



**DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO DO ENSINO
DEPARTAMENTO DE ENSINO SUPERIOR
UNIDADE ACADÊMICA DE LICENCIATURAS E FORMAÇÃO GERAL
CURSO DE LICENCIATURA EM LETRAS A DISTÂNCIA COM HABILITAÇÃO EM
LÍNGUA PORTUGUESA**

Cláudio Maurício da Silva

**LINGUAGEM E OPERACIONALIDADE: O USO DO CÓDIGO Q COMO
FERRAMENTA DE COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL NA CORPORÇÃO DA
POLÍCIA MILITAR DA PARAÍBA**

João Pessoa

2019

**DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO DO ENSINO
DEPARTAMENTO DE ENSINO SUPERIOR
UNIDADE ACADÊMICA DE LICENCIATURAS E FORMAÇÃO GERAL
CURSO DE LICENCIATURA EM LETRAS A DISTÂNCIA COM HABILITAÇÃO EM
LÍNGUA PORTUGUESA**

Cláudio Maurício da Silva

**LINGUAGEM E OPERACIONALIDADE: O USO DO CÓDIGO Q COMO
FERRAMENTA DE COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL NA CORPORÇÃO DA
POLÍCIA MILITAR DA PARAÍBA**

Trabalho apresentado Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba, Campus João Pessoa, em cumprimento às exigências de conclusão de curso de graduação de Licenciatura em Letras a Distância com habilitação em Língua Portuguesa.

Orientadora: Profa. Dra. Joselí Maria da Silva

João Pessoa

2019

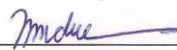
Cláudio Maurício da Silva

**LINGUAGEM E OPERACIONALIDADE: O USO DO CÓDIGO Q COMO
FERRAMENTA DE COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL NA CORPORAÇÃO DA
POLÍCIA MILITAR DA PARAÍBA**

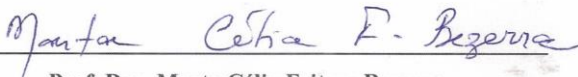
Trabalho-TCC apresentado ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba, Campus João Pessoa, em cumprimento às exigências de conclusão de curso de graduação de Licenciatura em Letras a Distância com habilitação em Língua Portuguesa.

João Pessoa, 29 de abril de 2019.

BANCA EXAMINADORA



Prof. Dr. Neilson Alves de Medeiros



Prof. Dra. Marta Célia Feitosa Bezerra



Prof. Dra. Joséli Maria da Silva

Orientadora

*Com amor, **DEDICO** esta conquista à minha família, Esposa Gerlane Barbosa e filho
Cláudio Júnior*

AGRADECIMENTOS

Quero agradecer primeiramente a **Deus**, pela saúde, força e perseverança nas horas de dificuldades no decorrer dessa jornada acadêmica.

Em segundo lugar, dedicar esse trabalho a minha mãe **Maria das Neves Viana da Silva**. Mãe, obrigado por me proteger e desempenhar as funções de mãe e pai, simultaneamente, em minha vida, com muita garra soube com sua simplicidade me amparar. E me fez entender que o estudo é a base para ter uma vida digna.

A minha ilustríssima esposa, **Gerlane Barbosa da Silva**, por sempre me incentivar, estar ao meu lado e me dar forças juntamente com meu filho, **Cláudio Maurício da Silva Júnior**, ao longo dessa jornada. Obrigado por existirem em minha vida.

As minhas irmãs, **Edilma Neves** e **Márcia Rejane**, pelo apoio na minha caminhada.

À instituição do **IFPB**, seu corpo docente e discente do curso, por fazerem parte dessa trajetória memorável em minha vida.

A minha orientadora, Professora **Dra. Joselí Maria da Silva**, pelo suporte, confiança, correções, incentivos, paciência e por sempre estar disposta a sanar todas as minhas dúvidas, tornando possível a conclusão deste trabalho.

Aos professores **Dr. Neilson Alves de Medeiros** e **Dra. Marta Célia Feitosa Bezerra** por participarem da banca examinadora e contribuírem para sua melhoria.

A minha Supervisora escolar, **Ana Paula Bastos Borges**, por me acompanhar na gratificante experiência que foram as fases dos Estágios Supervisionados I, II e III do Curso de Licenciatura em Letras.

E a todos aqueles que, direta ou indiretamente, torceram e fizeram parte da minha formação, os meus mais cordiais agradecimentos.

RESUMO

O presente trabalho busca refletir sobre o uso de Códigos na comunicação institucional. Para tanto, discute sobre o uso do Código Q por profissionais da área da segurança pública no Estado da Paraíba, em destaque a Polícia Militar, relacionando o referido Código às considerações apresentadas pela Comunicação Organizacional e a Sociolinguística e suas variações. Apresenta como objetivo compreender a importância da comunicação por meio de Códigos e, em especial, a utilização do Código Q no contexto da Polícia Militar da Paraíba. Além disso, pretende discutir sobre outras formas de registros típicos de classes sociais distintas, diferentes, porém, do objeto que ora investigamos. Visando desmistificar a falácia de que a linguagem dos Policiais seria gírias ou jargões, realizou-se uma pesquisa bibliográfica, exploratória e descritiva, de abordagem qualitativa, a fim de saber como se dá o processo de comunicação dos Policiais e dos demais grupo de uma sociedade. Evidenciou-se que as variações são em particular os maiores fomentadores do sistema linguístico em uma sociedade, a partir de suas especificidades e uso nos diversos contextos sociais, porém essas variações não dizem respeito ao Código Q. Percebeu-se a comunicação específica nas modulações, com o uso do Código em destaque, na corporação da Polícia Militar da Paraíba, como forma de otimizar a comunicação operacional.

PALAVRAS-CHAVE: Polícia Militar. Código “Q”. Linguagem. Comunicação.

ABSTRACT

The aim of this research is to discuss the use of codes in institutional communication. Therefore, it discusses the use of the "Q" code by professionals from public security in the state of Paraíba, in particular the Polícia Militar. We will relate this code with the considerations presented by Organizational Communication and Sociolinguistics and their variations. Besides that, it intends to discuss other forms of registration that are typical of distinct social classes, but different from the object we are investigating. This are done to demystify the fallacy that the language of the police would be slang or jargon. We did a bibliographical, exploratory and descriptive research with a qualitative approach, in order to know how the communication process of policemen and the other groups of society works. Our founds has shown that the variations are the major developers of the linguistic system in a society, from its specificities and use in the diverse social contexts, however these variations do not concern the "Q" code. We observe that the corporation of Polícia Militar in Paraíba uses the "Q" code (specific communication in the modulations) to optimize their operational communication.

KEYWORDS: Polícia Militar. “Q” Code. Language. Communication.

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1	Informações sobre fontes escolhidas	12
QUADRO 2	Códigos Q	22
QUADRO 3	Alfabeto Fonético	23

LISTA DE ABREVIATURAS E CÓDIGOS

PMPB	Polícia Militar da Paraíba
CIOP	Centro Integrado Operações Policiais
CTB	Código de Trânsito Brasileiro
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
QAP	Escuta, escutar; (pertence a séria qaa a qnz –exclusivo do serviço aeronáutico)
QRA	Prefixo da estação, nome do operador
QRD	Dirigir-se ^a . Deslocando até...
QRM	Interferência
QRL	Ocupado
QRV	Pronto para receber
QRX	Aguarde, espere
QRZ	Quem me chama?
QSA	Intensidade dos sinais
QSJ	Dinheiro
QSL	Entendido, ciente da mensagem
QSM	Repita a mensagem
QSO	Contato entre duas estações diretamente
QSP	Ponte entre duas estações
QSY	Mudar para outra frequência
QTA	Cancelar mensagem, última forma
QTC	Mensagem
QTH	Endereço, local
QTR	Hora exata
QRU	Tens algo para mim, fato ocorrência
TKS	Obrigado / tnx –agradecido

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	09
1.1	A Relevância da Comunicação Organizacional	09
1.1.1	A comunicação organizacional interna.....	10
1.2	Comunicação organizacional e Sociolinguística.....	13
2	A POLÍCIA MILITAR DA PARAÍBA	17
3	ASPECTOS METODOLÓGICOS	18
4	A COMUNICAÇÃO – “RUÍDOS” CONCEITUAIS	19
4.1	Os códigos fazem parte do universo da Sociolinguística?	21
5	O CÓDIGO Q	22
5.1	A telecomunicação operacional da PMPB	22
5.2	Aplicando o Código Q	24
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	27
	REFERÊNCIAS	28

1 INTRODUÇÃO

1.1 A Relevância da Comunicação Organizacional

Para que uma organização tenha uma comunicação eficiente, devemos pensar como é a qualidade e a efetividade nesse processo de interlocução. Temos que observar que há uma grande demanda da sociedade moderna sobre a qualidade das mensagens e o tempo a elas despendido. Por isso, as instituições, cada uma dentro das suas especificidades, buscam administrar, da melhor forma, a qualidade e o tempo na produção de suas comunicações. Seja com a sociedade ou entre seus funcionários, é imprescindível que as instituições utilizem estratégias ou recursos, a fim de sistematizar a oferta de suas tarefas e serviços (ou produtos), ser possível divulgar essa oferta e disponibilizá-la para a sociedade. Em vista disso, as organizações devem responder, de forma rápida, às mensagens que recebem, dando feedbacks aos seus interlocutores, uma vez que a rapidez e a eficiência que se espera dos indivíduos na execução de suas tarefas laborais também são esperadas nas respostas dadas à sociedade. Essa atitude demonstra compromisso – requisito fácil de cumprir quando há uma ordenação no tempo e na qualidade das ações da organização, inclusive no que se refere à comunicação, seja interna ou externa.

A comunicação, inevitavelmente, é transmitida por meios ou modelos de canais apropriados, por isso a escolha da forma de transmissão é de suma importância na sua efetividade. As organizações devem ser preparadas para evitar o enfraquecimento em seu processo de comunicação, trabalhando as informações, de modo a dar prioridade às mais relevantes e descartando as informações sem importância para a instituição. As organizações governamentais e empresas necessitam fazer bom uso da comunicação para que as atividades laborais ocorram e se tenha resultados eficientes. O processo comunicativo exige interação, isto é, a relação equilibrada, compreensível, entre os interlocutores. Essa interação pode acontecer por meio da oralidade ou da escrita. Fazendo uso de um ou de outro meio, deve-se dar a interatividade, seja esta diretamente entre si, face a face, por telefone, fax, correios, e-mail entre outros. Esse processo exige mais do que presença.

Portanto, comunicar-se significa tornar-se comum a uma ou mais pessoas determinada informação, pois é um processo de interação de pessoas onde é de fundamental importância que esta informação chegue ao destinatário e que ele a compreenda (SEGER; ECKHARDT e GESSI, 2018, p. 03).

Os processos comunicativos são importantes e decisivos no gerenciamento de informações dentro das organizações, por isso é indispensável que não haja ruídos. É imprescindível que todos os colaboradores, sem exceção, os compreendam nas suas variadas

esferas de atuação. Para atingir esse objetivo, em muitos casos, a administração deve buscar e aplicar novas tecnologias, com o propósito de tornar sua comunicação mais eficiente e de maior alcance, em virtude da necessidade da transparência das informações não só para sua própria comunidade interna como também para a sociedade em geral.

Para garantir a qualidade na comunicação das organizações e em seus diversos serviços prestados à sociedade, dos quais podemos citar saúde, educação, segurança pública, entre outros, é necessário clareza e veracidade das informações. O problema de algumas instituições, entretanto, não é apenas de divulgar claramente seus propósitos; muitas sequer divulgam publicamente seus produtos ou serviços, políticas de funcionamento, serviços de atendimento ao consumidor etc. Oliveira e Lima (2012, p. 57) refletem essa realidade quando dizem: “[...] a atuação das organizações públicas são desconhecidas (sic) por parte considerável da população [...]”. Desse modo, espera-se que tal situação seja resolvida, já que o público – usuário ou beneficiário final de quaisquer empresas, públicas ou privadas – tem o direito de saber com quem está lidando, a quem ou de quem compra ou vende. Trata-se da excelência comunicativa e, para que essa excelência comunicativa se concretize, deve existir um compromisso com os serviços prestados e com a sociedade como também uma boa comunicação entre esses participantes.

1.1.1 A comunicação organizacional interna

As organizações apresentam processos comunicativos formais nas esferas administrativa, interna, institucional, mercadológica, entre outras. Na esfera administrativa, trata-se da comunicação entre instituições; a interna diz respeito à comunicação entre os servidores: a mercadológica, com o público. Nessa perspectiva: “A comunicação nas organizações públicas se desenvolve voltada tanto para os seus funcionários (servidores públicos, empregados públicos) quanto para outras autarquias do sistema público e para a sociedade civil, dividida em inúmeros segmentos.” (OLIVEIRA; LIMA, 2012, p. 56). Desse modo, os processos formais estarão ligados às autarquias e ao público, por escrito, e documentados, por meio de correspondência ou formulários, e direcionados a quem de interesse.

O compromisso com a boa comunicação organizacional se reflete na comunicação dos agentes públicos em sua própria instituição, uma vez que esses agentes devem se comunicar sem interferências que possam prejudicar a mensagem em processamento, em execução. Esse cuidado deve se estender no repasse das informações ao público, sem distrações, sem evidenciar

ou valorizar diferenças culturais e, o mais importante, dando-lhe feedback, cuidando de informar-lhe o necessário e compreensível. Convergindo com essas orientações, Oliveira e Lima (2012, p. 57) dizem: “Os processos estratégicos de comunicação dizem respeito a necessidades e oportunidades de comunicação identificadas pelas organizações, a fim de orientar suas interações com a sociedade [...]”. Assim sendo, é importante que as organizações utilizem estratégias de comunicação que possam atrair a atenção do público, a partir da informação satisfatória, clara e correta.

Nas instituições em geral, a comunicação acontece de várias formas – é comum o uso de documentos, ou formulários, os quais são basicamente padronizados, a fim de facilitar sua emissão e identificação. Na introdução deste trabalho, vimos alguns aspectos que devem ser comuns a qualquer ato comunicativo: a veracidade da informação, a clareza, o respeito ao interlocutor, evitando-se segregações, discriminações etc.

Em se tratando de públicos específicos – interno ou externo –, faz-se mister entender que alguns documentos formulaicos (ao modelo de formulários) não servem a um e outro. Dentro das organizações, pode-se fazer uso de aviso, lembretes, e-mails, chamadas orais (via microfones, telefones etc.), cartas ou ofícios-circulares.

Quando, entretanto, a instituição se dirige ao público em geral, externo, é comum se produzirem cartas, editais, notas de esclarecimento, comunicados/avisos, ofícios, portarias, pareceres, protocolos etc.

Seja qual for o gênero que se pretende utilizar, é necessário, entretanto, que este seja compatível com a situação e que os atores desse processo comunicativo estejam aptos a compreender o que o outro diz (SILVA *et al.*, 2018). Sendo assim, a comunicação é controlada por informações e intenções de quem produz o texto, o qual funciona como uma ferramenta que possibilita alcançar os objetivos comunicativos dos interlocutores.

Vamos, neste trabalho, nos concentrar em um dos instrumentos da Comunicação Organizacional Interna da instituição pública Polícia Militar da Paraíba (PMPB), ambiente onde encontraremos material desse teor a ser apresentado, com o objetivo de verificar os motivos de sua usabilidade, ou não, no desempenho dos militares dessa corporação.

Para nosso estudo, vamos considerar que a qualidade da comunicação organizacional, de um modo geral, perpassa os símbolos escritos. A PMPB, valendo-se desses símbolos escritos, aplica-os em sua rotina, na forma de Códigos específicos para se comunicar com seus membros – os militares em ação/em serviço, sempre buscando a agilidade e a otimização do

tempo, com menos esforços, ou seja, primando pela qualidade de seus serviços, sempre em benefício da sociedade civil.

Estamos nos referindo ao Código Q. Este código não tem a ver, como veremos ao longo deste estudo, com os recursos de comunicação dos servidores da PMPB em todas as situações diárias e rotineiras, mas sim com um instrumento comunicacional para uso em situações específicas inerentes à sua profissão.

Este assunto nos despertou o interesse quando, estudando a disciplina Sociolinguística, em especial o assunto “variantes linguísticas”, percebemos algumas divergências conceituais.

Resolvemos, então, explorar mais a questão e, em janeiro deste ano de 2019, realizamos uma pesquisa, com o objetivo de identificar publicações como artigos, teses, entre outros trabalhos acadêmicos, que tratassem do tema Código Q ou algo a este assunto relacionado. O levantamento foi feito em diversos sítios na internet, como, por exemplo, Google Acadêmico e a Plataforma de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES). A partir daí, considerando todas as publicações, em todos os idiomas, sem definições de periódicos, encontramos apenas descritores, isto é, termos referenciadores, mas nenhuma pesquisa específica. Foram eles: “Código Q”; “Código Policial”; “Linguagem e Operacionalidade Policial”; “Dialeto Policial”; “Jargão Policial” e “Gírias Policiais”. De forma isolada e pela busca simples, o resultado total foi de 3.015 arquivos encontrados, como pode ser observado no Quadro 1:

Quadro 1 – Informações sobre fontes escolhidas

Nº	Descritor (buscar simples)	Fontes encontradas
1	Código Q	2.196
2	Código Policial	765
3	Linguagem e Operacionalidade Policial	04
4	Dialeto Policial	11
5	Jargão Policial	31
6	Gírias Policiais	08
	Total	3.015

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Almejávamos, com o referido levantamento, identificar fontes (autores/textos) que pudessem subsidiar, com outros significados e sentidos de relevância e pertinência, o nosso objeto de pesquisa. Como já dito acima, os resultados obtidos tratavam de temas que não abarcavam nosso propósito de trabalho, ou seja, embora fizessem alguma menção, não tinham se debruçado sobre o objeto em questão – o Código Q. Cremos estar clara a relação do uso do Código Q nas ações dos policiais militares como instrumento de comunicação dentro da instituição, logo verificamos sua correspondência com a Comunicação Organizacional. Esperávamos, entretanto, haver também uma forte relação com a Sociolinguística, interpretando o uso do tal código como uma variante linguística. Após várias leituras e uma análise mais pontual, isso, porém, não foi comprovado, pois essa ciência não nos deu aparato teórico suficiente para considerarmos o Código Q como uma variante discursiva, qualquer que seja sua classificação (diatrática, diatópica, histórica, diafásica).

Isso nos estimulou ainda mais a realizar tal pesquisa. E aqui segue sua história.

1.2 Comunicação organizacional e Sociolinguística

Por que nosso interesse pela Sociolinguística se nosso material de estudo pode ser facilmente correlacionado à Comunicação Organizacional? Para responder a essa pergunta, façamos algumas reflexões.

A Comunicação Organizacional não pode se afastar dos conhecimentos ou dos pressupostos da Sociolinguística, em nosso ponto de vista, haja vista a multiplicidade de sujeitos que interagem nas organizações privadas ou nas instituições públicas. Os estudos da Sociolinguística são bastante esclarecedores quando estamos tratando das diversas formas de interação entre pessoas, grupos sociais, em suma, como cada participante de um contexto interacional analisa e sustenta esse contexto, com base em sua própria condição individual, política, econômica, cultural, profissional etc.

Tais condições são identificadas pela linguística, confirmando a heterogeneidade das formas de uso da língua portuguesa, os diversos registros necessários ao sucesso da comunicação e interatividade entre interlocutores, seja na oralidade seja na forma escrita, dentro ou fora das organizações sociais ou profissionais, públicas ou privadas.

Há que se considerar que as pessoas se agrupam a partir de interesses ou origens comuns dos quais compartilham, produzindo registros que, inevitavelmente, os identificam entre si e os diferenciam de outros. Daí se pode verificar a ocorrência de dialetos e de variações linguísticas.

Refletindo um pouco sobre essas variações, que envolvem comunidades sociais bem definidas, vemos que sua representação discursiva vai além de expressões próprias do desenvolvimento profissional, ou seja, a vida do homem, em todos os seus aspectos, é alimentada *com e pela* linguagem. É ela que lhe favorece a liberdade de se posicionar a favor ou contra algo, defender-se, firmar-se e locupletar-se perante os grupos de que faça parte ou com os quais convive. E isso se dá pela comunicação.

Na perspectiva da Sociolinguística, há uma ligação muito forte entre a comunicação e o processo de emancipação dos sujeitos dentro dos grupos sociais, como o ensinar, o aprender e o empregar a linguagem como fonte da mensagem, conforme declara Pinheiro (2009) ao mencionar: “Esse sujeito se vale do conhecimento de enunciados anteriores para formular suas falas e redigir seus textos”. Desse modo, em muitos casos, os envolvidos no processo de comunicação tomam para si certos modos de falar que já foram utilizados por outras pessoas ou grupos sociais existentes em nossa sociedade. Essa prática se reflete na produção de vários gêneros orais e escritos e facilita o processo de interação entre os interlocutores, reconhecendo que são da “quase” padronização de alguns artefatos e de sua eficácia quando da necessidade comunicativa. Dizemos quase padronização, entretanto, pois sabemos que, assim como o homem, a língua é dinâmica, flexível, esponjosa, ou seja, se deixa influenciar por diversos fatores de ordem interna (pessoais, sentimentais, afetivos etc.) e externa (situação política, econômica, intelectual etc.) – e os influencia também. Os homens se agrupam, a partir de pontos convergentes, logo se identificam e criam, por sua vez, registros que os marcam, individualizam de certa forma. Em se tratando da linguagem, criam-se variações de registro de uso da língua: as variações linguísticas.

Os estudos sociolinguísticos oferecem o suporte para a análise de processo considerados variações linguísticas, estas influenciadas (ou geradas), como já dito anteriormente, por fatores internos ou externos (faixa etária, nível econômico, social, localizações geográficas, entre outros).

Quando nos aprofundamos nos estudos e **usos** da língua, percebemos as diversas variações linguísticas existentes. A produção oral é abundante nessas mudanças – tomem-se, por exemplo as expressões “nós falamos”, “a gente fala”, “nós fala” e “a gente falamos”, consideradas variações de ordem sintática. Vale dizer que a modalidade escrita não está imune a influências dessas variações.

Temos expressões que revelam variáveis regionais (geográficas) em diferentes localidades do Brasil. Exemplo; *charque, carne-seca e jabá* (Carne típica do Sertão do Brasil)

(DICIO, 2018). Ainda é possível verificar a existência da variação de registro (históricas), que acaba por promover o confronto de variantes e suas circunstâncias diversas, como o da fala oral com a escrita, do correio eletrônico, das mensagens por celular ou por rede social, da carta ou do jornal. São exemplos dessa variação: kd (cadê), vc (você) e vdd (verdade), típicos das interações na rede, ou seja, na internet. Também representam variações históricas, de mudança linguística no sistema de evolução na estrutura interna da própria língua: “Em diversas palavras, aconteceu um processo de ditongação: seysto (sexto), eyxercitar (exercitar), eyclelente (excelente) etc. O inverso também aconteceu, ou seja, a eliminação do ditongo: baxo, embaxada, odiança (audiência)” (FERREIRA *et al.* 2018, p. 48).

Esses vários fatores variacionais da língua são diretamente responsáveis pela pluralidade ou heterogeneidade da nossa fala. O tempo cronológico também interfere nesse fenômeno, faz com que novas palavras sejam inseridas e outras sofram mudanças, configurando variação de registro. Isso também se pode observar nas falas dos grupos que interagem nas redes sociais da internet, por exemplo.

De que forma tais variações interferem em nossas relações sociais e profissionais? Apesar de haver, ainda, muito preconceito em relação ao interlocutor que não domina seguramente a língua padrão, ou prefere fazer uso de suas raízes lexicais, é necessário considerar que

[...] a Sociolinguística descarta qualquer julgamento sobre o que é certo e errado na língua, uma vez que ela entende que formas não padrão podem perfeitamente ocorrer na fala de pessoas cultas, escolarizadas e de nível socioeconômico mais alto, especialmente em momentos informais” (ALMEIDA, 2018, p. 13).

É fato que a observação acima não faz referência aos nossos estudos ou ao nosso material de investigação – o Código Q –, afinal não estamos analisando o uso ou não uso da norma culta padrão, mas sim uma forma de comunicação interna da PMPB, à luz da Comunicação Organizacional e da Sociolinguística. Reiterando nossa perspectiva de análise, apresentamos, a seguir, classificação das variações linguísticas¹. Atentemos para a última delas, em especial – as diastráticas.

a) **Variações diafásicas** - São as variações que se dão em função do **contexto comunicativo**, isto é, a ocasião determina o modo como falaremos com o nosso interlocutor, podendo ser formal ou informal.

¹ Disponível em: <https://www.estudopratico.com.br/variacoes-linguisticas-diafasica-diatopica-diastratica-e-historica/> Consulta em 07 mai 2019.

b) **Variações históricas** – [...] a língua é dinâmica e sofre transformações ao longo do tempo. Um exemplo de variação histórica é a questão da ortografia: a palavra “farmácia” já foi escrita com “ph” (pharmácia). A palavra “você”, que tem origem etimológica na expressão de tratamento de deferência “vossa mercê” e que se transformou sucessivamente em “vossemecê”, “vosmecê”, “vancê”, até chegar na que utilizamos hoje que é, muitas vezes (principalmente na Internet), abreviado para “vc”.

c) **Variações diatópicas** – Representam as variações que ocorrem pelas diferenças regionais. As variações regionais, denominados dialetos, são as variações referentes a diferentes regiões geográficas, de acordo com a cultura local. Um exemplo deste tipo de variação é a palavra “mandioca” que, em certos lugares, recebe outras denominações, como “macaxeira” e “aipim”. Nesta modalidade também estão os sotaques, ligados às marcas orais da linguagem.

d) **Variações diastráticas** – São as variações ocorridas em razão da convivência entre os grupos sociais. As gírias, os jargões e o linguajar caipira são exemplos desta modalidade de variação linguística. É uma variação social e pertence a um grupo específico de pessoas. As gírias pertencem ao vocabulário específico de certos grupos, como **os policiais**, cantores de rap, surfistas, estudantes, jornalistas, entre outros. **(grifo nosso)**.

A fim de ampliar nosso universo conceitual, vale a pena apresentar mais alguns conceitos:

- ✓ Gíria – segundo o Houaiss (2003), representa o “vocabulário informal e peculiar de um grupo”;
- ✓ Jargão (ou linguagem técnica) – segundo o mesmo dicionário (idem), jargão é o “linguajar próprio de certos grupos ou profissionais”. Também encontramos a seguinte definição: “Jargão significa uma linguagem pouco compreensível, em muitos casos por ser específica de determinado grupo profissional ou sociocultural.”²

Na transcrição acima sobre variação diastrática, observamos que estas ocorrem “em razão da convivência entre os grupos”, e neles estão incluídos os policiais. É necessário ponderar sobre o seguinte aspecto: não estamos tratando nesta pesquisa de um registro de comunicação que se realiza “na convivência entre os grupos”, mas sim de um registro que se materializa na forma de um código utilizado em situações especiais, exclusivas, sobre o qual trataremos logo mais adiante.

² Disponível em:

<https://www.significados.com.br/jargao/>. Consulta em: 07 mai 2019.

Antes de começarmos nossa discussão mais pontual, vamos apresentar alguns dados da instituição que nos permitiu conhecer alguns dados sobre uso dessa ferramenta de comunicação – o Código Q – para desenvolver nosso trabalho.

2 A POLÍCIA MILITAR DA PARAÍBA

A instituição Polícia Militar tem sua origem no tempo do Império brasileiro, logo, cronologicamente, é a instituição no Estado da Paraíba com a criação mais antiga em atividade. Podemos confirmar essa informação pelo relato do Cel. PM Batista Lima (2018) registrado em site do Governo do Estado, na página de seu Arquivo Eletrônico, sobre a História da PMPB:

[...] o Corpo de Guardas Municipais Permanentes da Paraíba foi criado no dia 3 de fevereiro de 1832. Sob o Comando de Francisco Xavier de Albuquerque, que foi nomeado Capitão pelo Presidente da Província, e com um efetivo de 50 homens, sendo 15 a Cavalos e 35 a pé, a nova organização foi efetivamente posta em funcionamento no dia 23 de outubro de 1832. O primeiro Quartel ocupado foi o prédio onde antes funcionava um convento e hoje está instalado o Palácio do Arcebispado, na Praça Dom Adauto, no centro da capital paraibana. Suas primeiras missões foram a Guarda da Cadeia e a execução de Rondas no centro da cidade.

Com 187 anos, a Polícia Militar tem diversas modalidades de policiamento empregado no Estado da Paraíba. Sua missão constitucional é a de realizar o policiamento ostensivo e preventivo e de manter a ordem pública. A Polícia Militar, um dos principais órgãos de segurança pública da Paraíba, é uma instituição secular que se inova e se renova a partir de suas demandas sociais, sendo assim, ela se faz mais presente no dia a dia dos cidadãos. Para tanto, seus membros buscam manter-se em conexão, a fim de aprimorar seus serviços, entendendo que “A comunicação é fator imprescindível para a perfeita sincronização das ações de policiamento na manutenção da ordem pública” (MEIRELES; SILVA. 2018, p. 9). Esse cuidado faz parte de seu respeitado *modus operandi* de telecomunicação operacional.

Sabendo que o contato com a população civil seja indispensável, a PMPB dispõe de seus próprios códigos comunicacionais. Sua telecomunicação operacional utiliza o chamado Código “Q”, especialmente moldado para a realidade laboral do profissional de segurança pública. Dito de outro modo, trata-se de uma linguagem técnica operacional que não surge em meio aos policiais por convivência ou influência de um sobre o outro:

As mensagens de rádio são profissionais, pouco tendo a ver com a identidade das pessoas em operação. Sendo as mensagens curtas, claras, precisas e concisas, o PM evitará colocar na voz a emoção do episódio que vai narrar, porque em assim agindo a mensagem não são bem compreendidas [sic], dificultando a adoção de procedimentos necessários ao fato” (MEIRELES; SILVA. 2018, p. 10).

Esse Código corresponde, então, a um modo de falar do policial que é disponibilizado como parte do currículo no curso de formação dos agentes de segurança pública, de acordo com uma matriz de princípios pedagógicos de uma disciplina ensinada em sala de aula. No Centro de Ensino de Oficiais e Praças da Polícia Militar, a disciplina Comunicação Operacional é ministrada aos policiais militares em formação. Desse modo, devemos atentar para o fato de que não estamos abordando uma fala que surge pelo simples fato das pessoas se reunirem em determinado local tendo a profissão como elemento comum ou por influência da região, como resultado de diversos fatores que interferem direta ou indiretamente em sua propagação comunicativa. Temos, na verdade, algo muito mais elaborado e complexo, valioso instrumento para execução de um *modus operandi* de telecomunicação institucional, ou seja, não se trata de um simples “jargão policial”. Percebemos, entretanto, que alguns estudos sociolinguísticos ainda classificam expressões dessa ordem como gírias. É o que podemos conferir pelas palavras de Silva (2018) ao tratar de variações diastráticas, conforme já visto acima, quando de sua descrição.

Devemos ficar atentos às variações sociolinguísticas, como as diastráticas acima citadas, uma vez que os fatores sociais são influenciadores diretos nos modos de falar em vários grupos existentes em nossa sociedade, como o regionalismo, grau de escolaridade, camada social e idade dos indivíduos. Quando nos aprofundamos nas características da fala do policial em serviço, podemos perceber que os fatores sociais, embora não sejam os grandes responsáveis pela criação do código Q, exercem forte influência sobre sua aplicabilidade, pois esta é justificada pela suposta agilidade na compreensão da mensagem e, posteriormente, execução de um procedimento gerado por essa comunicação, amplamente utilizada no *modus operandi* dos policiais, uma vez que os policiais militares de todo o território paraibano se comunicam, operacionalmente, utilizando um mesmo sistema – o Código Q.

Dessa forma, os fatores sociolinguísticos existentes nas falas de determinados grupos em nossa sociedade como, por exemplo, os que utilizam as gírias nas conversas, não são evidenciadas nas falas dos policiais quando se trata de uso do Código Q. Outras vertentes não foram analisadas neste estudo. A partir dessas constatações, vamos buscar explicar de maneira prática, com nossa visão, como tal processo acontece na linguagem dos Policiais Militares da Paraíba.

3 ASPECTOS METODOLÓGICOS

Buscando compreender a importância da comunicação por meio de Códigos e, em especial, a utilização do Código Q no contexto da Polícia Militar da Paraíba, esta pesquisa, em termos metodológicos, caracteriza-se como pesquisa bibliográfica, pois coletou grande parte de suas informações, em especial das bases teóricas, em artigos, periódicos, livros, entre outras fontes.

A pesquisa bibliográfica, como destaca Amaral (2007, p. 01) representa

[...] uma etapa fundamental em todo trabalho científico que influenciará todas as etapas de uma pesquisa, na medida em que der o embasamento teórico em que se baseará o trabalho. Consistem no levantamento, seleção, fichamento e arquivamento de informações relacionadas à pesquisa.

A pesquisa utilizou-se da abordagem qualitativa, a qual, segundo Godoy (1995, p. 21) “[...] ocupa um reconhecido lugar entre as várias possibilidades de se estudar os fenômenos que envolvem os seres humanos e suas intrincadas relações sociais, estabelecidas em diversos ambientes”. Nesse sentido, destacamos o nosso objeto de pesquisa – o Código Q, como instrumento comunicacional extremamente utilizado na atuação laboral dos policiais militares da PB.

Dessa forma, abordamos o referido tema a partir das contribuições de autores como Meireles e Silva (2018), Silva *et al.* (2018), Almeida (2018), Coelho (2010), entre outros. Assim, a pesquisa foi baseada no referencial teórico bibliográfico, desenvolvida em etapas, partindo da escolha do tema, leituras e análises de textos, definição dos objetivos, o levantamento do referencial teórico e da metodologia, de forma a cumprir todos os processos de desenvolvimento deste trabalho de conclusão de curso.

Por fim, vale ressaltar que essa investigação também se utilizou das pesquisas exploratória e descritiva. Segundo Prestes (2008, p. 26) a pesquisa exploratória

[...] tem como objetivos proporcionar maiores informações sobre o assunto que vai ser investigado, facilitar a delimitação do tema a ser pesquisado, orientar a fixação dos objetivos e a formulação das hipóteses ou descobrir uma nova possibilidade de enfoque para o assunto.

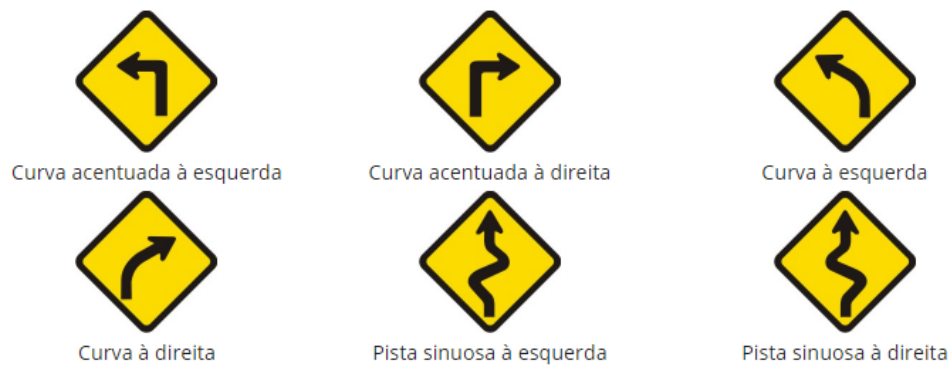
Em relação à pesquisa descritiva, Prestes (2008) nos permite compreender que, de uma forma geral, visa observar e registrar os acontecimentos sem que o pesquisador interfira no objeto estudado.

4 A COMUNICAÇÃO – “RUÍDOS” CONCEITUAIS

Quando nos debruçamos nas várias formas de linguagem, tanto por meio da linguagem verbal quanto da linguagem não verbal, vemos que o indivíduo representa o mundo e exprime

o seu pensamento através de Códigos. Assim, nos “[...] processos de comunicação, podemos nos lembrar da comunicação gestual, dos sinais de trânsito, das cifras musicais, dos símbolos matemáticos[...]” (SILVA; ARAÚJO, 2018, p. 06). Considerando uma situação real, por exemplo, vamos imaginar um trabalhador que passa grande parte de seu tempo dirigindo nas estradas e rodovias do Brasil. Inevitavelmente, ele terá de ler as placas de trânsito que se apresentam, em sua maioria, numa linguagem não verbal. A compreensão da imagem dessas placas será a garantia de uma “agilidade comunicativa”, pois dispensa o motorista/conductor do esforço da descrição de cada um dos símbolos das placas. Vejamos algumas placas de advertência que fazem parte do Código de Trânsito Brasileiro (CTB).

Figura 1: Placas de Trânsito de Advertência



Fonte: Carro e Trânsito (2018).

Esse foi apenas um exemplo de uma codificação em uma atividade laboral que usa a Semiótica e que facilita a agilidade de comunicação, seja essa comunicação interna ou externa, considerando os signos sob várias formas e manifestações. A comunicação com palavras verbalizadas ou escritas sempre foi (e será) intensamente produzida. Expandir-se em outras formas, como imagens, só comprova sua fecunda diversidade e força de expressão. Com a dinâmica da vida em sociedade, as novas urgências da vida urbana (e, em muitos casos, também no meio rural) e robustas tecnologias, a comunicação precisou inovar. E por que códigos? Ora, “[...] a palavra em si era um meio eficaz de comunicação; entretanto, a sociedade cresceu e a palavra, mesmo gritada, já não era suficiente para atender às necessidades de comunicações” (MEIRELES; SILVA, 2018. p. 01), e, quando pensamos nesse atendimento, seja em comunicação interna ou externa, estamos pensando em qualidade, em compreensão do resultado final dessa comunicação, a fim de conseguir um bom desempenho social, afetivo, profissional, entre outros. No que se refere ao trabalho, especialmente, não pode haver

informação ou comunicação desencontrada na sua operacionalidade, pois qualquer falha pode causar um impacto negativo no produto ou serviço prestado à sociedade. Os Códigos representam, portanto, se bem administrados e dominados pelos interlocutores, excelentes instrumentos de interação no universo profissional.

4.1 Os códigos fazem parte do universo da Sociolinguística?

Após as discussões que realizamos, passamos a refletir sobre o papel dos códigos operacionais que facilitam a rotina de muitos profissionais de diversas áreas – informação e comunicação, jornalismo, transportes, policial etc. – entre eles o Código Q. Ora, se a Sociolinguística busca analisar a heterogeneidade das variáveis linguísticas de uma sociedade na sua língua usual, através dos contextos sociais e culturais, e os códigos, muitos vistos como jargões técnicos, são criados para facilitar a comunicação entre grupos marcados por interesses comuns, então não se pode conceber seu desvencilhamento dessa ciência. Em se tratando do Código Q, é fato, porém, que, de uma posição mais estratégica, ou objetiva (sem se ignorar uma subjetividade intrínseca ao próprio uso do referido Código), este foi criado para facilitar a execução de procedimentos de uma categoria profissional, porém não fazendo parte de uma linguagem corriqueira, de convivência social, isto é, apesar de tocado pelas interferências sociais e até emotivas dos enunciadores do Código Q em ação, esse material não faz parte das chamadas gírias, como assim apresenta Silva (2018).

Sobre esses registros, que confundem gírias com jargão ou linguagem técnica, é comum ouvirmos da população em geral algumas informações que nem sempre condizem com a realidade linguística do policial paraibano (limitamos a região, para nos ater a nosso campo de investigação).

Há que se chamar a atenção para alguns eventos que acabam ajudando na criação de conceitos (quase mitos) sobre algumas expressões utilizadas por alguns policiais. Isso se pode verificar no filme “Tropa de Elite”, dirigido por José Padilha (2018). Com o intuito de aproximar mais a ficção da realidade, muitos produtores de filmes reproduzem nas telas o que se imagina, supomos, ser a rotina linguística desses locutores. Temos, em algumas falas do personagem Capitão Nascimento, interpretado pelo ator Wagner Moura, protagonista do filme, expressões como: “*pegou geral*”; “*pede pra sair! pede pra sair!*”; “*O senhor é um fanfarrão, xerife*”; “*Você não é caveira, você é moleque.*” (PADILHA, 2018). Essas falas do filme representam o imaginário de uma linguagem operacional de um policial de outro estado, talvez, já que, na verdade, não corresponde à imagem do policial paraibano. É possível que essas expressões sejam próprias daquele grupo em especial, daquela corporação que, por meio de

seus agentes/atores, transformou-se em personagem do filme; enfim, é possível que assim se dê na realidade cultural e geográfica na região ou cidade onde foram feitas as filmagens, a partir daquela referência, daquele contexto.

Observando, como exemplo, a fala dos Policiais Militares (grupo social) da Paraíba da Cidade de Cabedelo para a compararmos com a dos Policiais Militares do mesmo Estado, na Cidade de Cajazeiras, percebemos que há grande similaridade entre elas não só quando se trata de comunicação social, distante do exercício próprio de sua atividade, como também quando em ação policial propriamente dita, ou seja, ambos os grupos utilizam em seu *modus operandi* o mesmo recurso linguístico, ou seja, o Código Q. O que queremos dizer? Queremos dizer que o Código Q não faz parte da vida social de seus usuários, mas sim de sua vida profissional e em circunstâncias muito especiais. Isso não corresponde a gírias e, embora seja uma diferença sutil, também não faz parte do jargão técnico dos PMs da Paraíba. Então, finalmente, o que é o Código Q, à luz da Comunicação Organizacional e da Sociolinguística? Vamos adiante.

5 O CÓDIGO Q

5.1 A telecomunicação operacional da PMPB

A PMPB faz uso do Código Q, o que é um fato. Observa-se, em sua estrutura, a letra Q antes de outros grafos, formando o conjunto da informação, de modo a chamar a atenção para a mensagem a partir da enunciação da letra “Q”. Esse Código, criado por volta de 1909 pelo Governo Britânico, surgiu como uma listagem de siglas, a fim de ser utilizado principalmente para comunicação com a frota dos navios britânicos e estações da costa que eram habilitadas pela Agência Postal Geral. O Código Q teve sua inclusão no serviço de regulamentação britânico anexado à Terceira Convenção Internacional de Radiotelegrafia, que aconteceu em Londres e foi assinada em 5 de julho de 1912, tornando-se efetiva em 1 de julho de 1913 (Lordello, 2019). A comunicação a partir do Código Q auxiliou na intercomunicação entre operadores de rádios marítimos, com diferentes idiomas, daí sua aceitação entre os mais diversos países pelo mundo, incluindo o Brasil. Esse sistema tem um total de quarenta e cinco códigos em sua origem britânica. A Polícia Militar do Estado da Paraíba faz uso atualmente de aproximadamente 21 deles, os quais estão na lista da telecomunicação operacional da instituição em sua radiocomunicação. Apresentamos, no Quadro 2, a lista dos Códigos Q que são utilizados pela Polícia Militar da Paraíba:

Quadro 2 - Códigos Q

Qap	Escuta, escutar; (pertence a séria qaa a qnz –exclusivo do serviço aeronáutico)
Qra	Prefixo da estação, nome do operador
Qrd	Dirigir-se ^a . Deslocando até...
Qrm	Interferência
Qrl	Ocupado
Qrv	Pronto para receber
Qrx	Aguarde, espere
Qrz	Quem me chama?
Qsa	Intensidade dos sinais
Qsj	Dinheiro
Qsl	Entendido, ciente da mensagem
Qsm	Repita a mensagem
Qso	Contato entre duas estações diretamente
Qsp	Ponte entre duas estações
Qsy	Mudar para outra frequência
Qta	Cancelar mensagem, última forma
Qtc	Mensagem
Qth	Endereço, local
Qtr	Hora exata
Qru	Tens algo para mim, fato ocorrência
Tks	Obrigado / tnx –agradecido

Fonte: Polícia Militar da Paraíba - Centro de Educação (2018).

Temos também introduzido no sistema do Código Q, o alfabeto fonético, como pode ser observado no Quadro 3:

Quadro 3 - Alfabeto Fonético

A = Alpha Alfa	B = Bravo	C = Charlie	D = Delta
E = Echo	F = Foxtrot	G = Golf	H = Hotel
I = Índia	J = Juliette	K = Kilo	L = Lima
M = Mike	N = November	O = Oscar	P = Papa
Q = Quebec	R = Romeo	S = Sierra	T = Tango
U = Uniform	V = Victor	W = Whiskey	X = X-ray

Y = Yankee	Z = Zulu
------------	----------

Fonte: Polícia Militar da Paraíba - Centro de Educação (2018).

Também fazem parte da Telecomunicação Operacional os números e as numerações cardinais e ordinais.

Nº sequência - Cardinais

01	02	03	04	05	06	07	08	09	0
UNO	DOIS	TRÊS	QUATRO	CINCO	MEIA	SETE	OITO	NOVE	ZERO

Fonte: Polícia Militar da Paraíba - Centro de Educação (2018).

Nº sequência - Ordinais

PRIMEIRO	SEGUNDO	TERCEIRO	QUARTO	QUINTO
SEXTO	SÉTIMO	OITAVO	NONO	NEGATIVO

Fonte: Polícia Militar da Paraíba - Centro de Educação (2018).

5.2 Aplicando o Código Q

Nesta seção, vamos expor algumas situações em que o Código “Q” é utilizado. Vamos verificar, com essa passagem, sua eficácia no momento da ação Policial. A situação exposta diz respeito a uma ocorrência fictícia.

Ocorrência: Averiguação de indivíduos em fundada suspeita de uso e de tráfico de substância ilícita.

CIOP chama: VTR 2734, QAP?

VTR 2734 responde: QAP, QRV. Adiante o QTC.

CIOP passa local: Vá a QRD ao QTH Avenida Eptácio Pessoa, primeiro negativo dobrado quinto, de frente ao Extra supermercado.

VTR pergunta: QRU?

CIOP relata situação: Segundo o solicitante que não se identificou, neste QTH, têm vários indivíduos fazendo uso e comercializando drogas.

VTR responde: QSL. QRX pra km da vtr.

VRT continua: Km, segundo negativo primeiro quinto QRD ao QTH.

CIOP responde: QSL, em QAP para qualquer QTC.

VTR responde: QSL, TKS.

Decodificando a mensagem

CIOP chama: Viatura 2734, na escuta?

VTR 2734 responde: Na escuta. Pronto para receber. Adiante a mensagem.

CIOP passa local: desloque-se ao endereço Avenida Epiácio Pessoa 1005, de frente ao Extra supermercado.

VTR pergunta: Qual a ocorrência?

CIOP relata situação: Segundo o solicitante que não se identificou, neste local, tem vários indivíduos fazendo uso e comercializando drogas.

VTR responde: Entendido. Aguarde a quilometragem da viatura.

VRT continua: quilometragem 2015, em deslocamento até o local.

CIOP responde: Entendido, na escuta para qualquer mensagem.

VTR responde: Entendido, obrigado.

A apresentação dessa ocorrência fictícia é uma forma de apresentarmos o uso, pelos policiais, do Código Q. Do ponto de vista operacional, a transmissão, conforme se pode verificar no quadro acima, é sucinta, favorecendo economia de tempo, pois, ao invés de grandes enunciados, o agente realiza contato verbal com menos termos e expressões, logo consegue interagir com outro com mais rapidez e eficácia, facilitando, pelo menos, nessa perspectiva, a ação policial.

O conhecimento de tal Código é imprescindível para todos os membros da corporação, e exclusivamente para eles, para que as comunicações, via rádio, entre a central e as viaturas, não sejam codificadas ou até mesmo rastreadas por outras pessoas que não os policiais ou membros autorizados a utilizá-la em serviço. Desse modo, já se antevê que não se trata de algo a ser difundido aos “quatro cantos”, já que esse recurso se torna também um instrumento de proteção aos policiais e cidadãos, embora sua publicização não seja proibida. Entende-se, entretanto, que dificilmente alguém que não vá fazer uso de tal Código tenha interesse em sua aprendizagem. Assim sendo, o Código Q não é de conhecimento de toda a população, a qual também não é estimulada a isso, pois, esse desconhecimento por quem não de direito acaba sendo uma forma de proteção dos próprios agentes e das informações que são veiculadas entre ele durante uma operação policial, as quais são repassadas pelo Centro Integrado de Operações Policiais (CIOP) para as viaturas.

Em todo caso, mesmo que algum civil, seja ou não um criminoso, faça uso de tal código ou dele se aproprie, é necessário que seu acesso seja evitado ou, caso já em execução, bloqueado, a fim de que não se copiem as frequências da polícia, de modo a impedir que as informações obtidas sejam utilizadas em favor de pessoas ou ações adversas ao bem da população. Levando-se em conta que tal Código é amplamente utilizado nas comunicações via rádio, Meireles e Silva (2018, p. 10) aconselham: “Somente usar a rede rádio para assuntos de serviço”. Sendo assim, o uso do Código Q não só ajuda no trabalho da corporação como também é um meio de dificultar o entendimento das mensagens para pessoas alheias ao serviço desse grupo de profissionais.

Para quem não precisa utilizar o sistema Código Q, seu entendimento parece ser difícil. Embora não seja segredo mantido a “7 chaves”, há um certo grau de complexidade em sua matéria, convenientemente criado para esmaecer qualquer interesse por aqueles que não participam da atividade de policiamento profissionalmente. O conhecimento por si só não é suficiente. É necessário praticá-lo. Não deve haver supressões, dúvidas, desconhecimento ou confusão na interpretação das informações passadas via Código Q, porque “O hábito de usar ao máximo a linguagem codificada facilita o fluxo na rede e reduz o tempo de seu uso por mensagens” (MEIRELES; SILVA, 2018, p. 10). Na situação fictícia supracitada, vimos que a agilidade é possível a partir da ligação e uso de três letras, que podem ser combinadas entre consoantes e vogais, e, com essa aglutinação de letras, consegue-se transmitir uma mensagem completa.

Um policial militar pode, com o uso de quatro Códigos, substituir uma mensagem extensa. Vejamos os exemplos: “QAP” - “QRV” - “QRA”, adiante o “QTC”. Por meio dos Códigos, foi evitado que esse policial falasse: “Estou na **escuta**” e “**pronto para receber** a mensagem”, “qual o **nome do operador** que solicita esse policial” e “qual é a **mensagem** a ser passada”.

Outro aspecto a ser destacado é quanto à entonação que acompanha o enunciado no momento da comunicação. O operador impõe certa ênfase quando há necessidade de maior expressividade na emissão do código. Há, ainda, o encadeamento de códigos, ou seja, a combinação de vários códigos juntos, obtendo-se um diálogo, sendo possível formar significados específicos. Esses dados convergem nosso entendimento de que, mesmo sendo um código, não há como nos furtar à compreensão de que há subjetividade marcada nessa interação entre os agentes de segurança pública da Paraíba. E agora já podemos afirmar que o Código Q não é um jargão técnico, não é uma gíria. E, respondendo à pergunta posta na seção anterior: **O**

que é o Código Q, à luz da Comunicação Organizacional e da Sociolinguística? É uma ferramenta de comunicação organizacional, intensamente utilizada pelos policiais militares paraibanos, em toda a corporação, com o objetivo de, reduzindo o tempo de comunicação, otimizar sua eficácia operacional. QSL?³

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Buscando refletir sobre a linguagem operacional, analisamos, a partir de pesquisa bibliográfica de textos relacionados ao objeto estudado e de situação real, cotidiana, embora representada por um evento fictício, uma ferramenta de comunicação da PMPB: o Código Q. Tal investigação nos fez evidenciar o valor da comunicação em todos os espaços e momentos de nossa vida em sociedade e no ambiente laboral. Assim, podemos dizer que a comunicação é um instrumento importante para a transmissão de mensagens, para o exercício da conversa, do diálogo, da expansão das relações afetivas, profissionais e sociais. E isso se materializa nas construções/produções linguísticas, com acervo lexical e sintático adequados a cada movimento interlocutivo.

Verificamos que essas construções linguísticas, incluindo os códigos que compõem o universo técnico-operacional de grupos diversos, devem, portanto, dar sentido ao texto, ao discurso, de forma adequada ao contexto. Assim, é importante saber que a língua, em seus mais diversos usos (inclusive a norma culta padrão), permite conhecer várias combinações e formas discursivas e até as variações permitidas para cada situação cultural ou social em que o indivíduo está inserido, sem fazer nenhum prejulgamento ou distinção entre essas formas e esses usos.

Feitas nossas averiguações e comparações, considerando as diversas formas de expressão verbal (oral ou escrita), em especial nas atividades laborais, refletimos e discutimos sobre os diversos fatores que favorecem a existência de variações linguísticas, consolidadas por estudos formais. Observamos que esses fatores, na forma como são apresentados pela literatura, embora interajam diretamente nas falas dos policiais militares quando estes estão fazendo uso de um arcabouço lexical específico nos momentos de ação intensa, não são suficientes para transformar um de seus instrumentos de comunicação – o Código Q – em uma variação diastrática, pois se trata, esse Código, de uma convenção firmada entre os policiais para uso extremo em situações peculiares de seu exercício profissional. Conseguimos, por meio dessa

³ QSL = entendeu?

pesquisa, observar a existência de uma uniformidade no *modus operandi* na fala dos agentes de segurança pública na Paraíba, fato que certamente não ocorre com os grupos sociais diversificados em nossa sociedade, que são influenciados de forma direta por diversas variações salutarmente discutidas pela Sociolinguística.

Devemos salientar que os policiais, fora das suas atividades laborais, são pessoas comuns, falantes da língua portuguesa com todos os seus sotaques, acentos, mistérios e valores. Esses profissionais têm consciência, entretanto, de que, em algumas circunstâncias, precisam alterar seu universo vocabular e sintático para melhor localizar-se no grupo de que, naquele momento, estão participando. Ainda assim, será fiel às suas origens sociais, geográficas, econômicas, culturais, intelectuais, como qualquer cidadão. Coelho (2010, p 81) ressalta esse pensamento de forma bem clara e objetiva, ao dizer: “E esse comportamento pode se mostrar estável na comunidade. Nesse caso, o indivíduo muda seu comportamento linguístico durante a sua vida, mas a comunidade à qual pertence permanece estável”, ou seja, os policiais militares sofrem as interferências ou são influenciados igualmente como qualquer indivíduo inserido em um grupo social, em suas vidas sociais e por qualquer grupo de que ele faça parte.

Nosso objetivo foi mostrar que é possível ter uma comunicação de qualidade fazendo o uso de um código específico e restrito a uma categoria profissional, de modo a representar uma realidade comunicativa desconhecida por grande parte da sociedade, mas que não é apenas uma forma estética de falar, tratando-se, portanto, de uma estrutura enunciativa com objetivo singularmente definido. Tal método, embora já utilizado há vários anos, ainda não dispõe de um olhar mais apurado como importante forma de comunicação que, em momento algum, deve ser considerada “gíria”. Assim, parece necessário promover trabalhos que abarquem essas comunicações.

Acreditamos que é possível, em um trabalho futuro, continuar a desenvolver e aperfeiçoar esse tema, a fim de que a comunidade e seus leitores se apropriem adequadamente das potencialidades do uso dos vários códigos existentes em nossa sociedade, por se tratar de importantes ferramentas que podem contribuir satisfatoriamente no processo de comunicação. Enfim, constatamos que o Código Q se apresenta como uma ferramenta de uso comum no trabalho dos profissionais de segurança pública do Estado da Paraíba, em busca de agilidade e êxito no atendimento ao público em geral.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Danielle Barbosa Lins de. **Sociolinguística**. AULA 01. Historicizando a Sociolinguística (pdf). Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB). João Pessoa, 2018.

_____. **Sociolinguística**. AULA 02. Conceitos básicos: variação e mudança (pdf) Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB). João Pessoa, 2018.

AMARAL, João J. F. **Como Fazer uma Pesquisa Bibliográfica**. Disponível em: <http://200.17.137.109:8081/xiscanoe/courses-1/mentoring/tutoring/Como%20fazer%20pesquisa%20bibliografica.pdf>. Acesso em 22 de março de 2019.

BAGNO, Marcos. **Preconceito linguístico** - O que é, como se faz. São Paulo: Edição Loyola, 2007. Disponível em: http://www.professorjailton.com.br/home/biblioteca/preconceito_linguistico_marcos_bagno.pdf. Acesso em: 08 de novembro de 2018.

CARRO E TRÂNSITO. **Legislação e mercado automobilístico**. Disponível em: <https://www.carroetransito.com.br/placas-de-transito-de-advertencias-e-regulamentacao.html>. Acesso em: 21 de novembro de 2018.

COELHO, Izete Lehmkuhl; GÖRSKI, Edair Maria; MAY, Guilherme Henrique; SOUZA, Christiane Maria Nunes de. **Sociolinguística**. 6º Período. UFSC. Florianópolis: 2010. Disponível em: http://ppglin.posgrad.ufsc.br/files/2013/04/Sociolingu%C3%ADstica_UFSC.pdf. Acesso em 07 de novembro de 2018.

DICIO. **Dicionário Online de Português**. Disponível em: <https://www.dicio.com.br/>. Acesso em: 08 de novembro de 2018.

FERREIRA, Alessandra Gomes Coutinho; SILVA, Joselí Maria da; SOUZA, Rosa Lúcia Vieira; FREIRE, Rosângela Vieira. **História da Língua Portuguesa**. Unidade 01. Aula 03. Do Latim à Língua Portuguesa: características fonéticas (pdf). Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB). João Pessoa, 2018.

GODOY, Rilda Schmidt. **PESQUISA QUALITATIVA. Tipos Fundamentais**. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rae/v35n3/a04v35n3.pdf>. Acesso em: 22 de março de 2019.

HOUAISS, Antônio; VILLAR, Mauro de Salles. **Minidicionário Houaiss da Língua Portuguesa**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2003.

NÓBREGA, Rubens. **JORNAL DA PARAÍBA**. Disponível em: <http://www.jornaldaparaiba.com.br/geral/mais-habitantes-menos-pms-pb-tem-metade-do-efetivo-Policial-previsto-em-lei.html>. Acesso em 22 de março de 2019.

LIMA, João Batista de. **História da PMPB**. Disponível em: http://www.pm.pb.gov.br/arquivos/historia_da_pmpb.pdf. Acesso em 10 de novembro de 2018.

LORDELLO, Jorge. **A COMUNICAÇÃO-RÁDIO PARA SEGURANÇA**. Disponível em: <http://www.noticiasdotrecho.com.br/2014/09/a-comunicacao-radio-para-seguranca.html>. Acesso em 04 de abril de 2019.

MEIRELES, Wellington Galdino de; SILVA, Ednaldo Cordeiro da. **TELECOMUNICAÇÃO OPERACIONAL**. A evolução das comunicações. Sistema de funcionamento do CIOP. **Equipamento Telefônico**. Disponível em: https://cfsdbpm3.files.wordpress.com/2012/09/telecomunicacao_operacional.pdf. Acesso em 07 de novembro de 2018.

OLIVEIRA, Roberta Pires de. **Semântica Formal: Uma breve introdução**. Campinas, SP: Mercado das Letras, 2001.

OLIVEIRA, Ivone de Lourdes; LIMA, Fábila Pereira (org.). **Propostas conceituais para a comunicação no contexto organizacional**. Difusão Editora; Rio de Janeiro: Editora Senac Rio, 2012.

PADILHA, José. Tropa de Elite. 12 de outubro 2007. Disponível em: <http://www.adorocinema.com/filmes/filme-133548/>. Acesso em 19 de outubro de 2018.

PRESTES, Maria Luci de Mesquita. **A Pesquisa e a Construção do Conhecimento Científico: Do planejamento aos textos da escola à academia**. Editora Rêspel: São Paulo: 2008.

PINHEIRO, Tatiana. **Mikhail Bakhtin, o filósofo do diálogo**. Disponível em: <https://novaescola.org.br/conteudo/1621/mikhail-bakhtin-o-filosofo-do-dialogo>. Acesso em 21 de novembro de 2018.

SEGER, Flávia Aline; ECKHARDT, Francieli Teresinha; GESSI, Nedisson Luis. **A Importância da Comunicação nas Organizações**. Disponível em: <http://www.fema.com.br/sitenovo/wp-content/uploads/2016/09/2-A-Import%C3%A2ncia-da-Comunica%C3%A7%C3%A3o-nas-Organiza%C3%A7%C3%B5es.pdf>. Acesso em: 12 de dezembro de 2018.

Significado. **Significado de Jargão**. Disponível em: <https://www.significados.com.br/jargao/>. Acesso em: 07 de maio de 2019.

SILVA, Ageirton dos Santos; ARAÚJO, Denize de Oliveira. **Introdução à Linguística**. AULA 03. A especificidade da linguagem humana (pdf). Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB). João Pessoa, 2018.

SILVA, Débora. **VARIAÇÕES LINGUÍSTICAS**. Disponível em: <https://www.estudopratico.com.br/variacoes-linguisticas-diafasica-diatopica-diastratica-e-historica/>. Acesso em 07 de novembro de 2018.