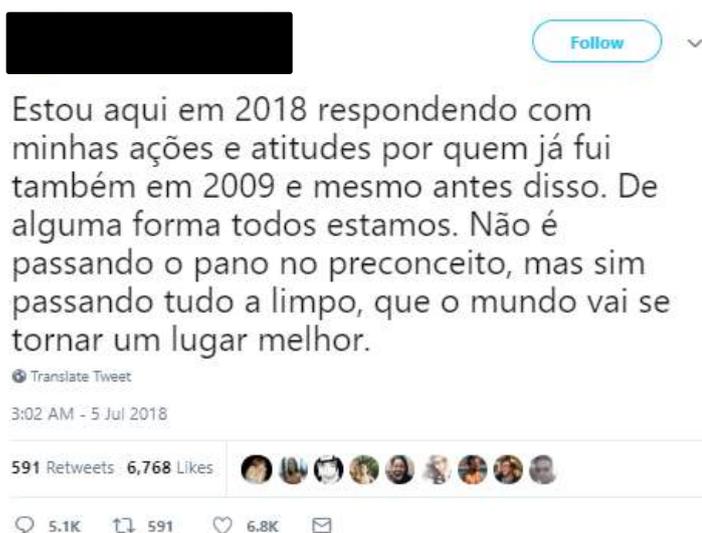
Eu gostaria de pedir desculpas pelo erro e podem ter certeza que não tem ninguém mais chateado do queria eu por não ganharmos.

06.pt:

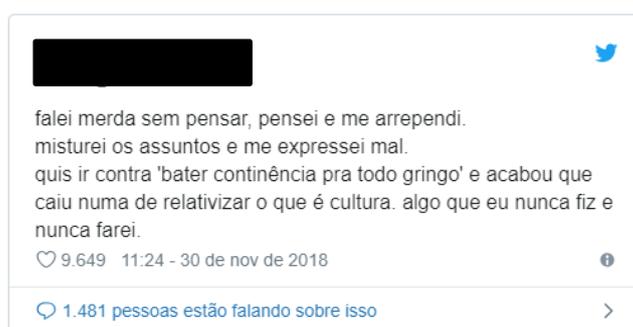
6 hours ago via TweetCaster  Favorite  Retweet  Reply



14.pt:



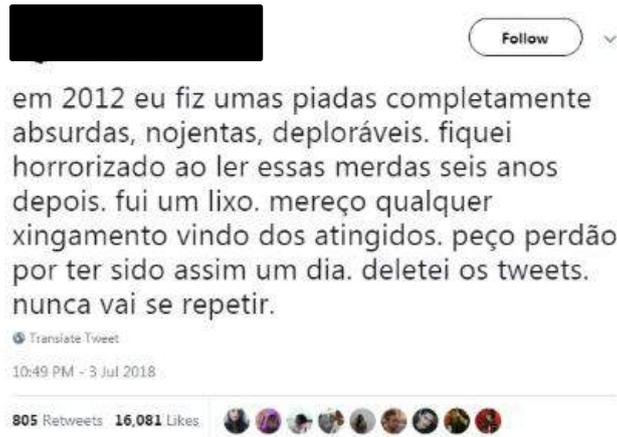
18.pt:



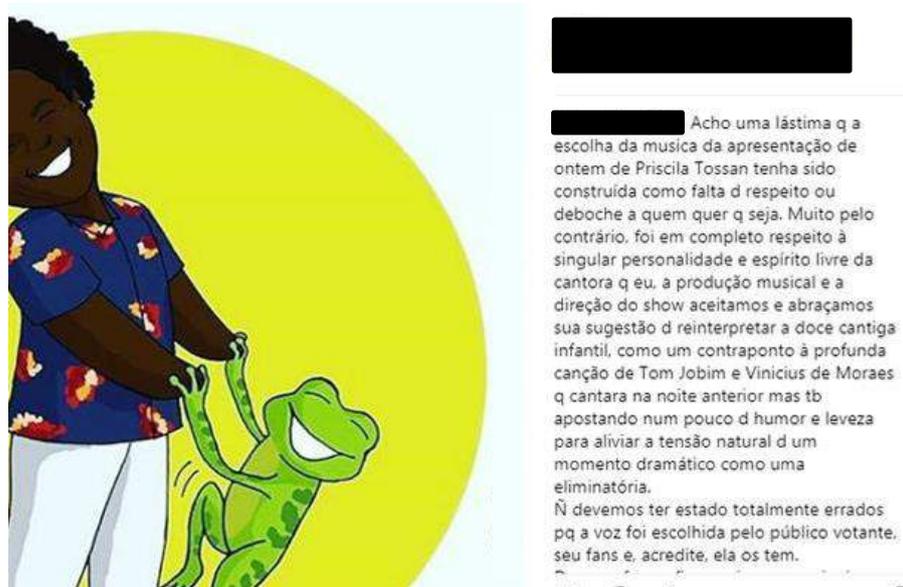
22.pt:



23.pt:



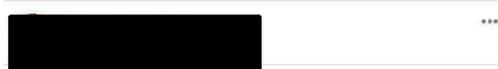
25.pt:



30.pt:



36.pt:



**Espero que me desculpem.**  
**Quero que todos saibam que eu jamais iria comemorar a morte de uma pessoa, e muito menos a morte de uma criança.**  
**Com a postagem que fiz, que era compartilhamento da postagem de outra pessoa, eu só queria saber como as pessoas reagiriam, mas agora eu sei que fiz isso de uma forma muito infeliz.**  
**Fico contente que a reação negativa, porque isso mostra que as pessoas não perderam a sensibilidade, mas fico muito triste por ver que mesmo as pessoas que me conhecem tenham achado de verdade que eu seria capaz de um mal sentimento.**

39.pt:



**216** **274k** **1135**  
 publicaçõ... seguidores seguindo

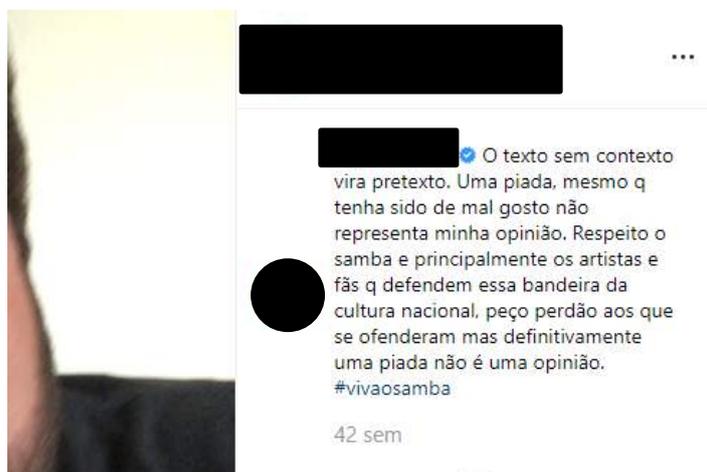
Seguir



Peço desculpas a todos que ofendi. Espero que entendam, eu estava sob uso de remédios muito fortes. A parti de hoje vou ajudar instituições e pobres.

VER TRADUÇÃO

43.pt:



47.pt:

