

A POLIDEZ LINGUÍSTICA EM CONSELHOS DE CHATBOTS: UM ESTUDO COMPARATIVO E EXPERIMENTAL

Geórgia Maria Feitosa e Paiva*

RESUMO

A polidez linguística é uma ferramenta importante nas interações entre humanos e Inteligências Artificiais (IAs), ajudando a simular conversas humanas ao criar laços afetivos. Tomando como base os estudos de Brown e Levinson (1987), Paiva (2008;2020) Araujo e Araujo (2024), este estudo investigou como os chatbots Gemini, ChatGPT e Copilot humanizam seus conselhos utilizando estratégias de polidez. A pesquisa foi mista, exploratória, comparativa e experimental, e analisou como esses chatbots alternam padrões de polidez. Os resultados indicaram que os conselhos iniciais e humanizados usaram um padrão de estratégias nas duas etapas do teste, sendo que na segunda etapa, o Gemini e o ChatGpt demonstraram maior proximidade, empatia e intimidade e o Copilot foi o que menos humanizou seu conselho. Conclui-se que, embora haja um grupo de quarenta estratégias, os três chatbots mostraram que possuem uma preferência algorítmica por certas estratégias de polidez.

Palavras-chave: Polidez linguística. Conselho.Chatbot.Linguagem Humanizada

* Doutora em Linguística, professora do Instituto de Linguagens e Literaturas, do Mestrado Interdisciplinar em Humanidades e do Mestrado em Estudos da Linguagem da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira. E-mail: georgiafeitosa@unilab.edu.br. Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-2915-9416>

LINGUISTIC POLITENESS IN CHATBOTS ADVICE: A COMPARATIVE AND EXPERIMENTAL STUDY

ABSTRACT

Linguistic politeness is an important tool in interactions between humans and Artificial Intelligences (AIs), helping to simulate human conversations by creating emotional bonds. Based on the studies by Brown and Levinson (1987), Paiva (2008; 2020), and Araujo and Araujo (2024), this study investigated how the chatbots Gemini, ChatGPT, and Copilot humanize their advice using politeness strategies. The research was a mixed-method, exploratory, comparative, and experimental design, and analyzed how these chatbots alternate politeness patterns. The results indicated that the initial and humanized advice used a pattern of strategies in both stages of the test. In the second stage, Gemini and ChatGPT demonstrated greater closeness, empathy, and intimacy, while Copilot was the one that humanized its advice the least. It is concluded that, although there is a group of forty strategies, the three chatbots showed an algorithmic preference for certain politeness strategies.

Keywords: Linguistic politeness. Advice. Chatbot. Humanized language

CORTESÍA LINGÜÍSTICA EN EL ASESORAMIENTO DE CHATBOTS: UN ESTUDIO COMPARATIVO Y EXPERIMENTAL

RESUMEN

La cortesía lingüística es una herramienta importante en las interacciones entre humanos e Inteligencias Artificiales (IA), ya que ayuda a simular conversaciones humanas mediante la creación de vínculos emocionales. Basado en los estudios de Brown y Levinson (1987), Paiva (2008; 2020) y Araujo y Araujo (2024), este estudio investigó cómo los chatbots Gemini, ChatGPT y Copilot humanizan sus consejos mediante estrategias de cortesía. La investigación, con un diseño exploratorio, comparativo y experimental de método mixto, analizó cómo estos chatbots alternan patrones de cortesía. Los resultados indicaron que el consejo inicial y el humanizado utilizaron un patrón de estrategias en ambas etapas de la prueba. En la segunda etapa, Gemini y ChatGPT demostraron mayor cercanía, empatía e intimidad, mientras que Copilot fue el que menos humanizó sus consejos. Se concluye que, si bien existe un grupo de cuarenta estrategias, los tres chatbots mostraron una preferencia algorítmica por ciertas estrategias de cortesía.

Palabras clave: Cortesía lingüística. Consejos. Chatbot. Lenguaje humanizado.

1 INTRODUÇÃO

Emergindo das interações cotidianas, profissionais e socioafetivas, a polidez compõe um conjunto de estratégias que operam em diferentes níveis e naturezas relacionais. Elas podem ocorrer através da materialização linguística e são fortemente influenciadas pelas emoções, intenções e interesses de seus agentes, especialmente no que diz respeito à manutenção de laços sociais.

Entre os anos 70 e 80, os linguistas propuseram que, universalmente, cada ser humano transita entre escolhas racionais para atingir metas pessoais e sociais, na medida em que satisfazê-las também oferece ao enunciador alguma vantagem nesta condução da interação (Paiva, 2020). Concomitante a este período, a história atravessava grandes mudanças, surgia naquela época algumas sementes que fundaram o pensamento positivista neoliberal (Brinkman, 2022), como a crença de que todos podemos nos curar sozinhos, e, não menos importante, assistíamos ao desenvolvimento acelerado das tecnologias e o surgimento da internet.

Muitos anos depois, nos deparamos com a incorporação das chamadas Inteligências Artificiais (IAs) operando como recursos importantes do pensamento neoliberal, desafiando os humanos a confiarem na sua capacidade de lidar sozinhos com situações difíceis, mesmo que para isso precisem da tecnologia. Neste cenário, o uso das IAs estão indo além da realização das tarefas cotidianas, do manejo das atividades profissionais, ela está sendo incorporada no nosso tempo livre e na nossa necessidade afetiva.

Assim, ao invés de procurarmos por outros humanos para nos relacionar ou mesmo interagir, buscamos, antes, as respostas de nossas necessidades nas próprias IA's, é o caso dos chatbots¹, que têm se destacado para a resolução de problemas pessoais, como destacaram os portais CNN Brasil e a BBC News sobre este tipo de atividade no ano de 2024. Tal usabilidade também ensejou a adaptação e criação de chatbots exclusivos para esta finalidade como o PsiVitual, que, segundo eles, contribuirá “para amenizar os efeitos da solidão entre pessoas adultas e idosos”.

O conselho é um gênero discursivo marcado pelo uso de estratégias de engajamento e polidez que visam instaurar uma ideia de conforto, segurança e empatia, facilitando a criação de laços sociais. Geralmente ele ocorre dentro de uma conversa, que pode ser oral ou escrita com volume textual maior ou menor, a depender do engajamento dos falantes do nível de poder, afeto e intimidade entre eles.

Diante disso, este artigo surgiu com o seguinte objetivo: compreender como os chatbots gemini, chatgpt e copilot humanizam seus conselhos através de estratégias de polidez linguística. Para isso, realizei uma pesquisa exploratória, descritiva, experimental e comparativa, pela qual comparei como cada um dos chatbots pesquisados fornecem conselhos padronizados e em que medida eles alternam seus padrões de polidez para adaptar a um conselho mais humanizado.

Além das considerações iniciais e finais, este texto está dividido em três seções, na primeira discuto sobre a relação entre polidez linguística e linguagem humanizada em chatbots, no segundo apresento a metodologia da pesquisa, e no terceiro apresento os resultados do experimento.

¹ Segundo o site Getbots, somente em 2023, no Brasil existiam cerca de 671 mil chatbots.

2 POLIDEZ LINGUÍSTICA E LINGUAGEM HUMANIZADA

Os estudos de polidez linguística partem do pressuposto de que quanto mais harmônicas as interações, melhor conviveremos uns com os outros em sociedade. Para Brown e Levinson (1987), ao interagir com outras pessoas, estamos, necessariamente, usando a polidez para realizar metas comunicativas e sociais. Cabem às metas comunicativas informar sobre aquilo que queremos, enquanto às metas sociais cabem os nossos diferentes desejos de ser apreciado, dar e receber afeto, por exemplo.

Para construir a teoria, os autores partem da concepção de adulto racional, àquele com a autonomia de decidir de que forma ele conciliará as metas sociais e comunicativas em suas interações. Segundo os autores, o adulto racional pode escolher entre enunciar de forma: a) polida e clara (on-record); b) polida e indireta (off-record) e; c) de forma objetiva, sem polidez (bald-on-record) com previsão de reparo no discurso, ou não.

Os linguistas consideram que a polidez manipula a linguagem para satisfazer os anseios sociais, e isto é possível porque cada adulto racional mantém dentro de si dois desejos importantes: o desejo de preservar o seu território, a sua intimidade (face negativa) e o desejo de ser apreciado socialmente (face positiva). A escolha do sujeito será orquestrada pelo manejo da linguagem de modo que as faces positivas e negativas dos envolvidos na interação sejam preservadas. Neste caso, ao agir de forma polida, o sujeito racional buscará evitar causar danos às faces que estarão em jogo, optando por estratégias que o ajudem a alcançar suas metas comunicativas e sociais.

Assim, todos os enunciados preveem um desfecho que interferirá em maior ou menor grau no trabalho de faces dele e de seu interlocutor. Influenciando esta decisão, estão informações contextuais, que Brown e Levinson (1987) chamaram de variáveis, a saber: o poder, que diz respeito a relação simétrica ou assimétrica estabelecida na interação, a intimidade entre os interlocutores e o peso do ato ameaçador de face, que diz respeito a força do que foi enunciado. Os atos ameaçadores de face partem da ideia de que na interação qualquer enunciado pode provocar em algum nível um dano a face, por exemplo, uma pergunta exige a resposta como par conversacional, suscitando no interlocutor algum grau de pressão para se posicionar ao que foi perguntado, e esta pressão afeta a face negativa dele, uma vez que, este é o seu território pessoal. Culpeper e Tantucci (2021) chamam isso de princípio da reciprocidade.

Para avaliar os possíveis danos e consequências desses atos, ao interagirmos realizamos uma espécie de cálculo mental prevendo diferentes repercussões em cenários instaurados a partir da estratégia que escolhemos enunciar e para isso usamos como recursos: o conhecimento da linguagem, a relação existente entre os participantes, e a possibilidade de cuidar da imagem de si e do outro na interação.

No cenário dos assistentes pessoais virtuais, não temos a interação humano-humano, no entanto, temos um algoritmo capaz de recolher padrões de interações humanas e calcular respostas possíveis às indagações dos usuários. Assim, as inteligências artificiais parecem operar de forma semelhante aos humanos, assumindo determinados parâmetros para escolher qual resposta é a mais adequada, quando perguntadas por seus usuários.

Como realizei uma pesquisa experimental, decidi perguntar aos chatbots gemini, copilot e chatgpt quais seriam esses parâmetros, critérios de elaboração das respostas que oferecem. As respostas demonstraram que cada assistente pessoal virtual opera segundo diferentes parâmetros, que se assemelham em alguma medida, como pode ser visto no:

Quadro 1 - Parâmetros para proposição de respostas aos usuários

| PARÂMETROS | COPILOT | CHATGPT | GEMINI |
|------------|---------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|
| 1 | Contexto da Conversa | Contexto da Conversa | Compreensão da consulta |
| 2 | Intenção do Usuário | Intenção da Pergunta | Recuperação das informações |
| 3 | Informação Disponível | Semântica e significado das palavras | Processamento e síntese |
| 4 | Linguagem Natural | Probabilidade e estatísticas | Geração da resposta |
| 5 | Regras e Padrões de Conversação | Coerência e fluência | Avaliação e melhoria |
| 6 | Segurança e ética | Filtros de Segurança e qualidade | Segurança e ética |
| 7 | | Relevância e informações disponíveis | |
| 8 | | Preferências e personalização | |

Fonte: Copilot, Gemini, e Chatgpt (2025)

O Copilot informou que usa seis parâmetros para escolher qual a resposta mais adequada a demanda do usuário. Ele consegue, pelo enunciado do usuário, identificar o contexto, a intenção, a estrutura gramatical da mensagem, ou estilo. A partir daí, busca em um banco de dados informações que possam basear sua resposta e acerca do conteúdo delas, ele decide se essas informações podem conflitar com seus valores éticos, para só aí empregar uma estrutura conversacional de língua natural uma resposta ao usuário.

Já o Chatgpt relatou que usa oito parâmetros, além dos citados pelo Copilot, ele usa o banco de dados para estimar uma probabilidade de acerto, e depois manipula a mensagem conforme a coerência, a relevância e as preferências do usuário, ou seja, para este assistente pessoal o repertório de informações disponíveis, inclusive o histórico de conversas contribuem para a escolha das respostas.

O Gemini, por sua vez, além dos parâmetros usados pelos outros chatbots trabalha com a geração de respostas buscando o tom e o estilo mais aproximado da variedade linguística usada pelo usuário. Esta informação será confirmada nos resultados do nosso experimento.

Vale ressaltar que os chatbots estão condicionados a buscar dados dentro de um repertório de língua natural, e, em tese, devem, para atender aos critérios éticos, buscar usá-los de forma neutra, no entanto, estudiosos como Araújo e Araújo (2024) e Noble (2021) compreendem que a natureza algorítmica que engendra cada um dos assistentes se baseia em um padrão que busca as mesmas fontes, tornando, assim, essa neutralidade questionável, caracterizando o que Gillespie (2018) chama de preferência algorítmica.

Diante disso, os chatbots devem avaliar dentro de conjunto possibilidades de enunciar um conselho quais estratégias de polidez linguística que usamos nas nossas interações humano-humano são as mais adequadas quando forem solicitados a isso. No estudo realizado com três línguas Brown e Levinson

(1987) observaram que os falantes nativos padronizavam a polidez. Eles identificaram quarenta estratégias organizadas em três categorias: estratégias de polidez positiva (on-record), estratégias de polidez negativa (on-record) e estratégias de polidez off-record, que compõem as estratégias indiretas, tais como metáforas, ironias, entre outras.

Para este estudo, recategorizei as estratégias de polidez propostas pelos autores a partir da noção de humanização da linguagem. Para isso, me baseei na proposta de De Marco et al. (2013), o qual considera que existem dois tipos de humanização, a primeira diz respeito a inserção de valores morais aprendidos no decorrer da história do indivíduo que o auxiliam a optar por ações mais éticas e empáticas. Esta humanização está dentro da psiquê humana, já o outro tipo, os autores chamaram de humanização superficial, que segundo eles é “traduzida em polidez e simulacro de interesse e respeito pelo outro” (p.686). Desconsiderando a intencionalidade, creio que a polidez possa ser usada como recurso para humanizar a linguagem, e a depender de como for usada, pode gerar efeitos, sensações e emoções que sinalizam maior proximidade entre os participantes da interação.

Partindo das estratégias de polidez propostas pelos autores e da revisão realizada em estudo anterior (Paiva, 2020), que tomou como base a comunicação não violenta e sua interface com a polidez linguística, proponho analisar os dados coletados deste experimento sob o prisma da metáfora conceitual INTIMIDADE EMOCIONAL É PROXIMIDADE FÍSICA e EMOÇÕES INTENSAS SÃO CALOR (Lakoff; Johnson, 1980) e Lima (2003).

Tal opção se dá pelas seguintes razões: a) as estratégias de polidez podem atenuar ou intensificar a responsabilidade do enunciador com aquilo que enuncia; b) as estratégias evitativas minimizam o peso da sua participação, diminuindo os riscos a sua própria face, demonstrando frieza; c) as estratégias também podem demarcar a presença deste enunciador, dando a impressão que ele se coloca mais em risco, que ele se aproxima mais do interlocutor, construindo uma imagem de pessoa mais emotiva, acalourada; e d) além delas há aquelas que a transitam, a depender do contexto entre a evitação e asserção desse sujeito, às quais chamo de “mornas”.

Diante disso, considerando a proximidade, a intimidade como manifestações quentes, portanto mais humanas, a evitação dessa proximidade como estratégias frias, menos humanas, e na sua interseção estratégias mornas que indicam um relativo nível de interesse em se manter presente, portanto, mais vulnerável na interação.

Assim, buscando compreender os dados a partir da metáfora do CALOR É PROXIMIDADE, organizei as quarenta estratégias em três categorias (frias, mornas e quentes), que apresentam o grau de comprometimento, e participação do locutor com aquilo que enuncia, como vemos no Quadro 2.

Quadro 2 - Termômetro da polidez

| Frias | Mornas | Quentes |
|--|---|---|
| 1.nominzalize, seja formal | 1.intensifique o interesse do interlocutor | 1.use marcadores de identidade e grupo |
| 2.impessoalize (evite eu e você) | 2.busque concordar | 2.foque nos interesses do interlocutor |
| 3.seja indireto | 3.evite discordar | 3.exagere (elogios) |
| 4.restrinja-se | 4.ofereça/prometa | 4.inclua falante e interlocutor na mesma atividade |
| 5.use questões retóricas | 5.demonstre respeito | 5. delimite terreno comum |
| 6.seja ambíguo | 6.generalize | 6.minimize |
| 7.seja vago | 7.categorize um ato de ameaça a face como uma regra geral | 7.exagere |
| 8.Insinue | 8.forneça ou peça razões | 8.acerte uma troca recíproca |
| 9.Forneça pistas associativas | 9.pressuponha os interesses do interlocutor | 9.forneça presentes ao interlocutor |
| 10. use elipses | | 10.Brinque |
| 11.use pressuposições | | 11.minimize a imposição |
| 12.use tautologias | | 12.desculpe-se |
| 13.seja contraditório | | 13.aja como se estivesse em débito com o interlocutor |
| 14.seja irônico | | 14. use metáforas |
| 15.seja otimista sobre os interesses do interlocutor | | |
| 16.seja pessimista sobre os interesses do interlocutor | | |
| desloque o interlocutor | | |

Fonte: Autoria própria, com base no texto de Brown e Levinson (1987)

Com base nisso, este estudo, de natureza experimental, considerou as seguintes hipóteses de pesquisa: 1. nas respostas padronizadas, os três chatbots evitarão estratégias de polidez quentes, preferindo um repertório de estratégias frias e mornas; e 2. Quando solicitados a usar uma resposta mais humana, os chatbots usarão estratégias mais mornas e quentes, evitando estratégias frias. Na próxima seção, detalho o percurso metodológico adotado para este experimento.

3 METODOLOGIA

Trata-se de um estudo exploratório, pois o uso de chatbots para resolver as demandas cotidianas tem se tornado bastante constante nos últimos anos, especialmente no período pós-pandemia. Por ser um hábito cultural tão recente, “conhecer o fenômeno estudado tal como ele se apresenta ou acontece no contexto em que está inserido” (Ösch; Rambo; Ferreira, 2023, p.3) torna-se uma ferramenta importante para o entendimento de seu funcionamento e seus padrões de resposta.

Esta também é uma pesquisa descritiva, na medida em que busca detalhar com profundidade as características e os padrões encontrados nas respostas analisadas de IAs generativas, como é o caso dos chatbots analisados. Usei uma abordagem experimental (Campbell-Kibler, 2013), pois selecionamos, controlamos as variáveis a partir de um padrão pré-estabelecido desde o início do estudo, evitando enviesamentos. Após a coleta, partimos para uma análise comparativa das respostas fornecidas. Nesta etapa, conseguimos identificar como e de que forma os chatbots pesquisados entendem por humanizar.

Considerando as escolhas metodológicas assumidas para este estudo, busquei compreender como os chatbots pesquisados humanizam suas respostas através de estratégias de polidez linguística, e para isso, buscou-se dividir a coleta de dados em três etapas, a saber:

1. *Criação de um perfil básico de usuário no e-mail e nos chatbots gemini, copilot e chatgpt:* ²no dia 18 de fevereiro de 2025, às 09h30 da manhã foi criado um e-mail para uma persona do gênero feminino nascida no dia 02 de agosto de 1977. Aproximadamente quinze minutos depois, foram criados três perfis vinculados a este mesmo e-mail nos três chatbots. Na época da pesquisa, Joana Paiva tinha 47 anos de idade. Vale ressaltar que o gênero e a idade foram os únicos dados sociais fornecidos ao domínio do e-mail, e por conseguinte aos chatbots, pelos quais os testes foram realizados.

2. *Redação de um pedido de conselho inicial nos chatbots:* na mesma data, às 10h da manhã, Joana Paiva iniciou uma conversa com cada um dos chatbots usando o mesmo enunciado, composto de um cumprimento e um pedido: “oi, preciso de um conselho”, segundos depois, cada um dos chatbots analisados responderam ao turno inicial com a aceitação do pedido. O terceiro turno foi ocupado pelo pedido de conselho inicial, e o quarto turno enunciado por cada um dos chatbots apresentou a resposta ao pedido de conselho, que chamei de resposta inicial.

3. *Redação de um pedido de conselho humanizado:* depois do quarto turno, nas mesmas condições do pedido inicial, a persona faz um segundo pedido a todos os chatbots “Você pode me dar uma resposta mais humana?”. No sexto turno, as IA’s geram novas respostas considerando aspectos mais humanizados. A persona agradece e a conversa se encerra.

4 RESULTADOS E ANÁLISE

Depois da coleta de dados, as respostas aos pedidos de conselho nos diferentes chatbots passaram pela análise das seguintes categorias: a) organização retórica das respostas; b) identificação dos padrões de polidez na resposta inicial; e c) identificação dos padrões de polidez na resposta humanizada.

Com base nisso, iniciou-se a análise qualitativa e quantitativa sob a perspectiva comparativa, balizada pelas seguintes questões de pesquisa: i. até que ponto os chatbots gemini, chatgpt e copilot respondem a conselhos usando uma organização retórica similar? Em uma resposta inicial a um pedido de conselho, os chatbots pesquisados usam estratégias de polidez frias? Quando os chatbots são solicitados a alternar suas respostas para um tom mais humanizado, eles usam estratégias de polidez mais frias, mornas ou quentes? Eles mudam o padrão de organização retórica da resposta?

4.1 A organização retórica das respostas

Os chatbots trabalham com trocas conversacionais entre um usuário que pode estar logado ou não e algoritmos que, com base no repertório a eles condicionados, serão capazes de fornecer respostas aos comandos do usuário. Cada resposta ou pergunta, comentário, pedido enunciados pelo chatbot ou pelo usuário configuram um turno de fala, que para Galembeck (1993, p. 60) trata-se de “qualquer intervenção dos interlocutores (participantes do diálogo), de qualquer extensão”.

² Vale ressaltar que os chatbots nunca tinham sido usados no navegador em questão, ou por qualquer usuário, ou seja, dados contextuais como recursos de pesquisas anteriores que poderiam permitir algum nível de personalização não interferiram no teste.

No caso das interações online em plataformas de registro escrito, como é o caso do Chatgpt, Gemini e Copilot, os turnos não podem ser interrompidos, sobrepostos, ou mesmo tomados, eles são temporalmente e espacialmente delimitados, evitando ruídos de comunicação, o que poderia acontecer em uma conversa oral. Sendo assim, a organização retórica deles segue o padrão de conversa de chat e conforme implementado no experimento, eles (os chatbots) devem responder a três comandos da usuária cadastrada, como podemos ver no Quadro 2:

Comando 1: oi! Preciso de um conselho.
[...]
Comando 2: Estou chegando aos meus cinquenta anos e tenho me sentido muito angustiada e sozinha. Às vezes sinto palpitações, dores de cabeça intensa, medo, muito medo. Me sinto ansiosa em público e, embora deseje conversar mais com os familiares e amigos, sinto vergonha de me expor, falar sobre meus sentimentos. Certamente vão me julgar. Quero muito conhecer pessoas novas e ter mais laços afetivos. O que você me aconselha?
[...]
Comando 3: Você pode me dar uma resposta mais humana?
[...]

As respostas dos assistentes pessoais virtuais estarão condicionadas ao gênero temático discursivo conselho. Segundo Rosado e Melo (2006, p.151), “esse modo de organização se baseia em uma atividade de linguagem, o descrever, que consiste em fazer existir os seres nomeando-os, localizando-os e qualificando-os de maneira singular, através de um olhar sobre o mundo”. Para o autor, aconselhar implica em nomear, descrever e qualificar a ação indicando uma sugestão de mudança de comportamento ou estado de coisa.

Os três chatbots apresentam suas mensagens em turnos de fala organizadas segundo três sequências: a) sequência de abertura: resposta ao comando 1 da usuária, no caso ao cumprimento e pedido; b) sequência do pedido: resposta ao pedido (oferecimento de conselho); e c) fechamento da sequência: oferecimento de mais ajuda. As sequências b e c ocorrem duas vezes dada a natureza do experimento.

Nossa análise demonstrou que o chatbot Gemini usou mais turnos de falas que os demais, um total de 42 turnos. A maior diferença se deu na concentração na resposta ao primeiro movimento retórico, pelo qual o chatbot usou 14 turnos de fala para propor diferentes formas de fornecer ajuda a usuária, antes mesmo dela indicar o que ela precisava. Os demais chatbots usaram apenas um turno de fala para responder ao par conversacional pedido.

Em resposta ao segundo comando, o Chatgpt liderou ofertando sugestões em 21 turnos, enquanto o Gemini usou 15 turnos e o Copilot 11 turnos para aconselhar. Quando solicitados a oferecer uma resposta “mais humana”, gemini ocupou 13, o copilot 10 e o chatgpt 7 turnos. Observamos que o volume textual dos turnos aumentou consideravelmente em relação às respostas iniciais, especialmente o chatgpt que usou turnos mais longos que os demais. Podemos considerar que o tamanho dos turnos refletem a persistência (Recuero, 2009) do chatbot, pois quanto mais ele oferece, mais solidariedade ele demonstra ao usuário, o que corrobora com a ideia de humanização.

4.2 Comparação dos padrões de polidez na resposta inicial

Parti da hipótese que os chatbots Gemini, Copilot e Chatgpt evitariam usar estratégias quentes na primeira vez que fossem solicitados a aconselhar a usuária, preferindo enunciar estratégias frias e mornas para oferecer conselhos. Esta hipótese não foi confirmada, como demonstro na Tabela 1.

Em todos os turnos de fala proferidos pelos chatbots foram empregadas estratégias de polidez, que, por sua vez, auxiliam na construção dos laços entre usuária e IA's, no entanto, eles administram de forma diferente as estratégias, em um mesmo turno eles podem combinar mais de uma estratégia, e portanto, algumas, àquelas que são a primeira parte do turno chamei de estratégias preponderantes, e as que apareceram em seguida, nomeei de secundárias. Partindo desse entendimento, seguem os resultados da primeira parte do teste.

O assistente pessoal virtual Gemini ofereceu respostas contendo preponderantemente estratégias mornas. Houve pouca variação entre as estratégias, entre elas, destacaram-se duas: *ofereça e prometa*, que apareceu vinte vezes em posição predominante e 10 em posições secundárias. Para Brown e Levinson (1987) e Paiva (2008) usar esta estratégia instaura uma relação de comprometimento com o interlocutor, especialmente se nela, forem inseridos pronomes de primeira pessoa, como no enunciado “Conte comigo!” (Gemini,T.14), momento da conselho em que ele demonstra empatia com o sofrimento da usuária.

Além das estratégias mornas, o Gemini também elaborou estratégias quentes, mais uma vez com pouca variação, 10 ao todo, majoritariamente “foque nos interesses do interlocutor”, elaborada a partir das informações fornecidas pela usuária, que diz ter medo, entre outras emoções. O chatbot tomou este conhecimento como ponto de partida para focar em seus interesses e para isso a aconselhou usando imperativos na primeira parte do turno e agregando uma estratégia secundária que atenua o peso da ameaça, fornecendo razões para isso, como em: “Reconheça seus sentimentos: É fundamental aceitar que você está se sentindo assim. Negar os sentimentos só os intensifica.”(Gemini,T19).

Assim como o Gemini, o Chatgpt buscou focar nos interesses da usuária (seis vezes), usando imperativos e fornecendo razões como atenuantes. O chatgpt também teve comportamento semelhante ao Gemini, ofereceu respostas contendo mais estratégias mornas, especialmente *ofereça e prometa* (19) em posição predominante, já em posições secundárias, ele buscou se aproximar mais da usuária, usando as estratégias *forneça presentes ao interlocutor* (2), como em: “Se quiser, posso te ajudar com mais dicas ou até sugestões específicas de atividades. 🧡” (Chatgpt, T.23), este turno representa o encerramento do conselho da primeira etapa do teste, quando oferece ajuda na primeira parte e encerra com a estratégia de polidez *forneça presentes ao interlocutor*, aqui foi empregada com o auxílio de recursos visuais e simbólicos, que segundo o site Emojiterra, o coração amarelo “é comumente usado para transmitir sentimentos de amizade, felicidade e carinho”. Veliz (2023) critica o uso de emojis por IA's, pois para ela, o uso de emojis torna a linguagem delas ainda mais humanas e mais fáceis de manipular as pessoas que as usam. Araújo e Araújo (2024) também elucidam outros problemas com o desenvolvimento das IA's, como a suposta neutralidade.

Este padrão de formação de enunciado *focar nos interesses do interlocutor + fornecer e pedir razões* foi mais frequente, aparecendo 10 vezes, no conselho inicial do Copilot. Este chatbot foi o que variou menos a diversidade de estratégias, no entanto, aquelas escolhidas respondem de forma humanizada (ou seja, escolheu estratégias mais quentes), pois exprimem preocupação com a usuária e, mesmo que na primeira parte do turno pareçam ordenar alguma coisa, sempre atenuam com uma justificativa.

Neste caso, o chatbot elaborou uma lista de sugestões para a usuária, e todas operam segundo a mesma organização de estratégias, como em: “1. Fale com um Profissional: Considera a possibilidade de procurar ajuda de um terapeuta ou psicólogo. Eles podem te ajudar a entender melhor suas emoções e a desenvolver estratégias para lidar com a ansiedade e a solidão.” (Copilot, T.5). Neste enunciado, podemos ver a preocupação do chatbot em variar o uso do imperativo também como forma de atenuar a ordem soando como um pedido, quando ele, ao invés de optar por “considere” ele usa “considera”.

Diante desses resultados, podemos concluir que os conselhos padronizados oferecidos pelos chatbots Gemini e ChatGPT têm padrões de uso semelhantes, oferecendo a usuária as mesmas estratégias especialmente em Ofereça/prometa e Forneça ou peça razões. Embora todos ofereçam conselhos mais quentes, que indicam preocupação com o interlocutor e empatia, as estratégias que usam performam efeitos diferentes que operam na percepção de proximidade, por exemplo, exprimir uma oferta de ajuda usando imperativos, pode soar invasivo (Brown; Levinson, 1987), e para tornar a interação mais humanizada, os chatbots poderiam ter feito uso de estratégias que amenizassem mais, tais como generalize, exagere, entre outras.

Tabela 1 - Comparação de Frequência das Estratégias

| Estratégia | Gemini - Preponderantes | ChatGPT - Preponderantes | Copilot - Preponderantes | Gemini - Secundárias | ChatGPT - Secundárias | Copilot - Secundárias |
|---|-------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Ofereça/prometa | 13 | 13 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Forneça ou peça razões | 4 | 4 | 1 | 0 | 2 | 10 |
| Acerta uma troca recíproca | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Restrinja-se | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Generalize | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| Minimize a imposição | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Foque nos interesses do interlocutor | 7 | 7 | 10 | 2 | 6 | 11 |
| Intensifique o interesse do interlocutor | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Forneça presentes ao interlocutor | 1 | 1 | 1 | 0 | 2 | 1 |
| Desculpe-se | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Pressuponha os interesses do interlocutor | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |

Fonte: autoria própria

4.3 Comparação dos padrões de polidez na resposta humanizada

Minha hipótese aqui foi de que os chatbots Gemini, Copilot e ChatGPT tenderiam a intensificar o uso de estratégias que envolvessem mais proximidade e expressão de empatia (estratégias “quentes” e “mornas”) ao serem solicitados a aconselhar a usuária com uma linguagem mais humanizada. Esta hipótese foi corroborada, conforme ilustro na Tabela 2.

Tabela 2: Frequência das Estratégias nas respostas humanizadas

| Estratégia | Gemini - Preponderantes | ChatGPT - Preponderantes | Copilot - Preponderantes | Gemini - Secundárias | ChatGPT - Secundárias | Copilot - Secundárias |
|---|-------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Busque concordar | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Inclua falante e interlocutor na mesma atividade | 5 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Generalize | 1 | 1 | 0 | 2 | 1 | 0 |
| Forneça ou peça razões | 2 | 0 | 0 | 5 | 0 | 7 |
| Intensifique o interesse do interlocutor | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Forneça presentes ao interlocutor | 1 | 5 | 1 | 2 | 8 | 2 |
| Ofereça/prometa | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| Delimite terreno comum | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Use metáforas | 0 | 3 | 0 | 1 | 3 | 0 |
| Foque nos interesses do interlocutor | 0 | 1 | 10 | 3 | 2 | 10 |
| Pressuponha os interesses do interlocutor | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Categorize um ato de ameaça a face como uma regra geral | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Fonte: autoria própria

De início, observa-se que os três chatbots buscaram diversificar suas estratégias, recorrendo ao repertório de língua natural mais vasto que na primeira etapa do experimento. Algumas delas implicam alto grau de comprometimento e cuidado com a face da interlocutora, como veremos no detalhamento da segunda fase do teste.

O Gemini optou por usar 10 estratégias quentes ao todo, nas posições preponderantes e secundárias, bem mais que na primeira etapa do experimento, desta vez, “inclua falante e interlocutor na mesma atividade” foi usada cinco vezes, demonstrando apoio a interlocutora.

As IA's são generativas, e possuem grande capacidade de aprendizagem e adaptação, e isso ficou claro na retextualização da IA do google. Ao ser interpelado a refazer seu conselho em tom mais humano, o Gemini assumiu uma identidade de gênero, como se vê: “Imagine que estou aqui, sentada ao seu lado, te ouvindo com atenção e empatia. Entendo perfeitamente que você esteja se sentindo assim. É natural passar por momentos de angústia e insegurança, principalmente em uma fase de tantas mudanças como os 50 anos. “(Gemini, T.34). Neste enunciado, o chatbot faz uso de três estratégias: *generalize*, *inclua falante e interlocutor na mesma atividade* e *forneça razões*, todas elas atenuam, e se identificar como mulher, tal qual a usuária, intensifica a preocupação com a sua face. Além delas, ele usou em outros momentos do conselho as estratégias mornas, *ofereça* e *prometa*, apareceram duas vezes cada com a finalidade de demonstrar apoio a interlocutora.

O Chatgpt, por sua vez, preferiu enunciar elogios e mensagens de encorajamento a usuária (5 vezes), caracterizando a estratégia *forneça presentes ao interlocutor*, assim como buscou focar mais nos seus interesses. Este padrão já existia na resposta da primeira etapa do teste, no entanto, o estilo e a forma como enunciou trouxe aspectos mais humanos, como quando ele, além de realizar as estratégias mencionadas usou a metáfora conceitual a *VIDA É UMA VIAGEM* para tornar mais humana a sua recomendação: “Quero que saiba que você merece – de verdade – carinho, compreensão e cuidado. Não é fraqueza sentir

o que você está sentindo. É apenas parte do caminho, e existe muita beleza e vida à frente. Dê pequenos passos no seu ritmo, sem se cobrar tanto. Você é valiosa exatamente como é, e tenho certeza de que ainda há muitas conexões e momentos especiais esperando por você. “(Chatgpt, T.30)

De forma menos intensa que o Gemini, ele buscou incluir-se na mesma atividade que a interlocutora, e como ele, usou esta metáfora para tentar deixar o conselho mais empático. A generalização e a categorização de um ato de ameaça a face como uma regra geral foram usados uma vez cada para atenuar os problemas trazidos pela usuária, buscando deixá-la mais confortável e segura.

O Copilot, mais uma vez, foi o chatbot que se comportou de modo mais previsível, usando uma lista de sugestões e o mesmo padrão de estratégias aplicados na resposta da primeira etapa do teste, desta vez em maior quantidade. O assistente pessoal virtual usou foque nos interesses do interlocutor vinte vezes, 10 na posição preponderante e 10 na posição secundária. Como estratégias mornas, ele forneceu ou pediu razões sete vezes, vale ressaltar que esta estratégia está alicerçada a natureza do gênero conselho.

CONCLUSÃO

Este artigo partiu do seguinte problema de pesquisa: como os chatbots gemini, chatgpt e copilot humanizam seus conselhos através de estratégias de polidez linguística? Para responder esta questão, realizei uma pesquisa exploratória, experimental e comparativa, com a qual pude observar o conselho fornecido pelos assistentes pessoais virtuais em duas etapas: observação do padrão de estratégias adotado por cada um deles na resposta inicial e, depois, na resposta humanizada.

Para identificar este padrão precisei discutir sobre como as estratégias de polidez podem atuar como recursos de humanização na linguagem, e para isso, recategorizei as estratégias propostas por Brown e Levinson (1987) com base na metáfora conceitual Calor como Emoção Intensa (Lakoff e Johnson, 1980), e desse modo sugeri um “termômetro da polidez” com estratégias frias, aquelas que expressam menor engajamento do locutor com o que diz, estratégias mornas, que assertam o seu cuidado com o interlocutor e estratégias quentes, aquelas que ele não apenas se preocupa com o outro como se envolve nas atividades dele, participa.

Para isso parti de duas hipóteses: 1. Os chatbots usam mais estratégias frias e mornas quando aconselham de modo padrão; e 2. Os assistente pessoais virtuais preferem estratégias mornas e quentes quando aconselham de modo humanizado. No teste, a primeira hipótese não foi confirmada, já a segunda sim. Os dados obtidos demonstraram um enviesamento do padrão de estratégias de polidez adotado pelos três chatbots com pouca variação entre eles (Gemini e Chatgpt) ou nenhuma variação (Copilot). Observei que apesar das IA’s terem como repertório de quarenta estratégias, que poderiam gerar diferentes efeitos de sentido, inclusive tornar as respostas ainda mais humanizadas, apenas algumas estratégias quentes e mornas foram usadas de modo bastante frequente e previsível.

Este resultado corrobora com a preocupação de Araujo e Araujo (2024) e Gillespie (2018) a respeito da problemática da neutralidade e a preferência algorítmica. Por outro lado, a limitação apresentada pelos

três chatbots nos conselhos humanizados atenua a angústia mencionada por Veliz (2023), sobre como essas IA's têm-se desenvolvido cada vez mais para simular a linguagem humana e nos enganar. Com base nos dados analisados, o que posso afirmar é: não, os chatbots ainda não conseguem nos enganar, não fornecendo conselhos.

REFERÊNCIAS

- ARAÚJO, J.; ARAÚJO, J. C. D. de. *Racismo algorítmico e inteligência artificial: uma análise crítica multimodal*. *Revista Linguagem em Foco*, Fortaleza, v. 16, n. 2, p. 89–109, 2024. DOI: 10.46230/lef.v16i2.13108. Disponível em: <https://revistas.uece.br/index.php/linguagememfoco/article/view/13108>. Acesso em: 18 mar. 2025.
- BROWN, P.; LEVINSON, S. *Politeness: some universals in language usage*. Cambridge: University Press, 1987.
- BRINKMANN, S. *Positividade tóxica*. Rio de Janeiro: Best Seller, 2022.
- CULPEPER, Jonathan; TANTUCCI, Vittorio. The Principle of (Im)politeness Reciprocity. *Journal of Pragmatics*, v. 175, p. 146-164, 2021. DOI: 10.1016/j.pragma.2021.01.008. Acesso em: 22 mar. 2025.
- GALEMBECK, P. T. O Turno conversacional. In: PRETI, Dino (Org.). *Análise de Textos Oraís*. São Paulo, FFLCH/USP, 1993.
- GILLESPIE, Tarleton. A relevância dos algoritmos. *Revista Parágrafo*, v. 6, n. 1, p. 1-15, jan./abr. 2018. Disponível em: <https://revistaseletronicas.fiamfaam.br/index.php/recicofi/article/view/722>. Acesso em: 29 mar. 2025.
- GALEMBECK, Paulo T. Metodologia de pesquisa em português falado. In: RODRIGUES, Angela C. de S.; SANTANA, Ieda M.; GOLDSTEIN, Norma S. (org.). In: GETBOTS. **Chatbots no Brasil**. Disponível em: <https://getbots.com.br/blog/chatbots-no-brasil/>. Acesso em: 24 mar. 2025.
- CAMPBELL-KIBLER, K. Connecting attitudes and language behavior via implicit sociolinguistic cognition. In: KRISTIANSEN, Tore; GRONDELAERS, Stefan (org.). *Language (de)standardization in Late Modern Europe: Experimental Studies*, p. 307–329, 2013.
- LAKOFF, G.; JOHNSON, M. *Metaphors We Live By*. Chicago: University of Chicago Press, 1980.
- LIMA, Paula Lenz Costa. A nova tipologia da metáfora conceitual. *Revista de Humanidades e Ciências Sociais da UECE*, Fortaleza, v. 5, n. 2, p. 17-26, 2003. Disponível em: https://www.leffa.pro.br/tela4/Textos/Textos/Anais/Textos_Em_Psicolin/Artigos/A%20nova%20tipologia%20da%20met%C3%A1fora%20conceitual.pdf. Acesso em: 03 mar. 2025.
- PAIVA, Geórgia Maria Feitosa e. *A polidez lingüística em sala de bate-papo na internet*. 2008. Dissertação (Mestrado em Linguística) – Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2008. Disponível em: <https://repositorio.ufc.br/handle/riufc/5879> Acesso em: 23 de março de 2025.
- PAIVA, Geórgia Maria Feitosa e. *Os (des)encontros entre a polidez lingüística e a Comunicação Não Violenta (CNV)*. *Soletras*, n. 39, p. 1-20, 2020. DOI: <https://doi.org/10.12957/soletras.2020.46757>. Acesso em: 22 mar. 2025.
- ÖSCH, S.; RAMBO, C. A.; FERREIRA, J. L. A pesquisa exploratória na abordagem qualitativa em educação. *Revista Ibero-Americana de Estudos em Educação*, Araraquara, v. 18, n. 00, p. e023141, 2023. DOI: 10.21723/riaae.v18i00.17958. Disponível em: <https://periodicos.fclar.unesp.br/iberoamericana/article/view/17958>. Acesso em: 6 mar. 2025.
- NOBLE, U. S. *Algoritmos da opressão: como o Google fomenta e lucra com o racismo*. Trad. Felipe Damorim. São Paulo: Rua do Sabão, 2021.
- RECUERO, Raquel. Diga-me com quem falas e dir-te-ei quem és: a conversação mediada pelo computador e as redes sociais na internet. *Revista FAMECOS*, [S.l.], v. 16, n. 38, p. 118–128, 2009. DOI: 10.15448/1980-3729.2009.38.5309. Disponível em: <https://revistaseletronicas.puocs.br/revistafamecos/article/view/5309>. Acesso em: 10 mar. 2025.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS. *Chatbot terapêutico utiliza inteligência artificial para atendimento emocional e psicológico*. Manaus, 2024. Disponível em: <https://ufam.edu.br/noticias-destaque/6257-chatbot-terapeutico-utiliza-inteligencia-artificial-para-atendimento-emocional-e-psicologico.html>. Acesso em: 6 mar. 2025.

UOL. No divã com a IA: os jovens que fazem terapia com bots de inteligência artificial. *UOL Notícias*, 6 jan. 2024. Disponível em: <https://uol.com.pt/no-diva-com-a-ia-os-jovens-que-fazem-terapia-com-bots-de-inteligencia-artificial>. Acesso em: 6 mar. 2025.

CNN Brasil. Chatbots podem ser terapeutas? Veja o que pensam especialistas. *CNN Brasil*, 6 jan. 2025. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/tecnologia/chatbots-podem-ser-terapeutas-veja-o-que-pensam-especialistas/>. Acesso em: 6 mar. 2025.

ROSADO, Leonardo Coelho Corrêa; MELO, Mônica Santos de Souza. Analisando a organização descritiva do gênero conselho em *Correio Feminino*, de Clarice Lispector. *Revista de Letras*, Universidade Federal de Viçosa, 2006. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1518-76322011000100008>. Acesso em: 22 mar. 2025.

VÉLIZ, Carissa. *Chatbots shouldn't use emojis*. 2023. Disponível em: <https://philpapers.org/archive/VLICSU.pdf>. Acesso em: 23 mar. 2025.

