



IDENTIDADE LINGÜÍSTICA DE ATIVAÇÃO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL: elementos enunciativo-discursivos de interação de usuários com a *Alexa-Amazon*

Ana Lívia Pereira Gonçalves
Graduada em Letras – Uni-FACEF
analiviapg@gmail.com

Thaila Cristina dos Reis
Graduada em Letras – Uni-FACEF
thailacontato@hotmail.com

Sheila Fernandes Pimenta e Oliveira
Doutora em Linguística e Língua Portuguesa – Uni-FACEF
sheilafacef@gmail.com

Resumo

De acordo com a *Revista Forbes* (2024), em entrevista com Taliberti, o uso da *Alexa* (Inteligência Artificial – IA – ativada por meio da voz humana) cresceu 50% no Brasil em 2023. Também a *Amazon* (2024) divulgou que os clientes brasileiros usaram mais de 2 bilhões de vezes o sistema de voz. A temática do estudo aqui reside na discussão sobre a interação entre usuários (humanos) e a inteligência artificial (IA) *Alexa-Amazon*, destacando como a IA, inserida na cultura digital, atende às necessidades humanas cotidianas por meio de comandos de voz. Sabe-se que a *Alexa-Amazon* só responde, de maneira correta, se o usuário utilizar o enunciado elaborado naquilo que deseja e devidamente focado. Diante da problematização, constituiu-se o seguinte problema de pesquisa: que elementos enunciativo-discursivos podem ser observados na interação homem-máquina, no caso, usuário e *Alexa-Amazon*, e delinear uma identidade linguística na ação comunicativa digital? Para responder ao problema, são levantadas como hipóteses: a) comando do usuário, pelo emprego de vocativos e imperativos; b) enunciado rápido e direto; c) uso de palavras-chave; d) a máquina como o “outro” no processo de enunciação; e e) enunciado do indivíduo como elemento de busca na internet. Desse modo, o objetivo geral deste estudo é apontar elementos enunciativo-discursivos que podem ser observados na interação usuário-*Alexa-Amazon* (IA), como forma de delineamento de uma identidade linguística na comunicação digital. Para cumprir o objetivo geral, são estabelecidos os seguintes objetivos específicos: estabelecer posicionamentos teórico-acadêmicos sobre ação comunicativa, especialmente em Habermas, e também ação comunicativa digital; apresentar elementos constitutivos de gêneros do discurso, a partir de Bakhtin (2011), e as demandas comunicativas contemporâneas sobre gêneros do discurso e tecnologias; discutir o histórico e as concepções de inteligência artificial, especialmente da *Alexa-Amazon*; e realizar testes entre usuário e IA, para apresentar um delineamento sobre as questões

linguísticas que compõem o gênero, no caso diálogo homem-máquina. Para isso, a metodologia é composta por duas etapas, sendo a primeira uma pesquisa acadêmico-teórica sobre a inteligência artificial e os gêneros discursivos associados à interação homem-máquina, nas perspectivas de Marcuschi (2000), Santaella (2023), dentre outros. Ainda nos estudos acadêmico-teóricos, apresentam-se os estudos de Bakhtin (2011), com foco nas condições enunciativas e nas estruturas textuais e discursivas presentes nas interações entre o usuário e a *Alexa*. Nesse sentido, foi composto um corpus, a partir de dezenove testes de conversas entre uma usuária e a IA, a fim de verificar as funcionalidades da máquina, divulgadas pelo fornecedor *Amazon* e, ainda, observar como se constitui o gênero e as conversas entre homem-máquina. A pesquisa contribui para a melhoria da experiência do usuário ao interagir com a IA, considerando práticas comunicativas eficazes e destacando o papel ativo e crítico do ser humano na mediação com tecnologias.

Palavras-chave: identidade linguística; ativação de Inteligência Artificial; *Amazon* e *Alexa*; gêneros do discurso e elementos enunciativo-discursivos; conversação e interação homem-máquina.

Submissão: 30/10/2025

Aprovação: 14/11/2025

1 Introdução

Diante da cultura digital, que se refere à integração das tecnologias digitais de informação e comunicação (TDIC) nas práticas sociais – envolvendo comportamentos, crenças, valores até atividades de produção e de consumo – surge a inteligência artificial (IA) com o objetivo de atender às necessidades cotidianas dos indivíduos desse ecossistema digital. Assim, com o propósito de auxiliar os usuários nas tarefas do dia a dia, foi desenvolvida a tecnologia inteligente *Alexa-Amazon*, que pode ser utilizada nos dispositivos *Echo* e em aplicativos para *smartphones* e computadores.

A inteligência artificial da *Amazon*, que é controlada por voz, acompanha e ajuda seus consumidores nas mais diversas atividades, como a reprodução de músicas, a leitura de notícias e audiolivros, despertadores personalizados, lembretes, entre outras. Contudo, a *Alexa-Amazon* só atende aos comandos se o usuário souber falar com ela – o ativamento da IA não ocorre caso a abordagem não seja realizada de maneira programada, tendo em vista que a questão dos comandos, por meio de enunciados verbais orais, é condição *sine qua non* para o funcionamento.

Face à problematização anterior, constituiu-se o seguinte problema da investigação deste estudo: que elementos enunciativo-discursivos podem ser observados na interação homem-máquina, no caso, usuário e *Alexa-Amazon*, e delinear uma identidade linguística na ação comunicativa digital? A partir desse questionamento, são levantadas como hipóteses: comando do usuário, pelo emprego de vocativos e imperativos; enunciado rápido e direto; uso de palavras-



GONÇALVES, A.L.P.; REIS, T. C.; OLIVEIRA, S.P.F.

chave; a máquina como o “outro” no processo de enunciação; e enunciado do indivíduo como elemento de busca na internet.

O uso de IA já é uma realidade nos mais diversos setores, como educação, mercado de trabalho, saúde, lazer, entre outros, abrangendo, portanto, aspectos sociais, econômicos e éticos. Sendo assim, aprender a conviver e a interagir com as máquinas é uma necessidade contemporânea, que possibilita, ao indivíduo, a capacidade de lidar com os desafios e as oportunidades presentes na cultura digital.

Posto isto, o objetivo geral do estudo consiste em apontar elementos enunciativo-discursivos que podem ser observados na interação usuário-*Alexa-Amazon* (IA), como forma de delineamento de uma identidade linguística na comunicação digital. Para cumprir o objetivo geral, são estabelecidos os seguintes objetivos específicos: estabelecer posicionamentos teórico-acadêmicos sobre ação comunicativa, especialmente em Habermas (apud Gonçalves, 1999), e também ação comunicativa digital; apresentar elementos constitutivos de gêneros do discurso, a partir de Bakhtin (2011), e as demandas comunicativas contemporâneas sobre gêneros do discurso e tecnologias; discutir o histórico e as concepções de inteligência artificial, especialmente da *Alexa-Amazon*; e realizar testes entre usuário e IA, para apresentar um delineamento sobre as questões linguísticas que compõem o gênero.

Para atingir os objetivos propostos, a metodologia está dividida em duas etapas. Na primeira etapa, é realizada uma pesquisa acadêmico-teórica, a fim de compreender o que é a inteligência artificial generativa e qual é o novo gênero que surge a partir dessa tecnologia, tendo em vista que tanto a pergunta como a resposta são gêneros no diálogo entre o indivíduo e a máquina. É feita, ainda, uma pesquisa sobre os estudos dialógicos, a partir das contribuições de Bakhtin (2011), considerando o contexto enunciativo (em que condições o indivíduo interage com a *Alexa-Amazon*), os padrões e as estruturas que regem o texto e a interpretação do sentido do texto. Em uma segunda etapa, constituiu-se um corpus com 19 testes entre usuária e *Alexa-Amazon*, a fim de verificar como se constitui a identidade linguística da conversa entre homem-máquina.

O estudo apresenta seis seções. Na Introdução, é apresentada a temática, bem como os objetivos e a relevância da pesquisa. A segunda seção, sobre ações comunicativas na contemporaneidade, aborda uma análise histórica da racionalidade nas comunicações, focando em como a racionalidade digital surge no contexto atual. A terceira seção, sobre os Gêneros do Discurso e as relações com as tecnologias, explora os conceitos de gêneros discursivos, de Bakhtin (2011), e relaciona-os às demandas comunicativas e tecnológicas contemporâneas. A quarta seção investiga a evolução da inteligência artificial, com ênfase na *Alexa*, destacando seu uso na contemporaneidade. A quinta seção analisa testes práticos realizados com a *Alexa* para identificar traços de uma identidade linguística na interação humano-máquina. Por fim, as considerações finais sintetizam os elementos enunciativo-discursivos observados na interação entre usuários e a *Alexa*, com o objetivo de identificar aspectos dessa comunicação digital.

Dessa forma, a pesquisa contribui com a experiência do usuário, possibilitando uma interação mais eficaz, no que diz respeito à execução dos comandos pela IA, além de estabelecer um contato mais orientado e ativo,

considerando que, apesar das constantes transformações tecnológicas, o papel do indivíduo, enquanto ser humano, crítico e reflexivo, também é essencial, uma vez que não é possível presumir o repertório da máquina para garantir a confiabilidade de suas respostas.

2 Ações comunicativas na contemporaneidade: entre a racionalidade e a racionalidade digital

O objetivo da seção é apresentar discussões teóricas sobre ações comunicativas em perspectiva histórica, trazendo o passado da racionalidade nas comunicações, assim como o futuro para trazer uma especificidade de racionalidade no âmbito do campo digital.

2.1 A teoria da ação comunicativa – a base em Habermas

Gonçalves (1999), com base na teoria da ação comunicativa de Jürgen Habermas, filósofo e sociólogo alemão, aponta que a qualidade do processo de interação humana é um caminho que pode contribuir para que haja uma relação democrática e de cooperação entre os indivíduos da sociedade contemporânea.

A sociedade capitalista moderna foi condicionada à racionalidade instrumental, que se refere a um modelo de pensamento com foco na eficiência, constituído de elementos de dominação e poder. Segundo Gonçalves (1999, p. 128):

A transformação pela qual passaram as sociedades industriais nesse processo de modernização, ou seja, de racionalização da ação social, está diretamente associada às formas de desenvolvimento do trabalho industrial na sociedade capitalista, que expandiram os procedimentos e a racionalidade a eles inerente para outros setores do âmbito da vida social. O desenvolvimento industrial, por sua vez, está estreitamente vinculado ao progresso da ciência e da técnica.

Salienta-se que o posicionamento de Habermas diante do contexto não é totalmente contrário à racionalidade instrumental, considerando que a ciência e a técnica contribuem para o desenvolvimento e para a autopreservação da espécie humana, sobretudo ao condicionar a natureza para servir o homem. Entretanto, é apresentado como um problema o uso que se faz dessa racionalidade nas situações em que deveria ser utilizada, na verdade, a racionalidade comunicativa, que é o caso, por exemplo, de questões sociais e educacionais.

É notável que a racionalidade instrumental adentra as instituições políticas e sociais, quando o Estado passa a ter uma atuação mais expressiva na economia e na solução de problemas técnicos e negligencia reflexões relacionadas às necessidades e valores sociais. Nesse sentido, Gonçalves (1999, p. 130) afirma que:

Na medida em que a racionalidade instrumental da ciência e da técnica penetra nas esferas institucionais da sociedade, transforma as próprias instituições, de tal modo que as questões referentes às decisões racionais baseadas em valores, ou seja, em necessidades sociais e interesses



GONÇALVES, A.L.P.; REIS, T. C.; OLIVEIRA, S.P.F.

globais, que se situam no plano da interação, são afastadas do âmbito da reflexão e da discussão. A racionalidade instrumental, na trajetória de ampliação de seu campo de atuação, substituiu de forma crescente o espaço da interação comunicativa que havia anteriormente no âmbito das decisões práticas que diziam respeito à comunidade. Dessa forma, caem por terra as antigas formas ideológicas de legitimação das relações sociais de poder. Com esse tipo de racionalidade não se questiona se as normas institucionais vigentes são justas ou não, mas somente se são eficazes, isto é, se os meios são adequados aos fins propostos, ficando a questão dos valores éticos e políticos submetida a interesses instrumentais e reduzida à discussão de problemas técnicos.

Diante disso, a ação comunicativa destaca-se na interação social como uma solução, pautada no diálogo, para o enfrentamento de problemas contemporâneos. A comunicação – nas conversas cotidianas – envolve três aspectos principais, são eles: o objetivo, relacionado ao mundo das coisas; o social, que diz respeito às instituições e normas; e o subjetivo, que compreende as experiências pessoais. Sendo assim, as interações acontecem a partir do conhecimento de mundo que os sujeitos compartilham entre si, das regras sociais que definem e moldam o comportamento dos participantes da interação, ao mesmo tempo em que os indivíduos compartilham a sua interioridade/subjetividade, como emoções e intenções.

Observa-se, portanto, que a linguagem é fundamental nesse processo, uma vez que o sucesso da ação comunicativa depende de uma argumentação fundamentada em questões externas e não apenas de uma racionalidade com foco em meios e fins pragmáticos.

Dessa maneira, Habermas (apud Gonçalves, 1999), apresenta como uma situação linguística ideal o “discurso”, que surge quando o agir comunicativo – a interação – tem como objetivo fundamentar e validar normas e opiniões. Trata-se de uma interação social que busca o consenso sem coação – o entendimento mútuo.

2.2 Leituras interdisciplinares sobre comunicação

Apontadas as questões trazidas por Habermas, deve-se considerar, ainda, a comunicação que é a base que permeia diferentes áreas, como a sociologia, a filosofia, a economia e até a tecnologia.

Sodré (2021) apresenta uma discussão acerca do encontro dessas áreas ao explorar como os códigos comunicacionais moldam a sociedade contemporânea. Para descrever a maneira como tais códigos atuam, o autor utiliza o termo “magia” e compara, assim, o poder da comunicação à alquimia, em que elementos considerados simples e comuns são transformados em algo valioso.

Assim, a comunicação deixa de ser vista apenas como um meio de transmissão de informações e passa a ser compreendida como uma chave que cria realidades sociais, uma vez que a linguagem pode ser utilizada para influenciar comportamentos e percepções, sobretudo nas mídias digitais. Nesse sentido, Sodré (2021, online) explica que:

Ainda mais precisamente, a comunicação equivale a um modo geral de organização. Não se trata de organização sistêmica, restrita às formas lineares e burocráticas do gerenciamento técnico, e sim de uma forma

normativamente orgânica e invisível de controle, apenas detectável na superfície das redes, mas decididamente presente como uma força motriz ligada ao processo de realização do capital; isto é, ao processo em que o valor (e o mais-valor) gerado na produção transforma-se em dinheiro por meio do comércio de mercadorias. Não se trata, porém, apenas de comércio: a tecnologia implicada nesse processo é também, ela própria, habilitadora de processos produtivos e circulatórios; logo, organizadora das condições capazes de assegurar a sua lógica interna de desenvolvimento nos limites de um horizonte determinado ou de uma configuração espaço temporal específica.

Trata-se, portanto, de uma comunicação funcional – caracterizada pela ideia de emissão e efeitos (transmissão e persuasão) – que atua como uma ferramenta de controle social. No mundo digital, a tecnologia e a mídia têm a capacidade de criar uma “realidade quase mágica ou virtual” (Sodré, 2021, online), que minimiza a separação entre o real e o imaginário. Isso se dá, principalmente, pelo desenvolvimento de tecnologias e algoritmos complexos, que moldam as interações sociais de maneira profunda e, ao mesmo tempo, sutil.

Ao analisar a comunicação sob uma perspectiva interdisciplinar, Sodré (2021) integra, por exemplo, conceitos da economia, como a “financeirização”, com teorias da comunicação para mostrar como a mídia não apenas reflete, mas também determina as estruturas econômicas. Assim, essa financeirização da economia global, citada pelo autor, é vista como um processo relacionado diretamente à comunicação, uma vez que a circulação de informações se torna tão necessária como a circulação do capital. Portanto, a comunicação é central para entender as dinâmicas do capitalismo contemporâneo.

Já na era digital, mais especialmente no século XXI, a comunicação assume o papel de um código binário na computação, em que cada interação humana pode ser analisada por algoritmos. Por isso, pode-se dizer que a comunicação moderna transcende a simples troca de informações e passa a executar um sistema de controle social em larga escala (Sodré, 2021), no qual as informações são frequentemente apresentadas de modo a influenciar a opinião pública e o comportamento social.

Dessa forma, a comunicação deve ser vista em aspecto amplo, envolvida em contexto social.

2.3 Comunicação e informação: o poder e a visibilidade

A comunicação e a informação são aspectos fundamentais na sociedade contemporânea, que impactam diretamente nas relações de poder e na visibilidade social. De acordo com Han (2022), a digitalização e o uso de algoritmos, bem como de inteligência artificial, por meio do processamento massivo de dados, influenciam constantemente os processos econômicos, políticos e sociais. Com isso, a informação pode ser considerada um instrumento de dominação, uma vez que impacta e transforma diretamente a maneira como o indivíduo percebe e interage com o mundo.



GONÇALVES, A.L.P.; REIS, T. C.; OLIVEIRA, S.P.F.

Han (2022) também salienta que a transição da sociedade disciplinar de Foucault¹ para a sociedade do desempenho e da psicopolítica caracteriza a era da infocracia. Nesse sentido, o autor explica que:

[...] Em oposição ao regime disciplinar, não são *corpos e energias* que são explorados, mas *informações e dados*. Não é, então, a posse de meios de produção que é decisiva para o ganho de poder, mas o acesso a dados utilizados para vigilância, controle e prognóstico de comportamento psicopolíticos. O regime de informação está acoplado ao capitalismo da informação, que se desenvolve em capitalismo da vigilância e que degrada os seres humanos em gado, em *animais de consumo* e *dados* (Han, 2022, online).

É relevante dizer que essa transformação reflete uma mudança na forma de exercer o poder, considerando que a comunicação agora atua como uma ferramenta sofisticada de controle social. Han (2022) chama esse novo poder de “*smart*”, pois sua atuação se dá na psique dos indivíduos, de maneira invisível e eficiente, incentivando, inclusive, uma exposição voluntária nas redes sociais, que resulta em mais dados utilizados para influenciar comportamentos.

Verifica-se que, uma vez que todos são simultaneamente vigiados e vigilantes, o fundamento da visibilidade digital torna a sociedade um panóptico digital. Desse modo, ocorre um processo de conformidade e autorregulação voluntária – as pessoas adaptam seu comportamento para se alinhar ao que é constantemente reforçado pela comunicação digital – considerando que “[...] Às pessoas, não são impostas uma visibilidade panóptica. Ao contrário, denudam-se sem qualquer coação externa por necessidade interior. *Produzem-se*, ou seja, se põem em cena” (HAN, 2022, online).

Além disso, a comunicação e a informação moldam as relações de poder, visto que determinam quem tem acesso ao conhecimento e à capacidade de influenciar a opinião pública. Dessa maneira, constata-se que empresas de tecnologia, que controlam as plataformas de comunicação digital, possuem um poder expressivo sobre a sociedade ao decidirem quais informações são amplificadas ou omitidas.

2.3.1 Sobre a infocracia

Tendo em vista que a infocracia pode ser concebida como um regime de poder que utiliza a informação como principal recurso de controle e dominação, Han (2022, online) destaca que:

O novo meio de submissão é o smartphone. No regime de informação, as pessoas não são mais telespectadoras passivas, que se rendem ao entretenimento. São emissores ativos. Produzem e consomem, de modo permanente, informações. A embriaguez de comunicação que assume, pois, formas viciadas, compulsivas, retém as pessoas em uma nova minoridade.

¹ Michel Foucault (1926-1984) foi um filósofo francês conhecido por seu trabalho nas áreas de história, filosofia e crítica social, ao estudar como o poder é exercido nas sociedades modernas (Frazão, 2023).

A fórmula da submissão do regime da informação é a seguinte:
comunicamo-nos até morrer.

Nesse contexto, a identidade e a liberdade tornam-se mercadorias, reforçando o controle social por meio do consumo. A infocracia também altera a natureza da democracia. Han (2022) aponta que as campanhas eleitorais se tornaram guerras de informação, em que algoritmos inteligentes substituem o discurso racional. Desse modo, as *fake news* e a psicométrica – área da psicologia que desenvolve e utiliza testes e questionários para medir aspectos da mente humana – são usadas para manipular eleitores. Essa manipulação é facilitada por anúncios personalizados e fragmentados, conhecidos como *dark ads*, que contribuem com a polarização e a divisão social.

Para Han (2022), a infocracia representa um dos maiores perigos para a democracia contemporânea. O autor ressalta que “A democracia está em perigo onde quer que cidadãos interajam com robôs de opinião, se deixando manipular por eles [...]” (HAN, 2022, online). Dessa maneira, constata-se que a reprodução de informações descomedidas e a manipulação de dados criam um ambiente em que a verdade e o discurso racional são anulados, permitindo que esse modelo de controle prevaleça.

Nesse sentido, a infocracia permite que seja criado um ambiente em que a verdade é transformada em uma estrutura manipulável. Essa capacidade de reproduzir informações falsas em larga escala, sobretudo por meio das redes sociais e de ferramentas de inteligência artificial (IA), altera a dinâmica social e política, pois ao mesmo tempo em que possibilita a comunicação, a participação e o acesso à informação, também controla e manipula. Ou seja, os discursos são ambivalentes.

3 Sobre os gêneros do discurso e as relações com as tecnologias: as demandas comunicativas contemporâneas

A presente seção apresenta discussões sobre os elementos constitutivos de gêneros do discurso, com fundamentação em Bakhtin (2011), e as problemáticas trazidas sobre gênero, a fim de relacioná-los com o contexto comunicativo contemporâneo, especialmente naquilo que tange às demandas tecnológicas.

3.1 Histórico

Bakhtin (2011) argumenta que os gêneros do discurso surgem e evoluem de acordo com o desenvolvimento das esferas de atividade humana. Sendo assim, desde as sociedades antigas, em que havia o predomínio da oralidade, são realizadas adequações comunicativas, conforme as necessidades de cada contexto. Nesse sentido, o estudioso ressalta que:

Começando pela Antiguidade, estudavam-se os gêneros retóricos [...] aí já se dava mais atenção à natureza verbal desses gêneros como enunciados, a tais momentos, por exemplo, como a relação com o ouvinte e sua influência sobre o enunciado, sobre a conclusibilidade verbal específica do enunciado (à diferença da conclusibilidade do pensamento), etc. Ainda



GONÇALVES, A.L.P.; REIS, T. C.; OLIVEIRA, S.P.F.

assim, também aí a especificidade dos gêneros retóricos (jurídicos, políticos) encobria a sua natureza linguística geral (Bakhtin, 2011, p. 263).

Ao longo do tempo, os gêneros do discurso passaram a ser vistos, também, como formas essenciais da comunicação humana. Desse modo, houve um deslocamento do foco dos gêneros retóricos para os gêneros do cotidiano, como as interações simples do diálogo diário, com destaque para as condições específicas de cada esfera de comunicação. No entanto, esse foco no discurso cotidiano era, muitas vezes, restrito aos enunciados mais simples e primitivos, como as réplicas do diálogo, o que limitava a compreensão mais ampla da natureza linguística dos gêneros. Como afirma Bakhtin (2011, p. 263):

[...] esse estudo também não podia redundar em uma definição correta da natureza universalmente linguística do enunciado, uma vez que estava restrito à especificidade do discurso oral do dia a dia, por vezes orientando-se diretamente em enunciados deliberadamente primitivos (os behavioristas americanos).

A heterogeneidade dos gêneros discursivos e a diversidade de contextos comunicativos possibilitaram uma abordagem mais abrangente do estudo. A partir disso, Bakhtin (2011) coloca em pauta a distinção entre os gêneros primários e secundários: os primários surgem no cotidiano, em contextos de comunicação discursiva imediata, enquanto os secundários estão presentes em esferas mais complexas e organizadas como, por exemplo, a literatura, a política e a ciência.

Assim, a concepção dos gêneros discursivos passou a ser considerada não apenas como categorias formais, mas como reflexos das diversas atividades humanas e suas interações. Compreender esse histórico é, portanto, fundamental para analisar como a comunicação se adapta e se transforma frente a novas demandas e meios.

3.2 Concepções

Bakhtin (2011) concebe os gêneros do discurso como conjuntos de enunciados relativamente estáveis, considerando que, apesar de surgirem a partir das mais diversas esferas de atividade humana, são constituídos por três elementos base: conteúdo temático, estilo e estrutura composicional.

Nesse sentido, salienta-se que

O emprego da língua efetua-se em forma de enunciados (orais e escritos) concretos e únicos, proferidos pelos integrantes desse ou daquele campo da atividade humana. Esses enunciados refletem as condições específicas e as finalidades de cada referido campo não só por seu conteúdo (temático) e pelo estilo da linguagem, ou seja, pela seleção dos recursos lexicais, fraseológicos e gramaticais da língua, mas, acima de tudo, por sua construção composicional (Bakhtin, 2011, p. 261).

Constata-se, portanto, que há uma indissociabilidade entre os três elementos mencionados, uma vez que eles atuam juntos na constituição da unidade do discurso, sendo, ainda, influenciados pelas particularidades do campo

comunicativo ao qual pertencem. Isso permite que a comunicação seja organizada dentro de contextos específicos.

À medida que os campos de atuação humana se tornam mais complexos, novos gêneros surgem e os já existentes se diferenciam. Essa heterogeneidade abrange tanto os discursos orais como os escritos, e compreende desde os gêneros primários, como um relato do dia a dia e uma carta, por exemplo, até os gêneros secundários, como documentos oficiais ou manifestações literárias.

Outro aspecto a ser tratado é o das concepções sobre os gêneros na perspectiva do destinatário. Todo enunciado é direcionado, intencionalmente, a um ou mais interlocutores, e a forma como o locutor concebe seu destinatário influencia diretamente no gênero escolhido. Dessa maneira, estudar gêneros é pensar nas valorações e nos contextos histórico-sociais, considerando que:

A riqueza e a diversidade dos gêneros do discurso são infinitas porque são inesgotáveis as possibilidades da multiforme atividade humana e porque em cada campo dessa atividade é integral o repertório de gêneros do discurso, que cresce e se diferencia à medida que se desenvolve e se complexifica um determinado campo (Bakhtin, 2011, p. 262).

A diversidade dos gêneros discursivos pode sugerir, em um primeiro momento, que não há convergência entre eles, porém, essa heterogeneidade não impede a identificação de características comuns em suas estruturas. Assim, Bakhtin (2011) propõe que os gêneros literários devem ser estudados como tipos de enunciados que compartilham uma base comum com outros gêneros. É necessário, portanto, pensar na inter-relação desses gêneros.

3.2.1 O conteúdo temático

O conteúdo temático de um gênero discursivo refere-se ao tipo de informação ou temas tratados dentro de um enunciado. Sabe-se que, de acordo com Bakhtin (2011), o conteúdo temático, junto com o estilo e a construção composicional, compõe a totalidade de um enunciado e está diretamente ligado às necessidades de uma esfera específica de comunicação. Ou seja, a temática de um gênero discursivo varia conforme a esfera de atividade humana a que pertence, como, por exemplo, a comunicação científica, literária ou cotidiana.

Dessa maneira, os gêneros tratam de diferentes conteúdos temáticos de acordo com seu contexto de uso, por exemplo, enquanto gêneros acadêmicos são centralizados em discussões teóricas e evidências, os gêneros literários exploram temas fictícios ou artísticos. Cada um desses contextos exige um tipo de conteúdo temático adequado às suas finalidades e ao público a que se destina, refletindo o campo de comunicação em que está inserido.

Para Bakhtin (2011), o conteúdo temático também se adapta às necessidades sociais e culturais da época em que o gênero é empregado. Em diferentes momentos históricos, os gêneros discursivos podem refletir preocupações políticas, sociais ou filosóficas, com o objetivo de atender às demandas específicas do contexto em que são utilizados. Assim, conclui-se que o conteúdo temático é determinado de acordo com a sua finalidade comunicativa.



3.2.2 O estilo

O estilo, segundo Bakhtin (2011), é o modo pelo qual o conteúdo temático de um enunciado é expresso linguisticamente. Ele varia conforme o gênero discursivo, refletindo a escolha de palavras, estruturas gramaticais e o tom adotado pelo enunciador. Assim, pode-se dizer que o estilo está intimamente ligado às funções comunicativas do gênero, uma vez que:

Uma determinada função (científica, técnica, publicística, oficial, cotidiana) e determinadas condições de comunicação discursiva, específicas de cada campo, geram determinados gêneros, isto é, determinados tipos de enunciados estilísticos, temáticos e composicionais relativamente estáveis (Bakhtin, 2011, p. 266).

Dessa maneira, o estilo nos gêneros discursivos pode variar significativamente, dependendo do público e do meio. Por exemplo, o estilo de uma carta formal é mais rígido e padronizado quando comparado com o estilo de uma conversa cotidiana, que tende a ser mais flexível e adaptável.

Ainda, é relevante dizer que:

O estilo é indissociável de determinadas unidades temáticas e – o que é de especial importância – de determinadas unidades composicionais: de determinados tipos de construção do conjunto, de tipos do seu acabamento, de tipos da relação do falante com outros participantes da comunicação discursiva – com os ouvintes, os leitores, os parceiros, o discurso do outro, etc. O estilo integra a unidade de gênero do enunciado como seu elemento (Bakhtin, 2011, p. 266).

Em alguns gêneros, o autor pode expressar a sua individualidade e criatividade, como em discursos artísticos e literários, enquanto em outros gêneros o estilo é mais restrito e segue convenções padronizadas, como ocorre, por exemplo, nas modalidades de documentos oficiais. Nesse sentido, Bakhtin (2011, p. 265) destaca que “[...] nem todos os gêneros são igualmente propícios a tal reflexo da individualidade do falante na linguagem do enunciado, ou seja, ao estilo individual”.

Considera-se, portanto, que o estilo, de modo geral, também depende da relação com o outro, já que a diversidade de estilos em diferentes gêneros reflete a variedade das situações comunicativas. Dessa forma, o estilo é uma ferramenta que permite ao locutor adequar seu discurso ao contexto social, refletindo suas intenções e reforçando o caráter dinâmico dos gêneros discursivos.

3.2.3 A estrutura composicional

A estrutura composicional está relacionada à organização interna dos gêneros discursivos (Bakhtin, 2011). Isso significa dizer que a composição de um enunciado envolve a sua sequência de ideias, a disposição de suas partes e a relação entre as diferentes seções do texto. Essas convenções ajudam a alinhar as expectativas do leitor, para que os gêneros atendam a sua função social, e garantem coesão e coerência ao enunciado como um todo de sentido.

Segundo Bakhtin (2011), cada gênero tem uma composição própria, de acordo com sua função comunicativa – essa estrutura não é aleatória e responde a

uma necessidade comunicativa própria, por exemplo, uma carta formal segue um padrão em sua composição que inclui uma saudação, o corpo do texto e o encerramento, enquanto um artigo acadêmico é estruturado em introdução, desenvolvimento e conclusão.

Embora cada gênero apresente uma estrutura composicional própria, Bakhtin (2011) destaca que essa estrutura pode evoluir ao longo do tempo, a partir das mudanças nas práticas sociais – não é uma prática comunicativa estática. No entanto, a composição de cada gênero mantém aspectos relativamente estáveis que facilitam a comunicação dentro de uma esfera social específica, garantindo a inteligibilidade do gênero.

Assim, é relevante dizer que alguns gêneros, como, por exemplo, os literários, apresentam estruturas composicionais mais flexíveis, a depender do objetivo do enunciado. Já em outros gêneros – mais rígidos – como documentos oficiais, a estrutura composicional segue normas fixas e convencionadas. Desse modo, verifica-se que a estrutura composicional, ao lado do conteúdo temático e do estilo, forma um todo que define a natureza e a função de cada gênero discursivo.

3.3 Gêneros do discurso e tecnologias

O conceito de gênero do discurso, conforme Bakhtin (2011), está intrinsecamente relacionado à forma como a linguagem se manifesta em diferentes esferas da vida humana. O estudioso sugere que os gêneros não são meros conjuntos de formas, mas sim estruturas dinâmicas que carregam em si uma pluralidade de valorações e visões de mundo. Dessa maneira, cada gênero é uma representação do contexto cultural e histórico em que surge, sempre em interação com outros discursos, o que cria uma cadeia de significados que se constrói de modo contínuo e envolve múltiplas vozes e perspectivas.

Por conseguinte, é relevante dizer que:

Os gêneros reportam-se às formas de uso das línguas e linguagens. O conceito de gênero é potencialmente a imagem de uma totalidade, onde os fenômenos da linguagem podem ser apreendidos na interatividade dos textos através do tempo, decorrente, sobretudo, dos vários usos que se faz da língua (Machado, 1997, p. 153).

Diante disso, é evidente que, no contexto digital contemporâneo, o papel dos gêneros alcança uma nova dimensão, uma vez que as tecnologias expandem e transformam os meios pelos quais os discursos são produzidos e disseminados. Assim, a digitalização e as plataformas de comunicação introduzem novas formas de interação discursiva, que, muitas vezes, transcendem os gêneros tradicionais.

Desse modo, a tecnologia não apenas amplia a circulação dos discursos, mas também modifica suas formas e conteúdo. O surgimento das redes sociais, por exemplo, promove novos gêneros comunicativos, que mesclam características de gêneros primários e secundários. A instantaneidade da comunicação digital também é um fator que altera o processo de formulação dos enunciados, trazendo novos desafios para a compreensão do gênero enquanto unidade cultural.



GONÇALVES, A.L.P.; REIS, T. C.; OLIVEIRA, S.P.F.

Assim, constata-se que os gêneros discursivos se adaptam ao fluxo rápido e fragmentado das interações tecnológicas, ao mesmo tempo em que preservam elementos de seus contextos históricos e sociais. Como afirma Machado (1997, p. 154):

É no mundo das comunicações interativas da vida cotidiana que o processo combinatório dos gêneros discursivos manifesta sua virtualidade. Este é um mundo em devir, onde tudo está em movimento e nada está terminado. [...] Se o homem e o mundo não estão acabados, impossível elencar e fechar as possibilidades das formas de representação de sua palavra. Os gêneros discursivos são decorrência direta das formas representativas desse mundo cotidiano e prosaico.

Outro ponto relevante é o impacto das tecnologias na estrutura dialógica dos gêneros. O conceito bakhtiniano (2011) de dialogismo se manifesta com ainda mais força no cenário digital, onde a interação entre múltiplas vozes é facilitada pela conectividade constante. Nesse sentido, os gêneros discursivos contemporâneos tendem a ser mais abertos e inacabados, refletindo o caráter polifônico da comunicação digital. A ideia de que os discursos nunca estão totalmente concluídos é reforçada pela natureza interativa das tecnologias, que permite a participação de várias vozes em tempo real.

Por fim, a convergência entre gêneros discursivos e tecnologias também aponta para uma transformação na recepção dos discursos. O leitor ou ouvinte, que antes era passivo, agora assume um papel ativo na construção do sentido. Com as tecnologias, o receptor interage diretamente com o conteúdo, contribuindo para a reconfiguração dos gêneros discursivos.

3.3.1 Conversação

A discussão sobre a interação entre homem e máquina exige que se trace um posicionamento sobre conversação, pois a estrutura composicional que promove o contato se faz na modalidade oral. Aqui reside, portanto, o encontro da filosofia da linguagem com a Análise da Conversação (AC).

A Análise da Conversação (AC) é um ramo da linguística, fundamentado na perspectiva interacionista, que estuda o uso da linguagem nas interações cotidianas e busca entender como os participantes de uma conversa constroem significado de maneira conjunta e colaborativa. Desse modo, o ponto central da AC é a estrutura da conversação, considerando que cada interação segue um fluxo que facilita ou dificulta a comunicação eficaz entre os interlocutores, seja por meio de falas ou de recursos não-verbais. Nesse sentido, é relevante definir que “A conversação é a primeira das formas de interação a que estamos expostos e provavelmente a única da qual nunca abdicamos pela vida afora (Marcuschi apud Dionísio, 2000, p. 69)”.

A estrutura linguística é fundamental para o sucesso da conversação, tendo em vista que ela permite que os falantes construam diálogos coerentes e compreensíveis. Desse modo, a linguagem pode ser estruturada em três níveis: o macronível, constituído por uma conversa com abertura, parte central, fechamento, tema central e subtemas da conversação; nível médio, em que são observados os turnos de fala, a sequência dos atos de fala e o uso de marcadores conversacionais;

e o micronível, em que o foco é direcionado aos aspectos sintáticos, lexicais, fonológicos e prosódicos, que moldam o ritmo e a fluidez da interação (Hilgert *apud* Dionísio, 2000).

Desse modo, é relevante dizer que o tópico discursivo, que é o assunto da conversa, desempenha um papel central na organização das interações, uma vez que ele define o objetivo do diálogo e exige que os interlocutores mantenham uma coerência ao longo da interação. O turno de fala também é essencial para a análise da conversação e a gestão desses turnos é fundamental para o fluxo natural da conversa.

Dionísio (2000, p. 79) concebe turno como “cada intervenção dos interlocutores formada pelo menos por uma unidade construcional”. Já Marcuschi (2000, p. 79) ressalta que turno é “a produção de um falante enquanto ele está com a palavra, incluindo a possibilidade de silêncio”. Os turnos podem ser classificados como nucleares, quando desenvolvem o tópico discursivo, assim há uma progressão no tema, ou inseridos, que é quando ocorrem, por exemplo, perguntas de esclarecimento ou expressões de concordância que não permitem que o tema prossiga.

Além da linguagem verbal, recursos não-verbais, como gestos, expressões faciais e a proximidade entre os interlocutores, desempenham um papel importante na construção do significado durante a conversa, pois são elementos que complementam o discurso e ajudam a regular o andamento da conversação. No caso do presente estudo, os recursos não verbais não serão objeto de análise, porque não existem. Não se trata de abordagens entre sujeitos face a face.

Também há os marcadores conversacionais, que são expressões utilizadas pelos falantes para organizar a conversa, monitorar a recepção do interlocutor ou sustentar o turno de fala. Esses marcadores, juntamente com a negociação do sentido e a demonstração de interesse ou desinteresse, são essenciais para garantir a compreensão mútua e a fluidez da interação.

Assim, constata-se que a compreensão do texto falado envolve um processo contínuo de adaptação entre os interlocutores, que ajustam seus turnos e contribuições, de acordo com as reações dos outros participantes.

Salienta-se que Dionísio (2000) e Marcuschi (2000) não têm como objeto de estudo a conversação entre homem e máquina. Entretanto, as questões que tratam de tópicos discursivos, marcadores conversacionais e turnos são empregados aqui para a análise da relação indivíduo x *Alexa-Amazon*, que simulam conversas entre dois indivíduos.

4 A inteligência artificial e a *Alexa-Amazon*

A presente seção refere-se aos princípios da inteligência artificial e à *Alexa-Amazon*, desde o início em décadas anteriores, à sua utilização pelas pessoas na modernidade. Assim, compreende-se a “inteligência” como uma programação tecnológica, que nela integra usuários humanos.

4.1 Histórico e concepções de inteligência artificial – IA

Cada vez mais, as pessoas buscam, no cotidiano, praticidade, agilidade e comodidade, e a Inteligência Artificial tem oferecido isso para seus usuários, uma tecnologia que, atualmente, se apresenta em destaque. A IA



GONÇALVES, A.L.P.; REIS, T. C.; OLIVEIRA, S.P.F.

(Inteligência Artificial) é decorrente de desenvolvimento e pesquisas tecnológicas realizadas por décadas, envolvendo vários pesquisadores, cientistas e engenheiros.

Em 1950, Alan Turing, conhecido também como “pai da IA”, foi pioneiro ao pensar na possibilidade de uma máquina se tornar inteligente, ou seja, se passar por humano em uma conversa por escrito, e o experimento ficou conhecido como “O teste de Turing” ou “O jogo da imitação”. Mas, foi somente em 1956, que ocorreu o marco inicial da Inteligência Artificial. Nesse ano, houve a Conferência de Dartmouth, na qual cientistas se reuniram, durante dois meses, com o intuito de realizarem estudos relacionados à capacidade das máquinas de exercer tarefas humanas. O princípio dessa conferência foi determinado em uma declaração: “Cada aspecto de aprendizado ou outra forma de inteligência pode ser descrita de forma tão precisa que uma máquina pode ser criada para simular isso” (Blog PUCRS Online, 2023, online). Após isso, instituições privadas e governamentais, no mundo todo, passaram a investir na área, devido às amplas possibilidades.

Essa tecnologia denominada “Inteligência artificial”, na realidade, não é nem inteligente e nem artificial. Trata-se de um modelo estatístico de probabilidade, conforme afirma Kaufman (2022, p. 227):

Não existe uma definição universal de “inteligência”. Genericamente, o termo designa a capacidade de um agente atingir objetivos determinados em uma ampla gama de domínios e, em geral, é associado à espécie humana. Definições específicas contemplam atributos intangíveis, como a capacidade de fazer analogia e entender o significado, além de consciência, intencionalidade, livre-arbítrio, ética, moral. Por esses parâmetros, no estágio de desenvolvimento atual, a inteligência artificial não é inteligente. A IA também não é “artificial”, seu desenvolvimento e uso extrapolam a esfera abstrata dos algoritmos, dependem de infraestruturas físicas que, por sua vez, dependem de recursos naturais, particularmente o lítio.

E é, também, um buscador da web, de acordo com o CEO da *Google Inc.* e CEO da *Alphabet*:

Inteligência artificial seria a versão final do Google. A máquina de busca definitiva, que compreenderia tudo na web. Entenderia exatamente o que você deseja e lhe daria a coisa certa. Não estamos nem perto de fazer isso agora. No entanto, podemos ficar cada vez mais perto disso; o que é basicamente no que estamos trabalhando.
- Larry Page, cofundador da Google Inc. e CEO da Alphabet (Taulli, 2020, p. 16).

A discussão faz lembrar da questão de algoritmos. Sobre ela, Santaella (2023, p. 31) afirma que: “Um algoritmo é uma sequência de instruções dizendo a um computador o que fazer”.

E ainda estabelece uma conclusão, relacionada a esses algoritmos (2023, p. 36-37):

Vivemos na era dos algoritmos. Há apenas uma ou duas gerações, a simples menção da palavra algoritmo não significava nada para a maioria das pessoas. Atualmente, os algoritmos integram tudo que se faz no mundo civilizado. Eles fazem parte da trama que compõe nossa vida diária. Não apenas nos celulares e laptops, mas nos carros, em nossa casa, nos utensílios domésticos e até mesmo nos brinquedos das crianças. “As

instituições bancárias são um imenso quebra-cabeça de algoritmos, com pessoas apertando botões do outro lado". Nossos voos são programados por algoritmos e as aeronaves são também pilotadas por eles.

Em síntese, é possível constatar que a Inteligência Artificial vem sendo desenvolvida ao longo dos anos, e sua presença está cada vez mais frequente no mundo atual.

4.2 A Amazon e a Alexa-Amazon

A multinacional *Amazon*, fundada em 1994, no estado de Washington, EUA, por Jeff Bezos, é uma das empresas mais reconhecidas na área de tecnologia. A Instituição é voltada para trabalhos relacionados à inteligência artificial, computação em nuvem, e-commerce e streaming. Entre uma das criações mais utilizadas da *Amazon*, tem-se a *Alexa Amazon*, que é uma assistente virtual desenvolvida com o objetivo de auxiliar em tarefas cotidianas. Kaufman (2022, p. 25) reafirma a presença da IA e *Alexa Amazon* atualmente:

A IA faz parte da nossa vida cotidiana. Acessamos sistemas inteligentes para programar o itinerário com o Waze, pesquisar no Google e receber da Netflix e do Spotify recomendações de filmes e músicas. A Amazon captura nossas preferências no fluxo de dados que coleta a partir das nossas interações com a plataforma. A Siri, da Apple, e a Alexa, da Amazon, são assistentes pessoais digitais inteligentes que nos ajudam a localizar informações úteis com acesso por meio de voz.

Assistentes virtuais são programas em computadores, nos quais há a interação do usuário com a assistente, por meio da voz e identificação pelo sistema. A *Alexa* responde ao usuário baseado em "Speech to speech", ou seja, fala para fala; realizando a simulação de um diálogo real, assim como um humano interagindo em uma conversa, dessa forma, considerada, uma "inteligência". Essa interação pode auxiliar e facilitar tarefas cotidianas.

Entrevista da revista Forbes (2024), com Talita Taliberti, Country Manager do dispositivo de voz na *Amazon*, evidencia:

O uso de Alexa com vários tipos de dispositivos inteligentes cresceu 50% no Brasil em 2023. Segundo a Amazon, os clientes brasileiros usaram mais de 2 bilhões de vezes o sistema de voz. De acordo com Talita Taliberti, Country Manager de Alexa na Amazon, os brasileiros estão se habituando ao uso da automatização e criando cada vez mais rotinas e aplicações de uso.

Além do interesse das pessoas pela tecnologia e inteligência artificial, há essa função da *Alexa-Amazon* de simplificar tarefas do cotidiano, por meio do comando de voz, que é fácil de ser utilizado, portanto, progressivamente, apresenta-se o crescimento no uso dessa ferramenta.

4.2.1 Sobre a Alexa-Amazon

Como citado anteriormente, a *Alexa Amazon*, que, também, é conhecida apenas como *Alexa*, é uma assistente virtual desenvolvida pela *Amazon*,

introduzida, em 2014, com a Echo. É uma assistente conversacional, que foi criada sendo destinada a atender o usuário nas tarefas de rotina, em seus entretenimentos e compras na loja da *Amazon*. Essa IA já se faz presente em versões de carros mais contemporâneas.

Para ativar a assistente, é necessário pronunciar em voz alta a palavra de ativação desse dispositivo, que pode ser configurada para “*Alexa*”, “*Echo*” ou “*Amazon*”. Após, os microfones estarão preparados para um possível comando do usuário.

Conforme o manual do instrumento, as solicitações para a *Alexa Amazon* podem variar entre controle de música por voz, previsão do tempo, notícias, configuração de alarmes, informação sobre o trânsito, reprodução de podcasts, interações com dispositivos – lâmpadas inteligentes, geladeiras, interruptores, fechaduras de portas, entre muitos outros (Manual *Alexa*, 2023).

O aparelho conta com a tecnologia de reconhecimento de voz “*farfield*”, que utiliza microfones para a captação dos comandos dos usuários. Juntamente com cancelamento de ruído embutido, dessa forma, mesmo que esteja tocando música no ambiente, é possível solicitar pedidos à *Alexa*.

O valor de um dispositivo *Alexa* no Brasil pode variar entre R\$ 300 e R\$ 700 (considerando o salário mínimo no Brasil em torno de R\$1400,00), dependendo do modelo. Existem cinco gerações: primeira geração (2014), segunda geração (2016), terceira geração (2018), quarta geração (2020) e quinta geração (2022).

Figura 1 - Modelos de *Alexa-Amazon*



Fonte: Blog Enrique Dans, 2018, online.

Sendo de fácil acesso uma fonte de sua aquisição, pode ser encontrada em lojas físicas e até na internet, em lojas como *Amazon*, Magazine Luiza, Americanas, entre outras. Essas lojas oferecem várias formas de pagamento, como boleto, cartão de crédito, incluindo parcelamento, podendo ter promoções e frete grátis. Trata-se de uma tecnologia de IA que, ao que parece, está acessível e democratizada, principalmente entre os jovens. A *Alexa* pode ser consumida por uma ampla rede de pessoas; para as famílias que utilizam no gerenciamento de

tarefas da rotina e entretenimento; para as pessoas que gostam de tecnologia; para estudantes que realizam pesquisas, desde que tenham acesso à internet.

Além da internet, também é necessário baixar o aplicativo da *Alexa*, há as versões gratuita e paga, o que depende da escolha do usuário.

5 Interações usuário-*Alexa* e o perfil linguístico postulado

O número de usuários desse tipo de tecnologia aumentou, por trazer praticidade em pesquisas rápidas ou em alguma área da rotina do dia a dia (Taliberti, 2024).

Assim, esta seção apresenta alguns testes realizados pelas pesquisadoras e pela orientadora, enquanto usuárias, com a *Alexa*, com o objetivo de verificar qual é a linguagem utilizada na interação com a máquina e, a partir daí, apontar traços de uma identidade linguística da IA, objeto de estudo da pesquisa.

O foco se deu em elementos enunciativo-discursivos que podem ser observados na interação usuário-*Alexa* (IA), como forma de delineamento de uma identidade linguística na comunicação digital, de forma a observar, com evidência, o enunciado do usuário como o elemento de busca pela *Alexa-Amazon* e a resposta como contrapalavra, em perspectiva bakhtiniana, já discutida anteriormente.

A seguir, é descrita a interação conversacional realizada com a assistente pessoal *Alexa* da geração *Echo Pop* (4-NU), sendo possível a análise do estilo fala, dos comandos e respostas obtidas. Salienta-se que a observação só foi possível, em razão de acesso de banda larga da internet.

Figura 2 - Modelo de *Alexa* utilizado - 4ª geração



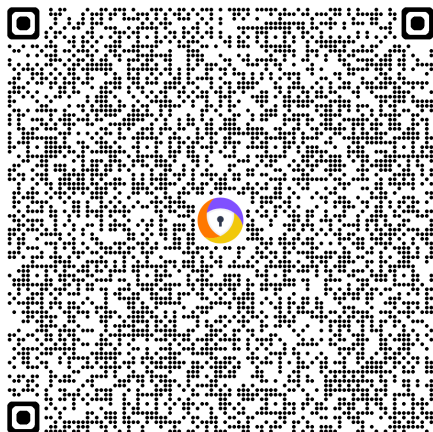
Fonte: *Amazon*, 2024, online.

[Digite texto]



GONÇALVES, A.L.P.; REIS, T. C.; OLIVEIRA, S.P.F.

Figura 3 - Link de acesso à *Alexa* 4ª geração - *Echo Pop*.



Fonte: Amazon, 2024, online.

A interação, que compõe o corpus da pesquisa, aconteceu no dia 13/09/2024, às 9h00, em ambiente acadêmico, sem preparação prévia de roteiro. A duração do teste foi de uma hora, contando com a participação das duas pesquisadoras e da orientadora. A gravação é apresentada, a seguir, editada para 12 minutos.

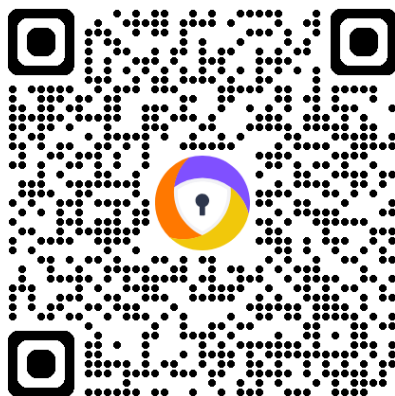
A *Alexa* pertence à orientadora e está configurada para atendê-la. A orientadora possui o Aplicativo *Alexa*, no celular, por meio do qual várias informações são encaminhadas a ele. A versão *Alexa* do aplicativo é gratuita.

Figura 4 - Ícone do aplicativo *Amazon Alexa*



Fonte: Blog Tudo Celular, 2023, online.

Figura 5 - Link de acesso à imagem do aplicativo da *Alexa*.

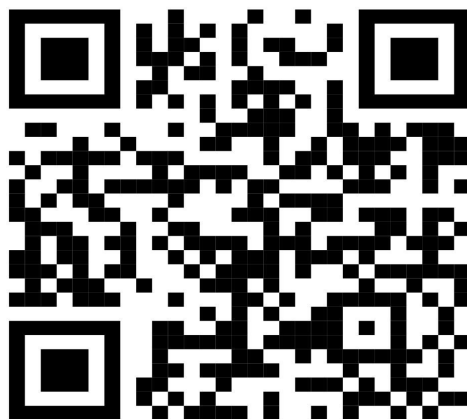


Fonte: Blog Tudo Celular, 2023, online.

A seguir, são expostas as interações realizadas, lembrando que, para ativar a IA, é preciso chamá-la pelo nome *Alexa*, ou qualquer outro nome (desde que cadastrado), como vocativo.

Segundo a gramática de Cunha e Cintra (2016), os vocativos são definidos como termos de entoação exclamativa e isolados do resto da frase. Os autores acrescentam, ainda, que servem somente para invocar, chamar ou nomear, com ênfase maior ou menor, uma pessoa ou coisa personificada.

Figura 6 - Link de acesso ao áudio de interação com a *Alexa*



Fonte: interação-conversaão, *corpus* pesquisa de campo, set/2024.

Teste 1

(Usuário) *Alexa*, quantas horas são?

(Alexa) São dez horas e seis minutos.

(Usuário) *Alexa*, que dia é hoje?

(Alexa) Hoje é sexta-feira, treze de setembro.

As perguntas anteriores tiveram o propósito de testar as funcionalidades da IA, prometidas pelo fornecedor, ou seja, a IA informa horários e datas.



GONÇALVES, A.L.P.; REIS, T. C.; OLIVEIRA, S.P.F.

Constata-se que a interação entre o usuário e a *Alexa* segue uma estrutura de pergunta-resposta. Sob uma perspectiva bakhtiniana, a interação evidencia enunciados claros e diretos, sendo a resposta da máquina uma contrapalavra imediata e objetiva. O contexto da pergunta e da resposta é o digital, o ambiente Web.

Teste 2

(Usuário) *Alexa*, quantos ingredientes têm na receita de um brigadeiro?

(Alexa) Para preparar brigadeiro, você precisará de: uma caixa de leite condensado, uma colher (sopa) de margarina sem sal, 7 colheres (sopa) de achocolatado ou 4 colheres (sopa) de chocolate em pó e chocolate. Esses são todos os ingredientes! Devo enviar a receita para você?

(Usuário) Sim.

(Alexa) Certo, enviada. Para ouvir o modo de preparo passo a passo, é só me pedir.

A conversa anterior, considerada assim porque houve pergunta-resposta, e novamente pergunta-resposta, teve o objetivo de verificar como e onde a *Alexa* faz a busca de informações. Para informar, a *Alexa* encaminhou a receita do site do Tudo Gostoso.com.br para o usuário, no aplicativo do celular.

Aqui, verifica-se que a interação se desenvolve de maneira mais complexa, tendo em vista que a *Alexa* não apenas responde à pergunta sobre os ingredientes, mas também propõe uma continuidade ao diálogo ao oferecer o envio da receita. Isso demonstra uma tentativa de manter o fluxo comunicativo – um encadeamento de turnos que vai além do sistema pergunta-resposta – típico de uma relação dialógica, em que a contrapalavra da máquina realiza uma tentativa de estender o diálogo, uma vez que o uso de uma pergunta pela *Alexa* introduz uma nova ação.

Teste 3

(Usuário) *Alexa*, velocidade da Anhanguera.

(Alexa) Não sei como posso ajudar com isso.

(Usuário) *Alexa*, velocidade em avenidas.

(Alexa) Não há suporte para a função de trânsito neste momento.

O propósito da pergunta era observar a busca de informações comuns.

Ao que parece, a pergunta teve uma temática ampla, pois a máquina não a entendeu, ou a resposta é ampla e a máquina não conseguiu chegar a um resultado.

Bakhtin (2011) evidencia que o contexto de produção do discurso é essencial para uma boa compreensão. Desse modo, constata-se que a falta de clareza na pergunta sobre a “velocidade da Anhanguera” e a generalização na segunda tentativa “velocidade em avenidas” contribuem para que a máquina não seja capaz de fornecer uma resposta. Isso ocorre, pois o gênero discursivo do enunciado não está suficientemente delimitado para a tecnologia processar.

Teste 4

(Usuário) *Alexa*, salário mínimo atual.

(Alexa) Desde primeiro de janeiro de 2024, de acordo com o decreto federal, o salário mínimo no Brasil é de 1412,00 reais por mês.

A intenção com a questão era verificar se, ativada, a máquina entendia a questão sem um verbo no imperativo ou pronome interrogativo. Observa-se que o foco na temática também pode resultar em resposta possível a ser dada pela máquina.

Assim, verifica-se que a ausência de verbos no imperativo ou de elementos interrogativos explícitos não impede a *Alexa* de compreender e fornecer uma resposta adequada. Isso evidencia que, apesar da falta de marcadores típicos de interrogações no discurso, a IA é capaz de processar o conteúdo com base no foco temático (salário mínimo).

Teste 5

(Usuário) *Alexa*, qual o tempo nos próximos três dias?

Sem resposta.

Novamente, constata-se que, quando a resposta à questão tem múltiplas possibilidades, a máquina não sabe responder. Isso mostra que a máquina está programada para interações que seguem padrões discursivos mais restritos.

Teste 6

(Usuário) *Alexa*, está dormindo?

(Alexa) Olá estou aqui, começo a escutar quando utilizar a palavra de ativação que você configurou.

(Usuários) Conversas aleatórias no fundo... (sem ativação da *Alexa*; permanece em silêncio)

Pelo fato de a máquina não responder à questão anterior, a usuária chamou a *Alexa*, fazendo anteriormente a ativação com o vocativo. Com isso, a máquina apresenta a instrução de uso, ou seja, sua configuração.

Foram feitos comentários (conversas paralelas entre as três pesquisadoras) sobre a não resposta dada pela máquina. O assunto não é considerado pela *Alexa*, porque não houve ativação da máquina. Assim, a máquina não considera “conversas paralelas”, comentários, ou seja, não há turnos nucleares ou inseridos, se observadas as considerações de Dionísio (2000).

Teste 7

(Usuário) *Alexa*, tá frio?

(Alexa) Aqui vão dicas de coisas legais para fazer no frio, assistir filme debaixo do edredom, tomar uma sopa quentinha, comer fondue, tomar chocolate quente, vestir casacos e botas e, dependendo da época do ano, ir a uma festa junina.

A questão anterior possuía o objetivo de verificar o julgamento da máquina sobre determinado tema. A máquina não responde a questões que envolvem a percepção, no caso, o tato, mas procura tangenciar a pergunta com uma resposta. Aqui, nota-se uma quebra de expectativa discursiva, em que o gênero da resposta não corresponde ao enunciado.

Teste 8



GONÇALVES, A.L.P.; REIS, T. C.; OLIVEIRA, S.P.F.

(Usuário) Alexa, sugestão de cardápio pro almoço.

(Alexa) Certo, para fazer almoço recomendo o almoço rápido de *Tudo Gostoso* que leva 30 minutos para preparar. O que quer fazer? Começar a receita, enviá-la para o seu telefone ou ouvir a próxima receita?

(Usuário) Começar a receita.

(Alexa) Passo 1, tempere o peixe com alho e limão, coloque-os no refratário, quando estiver com tudo pronto, diga repita o próximo passo.

(Usuário) Repita o próximo passo.

(Usuário) Alexa, repita o próximo passo.

(Alexa) Passo 2, coloque o requeijão.

(Usuário) Alexa, pronto!

(Usuário) Alexa, continuar receita.

(Alexa) Retomando de onde você parou no preparo de almoço rápido, passo 2 coloque o requeijão.

(Usuário) Alexa, passo 3.

(Alexa) Passo 3, em cima do requeijão adicione o molho de tomate e salpique o queijo ralado.

Nessa parte, a usuária testou a capacidade da assistente em fornecer instruções claras e sequenciais para preparar uma receita, no caso o almoço. Além dessa funcionalidade, também foi explorada a eficácia da Alexa em dar continuidade no processo da receita, como “repetir passos” e inclusive retomar de onde parou após interrupções.

Sob a perspectiva da análise da conversação, constata-se que há turnos de fala bem definidos e que a máquina é capaz de manter a coerência do discurso, sobretudo ao retomar o ponto exato de onde a interação foi interrompida.

Teste 9

(Usuário) Alexa, faz o TCC para mim, por favor!

(Alexa) Não sei como posso ajudar com isso.

(Usuário) Alexa, como fazer um TCC?

(Alexa) Traduzido de umbo.com para solicitar um certificado TCC, você deve atender aos requisitos específicos e fornecer a documentação necessária.

(Usuário) Alexa, faz um Trabalho de Conclusão de Curso para mim.

(Alexa) Traduzido de eseisseitop.com, “sim podemos escrever trabalhos de conclusão de curso para você sobre qualquer tópico ou assunto”.

(Usuário) Alexa, quanto custa um Trabalho de Conclusão de Curso?

(Alexa) Traduzido de cincostaressais.com, um Trabalho de Conclusão de Curso deve custar entre 15 dólares e 40 dólares por página.

(Usuário) Alexa, é muito caro!

(Alexa) Não sei como posso ajudar com isso.

Aqui, observa-se que o usuário solicitou à Alexa um TCC e a máquina não conseguiu identificar a sigla de Trabalho de Conclusão de Curso. Além disso, quando solicitado um Trabalho de Conclusão de Curso, constata-se a limitação da assistente em relação à realização de tarefas complexas, como a escrita acadêmica. Dessa forma, a busca forneceu sugestões de sites que vendem um Trabalho de Conclusão de Curso, pois consegue somente acessar informações gerais.

Ao ser questionada sobre os valores, quando a usuária expressa “*Alexa*, é muito caro!”, verifica-se que, além de não ter acesso a negociações de valores, a máquina não consegue lidar com interações mais complexas, como as frustrações humanas.

Além disso, a resposta da *Alexa* reforça a sua função de buscadora de informações e evidencia as limitações da IA, uma vez que a produção no gênero discursivo solicitado (a escrita acadêmica) está fora do escopo da máquina.

Teste 10

(Usuário) *Alexa*, *Cataflam*.

(*Alexa*) Não há suporte para função de trânsito neste momento.

(Usuário) *Alexa*, *Cataflam*, como tomar?

(*Alexa*) Não há suporte para função de trânsito neste momento.

(Usuário) *Alexa*, *Novalgina*.

(*Alexa*) Não sei como posso ajudar com isso.

(Usuário) *Alexa*, para que serve a *Novalgina*?

(*Alexa*) De acordo com o colaborador de resposta da *Alexa* answers, esse medicamento é indicado como analgésico para dor e antitérmico para febre.

Sobre os remédios questionados, a *Alexa* demonstrou limitações em compreender o que o usuário solicitava nas primeiras perguntas, por se tratar de solicitações vagas e sem um comando explícito. A usuária obteve a resposta desejada quando direcionou corretamente a assistente em: *Alexa*, para que serve a *Novalgina*?

Esse teste destaca a relevância da organização discursiva por parte do usuário para que a máquina gere uma resposta coerente. Desse modo, a análise da conversação mostra que a clareza e o detalhamento do enunciado são essenciais para que a IA compreenda a solicitação.

Teste 11

(Usuário) *Alexa*, Van Gogh.

(*Alexa*) Van Gogh e outras músicas similares no *Amazon Music* (toca música).

(Usuário) *Alexa*, para.

(Usuário) *Alexa*, quem foi Van Gogh?

(*Alexa*) Vincent Willem Van Gogh, foi um pintor pós-impressionista holandês, considerado uma das figuras mais famosas e influentes da história da arte ocidental, criou mais de dois mil trabalhos ao longo de pouco mais de uma década, incluindo 860 pinturas à óleo, grande parte das quais concluídas nos seus dois últimos anos de vida.

Ao mencionar Van Gogh para a *Alexa*, a assistente o associou com uma música que é intitulada com o mesmo nome. A usuária então solicita à máquina que pare, pois não era isso que desejava e muda o direcionamento, especificando que quer saber quem foi Van Gogh, referindo unicamente ao pintor abordado anteriormente, obtendo uma resposta detalhada e informativa sobre o pintor. Esse contexto evidencia a necessidade de situar os comandos para uma melhor experiência homem-máquina.



Esse teste sugere que a máquina interpreta os comandos de acordo com padrões de busca predefinidos. Além disso, mostra que a reformulação do enunciado, pela usuária, ajusta o gênero discursivo esperado, possibilitando que a IA acerte na resposta. Isso revela a importância da precisão linguística e contextual para uma interação eficiente com a tecnologia.

Teste 12

(Usuário) *Alexa*, o que é *Linkedin*?

(Alexa) Não há suporte para a função de trânsito neste momento.

(Usuário) *Alexa*, *Linkedin*.

(Alexa) Não sei como posso ajudar com isso.

Essa parte da interação demonstra as limitações ainda existentes da *Alexa* em entender tópicos ou contextos que não são imediatamente reconhecíveis.

Além disso, constata-se, mais uma vez, que quando o enunciado é emitido sem uma pergunta estruturada, a máquina pode apresentar falhas no fornecimento de respostas, o que reafirma a necessidade de clareza e foco nos comandos para garantir uma interação eficiente.

Teste 13

(Usuário) *Alexa*, redes sociais.

(Alexa) Não há suporte para a função de trânsito neste momento.

(Usuário) *Alexa*, o que são redes sociais?

(Alexa) Rede social é uma estrutura social composta por pessoas ou organizações, conectadas por um ou vários tipos de relações, que compartilham valores e objetivos comuns. Uma das fundamentais características na definição das redes é a sua abertura, possibilitando relacionamentos horizontais e não hierárquicos entre os participantes.

Quando a usuária diz apenas “redes sociais”, a assistente não compreende pela falta de contexto e direcionamento. Com o comando seguinte tendo mais clareza, a resposta da *Alexa* fluiu, destacando a importância dos comandos objetivos.

Isso evidencia novamente que a máquina falha ao responder a uma solicitação ampla e não contextualizada, mas oferece uma definição adequada quando a pergunta é direta. Nesse caso, o gênero discursivo das respostas está ancorado em uma estrutura de definição e explicação.

Teste 14

(Usuário) *Alexa*, o que tomar para a tosse?

(Alexa) De acordo com o Hospital Israelita Albert Einstein, o tratamento da tosse depende da causa, pode incluir repouso, hidratação, medicamentos para alívio da tosse e tratamento da condição subjacente. Essas informações e orientações não substituem atendimento médico. Em caso de dúvidas ou sintomas, procure orientação médica.

Com essa resposta, observa-se que a *Alexa* buscou uma fonte confiável – discurso de autoridade – e tratou o assunto “saúde” de forma séria, sensível e delicada, dando indicações para uma possível orientação com um médico

especialista, demonstrando uma responsabilidade discursiva associada à questão de saúde, ao destacar a necessidade de respaldo informativo e de autoridade. Nesse caso, o gênero do discurso é técnico e informacional.

Teste 15

(Usuário) *Alexa*, valor da gasolina.

(Alexa) Não tenho nenhuma resposta para isso.

(Usuário) *Alexa*, quais os tipos de combustíveis?

(Alexa) Aqui está uma resposta de usuário *Alexa answers*, que eu traduzi: os tipos de combustíveis usados nos carros são gasolina, diesel, metano, eletricidade.

A assistente demonstrou limitação ao oferecer dados em tempo real, pois o valor da gasolina sofre alterações com frequência e em cada lugar tem diferenças de valores. Ao flexibilizar e mudar a linha de questionamento, para uma pergunta mais “fixa” e informativa, a *Alexa* conseguiu responder, buscando como fonte a *Alexa answers*. Esse teste reforça a necessidade de perguntas que se adequem à capacidade de resposta da IA e à natureza dos dados disponíveis.

Teste 16

(Usuário) *Alexa*, queimadas em São Paulo.

(Alexa) Não sei como posso ajudar com isso.

Mais uma vez observa-se a falta de dados em tempo real, e também, por se tratar de um evento específico, como as queimadas, a *Alexa* não conseguiu responder. Esse teste mostra a incapacidade da máquina de produzir enunciados que se encaixem no gênero de notícias imediatas, revelando uma lacuna no escopo de suas capacidades.

Teste 17

(Usuário) *Alexa*, notícias de hoje.

(Alexa) Aqui estão suas notícias, em mais recentes.

(Alexa) (Reproduz uma notícia) A *Anatel* anunciou mudanças para tentar ser ainda mais rigorosa em relação àquelas ligações de telemarketing e muitas vezes...

Constata-se que a *Alexa* consegue executar mais uma das funcionalidades da IA prometidas pelo fornecedor, ou seja, fornecer atualizações de notícias. Aqui, a interação se aproxima de um formato de discurso jornalístico, em que a máquina desempenha o papel de mediadora entre o usuário e as informações atualizadas disponíveis na internet.

Teste 18

(Usuário) *Alexa*, próxima notícia.

(Alexa) (Reproduz outra notícia) Jornal da CBN tem a oportunidade agora de conversar com o ministro Waldez Góes, ministro da integração e do desenvolvimento regional dos ministros que estão à frente do combate às queimadas do Brasil.

(Usuário) *Alexa*, para.



GONÇALVES, A.L.P.; REIS, T. C.; OLIVEIRA, S.P.F.

No mesmo âmbito de notícias, nesse caso a *Alexa* buscou como referência o jornal da CBN. Nesse teste, a fluidez da interação, com a mudança de notícia a partir do comando da usuária, reflete, mais uma vez, um aspecto da análise da conversação: a capacidade de manter a continuidade e o fluxo entre os turnos conversacionais. Nesse sentido, a resposta ao comando “próxima notícia” demonstra a capacidade da máquina de entender comandos de sequenciamento, o que contribui para uma interação fluida.

Teste 19

(Usuário) *Alexa*, conte uma história para mim.

(Alexa) Certo, aqui está a hora da história, para usar a hora da história e desbloquear centenas de outras skills infantis, um dos seus pais precisa dar permissão apenas uma vez, peça a um dos seus pais para seguir as instruções que eu enviei no aplicativo *Alexa* deles.

(Usuário) (Aceita a permissão solicitada).

(Usuário) *Alexa*, contar história.

(Alexa) Certo, aqui está a hora da história. (Reproduz história)

Era uma quarta-feira de verão, Laurinha e seus amigos assistiam...

(Usuário) *Alexa*, parar.

(Alexa) Obrigado por usar hora da história! Volte em breve!

(Usuário) *Alexa*, tchau!

(Alexa) “É nois que voa.”

Na última interação, verifica-se que, para contar a história, houve “preocupação”, dentro das possibilidades da máquina, com a segurança para reproduzir a história e destaca a necessidade da permissão dos pais, que foi enviada no celular da orientadora – proprietária da *Alexa* – para poder prosseguir. Isso reflete um discurso institucional e normativo, que está embutido na programação da IA para proteger a privacidade e a segurança de seus usuários.

Na despedida, a *Alexa* responde com um tom amigável e de informalidade “É nois que voa”. Esse enunciado final reflete uma possível tentativa da IA de reduzir a distância entre o humano e a máquina, humanizando a interação e proporcionando uma sensação de diálogo informal e mais pessoal.

Desse modo, constata-se com os testes anteriores que, para ocorrer essa interação, é necessária a internet, e quando a *Alexa* está apta para atender as respostas e comando, o led (luz) da máquina precisar passar da cor azul para o laranja, podendo, então, ser pronunciados em voz alta os comandos desejados, sempre focados e com palavras-chaves, para um retorno mais eficiente.

O estilo conversacional da fala pode ser uma pergunta ou uma afirmação. Deve-se chamar primeiramente o vocativo (*Alexa*), nesse nome de ativação escolhido pelo próprio usuário e, em seguida, realizar a ordem, utilizando o modo imperativo ou uma pergunta com pronome interrogativo ou um enunciado-chave bem focado, que permita uma contrapalavra e não variações. Nessa interação, o humano faz as perguntas e a máquina responde, mas sendo também capaz de realizar perguntas de retorno, dando continuidade aos assuntos propostos, atendendo a diversos conteúdos de gêneros distintos; música, jornal, poema, remédio, entre outros.

Como mencionado anteriormente, *Alexa-Amazon* é uma buscadora do Google, que recorre à internet para obter as respostas necessárias. Atende a voz programada, no entanto, pode entender errado algumas perguntas, como por exemplo; “**(Usuário)** *Alexa*, Van Gogh.” “**(Alexa)** Van Gogh e outras músicas similares no *Amazon Music* (toca música)”. Nesse caso, o esperado seria a abordagem sobre o artista em pauta e não reproduzir uma música. Dessa forma, torna-se essencial a compreensão ativa por parte dos usuários, portanto, é importante que o usuário analise e avalie o conteúdo da contrapalavra e tenha, pelo menos, uma ideia do que poderá ser considerado na resposta da máquina.

6 Considerações finais

As considerações finais aqui levam em conta o objetivo geral do estudo que é apontar elementos enunciativo-discursivos que podem ser observados na interação usuário-*Alexa* (IA), como forma de delineamento de uma identidade linguística na comunicação digital.

Verifica-se que a *Alexa*, como uma inteligência artificial personalizada e generativa, está diretamente vinculada ao usuário, oferecendo respostas e interações com base nas demandas específicas feitas por ele. Além disso, nota-se que a relação estabelecida entre o humano e a *Alexa* é dialógica, uma vez que o usuário faz perguntas ou dá comandos, e a máquina responde, podendo também propor sugestões e fazer perguntas de retorno, promovendo uma interação contínua, dinâmica e fluida.

A *Alexa* atua como uma buscadora, pois recorre à internet para encontrar as respostas solicitadas, por meio de questionamentos de voz. Nesse sentido, o comando ou a pergunta realizada pelo usuário é essencial para o sucesso da interação, considerando que a estruturação correta da solicitação, com foco em palavras-chave, é fundamental para que a *Alexa-Amazon* compreenda e responda adequadamente. Apesar disso, é relevante dizer que o usuário, por sua vez, também precisa avaliar criticamente a veracidade das respostas recebidas.

Quanto à linguagem utilizada nas interações com a *Alexa*, verifica-se que o vocativo “*Alexa*” é necessário para iniciar a comunicação, e a construção do comando, geralmente, requer o uso do verbo no modo imperativo ou de pronomes interrogativos, como, por exemplo, “onde” e “qual”. O enunciado também pode ser conciso e direto, como, por exemplo, “*Alexa*, música X”.

Além disso, quando a *Alexa-Amazon* retorna ao usuário com uma pergunta, o vocativo nem sempre precisa ser repetido, facilitando a continuidade da interação e a simulação de uma conversa humano-humano.

Outro aspecto observado é que a *Alexa-Amazon* se concentra na resposta solicitada, ignorando outras interações ao redor, independentemente do que mais esteja acontecendo no ambiente.

Também é relevante mencionar que sua resposta é “valorativa”, refletindo sua identidade linguística, especialmente quando responde a questões relacionadas a emoções, como quando o usuário diz, por exemplo, que está triste ou feliz. No entanto, a *Alexa-Amazon* demonstra limitações ao lidar com perguntas mais reflexivas, respondendo melhor a questões objetivas e diretas.



GONÇALVES, A.L.P.; REIS, T. C.; OLIVEIRA, S.P.F.

Constata-se que o conteúdo temático do discurso da *Alexa* é diversificado e seu estilo é constituído por perguntas e afirmações. Além disso, mesmo em situações de interrupção na interação, ela consegue retomar de onde parou, evidenciando sua capacidade de manter a coerência no diálogo.

Por fim, observa-se que seu discurso utiliza elementos da fala e apresenta um tom de informalidade, o que a torna acessível e próxima ao cotidiano dos usuários.

As interações observadas ao longo dos testes evidenciam os tópicos discursivos escolhidos pelos usuários e revelam a necessidade de focar em assuntos claros, específicos e de natureza informacional para garantir a eficácia na interação, considerando que a escolha de temas mais amplos ou com múltiplas possibilidades de resposta – como questões sobre clima ou trânsito – resultou em falhas na compreensão da máquina, enquanto perguntas mais objetivas – como horário, data ou receitas – obtiveram respostas precisas.

Quanto aos turnos de fala, observa-se a predominância de turnos nucleares, ou seja, o diálogo entre humano e máquina é caracterizado por uma troca entre pergunta e resposta. Assim, esses turnos sustentam a interação e, em sua maioria, são compostos por uma sequência direta: o usuário faz a pergunta e a *Alexa-Amazon* responde, com progressão do assunto.

Os marcadores conversacionais desempenham um papel determinante, com destaque para o uso do vocativo “*Alexa*” como elemento indispensável para iniciar a interação. Esse marcador não apenas sinaliza a ativação da assistente, mas também orienta a interação, definindo quando a máquina deve estar atenta ao comando. Além disso, os pronomes interrogativos, que introduzem perguntas e guiam a busca por informações, e o uso de imperativos ajudam a estruturar as perguntas realizadas pelo usuário e a definir o tipo de resposta que a *Alexa-Amazon* deve fornecer.

Desse modo, o estudo contribui para a compreensão das interações entre usuário e a assistente virtual *Alexa*, uma vez que evidencia elementos enunciativo-discursivos que delineiam uma identidade linguística na comunicação digital. Além disso, revela as limitações da *Alexa* em questões reflexivas, em oposição a sua eficiência em responder a perguntas objetivas. Também destaca como sua linguagem, informal e valorativa, favorece uma interação contínua e acessível. Em síntese, pode-se afirmar que o estudo cumpre seus objetivos e confirma as hipóteses iniciais ao apontar traços discursivos que impactam a interação humano-máquina, contribuindo para o aprimoramento da experiência dos usuários e reforçando a importância de uma postura crítica na avaliação das respostas fornecidas pela IA.

Referências

AMAZON. *Echo Pop*. Disponível em: <https://www.amazon.com.br/Echo-Pop-Cor-Branca/dp/B09ZXN77L2>. Acesso em: 22 jul. 2024.

_____. *Guias de início rápido para dispositivos compatíveis com a Alexa*. Disponível em: <https://www.amazon.com.br/gp/help/customer/display.html?nodeId=202016340>. Acesso em: 22 jul. 2024.

BAKHTIN, Mikhail. *Estética da criação verbal*. São Paulo: WMF Martins Fontes, 2011.

BLOG Enrique Dans. *Llenando la casa de dispositivos*. 2 de nov. de 2018. Disponível em: <https://www.enriquedans.com/2018/11/llenando-la-casa-de-dispositivos.html>. Acesso em: 22 jul. 2024.

BLOG PUC online. *Inteligência artificial: o que é e como funciona*. 5 de julho de 2023. Disponível em: https://online.pucrs.br/blog/inteligencia-artificial?hs_amp=true. Acesso em: 25 jul. 2024.

BLOG tudo celular. *Casa inteligente: Amazon lança nova interface para o aplicativo da Alexa para Android e iOS*. 5 de dezembro de 2023. Disponível em: <https://www.tudocelular.com/android/noticias/n215093/amazon-nova-interface-aplicativo-alexa-android.html>. Acesso em: 22 set. 2024.

CUNHA, Celso Ferreira da; CINTRA, Luis Filipe Lindley. *Nova gramática do português contemporâneo*. Rio de Janeiro: Lexikon, 2016.

DIONÍSIO, Angela Paiva; MACHADO, Anna Rachel; BEZERRA, Maria Auxiliadora. *Gêneros textuais & ensino*. 4. ed. Rio de Janeiro: Lucerna, 2000.

FRAZÃO, Dilva. *Michel Foucault: biografia resumida*. 24 de maio de 2023. Disponível em: https://www.ebiografia.com/michel_foucault/. Acesso em: 19 ago. 2024.

GONÇALVES, Maria Augusta Salin. Teoria da ação comunicativa de Habermas: possibilidades de uma ação educativa de cunho interdisciplinar na escola. *Educação & Sociedade*, v. 20, n. 66, p. 125–140, 1999. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0101-73301999000100007>. Acesso em: 15 jul. 2024.

HAN, Byung-Chul. *Infocracia: digitalização e a crise da democracia*. São Paulo: Vozes, 2022. e-book. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br>. Acesso em: 30 jul. 2024.

KAUFMAN, Dora. *Desmistificando a inteligência artificial*. São Paulo: Autêntica, 2022.

MACHADO, Irene de Araújo. Os gêneros e o corpo do acabamento estético. In: BRAIT, Beth (Org.). *Bakhtin, dialogismo e construção do sentido*. Campinas: Unicamp, 1997. parte III, cap. 1, p. 139-158.

MARCUSCHI, Luiz Antônio. Gêneros textuais: definição e funcionalidade. In: DIONÍSIO, Angela Paiva; MACHADO, Anna Rachel; BEZERRA, Maria Auxiliadora. *Gêneros textuais & ensino*. 4. ed. Rio de Janeiro: Lucerna, 2000.

[Digite texto]



GONÇALVES, A.L.P.; REIS, T. C.; OLIVEIRA, S.P.F.

REVISTA Forbes Online. *Alexa na casa dos brasileiros cresce 50%*: veja o que muda com avanço da IA. Disponível em: <https://forbes.com.br/forbes-tech/2024/04/alexa-na-casa-dos-brasileiros-cresce-50-veja-o-que-muda-com-avanco-da-ia/>. Acesso em: 26 jul. 2024.

SANTAELLA, Lucia. *A inteligência artificial: desafios e perspectivas*. São Paulo: Almedina, 2023.

SODRÉ, Muniz. *A sociedade incivil: mídia, iliberalismo e finanças*. São Paulo: Vozes, 2021. e-book. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br>. Acesso em: 23 jul. 2024.

TAULLI, Tom. *Introdução à inteligência artificial*. São Paulo: Apress, 2020.