

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS  
INSTITUTO DE CIÊNCIAS HUMANAS E LETRAS  
PROGRAMA DE PÓS GRADUAÇÃO EM LETRAS

MAYARA LETÍCIA PAIVA MAGALHÃES

A ESCRITA NOS TELEFONES MÓVEIS: uma análise à luz da abordagem  
sociointeracionista da linguagem

MANAUS - AM  
2015

MAYARA LETÍCIA PAIVA MAGALHÃES

A ESCRITA NOS TELEFONES MÓVEIS: uma análise à luz da abordagem  
sociointeracionista da linguagem

Dissertação apresentada à banca  
examinadora do Programa de Pós-  
graduação em Letras – Estudos da  
linguagem, da Universidade Federal  
do Amazonas – PPGL/UFAM, como  
parte dos requisitos para a obtenção do  
título de Mestre em Letras.

Orientador: Prof. Dr. Frantomé Bezerra Pacheco

MANAUS - AM  
2015

## Ficha Catalográfica

Ficha catalográfica elaborada automaticamente de acordo com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

M188e Magalhaes, Mayara Leticia Paiva  
A escrita nos telefones móveis: uma análise à luz da abordagem  
sociointeracionista da linguagem. / Mayara Leticia Paiva  
Magalhaes. 2015  
114 f.: il. color; 31 cm.

Orientador: Frantome Bezerra Pacheco  
Dissertação (Mestrado em Letras) - Universidade Federal do  
Amazonas.

1. Linguagem. 2. Escrita. 3. Telefones móveis. 4.  
Sociointeracionismo. I. Pacheco, Frantome Bezerra II. Universidade  
Federal do Amazonas III. Título

DEFESA DE DISSERTAÇÃO DE MESTRADO

Universidade Federal do Amazonas  
Programa de Pós-Graduação em Letras

MAYARA LETÍCIA PAIVA MAGALHÃES

**“A ESCRITA NOS TELEFONES MÓVEIS: uma análise à luz da abordagem  
sociointeracionista da linguagem”**

Banca Examinadora:

---

Prof. Dr. Frantomé Bezerra Pacheco - **Orientador**  
Universidade Federal do Amazonas - UFAM

---

Profa. Dra. Fabiana Cristina Komesu - **Membro**  
Universidade Estadual Júlio de Mesquita Filho - UNESP

---

Profa. Dra. Maria Sandra Campos - **Membro**  
Universidade Federal do Amazonas – UFAM

---

Profa. Dra. Raynice Geraldine Pereira da Silva - **Suplente**  
Universidade Federal do Amazonas - UFAM

---

Prof. Dr. Sérgio Augusto Freire de Souza - **Suplente**  
Universidade Federal do Amazonas – UFAM

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus, meu mestre em todos os momentos da minha vida, que tem me ensinado a lutar pelos meus sonhos e realizações.

Ao meu esposo Ragner pelo apoio, paciência e amor dedicados a mim.

Aos meus pais, Lindomar e Josafá, os quais têm me incentivado e muito investiram em meus estudos, além de serem um grande suporte nos momentos difíceis.

Aos meus irmãos Priscila e Josafá Filho, que têm me apoiado e me estimulado.

Ao Prof. Dr. Frantomé Bezerra Pacheco, prezado mestre, a quem admiro e respeito pelo conhecimento a mim transmitido e pela prontidão ao orientar esta pesquisa.

Às colegas Sandra e Ariela pela amizade e companheirismo durante o curso.

À FAPEAM – Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas – por todo o apoio para a realização desta pesquisa.

E a todos que contribuíram direta e indiretamente para o resultado deste trabalho.

## RESUMO

*O objetivo desse trabalho é investigar, em seu aspecto principal, a forma pela qual se dá o processo de interação que ocorre por meio da escrita que emerge da utilização dos telefones celulares. A pesquisa enquadra-se na qualidade de pesquisa de campo, por meio da aplicação de questionário, com o objetivo de investigar o perfil dos usuários da tecnologia móvel. Além da aplicação de questionários, o corpus para análise foi obtido por meio da observação em um grupo no aplicativo de mensagens instantâneas para telefones celulares WhatsApp, utilizando-se da etnografia virtual proposta por Hine (2000). A amostra é composta por alunos do segundo período do curso de graduação em Jornalismo e do quarto período do curso de graduação em Comunicação Social – Relações Públicas, da Universidade Federal do Amazonas. De forma geral utiliza-se como aporte teórico a abordagem sociointeracionista da linguagem, que encontra seus pressupostos em Bakhtin. Utiliza-se como ferramenta de análise do corpus a perspectiva da Análise da Conversação em Marcuschi e da Sociolinguística Interacional em Goffman. A análise do corpus da pesquisa está pautada na investigação de como se configuram os elementos essenciais que permitem a interação verbal. Analisa-se, então, a estrutura organizacional, por meio da verificação do tópico discursivo, do turno conversacional, das sequências conversacionais, da atividade de reformulação (correção) e da polidez, buscando semelhanças e diferenças entre os usos das estratégias nos dois planos, real e digital, face a face e virtual. Ao analisar a conversação digital e a conversação face a face, evidenciou-se que alguns elementos essenciais que permitem a interação verbal podem ser usados de igual modo nos dois meios, havendo, contudo, algumas estratégias conversacionais próprias do meio digital.*

Palavras-chave: Linguagem. Escrita. Telefones móveis. Sociointeracionismo.

## ABSTRACT

*The aim of this study is to investigate, in its principal aspect, the way in which occurs the process of interaction through writing emerging from the use of mobile phones. The research is considered as a field research, making use of questionnaire in order to investigate the profile of mobile technology users. In addition to the questionnaires, the corpora for analysis were obtained by observing a group in an instant messaging application for mobile phones WhatsApp, using the virtual ethnography proposed by Hine (2000). The sample is composed of undergraduate students of the second semester in Journalism and the fourth semester in Communication - Public Relations, of Federal University of Amazonas. It is generally used as theoretical support the sociointeractionist approach of language, which finds its assumptions in Bakhtin. It is used as corpora analysis tool the perspective of Conversation Analysis in Marcuschi and Interactional Sociolinguistics in Goffman. The analysis of the corpora of the research is guided by the research of how to configure the essential elements that enable verbal interaction. It analyzes, then, the organizational structure, by checking the discourse topic, the conversational turn, conversational sequences, the recasting activity (correction), and politeness, looking for similarities and differences between the uses of strategies in two planes, real and digital, face to face and virtual. Analyzing the digital conversation and the face to face conversation, it was noticed that some essential elements that enable verbal interaction can be used equally in both media, with, however, some own conversational strategies of digital media.*

Keywords: Language. Writing. Mobile phones. Sociointeractionism.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Papiro, pergaminho e papel.....	16
Figura 2: Tábua IX da Epopeia do Dilúvio.....	19
Figura 3: Página do Livro dos Mortos de Hunefer.....	21
Figura 4: Caracteres Chineses.....	23
Figura 5 - Fala e escrita no contínuo dos gêneros textuais.....	29
Figura 6 - Representação do contínuo dos gêneros textuais na fala e na escrita.....	30
Figura 7 - Demonstração das mensagens em grupo, o maior tráfego de informações do aplicativo.....	41
Figura 8 - Exemplificação do sistema logográfico.....	44
Figura 9 - Exemplificação do sistema fonográfico.....	44
Figura 10: Os diferentes tipos de interatividade.....	51
Figura 11 - Músicas com emoticons: Fico assim sem você de Claudinho e Buchecha.....	60
Figura 12 - Músicas com emoticons: Amor de chocolate de Naldo.....	61
Figura 13 - Conversação do dia 17 de Fevereiro de 2014. (Grupo A).....	77
Figura 14 - Conversação do dia 27 de Abril de 2014. (Grupo A).....	79
Figura 15 - Conversação do dia 05 de Maio de 2014. (Grupo A).....	82
Figura 16: Conversação do dia 12 de Maio de 2014. (Grupo B).....	84
Figura 17 - Conversação do dia 10 de Março de 2014. (Grupo B).....	86
Figura 18 - Conversação do dia 17 de Fevereiro de 2014. (Grupo B).....	87
Figura 19 - Conversação do dia 16 de Fevereiro de 2014. (Grupo A).....	89
Figura 20 - Conversação do dia 19 de Fevereiro de 2014. (Grupo B).....	90
Figura 21: Conversação do dia 28 de Fevereiro de 2014. (Grupo B).....	91
Figura 22: Conversação do dia 28 de Abril de 2014. (Grupo B).....	92
Figura 23 - Conversação do dia 24 de Fevereiro de 2014. (Grupo B).....	94
Figura 24 - Conversação do dia 24 de Fevereiro de 2014. (Grupo B).....	96
Figura 25 - Conversação do dia 26 de Maio de 2014. (Grupo B).....	97
Figura 26 - Conversação do dia 03 de Junho de 2014. (Grupo B).....	98
Figura 27: Conversação do dia 12 de Março de 2014. (Grupo B).....	99

## **LISTA DE QUADROS**

Quadro 1 – Diferenças entre fala e escrita apontadas por autores partidários da perspectiva da dicotomia.....	27
Quadro 2 – Resultados da análise das conversações digitais.....	100

## SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	10
CAPÍTULO 1 - UM BREVE HISTÓRICO DOS SISTEMAS DE ESCRITA E DA TELEFONIA MÓVEL.....	14
1.1 OS SISTEMAS DE ESCRITA.....	14
1.1.1 Escrita e Sociedade.....	14
1.1.2 Materiais, instrumentos e suportes da escrita.....	15
1.1.3 Um breve histórico da escrita.....	18
1.1.4 Fala e escrita na comunicação em ambientes virtuais.....	27
1.2 Celular: a revolução da mobilidade.....	35
1.2.1 As mensagens instantâneas.....	39
CAPÍTULO 2 - REFLEXÕES ACERCA DA ESCRITA NOS TELEFONES MÓVEIS E A ABORDAGEM SOCIOINTERACIONISTA DA LINGUAGEM.....	43
2.1 A escrita nos telefones móveis.....	43
2.2 A abordagem sociointeracionista da linguagem.....	50
2.3 A emergência de um letramento digital.....	62
CAPÍTULO 3 - O PROCESSO DE INTERAÇÃO ATRAVÉS DA ESCRITA NO AMBIENTE VIRTUAL DOS TELEFONES MÓVEIS.....	68
3.1 Sistematização do corpus.....	68
3.1.1 Contribuições da etnografia virtual na pesquisa.....	69
3.2 Perfil dos usuários da tecnologia móvel.....	72
3.3 Análise do corpus.....	74
3.3.1 A organização elementar da conversação.....	74
3.3.2 Os tópicos discursivos.....	75
3.3.3 Os turnos conversacionais.....	80
3.3.4 As sequências conversacionais.....	85
3.3.5 A atividade de reformulação (correção) em ambientes virtuais.....	87
3.3.6 Polidez: o emprego de emoticons, risadinhas e outras estratégias para a preservação de face nas interações via WhatsApp.....	93
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	102
REFERÊNCIAS.....	105
ANEXOS.....	110

## INTRODUÇÃO

Podemos observar que a humanidade está em constante evolução e dessa evolução também faz parte a linguagem usada pela sociedade. O surgimento da escrita ofertada pela internet, envolvendo principalmente redes sociais, *blogs*, *e-mails* e *chats*, rompeu com as regras de linguagem e criou novos hábitos. Dentre os ramos da tecnologia que mais crescem nos dias de hoje, podemos destacar a mobilidade. Os *smartphones* são algumas das ferramentas mais populares no momento, de forma que as tecnologias que levam acesso e autonomia para esses aparelhos também estão se desenvolvendo.

Todas as novas tecnologias geram impactos sobre a linguagem e a modificam. Sem dúvida, a mobilidade tem um efeito sobre a escrita. Com essa tecnologia, surgiram escritas novas e com características interessantes. Não se escreve nos aparelhos móveis da mesma maneira que se escrevia no papiro ou na pedra, por exemplo. Se observarmos algumas mensagens de aparelhos móveis, verificaremos o uso mínimo de letras possíveis, uma escrita que se desprende de regras ortográficas e o uso de símbolos com o intuito de ilustrar a escrita e até demonstrar sentimentos.

Mais do que possibilitar transmissão de informação ou de buscar transparência na comunicação, por meio da língua em funcionamento, o sujeito dialoga com o outro, constituindo-se como sujeito da linguagem. Logo, o papel do usuário das tecnologias de informação não se restringe ao de consumidor passivo dos artefatos tecnológicos. Ao contrário, ele é um agente na adoção, no uso e na adaptação dos recursos disponíveis, ou seja, ele atua sobre a tecnologia e a redefine sempre que com ela interage. Os indivíduos redefinem e modificam, durante a prática, os significados das tecnologias, suas propriedades e suas aplicações, sendo este, portanto, um processo de construção social.

Dessa forma, o estudo ora apresentado tem por objetivo analisar o processo de interação que ocorre através da escrita que emerge da utilização da tecnologia móvel, sobretudo dos aparelhos celulares. Justifica-se este estudo, entre outros aspectos, por estarmos tratando de um tema atual e sua atualidade está relacionada à rapidez com que se difunde na sociedade, atingindo cada vez mais um grande número de usuários, principalmente entre jovens e estudantes.

Sabemos que a evolução da telefonia móvel acelerou a criação de aplicativos para facilitar a comunicação entre os usuários de telefones celulares e uma dessas ferramentas interativas é o *WhatsApp Messenger*, que permite aos usuários a troca de mensagens gratuitas por meio da Internet. Neste sentido, percebemos o emprego da tecnologia do *WhatsApp*, não apenas como possibilidade de interação entre familiares, colegas de trabalho e/ou faculdade, mas também ao representar uma estratégia de negócios muito utilizada pelas empresas, que buscam estreitar seus relacionamentos com seus funcionários e clientes, e, de modo bastante recente, como ferramenta de propagação de informação na organização de manifestações públicas, influenciando nas diferentes formas de interação dos agentes sociais.

Busca-se na pesquisa caracterizar o novo e a forma de convivência dele no modo de registrar a escrita da língua, com os seus novos ícones, símbolos, signos e significados. Cumpre destacarmos que esse trabalho foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal do Amazonas, recebendo a sua aprovação em 11 de Dezembro de 2013 (CAAE nº 21893313.0.0000.5020), por meio do parecer de número 500.765.

Sabemos que, em alguns estudos acerca da linguagem presente no ambiente virtual, a ênfase se encontra na análise dos aspectos formais da linguagem. No estudo que estamos empreendendo, no entanto, enfatizaremos o aspecto funcional da linguagem, buscando, assim, investigar o processo de interação que ocorre no ambiente virtual dos telefones celulares por meio de sua escrita. Para isso, será utilizada como aporte teórico a abordagem sociointeracionista da linguagem que encontra seus pressupostos teóricos em Bakhtin.

O desenho metodológico que traçamos para alcançar os objetivos propostos em nosso estudo baseia-se na abordagem qualitativa de apreensão do fenômeno social, considerando que a pesquisa qualitativa 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. Neste sentido, a pesquisa apresentada enquadra-se na qualidade de pesquisa de campo, por meio da aplicação de questionário, em 12 de Fevereiro de 2014, com o objetivo de investigar o perfil dos usuários da tecnologia móvel. Além da aplicação de questionários, o corpus para análise será obtido por meio da observação em um grupo no aplicativo de mensagens instantâneas para telefones celulares *WhatsApp*, utilizando-se da etnografia virtual proposta por Hine (2000). O período considerado para observação dos grupos no aplicativo *WhatsApp* é de Fevereiro de 2014 à Junho de 2014.

Como sujeitos da pesquisa temos os alunos dos cursos de graduação em Jornalismo e Comunicação Social – Relações Públicas, da Universidade Federal do Amazonas. Dessa maneira, a população/amostra é formada por 19 alunos do curso de Jornalismo, sendo 14 mulheres e 05 homens e por 11 alunos do curso de Relações Públicas, sendo 07 mulheres e 04 homens, totalizando 30 participantes. Esta foi intencionalmente constituída devido à faixa etária dos sujeitos da pesquisa e devido à frequência e ao interesse em que estes demonstram utilizar aparelhos celulares para interação através da escrita de mensagens em aplicativos de bate-papo. Dessa forma, serão analisadas quinze conversações, selecionadas de acordo com a presença dos elementos estabelecidos para análise.

O trabalho foi desenvolvido conforme a seguinte estrutura:

No capítulo 1, que trata de um breve histórico dos sistemas de escrita e da telefonia móvel, apresentamos os materiais, instrumentos e suportes que de certa forma influenciaram e influenciam na forma das escritas e empreendemos um breve estudo diacrônico das diferentes escritas históricas e atuais, analisando a escrita mais antiga, a escrita cuneiforme, e, em seguida, as escritas não alfabéticas e alfabéticas. Nosso objetivo ao empreender um estudo acerca das escritas históricas e atuais é de mostrar o trajeto dos sentidos que a escrita como tecnologia foi produzindo quando da utilização de diferentes ferramentas e suportes e de que forma a escrita digital, considerada emergente, apresenta elementos de escritas mais antigas. Abordamos também a relação entre escrita e oralidade na comunicação em ambientes virtuais. E, por fim, apresentamos um breve estudo acerca da telefonia móvel e alguns aspectos importantes, como as gerações da telefonia móvel: 1G, 2G, 3G e 4G e o uso e funcionamento do aplicativo para mensagens instantâneas *WhatsApp*.

No Capítulo 2 são apresentados os fundamentos teóricos, embasadores e norteadores na elaboração deste estudo. Neste capítulo, evoca-se o pensamento de Bakhtin, com o objetivo de consolidar as informações relacionadas a abordagem sociointeracionista da linguagem, considerando aspectos importantes para o estudo, como a questão dos gêneros do discurso e do dialogismo. Abordaremos também o processo de interação face a face em Goffman e sua contribuição para a interação em ambientes virtuais. Empreenderemos também um estudo acerca do letramento digital, pois entendemos que essa nova forma de escrita, usada de maneira diferente da escrita considerada tradicional, apresenta características singulares que precisam ser compreendidas e decifradas.

No Capítulo 3 explicitaremos a sistematização do corpus da pesquisa, procederemos a análise dos dados obtidos e apresentaremos os resultados da pesquisa. Tomaremos como ferramenta de análise em nossas discussões a perspectiva da Análise da Conversação em Marcuschi e da Sociolinguística Interacional em Goffman. Nossa análise será pautada na investigação de como se configuram os elementos essenciais que permitem a interação verbal. Analisaremos, então, a estrutura organizacional, por meio da verificação do tópico discursivo, do turno conversacional, das sequências conversacionais, da atividade de reformulação (correção) e da polidez, buscando semelhanças e diferenças entre os usos das estratégias nos dois planos, real e digital, face a face e virtual.

## **CAPÍTULO 1 – UM BREVE HISTÓRICO DOS SISTEMAS DE ESCRITA E DA TELEFONIA MÓVEL**

Buscamos, com a abordagem desse capítulo, fornecer os subsídios necessários à elucidação dos principais fundamentos relacionados à escrita e à tecnologia móvel. Neste sentido, este capítulo encontra-se dividido em duas seções. A primeira seção deste capítulo tem como objetivo abordar as diferentes escritas históricas e atuais. Investiga-se os materiais, instrumentos e suportes que de certa forma influenciaram e influenciam na forma das escritas, o trajeto dos sentidos que a escrita como tecnologia foi produzindo quando da utilização de diferentes ferramentas e suportes. Analisa-se a escrita mais antiga, a escrita cuneiforme, as escritas não alfabéticas e as alfabéticas. Estuda-se a relação entre oralidade e escrita na comunicação em ambientes virtuais. Para isso, apoiamo-nos em autores como Sampson (1996), Higounet (2003), Marcuschi (2010), entre outros. Na segunda parte do capítulo, busca-se empreender um breve estudo acerca da telefonia móvel e alguns aspectos importantes para nosso estudo, como as gerações da telefonia móvel: 1G, 2G, 3G e 4G e o uso e funcionamento do aplicativo para mensagens instantâneas *WhatsApp*. Consideramos aqui os estudos de Paladino (2009), Siqueira (2008), Taurion (2002), entre outros.

### **1.1 OS SISTEMAS DE ESCRITA**

#### **1.1.1 Escrita e Sociedade**

Sabemos que língua e cultura não se separam, pois no momento em que o homem é afetado pelos sentidos de uma determinada cultura tecnológica, teremos repercussões na língua. Assim, no instante em que o sujeito produz e pratica uma técnica para se dizer e se relacionar com o outro, ele acaba por trazer mudanças na estrutura da língua.

O ato de escrever é uma das primeiras e mais antigas tecnologias produzidas pelo homem em busca de conhecer-se a si mesmo. Desde os primórdios, a relação do homem com a linguagem passou sempre pela técnica, pela utilização de uma tecnologia que permitisse manifestar simbolicamente o sentido do mundo. É essa técnica da escrita que é chamada por Orlandi (2001) de “tecnologia da escrita”, pensada pela autora como forma de relação social.

Higounet (2003), ao se referir à escrita, afirma que ela é mais que um instrumento.

Mesmo emudecendo a palavra, ela não apenas a guarda, ela realiza o pensamento que até então permanece em estado de possibilidade. Os mais simples traços desenhados pelo homem em pedra ou papel não são apenas um meio, eles também encerram e ressuscitam a todo momento o pensamento humano. Para além de modo de imobilização da linguagem, a escrita é uma nova linguagem, muda certamente, mas, segundo a expressão de L. Febvre, “centuplicada”, que disciplina o pensamento e, ao transcrevê-lo, o organiza. A escrita faz de tal modo parte de nossa civilização que poderia servir de definição dela própria. A história da humanidade se divide em duas imensas eras: antes e a partir da escrita. (HIGOUNET, 2003, p. 09-10)

Sobre a invenção da escrita, Catach (1996) afirma:

De fato, a invenção da escrita enquanto “conjunto de signos organizados que permitem comunicar qualquer mensagem construída sem passar necessariamente pela voz natural” (definição de N. Catach) data de apenas alguns séculos. (...) A descoberta da escrita foi, sob muitos pontos de vista, bastante comparável à da informática de hoje e, sem dúvida, bem mais importante ainda. Ferramenta técnica, a escrita constitui para as sociedades humanas um instrumento de pensamento de primeiríssima ordem, uma espécie de “segundo sistema de signos”, capaz de representar as mais abstratas operações e as mais diversas e amplas informações. (CATACH, 1996, p. 05)

Segundo Dias (2010), é a compreensão da historicidade da escrita, ou seja, do trajeto dos sentidos que a escrita como tecnologia foi produzindo quando da utilização de diferentes ferramentas e suportes, que nos permite compreender que as diferentes formas de relação social estão ligadas a uma tecnologia e que a forma do conhecimento tem a ver com essa tecnologia. A autora também afirma que a invenção de diferentes tecnologias gera necessariamente uma mudança na cultura e na memória. Dessa forma, a cultura oral, a cultura do manuscrito, a cultura do impresso, a cultura de massa (midiática), a cultura digital, cada uma delas traz em si uma memória e uma sociedade. Nesse sentido, antes de apresentarmos um estudo diacrônico acerca das escritas históricas e atuais, empreenderemos um estudo acerca dos materiais, instrumentos e suportes que de certa forma influenciaram e influenciam na forma das escritas.

### 1.1.2 Materiais, instrumentos e suportes da escrita

Como nos mostra Higounet (2003), as escritas monumentais tinham como suporte a pedra. Os hieróglifos egípcios, as inscrições hititas, os caracteres monumentais gregos e latinos eram gravados na pedra dura ou, em alguns casos, incisos em relevo. Temos também a escrita cuneiforme da Suméria e do Antigo Oriente Médio, traçadas em tabuletas de argila fresca e depois cozidas ao forno. Os mais antigos caracteres chineses são gravados no bronze

ou no casco de tartaruga. O couro foi também um dos primeiros suportes das escritas arábicas. Assim, observamos que nos primórdios da civilização foram utilizadas madeira, casca de árvores, folhas de palmeira, tela, seda, peles de animais e tabuletas de cera.

Posteriormente, observamos o uso de materiais menos duros e perecíveis que dão às escritas formas mais livres e mais cursivas. Segundo Higounet (2003):

O papiro, o pergaminho e o papel são os registros materiais subjetivos da escrita mais comuns desde o princípio de nossa era. O papiro foi utilizado sobretudo na Antiguidade, o pergaminho na Idade Média, o papel, de origem chinesa, foi introduzido no Ocidente através do mundo árabe, a partir do século XI. A fabricação do papiro foi monopólio do Egito até o século VII. (...) As lâminas longitudinais e transversais, coladas com a água do rio, formavam as folhas que eram mandadas ao comércio cortadas em forma de rolo. Era um material bem pouco resistente. Seu uso só foi abandonado completamente no século XI. (...) A invenção do pergaminho é atribuída pela lenda aos habitantes de Pérgamo, na Ásia Menor (pergamenum). A matéria-prima do pergaminho é a pele de cordeiro, de bode ou de veado novo (pergaminho). Trata-se de um suporte tão resistente e liso que a Idade Média o conservou durante muito tempo para os livros e as atas importantes, apesar da concorrência do papel. (HIGOUNET, 2003, p. 17-18)

As diferenças entre o papiro, o pergaminho e o papel, são apresentadas por Costella (2001), como observamos na figura a seguir.



Figura 1: Papiro, pergaminho e papel.

Fonte: Costella (2001)

Segundo Higounet (2003), a ideia de fabricar papel originalmente a partir de trapos teria vindo da China. Entretanto, os mais antigos documentos conhecidos escritos sobre papel são textos budistas do século II, tendo sido os Árabes que introduziram esse material na Europa. Os papéis da Idade Média eram fabricados com trapos de cânhamo e de linho e unicamente à mão sobre uma forma. Seu defeito era a fragilidade, a falta de flexibilidade e, até o século XIV, o seu alto preço de custo. Juntamente com o papel, era também utilizado penas de pássaro, sobretudo as de ganso e cisne, generalizando-se, a partir do século XIX, o uso de penas metálicas. Nossos papéis hoje são tecidos de fibras vegetais e são fabricados em larga escala.

Sabemos que o suporte da escrita reage aos caracteres da escrita, pois o material que é utilizado para escrever tem uma importante influência na variação das formas gráficas. Vandendorpe (2003) mostra, em seu texto intitulado “No começo era a escuta”, que a relação com a linguagem, durante muito tempo, passou pela orelha e essa é nossa primeira via de acesso à linguagem. A passagem da oralidade para a escrita, entretanto, não se deu de imediato e provocou muitas mudanças, não só na formalização, mas também na constituição, na circulação do discurso e no pensamento.

Segundo o autor, mesmo com o papiro manteve-se uma leitura pautada sobre o fluxo linear da oralidade, pois a materialidade do papiro, enrolado sobre si mesmo, não permitia uma expansão da escrita, exigindo uma leitura linear e contínua. Somente com o códex, o texto passa a seguir uma ordem tabular e a ser organizado em duas colunas, organizando-se internamente em forma de perguntas e respostas. Os parágrafos são marcados por um símbolo e os caracteres das primeiras letras são maiores. Com o surgimento do jornal e da imprensa, no século XV, a leitura se tabulariza ainda mais. O texto escapa radicalmente da linearidade da fala, apresentando-se em forma de blocos.

Como podemos constatar, a técnica da escritura ao longo dos séculos assumiu diferentes aspectos a partir das tecnologias que a ela estavam ligadas, como as do códex, da imprensa, posteriormente do computador e não é diferente hoje com o advento dos dispositivos móveis. A formação do conhecimento e o modo como ele circula através da escrita, seja na pedra, no barro, no papiro, no códex, no livro impresso, na tela do computador, nos aparelhos celulares, é o que podemos chamar de tecnologia da linguagem e essa tecnologia tem um efeito sobre a escrita e sobre a língua. Neste processo, mudam os

instrumentos e mudam também a relação do sujeito com a linguagem, com a escrita, com o conhecimento sobre a língua. Após nossa abordagem acerca dos materiais, instrumentos e suportes da escrita, passaremos agora para um breve estudo dos sistemas de escrita históricos e atuais.

### 1.1.3 Um breve histórico da escrita

Segundo Freitas e Costa (2005, p.11), “[...] os primeiros registros escritos datam de 6.000 anos atrás, e dos milhares de línguas faladas na humanidade, apenas cerca de 106 podem ser consideradas possuidoras de um sistema escrito”. Sampson (1996) mostra que a invenção da escrita aparece tardiamente com relação ao aparecimento da linguagem. Ela apareceu depois da chamada revolução neolítica e sua história pode ser dividida em três fases: pictórica, ideográfica e alfabética, não seguindo necessariamente uma linha cronológica nesta divisão.

A fase pictórica corresponde aos desenhos ou pictogramas, os quais não estão associados a um som, mas à imagem daquilo que se quer representar. Consistem em representações bem simplificadas dos objetos da realidade. Aparecem em inscrições antigas, mas podem ser vistos de maneira mais elaborada na escrita asteca e, mais recentemente, nas histórias em quadrinhos. A fase ideográfica, por sua vez, é representada pelos ideogramas, que são símbolos gráficos que representam diretamente uma ideia, como, hoje em dia, certos sinais de trânsito. Dentre as escritas ideográficas mais importantes, podemos destacar a egípcia (também chamada de hieroglífica), a mesopotâmica (suméria), as escritas da região do mar Egeu (a cretense, por exemplo) e a chinesa (de onde provém a escrita japonesa).

Por fim, temos a fase alfabética, que se caracteriza pelo uso de letras, as quais, embora tenham se originado nos ideogramas, perderam o valor ideográfico e assumiram uma nova função de escrita: a representação puramente fonográfica. O ideograma, por sua vez, perdeu seu valor pictórico e passou a ser simplesmente uma representação fonética.

Temos em Sampson (1996) que a história total da escrita pode ser considerada breve em relação à da língua falada. Boa parte da importância da escrita está no fato de ela ser permanente, em contraste com as ondas de ar que transmitem os sons falados, que se dissipam com a mesma rapidez com que são produzidos. É justamente por essas razões que temos acesso a uma parte da história de várias escritas que pode ser considerada grande, com relação

à história total. “Na verdade, podemos retroceder até o nascimento de alguns sistemas, possivelmente até mesmo o mais antigo deles”. (SAMPSON, 1996, p.14)

O mais antigo sistema de escrita que conhecemos atualmente por meio de documentos é a escrita cuneiforme, inventada pelos sumérios. O termo “cuneiforme”, que significa em forma de “cunha”, caracteriza seu aspecto exterior anguloso. A cultura suméria floresceu na Baixa Mesopotâmia, ao sul do atual Iraque, possivelmente entre 4500 e cerca de 1750, ano em que foi absorvida pelos babilônicos. Após ter servido de notação à língua dos sumérios que viviam na Mesopotâmia, a escrita cuneiforme se propagou em toda a Ásia anterior, onde se tornou o meio de expressão de línguas diversas. Apresentamos a seguir, na Figura 2, a tábua cuneiforme mais famosa da Mesopotâmia, a Tábua IX, que conta a epopeia do dilúvio bíblico, originária de Nínive, norte do Iraque, Neo-Assíria e datada no século 7 a.C.

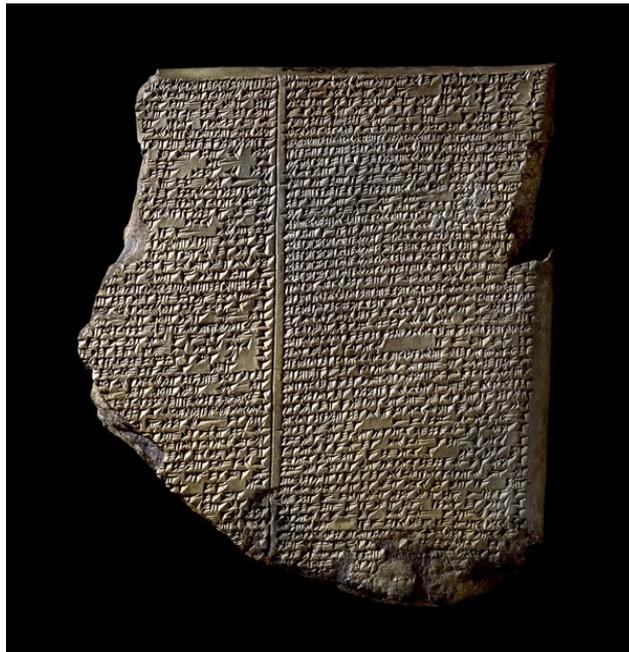


Figura 2: Tábua IX da Epopeia do Dilúvio.

Fonte: *The British Museum*

[http://www.britishmuseum.org/explore/highlights/highlight\\_objects/me/t/the\\_flood\\_tablet.aspx](http://www.britishmuseum.org/explore/highlights/highlight_objects/me/t/the_flood_tablet.aspx)

Em meados do terceiro milênio a escrita suméria foi tomada de empréstimo por outro povo que vivia na Mesopotâmia na época, os acádicos, para notar sua própria língua, que era uma língua semítica. A escrita sumero-acádica, apesar das dificuldades, teve uma grande

difusão em todo o mundo oriental antigo, por ter sido veiculada pela civilização e pelas conquistas das dinastias babilônicas e assírias.

Devido à ausência de madeira ou pedra em seu terreno, os sumérios utilizaram-se do material que dispunham: a argila. Assim, as argilas eram transformadas em tabuletas, geralmente quadradas, convexas e não planas, e nelas eram feitas marcas com um estilete obtido de junco. Por consistir em breves inscrições limitadas ao contexto administrativo, a escrita suméria arcaica empregava um vocabulário gráfico restrito. Mencionava-se apenas quantidades de mercadorias e nomes de pessoas envolvidas nas transações, por exemplo. Assim, são encontrados grafes referentes a numerais, a unidades de medida e a objetos como carneiro, vaca, tecido, terra, entre outros.

Nas tabuinhas sumérias mais antigas os grafes correspondentes não eram dispostos em uma ordem sistemática, entretanto, a ordenação linear e outras convenções de formato logo passaram a ser utilizadas, passando a assumir status glotográfico como nos mostra Sampson (1996). O autor apresenta uma distinção entre os sistemas semasiográficos, os sistemas de comunicação visível que indicam as ideias de maneira direta, e os sistemas glotográficos, aqueles que oferecem representações visíveis dos enunciados da língua falada. No sistema semasiográfico, as ideias são expressas de maneira extremamente convencional, pois é preciso conhecer o simbolismo para se decodificar a mensagem. Entretanto, percebemos que os símbolos não representam qualquer elemento particular de uma língua falada. O sistema glotográfico, por sua vez, comunica ideias de maneira indireta, fornecendo representações de enunciados falados que expressam tais ideias diretamente.

Sampson (1996, p. 28) afirma que, em algumas sociedades primitivas, percebemos que iniciando com o sistema semasiográfico, posteriormente esse sistema tende a ser substituído pela escrita glotográfica de determinado tipo. É o que possivelmente teria ocorrido, de acordo com o autor, com a escrita suméria, que em seu estágio mais antigo ocupou uma ambígua posição intermediária entre a semasiografia e a glotografia, para qual a escrita suméria por fim evoluiu. Portanto, pode-se compreender a escrita suméria posterior como exclusivamente glotográfica.

Além da escrita suméria, podemos destacar outros sistemas de escrita não alfabéticos também importantes no mundo antigo. Entre eles, apresentaremos aqui a escrita egípcia, sob

sua forma mais característica e mais antiga, a chamada escrita hieroglífica, e a escrita chinesa, que representa o único dos antigos sistemas de escrita atualmente em uso.

Do grego *hieros*, “sagrado” e *glyphein*, “gravar”, os hieróglifos eram sinais sagrados gravados que os egípcios consideravam ser a fala dos deuses. Assim como a escrita sumero-acádica, a escrita egípcia era uma escrita de palavras, conservando, entretanto, o uso de sinais simbólicos falantes e vivos. Devido ao comprimento de suas palavras, ocorreu a decomposição em elementos fonéticos. Entretanto, em contraste à grande difusão dos caracteres cuneiformes, essa escrita ficou limitada às regiões egípcias. Apresentamos a seguir a Figura 3, na qual podemos observar os hieróglifos egípcios na página que pertence ao Livro dos Mortos de Hunefer, obra originária de Tebas, no Egito, e datada da XIX dinastia por volta de 1300 a.C.



Figura 3: Página do Livro dos Mortos de Hunefer.

Fonte: *The British Museum*

[http://www.britishmuseum.org/explore/highlights/highlight\\_objects/aes/p/page\\_from\\_the\\_book\\_of\\_the\\_de-1.aspx](http://www.britishmuseum.org/explore/highlights/highlight_objects/aes/p/page_from_the_book_of_the_de-1.aspx)

Geralmente gravados em pedra, nos hieróglifos há também caracteres pintados a tinta em sarcófagos de madeira ou em papiro, os chamados hieróglifos lineares cujo traçado foi

simplificado. Os sinais são dispostos de alto a baixo ou horizontalmente, da esquerda para a direita ou, ao contrário, da direita para a esquerda. Pelo fato de a escrita hieroglífica possuir aspecto exterior semelhante a um desenho, isso lhe dá um caráter basicamente decorativo. Como base do sistema, temos os ideogramas representando coisas concretas como água e montanha e ações como ir e comer, entre outras representações.

Além da escrita egípcia, uma das mais antigas e mais utilizadas escritas do mundo corresponde ao sistema de escrita chinês. Nas palavras de Higounet (2003) a escrita chinesa “é o próprio tipo de escrita de palavras. É o único dos antigos sistemas de escrita atualmente em uso”. (HIGOUNET, 2003, p. 48) Empregado hoje por um conjunto de povos que representa um quinto da população do globo, esse sistema de escrita apresenta grande conservadorismo, pois há quatro mil anos sua evolução interna e sua evolução gráfica podem ser consideradas praticamente imperceptíveis.

Enquanto Higounet (2003) refere-se à escrita chinesa como uma escrita ideográfica, Sampson mostra que o significado normalmente atribuído a “ideográfico” é bastante impreciso. Para o autor,

(...) o sistema chinês é logográfico. Um grafe do sistema de escrita chinês não representa uma unidade de pronúncia, mas um morfema, uma unidade mínima de significado da língua chinesa. (...) a escrita chinesa inclui milhares de grafes, em vez das poucas dezenas encontradas em uma escrita segmental ou mesmo silábica. Se dois morfemas são pronunciados de maneira idêntica (o que, como veremos, acontece com muita frequência em chinês), eles normalmente terão dois grafes em separado que poderão nem sequer apresentar uma semelhança parcial. (SAMPSON, 1996, p.155-156)

As palavras em chinês são monossílabas, não apresentam prefixos ou sufixos e podem ser empregadas tanto como substantivos e adjetivos quanto como verbos. O que ocorre na frase chinesa corresponde apenas a uma justaposição de palavras na qual a função gramatical é determinada pela posição que ocupam na frase. A forma logográfica permanece nesse sistema de escrita, pois como as palavras não puderam ser decompostas, tornou-se impossível a evolução para a escrita silábica. Porém, uma das maiores dificuldades foi encontrar um número de representações figuradas suficiente de procedimentos para notar cada palavra. Apresentamos a seguir, na Figura 4, alguns caracteres da escrita chinesa.

吉	福
<i>ji</i>	<i>fu</i>
auspicious	happiness
財	喜
<i>cai</i>	<i>xi</i>
wealth	pleasure
和	壽
<i>he</i>	<i>shou</i>
harmony	longevity

Figura 4: Caracteres Chineses

Fonte: *The British Museum*

<http://www.britishmuseum.org/pdf/chinese%20characters.pdf>

Na escrita chinesa seus caracteres são dispostos em colunas de alto a baixo, sempre começando pela direita. Há um quadrado ideal com o mesmo módulo no qual cada caractere deve ser inscrito, com seus traços muito bem desenhados para evitar confusões. Os caracteres foram classificados pelos lexicógrafos chineses em seis categorias que correspondem aos diferentes procedimentos que permitiram a notação da língua, possuindo um número de sinais elevados, porém, limitado. Buscando aumentar o número de representações figuradas, os chineses fazem uso da inversão de caracteres e do empréstimo de sinais homófonos.

Apesar dos diferentes dialetos de norte a sul do país, a antiga e complicada escrita chinesa permanece até os dias de hoje por ter se mantido compreensível à leitura de todos, por conservar em todos os lugares a mesma significação. Com o passar do tempo, povos vizinhos, coreanos, japoneses e vietnamitas, adotaram a escrita chinesa para notar sua língua.

Cumpramos destacar que os sistemas abordados, desde a escrita suméria à escrita chinesa são caracterizados pela utilização e pelo conhecimento de um elevado número de sinais, o que demonstra a dificuldade de manejo desses sistemas e aponta para a necessidade de uma caligrafia. Após investigarmos um pouco acerca das escritas não alfabéticas, passemos

agora ao estudo da origem e da evolução das escritas alfabéticas. Nesse sentido, por uma questão de recorte, abordaremos a origem do alfabeto, o alfabeto grego e o alfabeto latino.

Segundo Higounet (2003, p.59), “o alfabeto poder ser definido como um sistema de sinais que exprimem os sons elementares da linguagem. A palavra vem do latim *alphabetum*, formado com os nomes das duas primeiras letras do alfabeto grego, *alpha* e *beta*, por sua vez já emprestadas das línguas semíticas”.

Já entre os egípcios aparecera a ideia de escrever as consoantes isoladas. Entretanto, durante o segundo milênio, essa ideia surge com mais força também entre os povos semíticos ocidentais das margens do mar Vermelho e do Mediterrâneo. Segundo Sampson (1996), o termo “semítico” refere-se a:

Um dos ramos da família linguística “hamito-semítica” ou “afro-asiática”, cujos representantes são encontrados do Levante até o Atlas, a oeste, e até a Nigéria, Etiópia e Somália, ao sul. O ramo semítico inclui um certo número de línguas individuais, das quais as duas mais conhecidas são o árabe e o hebraico. A escrita da qual descende a maioria dos sistemas de escrita – ou todos eles – é chamada de “semítica”, porque o fato mais importante que conhecemos a respeito de seus criadores é que eles falavam uma língua semítica (possivelmente o fenício), e porque a estrutura da escrita foi fortemente influenciada por peculiaridades das línguas semíticas faladas e para as quais ela foi empregada. (SAMPSON, 1996, p.80)

Segundo Higounet (2003, p.61), a escrita pseudo-hieroglífica das inscrições de Biblos, descoberta por M. Dunand e decifrada por E. Dhorme, representa o mais importante registro da pré-história do alfabeto que podemos encontrar. A escrita de Biblos possui duas particularidades importantes: representa a passagem de uma escrita silábica para uma escrita alfabética e o valor fonético de seus sinais é independente de sua origem. Juntamente com os achados de Biblos, os achados de Ras Shamra, na costa síria do Norte, que revelaram seu sistema, representam as mais importantes descobertas arqueológicas para a história da escrita.

A escrita arcaica de Biblos se difundiu significativamente desde o século X a.C., atribuindo-se a propagação do alfabeto fenício a Tiro devido à atividade de seus navegadores e de seus negociantes e devido à fundação de suas colônias. No século XI a.C., o sistema utilizado na escrita fenícia já havia passado por várias modificações e se fixado em uma forma definitiva, com 22 letras apenas. A escrita fenícia está na origem de muitas outras escritas, como a árabe, a hebraica, a aramaica, a tamúdica, a púnica, de Cartago, e, sobretudo, a escrita grega, da qual se derivou a latina, origem do alfabeto que usamos hoje.

O alfabeto grego é de grande importância na história de nossa escrita e nossa civilização. Além de ter servido para notar a mais rica língua de cultura do mundo antigo, é considerado intermediário entre o alfabeto semítico e o alfabeto latino. Podemos afirmar que a ideia da notação integral e rigorosa das vogais surgiu primeiramente com os gregos, pois somente com a adaptação do alfabeto semítico para se escrever o grego ocorre a transição da escrita consonantal para uma escrita em que os fonemas vocálicos passam a ser representados em igualdade em relação aos consonantais. Segundo Sampson (1996),

A tradição grega datou a adoção do alfabeto a partir da Primeira Olimpíada, ou seja, em – 776. As evidências arqueológicas são razoavelmente compatíveis com essa data para o primeiro emprego do alfabeto pelos gregos (...). É quase certo que a versão do alfabeto semítico encontrada pelos gregos foi a usada pelos fenícios. Provavelmente, isso tenha acontecido *a priori*, pois os fenícios foram o único povo que usou a via marítima para o comércio com países de além-mar; mas, de qualquer modo, sabemos que os gregos chamaram seu alfabeto de “letras fenícias”. (SAMPSON, 1996, p.105)

Após os gregos adquirirem o alfabeto, muitas de suas variações locais evoluíram em várias partes do mundo de fala grega, diferindo em formas e valores de algumas letras semíticas e acrescentando letras inventadas pelos próprios gregos. Os usuários da escrita estavam diante, então, de um impasse na escrita alfabética: lidar com as diferenças dialetais. Como mostra Higounet (2003),

Assim, encontra-se, desde o início, um grande número de alfabetos locais que são classificados, de acordo com o número de seus caracteres e segundo suas particularidades, em alfabetos arcaicos (Tera, Melos), orientais (Ásia Menor e arquipélago costeiro, Cíclades, Ática, Mégara, Corinto, Argos, colônias jônicas da Sicília e da Itália meridional) e ocidentais (Eubéia, Grécia continental, colônias não jônicas). (HIGOUNET, 2003, p.88)

A unificação no século IV só foi ocorrendo aos poucos. Como afirma Sampson (1996):

Depois do primitivo estágio da diversificação, seguiu-se um período de convergência, durante o qual áreas que usavam outras versões do alfabeto começaram gradualmente a descartá-las em favor da versão jônica, pertencente ao grupo “oriental” e que foi aceita como padrão em toda a Grécia por volta de – 350. Este é, na essência, o alfabeto clássico grego que hoje conhecemos.

Ao estudarmos a história da escrita latina, cumpre primeiramente mencionarmos o povo que dominou o centro da Itália nos séculos VI e VII a.C., os etruscos. Pouco sabemos acerca deles, porém sabemos que os etruscos possuíam uma escrita alfabética com forte vínculo com o alfabeto grego. Por volta de 700 a.C., os etruscos começaram a escrever,

adaptando à sua língua o alfabeto grego com 21 caracteres, que posteriormente chegou a 26 letras. Acredita-se que Roma teria recebido indiretamente sua escrita por meio dos etruscos.

Como afirma Higounet (2003):

O alfabeto latino é, definitivamente, um alfabeto grego ocidental transformado, por uma forte influência etrusca, em um dos alfabetos itálicos. Se foi o único a sobreviver entre eles, é porque se tornou o alfabeto do povo vencedor, que o impôs inicialmente à Península Itálica, depois a todo o Ocidente antigo, com sua língua e escrita. (HIGOUNET, 2003, p.105)

Somente no século I a.C. temos o alfabeto latino do período clássico composto de 23 letras: A B C D E F G H I K L M N O P Q R S T V X Y Z. As letras y e z, adotadas do alfabeto jônico, foram acrescentadas ao fim do alfabeto devido à necessidade de se transcrever palavras gregas. O alfabeto usado pelos romanos era constituído somente de letras maiúsculas ou caixa alta. As letras minúsculas, ou de caixa baixa, surgiram posteriormente na Idade Média a partir da escrita cursiva romana.

A compreensão das características que particularizam o texto escrito em meios eletrônicos certamente demanda uma reflexão sobre as diferentes maneiras pelas quais, historicamente, os avanços tecnológicos promoveram alterações na estrutura linguística e nos modos de interação via linguagem escrita privilegiados em diferentes épocas e contextos.

Neste sentido, percebemos que as novas possibilidades de interações pelo ambiente virtual vêm influenciando de maneira significativa as formas de escrever. As novas tecnologias incorporam os antigos avanços tecnológicos e introduzem mudanças que promovem e demandam novos modos de interação com o texto e via o texto escrito. As condições de escrita vêm ganhando um leque de diversidade semântica, além de contemplar abreviações capazes de expressar amplamente as frases e/ ou palavras. Verificamos nessas interações realizadas que o ato de escrever coloca ao escrevente possibilidades de expor seus pensamentos com liberdade de expressão configurando-se como o momento de expansão da comunicação. Essa comunicação geralmente é bastante informal e pode ser composta de representações que não seja somente por letras, mas como ícones simbólicos de imagens para expressão.

Tendo apresentado um breve estudo acerca da historicidade da escrita, dedicaremos a próxima seção para tratar um aspecto de grande relevância para nosso estudo, a relação entre a fala e a escrita à luz da perspectiva sociointeracionista da linguagem.

#### 1.1.4 Fala e escrita na comunicação em ambientes virtuais

A oposição entre fala e escrita não é característica dos usos das novas tecnologias. Apreendida como tecnologia, a escrita foi e ainda é tomada por muitos estudiosos em oposição à fala, com características próprias e distintivas. Acerca da relação fala e escrita, observamos em Fávero et al. (2000) a naturalidade da fala contraposta à artificialidade da escrita.

A escrita é essencialmente um processo mecânico, sendo necessárias a manipulação de um instrumento físico e a coordenação consciente de habilidades específicas motoras e cognitivas. Assim, a escrita é completa e irremediavelmente artificial, enquanto a fala é um processo natural, fazendo uso dos meios assim chamados órgãos da fala. (FÁVERO et al., 2000, p. 04)

No século XX, especialmente dos anos 50 aos anos 80, entre sociólogos, antropólogos, psicólogos sociais e linguistas era assumida a noção da supremacia da escrita e de sua condição de tecnologia autônoma em detrimento da fala. A ideia consistia em que a invenção da escrita estabelecia a tese da “grande divisão” entre culturas: "cultura oral x cultura escrita", sob o pressuposto básico de que o grau de desenvolvimento tecnológico e a capacidade de raciocínio formal seriam impensáveis sem a escrita (MARCUSCHI, 2010, p.17).

Como representantes da perspectiva da dicotomia, Terra (2013) cita Havelock (1963, 1976, 1978), Goody e Watt (1968) e Goody (1977, 1986), que sustentam a ideia de que a escrita promoveria níveis cada vez mais elevados de abstração do pensamento, bem como de desenvolvimento de processos organizacionais da sociedade como um todo. Apresentamos a seguir um quadro que contempla as diferenças entre fala e escrita apontadas por autores partidários dessa dicotomia, conforme esquematiza Terra (2013).

<b>FALA</b>	<b>ESCRITA</b>
Contextualizada	Descontextualizada
Dependente do contexto	Autônoma (em relação ao contexto)
Implícita	Explícita
Redundante	Condensada
Não-planejada	Planejada
Imprecisa	Precisa
Não-normatizada	Normatizada

Fragmentária	Completa
Pouco elaborada	Elaborada
Predominância de frases curtas, simples ou coordenadas	Predominância de frases complexas, com subordinação abundante
Pouco uso de passivas etc.	Emprego frequente de passivas etc.

Quadro 1 - Diferenças entre fala e escrita apontadas por autores partidários da perspectiva da dicotomia

Fonte: Terra (2013)

Marcuschi (2010, p.28) mostra que a perspectiva da dicotomia estrita oferece um modelo muito difundido nos manuais escolares, que pode ser caracterizado como a visão imanentista, ou seja, com o predomínio do paradigma teórico da análise imanente ao código, que deu origem à maioria das gramáticas pedagógicas que hoje temos em uso. Sugere dicotomias estanques com separação entre forma e conteúdo, separação entre língua e uso e toma a língua como sistema de regras, o que conduz o ensino de língua ao ensino de regras gramaticais. Na perspectiva da dicotomia estrita, a fala é tida como o lugar do erro e do caos gramatical e a escrita como o lugar da norma e do bom uso da língua, tratando-se, segundo o autor, de uma visão a ser rejeitada.

Sampson (1996) mostra que, apesar de hoje haver muitos estudos acerca da língua escrita, isso não ocorria antigamente. A língua escrita durante muito tempo foi ignorada pelos linguistas e aponta a Escola de Praga como o único grupo de linguistas a levar a escrita a sério. Segundo o autor, isso ocorreu devido, entre outras razões, ao fato da língua falada em contraposição à escrita, ser percebida como natural, de tal forma que parece ser a característica que distingue o homem do animal, a mais distintamente das características humanas. “A língua falada é básica, tanto em termos filogenéticos quanto ontogenéticos; ou seja, existiram línguas faladas muito antes das escritas (e algumas comunidades humanas ainda não possuem um sistema de escrita, embora todas possuam uma língua falada (...))”. (SAMPSON, 1996, p.10)

Como a escrita encontrava-se isolada de outros aspectos da língua, por ser considerada como um fenômeno exclusivamente cultural, e não biológico, ela parecia irrelevante para os estudiosos, considerando que estes foram atraídos para a linguística pela ideia de ter acesso ao maquinário biológico do intelecto humano. É nesse ponto que o autor argumenta que, apesar

da investigação do aparato neural herdado biologicamente ter recebido grande atenção nos últimos anos, não podemos ignorar os fenômenos culturais, logo os linguistas não podem deixar de estudar o fenômeno cultural chamado escrita. “Se devemos abordar a língua de maneira descritiva, então devemos descrevê-la em todos os seus aspectos, inclusive o escrito”. (SAMPSON, 1996, p.09)

Para Marcuschi (2010), as relações entre oralidade/letramento e fala/escrita não representa algo consensual, não são óbvias, nem lineares, pois refletem um constante dinamismo fundado no *continuum* que se manifesta entre eles. Com oralidade e letramento o autor se refere a duas práticas sociais, as quais se apresentam sob variados gêneros textuais. Já os termos fala e escrita são usados para distinguir duas modalidades de uso da língua. Nesse sentido, não se pode, portanto, postular polaridades estritas e dicotomias estanques. Neste sentido, o autor escreve: “As diferenças entre fala e escrita se dão dentro do *continuum* tipológico das práticas sociais e não na relação dicotômica de dois pólos opostos”. MARCUSCHI (2010, p. 37)

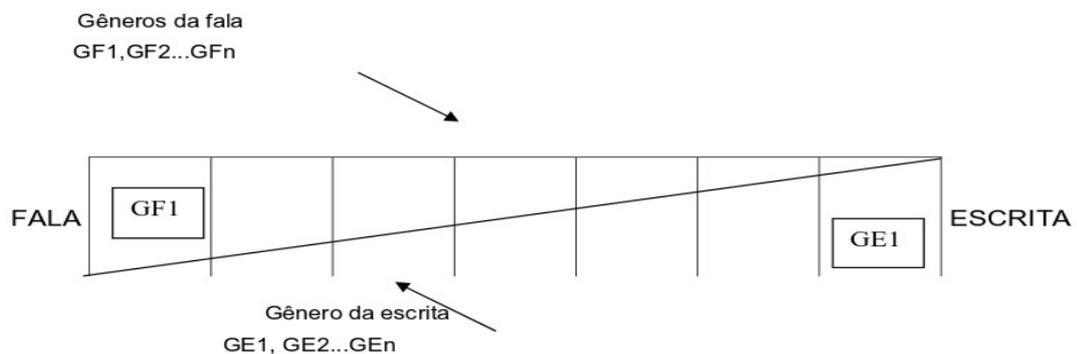


Figura 5 - Fala e escrita no contínuo dos gêneros textuais

Fonte: Marcuschi (2010, p.38)

Dessa forma, como podemos observar na figura acima, um determinado gênero da fala (GF), por exemplo, uma conversação espontânea, seria o GF1 e representaria uma espécie de protótipo da modalidade, não podendo ser comparado com um gênero escrito (GE), tal como GE1 que seria o protótipo da escrita, por exemplo, uma conferência acadêmica em um congresso.

Segundo o autor, há práticas sociais mediadas preferencialmente pela tradição escrita e outras pela tradição oral, entretanto, o que se verifica, na verdade, é que existem textos

escritos que se situam no contínuo mais próximos ao pólo da fala conversacional (bilhetes, cartas familiares, textos de humor, por exemplo), ao passo que existem textos falados que mais se aproximam do pólo da escrita formal (conferências, entrevistas profissionais para altos cargos administrativos e outros).

Em uma mesma área discursiva e numa mesma comunidade linguística, convivem duas tradições diversas, ambas fortemente marcadas. Isso sugere ser inadequado distinguir entre sociedades letradas e iletradas de forma dicotômica. Fala e escrita são duas maneiras de funcionamento da língua, e não duas propriedades de sociedades diversas. (MARCUSCHI, 2007, p.60)

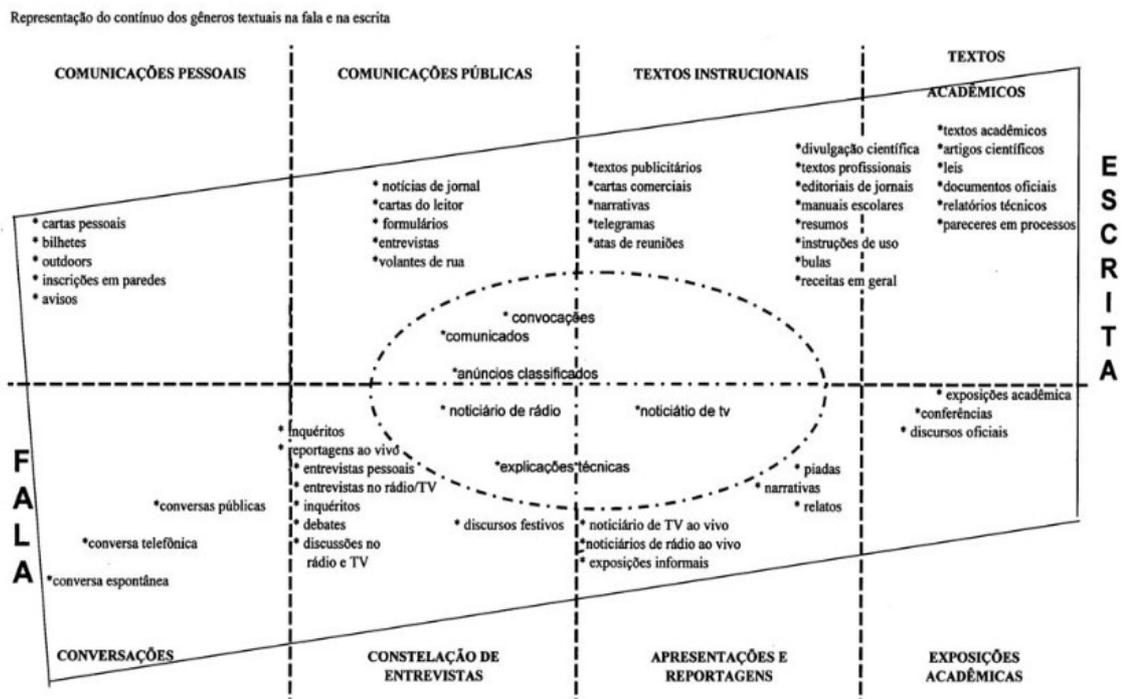


Figura 6 - Representação do contínuo dos gêneros textuais na fala e na escrita  
Fonte: Marcuschi (2010, p.41)

Como podemos observar, fala e escrita apresentam-se num *continuum* que abrange vários gêneros textuais. Alguns se aproximam mais da fala. Outros estão mais próximos da escrita, não havendo padrão fechado. Os gêneros oscilam em manifestações orais ou letradas, e seu maior ou menor planejamento da linguagem dependerá das intenções do falante.

Para o autor, a língua se realiza essencialmente como um fenômeno heterogêneo (com múltiplas formas de manifestação), variável (dinâmico, suscetível a mudanças), histórico e

social (fruto de práticas sociais e históricas), indeterminado sob o ponto de vista semântico e sintático (submetido às condições de produção) e que se manifesta em situações de uso concretas como texto e discurso. Dessa forma, as diferenças entre fala e escrita podem ser vistas e analisadas na perspectiva do uso e não do sistema, levando-se em consideração não o código, mas os usos do código.

Cumpramos aqui a ideia de que a escrita não pode ser tida como uma representação da fala pois, como nos mostra Marcuschi (2010):

Em parte, porque a escrita não consegue reproduzir muitos dos fenômenos da oralidade, tais como a prosódia, a gestualidade, os movimentos do corpo e dos olhos, entre outros. Em contrapartida, a escrita apresenta elementos significativos próprios, ausentes na fala, tais como o tamanho e tipo de letras, cores e formatos, elementos pictóricos, que operam como gestos, mímica e prosódia graficamente representados. Oralidade e escrita são práticas e usos da língua com características próprias, mas não suficientemente opostas para caracterizar dois sistemas linguísticos nem uma dicotomia. Ambas permitem a construção de textos coesos e coerentes, ambas permitem a elaboração de raciocínios abstratos e exposições formais e informais, variações estilísticas, sociais, dialetais e assim por diante. (MARCUSCHI, 2010, p.17)

Em consonância com Marcuschi (2010), Koch (1997, p. 31) afirma que “fala e escrita são duas modalidades de uso da língua, possuindo cada uma delas características próprias; isto é, a escrita não constitui mera transcrição da fala”. Para ela, embora se utilizem, evidentemente, do mesmo sistema linguístico, elas possuem características próprias, o que não significa, porém, que fala e escrita devam ser vistas de forma dicotômica, estanque, como era comum até há algum tempo e, por vezes, acontece ainda hoje. Nessa perspectiva, as modalidades falada e escrita não ocupam os limites de uma linha reta, não são dicotômicas. Precisam ser estudadas como dois estágios discursivos em que as disparidades e afinidade se dão ao longo de um contínuo tipológico, em cujas extremidades estão, de um lado, a escrita formal e, de outro, a conversação espontânea, coloquial.

Logo, em uma visão não dicotômica sob o ponto de vista da perspectiva sociointeracionista, tanto a fala como a escrita apresentam um *continuum* de variações, o que significa dizer que a fala varia e a escrita varia. Preocupando-se com os processos de produção de sentido, essa perspectiva toma-os sempre como situados em contextos sócio historicamente marcados por atividades de negociação ou por processos inferenciais. Isso equivale a dizer que as categorias linguísticas são tidas como construídas interativamente e

sensíveis aos fatos culturais, preocupando-se com a análise dos gêneros textuais e seus usos em sociedade.

Ao analisar a fala e a escrita, Corrêa (2004) mostra que, apesar de a contribuição trazida pelo conceito de *continuum* fornecer inegáveis contribuições de um ponto de vista metodológico, do ponto de vista teórico a ideia da dicotomia é mantida, agora em vários estratos, em termos de gêneros textuais que apareceriam “compartimentados” no *continuum* “fala” e “escrita”.

Corrêa (2004) postula, então, a constituição heterogênea da escrita como o encontro entre as práticas sociais do oral/falado e do letrado/escrito, considerada a dialogia com o já falado/escrito e ouvido/lido. O autor não nega o impacto social da escrita na sociedade, mas apresenta um caminho para se olhar para a relação oral/escrito sem que seja preciso colocá-los em oposição como simples opções, mostrando que ocorrem num processo rico e profundo de interação. Nessa perspectiva, o autor propõe que oralidade e letramento sejam vistos como práticas sociais intimamente relacionadas, em que o escrevente está sujeito a flutuações que se explicam pelo fato de que ele trabalha com o modo heterogêneo de constituição da escrita, circulando tanto no campo do oral/falado como no campo do letrado/escrito, evidenciando em suas produções discursivas marcas de ambos os campos.

A proposição de um modo heterogêneo “da” escrita – e não de uma heterogeneidade “na” escrita, que se poderia supor na concepção do *continuum* tipológico – permite que se volte a atenção ao “processo de produção do enunciado”, com seu valor de acontecimento social e histórico, e não somente ao aspecto estrutural de um “produto escrito”. A assunção da tese da heterogeneidade permite ao analista justificar a presença de fatos linguísticos da enunciação falada na enunciação escrita. Por fim, poderíamos pensar que a presença desses fatos linguísticos da fala na escrita produzida no contexto da tecnologia digital representa a identidade de um grupo ou de uma comunidade que quer se fazer reconhecer por elas e por elas ser reconhecido (Cf. KOMESU; TENANI, 2010).

Temos em Bisognin (2009, p.14-15) que, em termos linguísticos, destacam-se duas modalidades de usos da linguagem: o código escrito e o código oral. Mas, com a difusão da comunicação virtual, surgiu uma nova modalidade que parece englobar características das duas. Há, segundo o autor, aparentemente um novo “código escrito oralizado”. Em seu estudo, Bisognin (2009) analisa o corpus obtido através do *Orkut*, site de rede social e

discussões operado pelo *Google*. O autor afirma ser essa linguagem uma “amálgama de fala/escrita, uma vez que é uma 'escrita oralizada’”. (BISOGNIN, 2009, p. 51)

Shepherd e Saliés (2013, p. 49) valem-se dos pensamentos de Crystal (2005) para sustentar sua ideia de que é inútil desvendar a linguagem virtual utilizando, para tal fim, os conceitos disponíveis no velho arsenal com o qual estamos acostumados. Para as autoras:

O advento da internet e a conseqüente mudança de velocidade, volume e formas de comunicação em massa, desembocando no uso de múltiplas formas de mistura de gêneros e recursos semióticos, vieram a sanar definitivamente qualquer dúvida remanescente a esse respeito. Na internet, a escrita, a fala e a imagem se mesclam de forma, até pouco tempo atrás, impensável, obrigando todos nós a revermos algumas de nossas crenças fortemente arraigadas e herdadas dos tempos passados. (SHEPHERD; SALIÉS, 2013, p. 50)

De acordo com Crystal (2005), a linguagem criada é mais que um agregado de características da fala e da escrita e, porque faz coisas que nenhum desses outros meios faz, esse meio tem de ser visto como uma forma de comunicação que gerou sua própria linguagem, tem suas próprias regras. Crystal, um dos primeiros a estudar a linguagem da internet, sugere, em sua entrevista à Shepherd e Saliés, o surgimento de uma nova subárea da linguística, a linguística da internet. O autor afirma:

Uma nova subárea de conhecimento emerge quando pesquisadores de uma área percebem que os modelos teóricos disponíveis já não dão conta dos dados observados, ou que já não oferecem hipóteses que permitam a eles explorar os dados de modo esclarecedor. (...) O fato de a internet não se encaixar bem nem na modalidade oral nem na modalidade escrita, mas exigir elementos de ambas, também me preocupou. Levei um tempo até morder a isca. (SHEPHERD; SALIÉS, 2013, p. 19)

Marcuschi (2010, p.18), ao fazer referência às comunicações escritas ditas “síncronas” ou em tempo real pela *Internet*, afirma tratar-se de um modo de comunicação com características típicas da fala e da escrita, constituindo-se, esse gênero comunicativo, como um texto misto situado no entrecruzamento de fala e escrita. Nesse sentido, a mudança mais notável não diz respeito às formas textuais em si, mas à nossa relação com a escrita. Logo, essa escrita no contexto da produção discursiva dos bate-papos síncronos (*on-line*) não caracteriza uma nova forma de escrita, porém representa uma nova forma de nos relacionarmos com a escrita.

Komesu e Tenani (2010) citando Vieira (2005) demonstram que, apesar das pesquisas realizadas sobre linguagem e novas tecnologias enfatizarem o estudo da relação fala/escrita, uma abordagem dicotômica sobre a relação fala/escrita é hoje insustentável. “Os estudos sobre a relação fala/escrita em enunciados digitais ainda focalizam questões como interferência da fala na escrita, marcas de retextualização do falado no escrito, hibridismo da língua (falada/escrita) e necessidade de definição da escrita na internet como diálogo oral ou escrito”. (VIEIRA, 2005, p. 26-29)

Para Komesu e Tenani (2010, p.220), o “internetês” não constitui suposta “interferência” da fala na escrita ou “escrita fonetizada”, mas possibilidade da língua e do discurso, fator que marca a heterogeneidade da escrita. Dessa forma, a concepção do modo heterogêneo de constituição da escrita implica uma noção de escrita, de enunciado e de língua constituídos dialogicamente, na heterogeneidade de suas relações com os sujeitos.

Ao analisar as conversações em aplicativos de tecnologia digital, Hilgert (2000, p.17) nos mostra que, apesar de se tratar de uma conversação, o suporte usado para a interação verbal é a escrita. Os interlocutores, que estão em contato por um canal eletrônico, sentem-se falando, mas, pelas especificidades do meio que os põe em contato, são obrigados a escrever suas mensagens. Interagem, assim, construindo um “texto falado por escrito”.

Cumpre destacar que esse é o entendimento que temos acerca da linguagem utilizada em ambientes virtuais de comunicação, como o de aplicativos de mensagens instantâneas. Trata-se de um “texto falado por escrito”, em que os interlocutores utilizam estratégias conversacionais próprias da língua falada, numa integração clara entre os dois tipos de linguagens. Valendo-nos dos pressupostos de Koch (1997), Hilgert (2000), Marcuschi (2010), entre outros autores, não relacionamos aqui fala e escrita numa perspectiva dicotômica, em que se dá evidência às diferenças e semelhanças linguísticas de textos escritos e falados, tomaremos o “texto falado por escrito” como o resultado de um uso, mediante um tipo específico de prática social de produção textual.

Concluimos aqui nosso estudo acerca dos sistemas de escrita e da relação entre fala e escrita na comunicação em ambientes virtuais. Prossigamos agora abordando a telefonia móvel, temática que precisa ser aprofundada em nosso estudo. Nesse sentido, abordaremos aspectos como as gerações da telefonia móvel: 1G, 2G, 3G e 4G e o uso e funcionamento do

aplicativo de mensagens instantâneas para telefones móveis *WhatsApp*, ferramenta de onde obteremos o corpus de nossa pesquisa.

## 1.2 Celular: a revolução da mobilidade

Podemos perceber que as tecnologias de informação e comunicação sempre causam mudanças na sociedade, interferindo nos hábitos e nos modos do ser humano se expressar, agir, interagir e compreender o mundo. A velocidade é um dos fatores principais que rege a vida de grande parte da população, por isso observamos nas sociedades contemporâneas as novas tecnologias agilizando e permitindo novas linguagens. A invenção do telefone celular e o desenvolvimento de aparelhos móveis cada vez mais complexos, menores e mais portáteis são exemplos bem próximos de nós e que podemos encontrar na última grande revolução tecnológica.

O telefone celular veio ao mercado como um complemento do telefone convencional. Segundo Paladino (2009):

O sistema de telefonia celular consiste num rádio que opera em altas frequências dentro da banda de UHF<sup>1</sup>. Transmite num local e recebe noutra, espaço que no radioamadorismo se convencionou chamar de *split* (decalagem ou diferença entre as frequências de transmissão e recepção). (PALADINO, 2009, p.81)

Segundo o autor, a primeira ideia concreta de telefonia celular teria surgido em 1947 quando pesquisadores americanos discutiram o uso de telefones móveis que usavam células que identificariam o usuário em qualquer região na qual fosse iniciada a chamada. No mesmo ano, a empresa americana *Bell Company* desenvolveu um sistema que permitia a utilização de telefonia móvel dentro de uma determinada área utilizando o conceito de células, ou áreas de cobertura, derivando deste, o nome celular.

Siqueira (2008), afirma que a utilização do nome celular para designar a telefonia móvel,

Vem do fato de a área atendida por uma operadora ser dividida em células, ou setores cobertos por uma Estação Radiobase (ERB), nos quais se utilizam frequências de baixa intensidade que podem ser reutilizadas em células não contíguas ou não vizinhas. Esse é princípio básico da telefonia celular: reutilizar as frequências, já que o espectro radioelétrico é limitado, finito e não-renovável. (SIQUEIRA, 2008, p. 61)

---

1 UHF é a sigla para o termo inglês *Ultra High Frequency*, que significa Frequência Ultra Alta. Designa a faixa de radiofrequências de 300 MHz até 3 GHz. É uma frequência comum para propagações de sinais de televisão e de canais em HDTV, rádio, transceptores, *bluetooth* e redes *wireless*. (REIS, 2012)

De forma abrangente, pode ser considerada uma tecnologia móvel toda tecnologia que permite seu uso durante a movimentação do usuário. São exemplos desse segmento *smartphones*, *notebooks*, *e-books*, *tablets*, entre outros.

A mobilidade, que iniciou como uma facilidade, tornou-se atualmente uma necessidade. O termo mobilidade relaciona-se com portabilidade, isto é, a capacidade de se levar, para qualquer lugar, um dispositivo de Tecnologia de Informação (Kalakota & Robinson, 2002, p.249). Quando se utiliza o termo *mobile* os autores estão se referindo ao uso de dispositivos de Tecnologia da Informação Móveis e Sem Fio, aparelhos como, por exemplo, telefones celulares ou PDAs (*personal digital assistants*) que podem ser conectados a uma rede e especialmente à Internet, via acesso sem fio.

Em muitas publicações, os termos “sem fio” (*wireless*) e móvel (*mobile*) são usados como sinônimos. Entretanto, Taurion (2002), apresenta em seu livro, a distinção entre os termos.

Sistemas wireless como redes locais sem fio não implicam necessariamente em livre mobilidade de uso. Um exemplo são as redes denominadas “*fixed wireless local loop*”. A mobilidade, para ser prática, não pode ser limitada por restrições físicas a movimentos, como a existente nas ligações por fios. Portanto, optamos por usar o termo móvel ou *mobile* em vez de *wireless* ou sem fio, sempre que estivermos usando tecnologias sem fio para buscar livre movimentação de um usuário ou equipamento. (TAURION, 2002, p. 01)

Os celulares hoje se assemelham aos computadores e o poder de processamento de muitos *smartphones* já até superam os computadores convencionais. Entretanto, seu surgimento não gerou grande expectativa inicialmente. A nova tecnologia entrou no mercado causando estranheza entre os usuários devido a dois fatores: o custo da tecnologia e o pouco alcance de transmissão e recepção. Como nos diz Ferrari (2003): “surgem as primeiras operadoras de telefonia celular. Os aparelhos são grandes, caros e pesados e tem bateria de pouca duração e não funcionam em boa parte das localidades”.

Os telefones celulares surgiram na sociedade como extensão do telefone fixo, mas com o caminhar da evolução tecnológica, com novos artefatos e enfoques para a comunicação digital, ele gerou novos aplicativos operacionais transformando-o em uma base que agrega dispositivos que até então tinham funcionamentos separados: agenda, calendário, relógio, despertador, GPS, rádio, tráfego de imagem, áudio e vídeos de alta resolução e acesso à internet.

Da mesma forma que os telefones públicos já se tornaram obsoletos em muitos países, o telefone fixo vem aos poucos caindo em desuso por grande parte da população. Conforme pesquisa divulgada pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea, 2014), órgão ligado à Presidência da República, aponta que 45,6% dos domicílios pesquisados não contam com o telefone fixo, o que confirma a tendência não só brasileira mas também mundial de queda no uso desse serviço. A maior parte das pessoas entrevistadas disse não ter necessidade ou interesse pelo telefone fixo porque fez a substituição pelo celular.

A característica de acessar à Internet a qualquer momento, mesmo em movimento e de maneira imediata, nos possibilita explorar tempos hoje considerados ociosos ou desperdiçados. Os usuários passam, então, a utilizar seus telefones móveis em restaurantes, em supermercados, em filas de bancos, em salas de espera de consultórios, quando em trânsito de um local para o outro e em diversas situações nas quais se tornaria inviável utilizar um computador, por exemplo. De acordo com Taurion (2002, p.05), “o fato de o usuário do celular estar sempre com ele, permite que informações cheguem às pessoas muito mais rapidamente que quando enviadas a um PC. No dia a dia, passamos mais tempo com o celular nas mãos que em frente a um PC”.

Os sistemas de telefonia móvel são classificados em gerações. A primeira geração (1G), a analógica, começou a funcionar em torno de 1979, com velocidades muito baixas, cerca de 9,6 Kbps. Segundo Taurion (2002, p.17), os telefones dessa geração são analógicos, enviando informações em forma de ondas continuamente variáveis. São usados apenas para voz e sua qualidade de recepção é variável pois estão sujeitos a interferências. Outra desvantagem é a baixa segurança que proporcionam, já que é relativamente simples escutar ligações alheias através de um sintonizador de rádio assim como a usurpação de frequência podendo até mesmo creditar as ligações na conta de um terceiro.

Conforme observamos em Mobile Pronto (2011), a chegada da segunda geração de telefonia móvel foi em 1991. Essa geração trabalha na forma digital, convertendo toda a fala em bits. Seu desenvolvimento deriva da necessidade de poder ter um maior número de ligações simultâneas praticamente nos mesmos espectros de radiofrequência assignados à telefonia móvel.

Foram introduzidos protocolos de telefonia digital que além de permitir mais conexões simultâneas com a mesma largura de banda, permitiam integrar outros serviços, que

anteriormente eram independentes, no mesmo sinal. Como resultado, temos um sinal mais nítido e permite alguns serviços de maior valor agregado como recursos de mensagens, correio de voz e identificador de chamadas.

Segundo Siqueira (2008),

A segunda geração totalmente digital chega ao Brasil em 1997. É a dos telefones celulares atuais, que tem maior velocidade, maior estabilidade e duas variantes tecnológicas: o CDMA (Code Division Multiplex Access) e o GSM (Global Standard Mobile), incompatíveis entre si. Nesta geração, os aparelhos evoluem continuamente, incorporando câmeras digitais, para foto ou vídeo, acesso à internet a velocidades crescentes, que vão desde 56 quilobits por segundo (kbps) a 2,4 megabit/seg (mbps). (SIQUEIRA, 2008, 64)

A partir de 2001, temos a transição da segunda para a terceira geração. Na terceira geração, os celulares já oferecem acesso móvel à internet a 3,6 megabits por segundo (mbps). Porém, como o sistema é compartilhado, a velocidade acaba não sendo garantida na prática aos usuários.

Siqueira (2008, p. 66) nos mostra que a telefonia celular de terceira geração (3G) chegou ao Brasil por etapas. Primeiro, com os telefones CDMA da Vivo, em 2005, usando a tecnologia EVDO (*Evolution-Data Optimized*), que possibilita a transmissão de dados com a velocidade de até 2,4 mbps. Como a Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) não concordou em abrir leilão de frequências para a 3G naquele momento, somente em 2007 as operadoras participaram do leilão, compraram licenças para novas frequências e se habilitaram a oferecer serviços de 3G. A primeira operadora a oferecer esses serviços após o leilão teria sido a Claro, com nove modelos diferentes de aparelhos celulares de terceira geração.

Siqueira (2008, p. 66) nos mostra que a tecnologia 3G foi fundamental para a consolidação da internet móvel. “Como acontece na Europa e na maioria dos países desenvolvidos, a terceira geração do celular amplia e multiplica os recursos do celular, possibilitando a prestação de novos serviços de alta velocidade, de dados e multimídia”.

A terceira geração surge, então, com um grande diferencial: o uso quase ilimitado da banda larga. Com esse avanço, as operadoras passam a oferecer serviços mais rápidos de acesso à internet, mais interatividade, melhores transmissões de vídeo e imagens, novos conteúdos, jogos sofisticados, serviços de localização, serviços de informação, rádio FM, câmeras digitais de foto e vídeo de alto padrão e serviços muito mais inteligentes.

A quarta geração de telefonia móvel, a 4G, absorve todas as facilidades da 3ª geração, porém incorpora muito mais performance e uma nova realidade no mercado. Seu grande atrativo é a convergência de uma grande variedade de serviços até então somente acessíveis na banda larga fixa. Outra vantagem refere-se à redução de custos e investimentos para a ampliação do uso de banda larga na sociedade, o que traz benefícios como melhoria da qualidade de vida, acesso aos serviços básicos de comunicação e serviços públicos até então indisponíveis para grande parte da população.

Implantada no Brasil, a princípio em algumas cidades-sede da Copa das Confederações, a partir de 30 de Abril de 2013, conforme cronograma da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), a tecnologia permite conexões à internet, através de dispositivos móveis, com velocidade até dez vezes superior às redes atuais. O 4G permitirá melhor acesso a conteúdo multimídia como vídeos em alta definição, videoconferências e músicas diretamente da internet.

Pode-se dizer que a 4G é um avanço tecnológico que ultrapassa o conceito de tecnologia móvel e explora a tecnologia de transmissão de rádio, utilizando as bandas largas sem fio totalmente orientadas ao protocolo IP (*Internet Protocol*). Dessa forma, ela oferece serviços baseados em banda larga móvel tais como: *Multimedia Messaging Service* (MMS), *video chat*, televisão móvel, conteúdo HDTV, transmissão de vídeo digital (*Digital Video Broadcasting - DVB*), serviços básicos como voz e dados, sempre no conceito de uso em qualquer local e a qualquer momento. Com a 4G, os serviços deverão ser prestados tendo como premissas a otimização do uso de espectro, troca de pacotes em ambiente IP, grande capacidade de usuários simultâneos, banda mínima de 100 Mbit/s para usuários móveis e 1 Gbit/s para estações fixas e interoperabilidade entre os diversos padrões de redes sem fio. Tendo conhecido a origem do telefone móvel e a tecnologia a ele relacionada, passaremos agora ao estudo das mensagens instantâneas. Por se tratar de nosso objeto de estudo, abordaremos o uso do aplicativo para telefones celulares *WhatsApp Messenger*, que permite interação através de troca de mensagens instantâneas entre seus usuários.

### 1.2.1 As mensagens instantâneas

Quanto mais nos aproximamos da era eletrônica, mais e mais nos debruçamos com a tecnologia. No reino da linguagem, a tecnologia tem nos levado da comunicação face a face e

da escrita de cartas para invenções como o telefone, o telefone celular, salas de bate-papo online e, finalmente, uma das formas de comunicação mais novas e de mais rápido crescimento, as mensagens instantâneas.

As mensagens instantâneas têm mudado a forma como nos comunicamos. Elas permitem a interação imediata, bem como constante acessibilidade de contato entre as pessoas, facilitando e fomentando relacionamentos de longa e curta distância. É uma ferramenta prática e conveniente, pois permite aos seus usuários executar várias tarefas ao mesmo tempo enquanto mantêm suas múltiplas conversas, algo que muitas vezes se torna difícil na comunicação face a face. Permite também a expressão de identidade pessoal, dando aos usuários a oportunidade de criar uma identidade para si e para expressar sua personalidade.

Segundo Shepherd e Saliés (2013, p. 130), as mensagens instantâneas surgiram na década de 1980, mas ganharam popularidade com o advento do ICQ em 1996 e do America Online Instant Messenger (AIM) em 1997. Nos Estados Unidos, o AIM era a plataforma preferida dos adolescentes e jovens adultos no início dos anos 2000, apesar de o MSN Messenger e Yahoo! Messenger também serem usados.

O crescimento da internet móvel e dos *smartphones* teve grande influência nos mensageiros instantâneos. Serviços como o *Viber*, o *WhatsApp Messenger* e o *iMessage* permitem a troca de mensagens pelos telefones via internet, contribuindo para usuários gastarem menos do que gastariam com mensagens SMS (*Short Message Service*). Esses serviços também permitem trocar informações sobre localização, enviar imagens e criar grupos para falar com diversas pessoas ao mesmo tempo.

Por ser o *WhatsApp Messenger* o aplicativo de tecnologia móvel de onde obteremos o corpus de nossa pesquisa, cumpre aprofundarmos nosso conhecimento acerca de sua origem e funcionamento. Segundo Techtudo (2014), o *WhatsApp Messenger* é um aplicativo de mensagens multiplataforma que permite trocar mensagens pelo celular sem pagar por SMS. Disponível para *smartphones*, o *WhatsApp Messenger* não utiliza a rede da operadora de celular para fazer o envio, mas utiliza o mesmo plano de dados de internet usado para e-mails e navegação. De fácil instalação e com uma interface simples de manusear, o usuário precisa baixar o software e realizar a instalação. Para isso, digita-se o número de telefone e, em seguida, insere-se um código recebido via SMS para validar o seu celular e sua linha. O

aplicativo sincroniza, então, os contatos e qualquer um que possui o *WhatsApp* é transferido automaticamente para uma aba a direita da tela do *smartphone*.

Além das mensagens básicas, os usuários do *WhatsApp* podem criar grupos, enviar mensagens ilimitadas com imagens, vídeos e áudio, ou até mesmo a sua localização via GPS (*Global Positioning System*). Há, ainda, a possibilidade de adicionar novos *emoticons* no *WhatsApp* para tornar as conversas mais divertidas. O aplicativo permite, também, gravar mensagens de áudio diretamente na tela da conversa escolhida e enviar de uma forma muito simples.

As conversas em grupo permitem, entre outras coisas, que o usuário converse com até 100 pessoas ao mesmo tempo, sendo um ótima forma de estar em contato com sua família, amigos ou colegas de trabalho. Ao criar um grupo, o usuário torna-se o administrador do grupo e tem controle especial sobre quem pode participar dele, devendo atribuir um assunto/título ao grupo criado e, em seguida, adicionando os participantes.

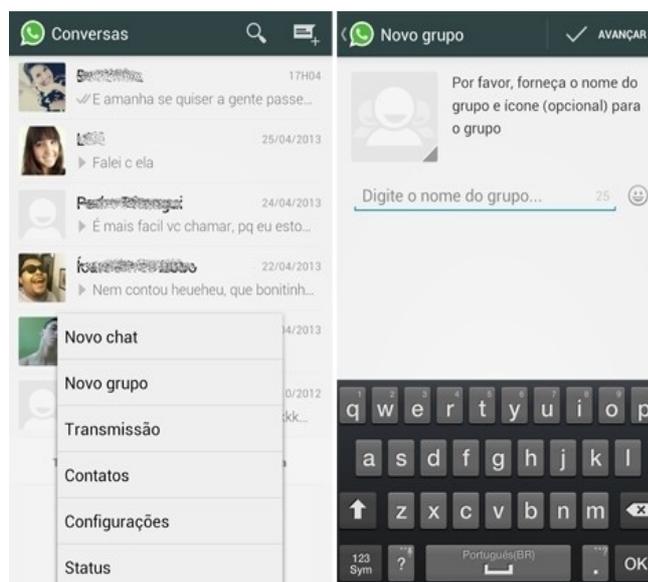


Figura 7 - Demonstração das mensagens em grupo, o maior tráfego de informações do aplicativo.

Fonte: Danilo R Meirelles/Gazeta Online

Diante do que foi abordado neste primeiro capítulo, podemos observar que a escrita assumiu, ao longo do tempo, diferentes formas, de acordo com o suporte a ela associado. A alteração do suporte, seja ele o tijolo, o papiro, o papel, o computador ou o telefone celular, foi fator de mudança na escrita.

Com os novos artefatos e enfoques para a comunicação digital e com acesso à Internet a qualquer tempo e em qualquer lugar, o telefone celular gerou novos aplicativos operacionais, permitindo que os usuários tenham acesso imediato às informações. Tornou-se, então, uma ferramenta prática e conveniente pois, através das mensagens instantâneas, uma das formas de comunicação mais novas e de mais rápido crescimento, permite interação imediata e constante acessibilidade de contato entre as pessoas.

Observamos que os textos escritos no aplicativo *WhatsApp* não representam uma nova escrita, retomando historicamente outros modos de enunciação já consagrados, a exemplo da própria conversação falada. Aproximam-se também, de modo mais contemporâneo, de outros comunicadores instantâneos, como IRC, MSN *Messenger*, *chat*. Notamos também que, além do sistema de escrita alfabético, a escrita digital, a exemplo do uso de *emoticons*, apresenta elementos do sistema logográfico, sistema que prevaleceu durante muito tempo na história da humanidade, desde a escrita suméria à escrita chinesa. Podemos verificar também que, a exemplo do que vemos hoje na escrita digital, na qual ocorre a supressão das vogais por meio das abreviações, a ideia de escrever as consoantes isoladas já era comum entre os egípcios, tendo também surgido durante o segundo milênio com mais força entre os povos semíticos ocidentais das margens do mar Vermelho e do Mediterrâneo.

Acerca da relação fala e escrita, percebemos que a perspectiva da dicotomia estrita demonstra-se insustentável. No caso das conversações digitais, objeto de nosso estudo, acreditamos tratar-se de um “texto falado por escrito”, em que os interlocutores utilizam estratégias conversacionais próprias da língua falada, numa integração clara entre os dois tipos de linguagens, tido como resultado de um uso, mediante um tipo específico de prática social de produção textual.

Finalizamos aqui o primeiro capítulo de nosso estudo acerca dos sistemas de escrita e da telefonia móvel. No capítulo seguinte apresentaremos os fundamentos teóricos, embasadores e norteadores na elaboração deste estudo por meio da abordagem sociointeracionista da linguagem.

## **CAPÍTULO 2 - REFLEXÕES ACERCA DA ESCRITA NOS TELEFONES MÓVEIS E A ABORDAGEM SOCIOINTERACIONISTA DA LINGUAGEM**

Sabemos que, com o advento da tecnologia móvel, novas formas de conversação estão surgindo. Trata-se de uma conversação através da escrita. Logo, faz-se necessário tratar cientificamente esse fenômeno, de forma a apresentar não somente uma descrição deste, mas ferramentas de análise e explicações epistemologicamente coerentes sobre seu processo interativo.

Neste sentido, neste capítulo empreendemos uma análise acerca da escrita nos telefones móveis e a abordagem sociointeracionista da linguagem. Evoca-se o pensamento de Bakhtin, com o objetivo de consolidar as informações relacionadas à abordagem sociointeracionista da linguagem, considerando-se aspectos importantes para a análise da escrita nos telefones móveis, como a questão dos gêneros do discurso e do dialogismo. Além disso, aborda-se o processo de interação face a face em Goffman e sua contribuição para a interação em ambientes virtuais. Empreendemos também um estudo acerca do letramento digital, pois entendemos que essa nova perspectiva de uso da escrita apresenta características singulares que precisam ser compreendidas e decifradas. Nossa abordagem acerca do letramento digital encontra-se subsidiada em autores como Costa (2005), Buzato (2006), Soares (2009), Marcuschi e Xavier (2010), Xavier (2011), entre outros autores.

### 2.1 A escrita nos telefones móveis

Caracterizada principalmente por uma mistura de códigos orais, escritos e icônicos<sup>2</sup>, a escrita que ganha contornos novos nos espaços virtuais funciona como criadora de um novo gênero de discurso, de um novo tipo de linguagem. Segundo Costa (2005), essa linguagem só poderá ser classificada como gênero específico porque em nenhum outro aparecem ícones, logogramas, *emoticons*, sinais de pontuação, abreviações, alongamentos gráficos, combinações de sinais, uso de letras maiúsculas para expressar a entonação, etc. Segundo o autor, é a maior reprodução da conversa na escrita que podemos ter. Ao mostrar que a escrita digital possui elementos de uma escrita logográfica, o referido autor remete a uma tipologia de escrita a qual descreveremos abaixo, com base em Sampson (1996).

---

2 O termo icônico remete a uma escrita mais logográfica. (Cf. SAMPSON, 1996, p.31)

Segundo Sampson (1996), os sistemas glotográficos são aqueles que oferecem representações visíveis dos enunciados da língua falada. Conforme o autor, temos entre os sistemas glotográficos uma divisão entre escrita logográfica e fonográfica. Os sistemas logográficos correspondem aos que se baseiam nas unidades significativas, os morfemas; os sistemas fonográficos, por sua vez, possuem como base as unidades fonológicas. Como exemplo, o autor apresenta a sentença em inglês: *The cat walked over the mat* (O gato andou em cima do capacho). Para ela, o autor afirma que se tivéssemos que inventar um sistema logográfico para essa sentença, ela seria composta por sete símbolos: primeiramente o símbolo de uma mão, representando a palavra *the*; o símbolo de *cat* é auto-explicativo, bem como o de *mat* no final da sentença; para representar a palavra *walk*, o símbolo de pernas andando; para representar o morfema de passado *-ed*, o relógio com a flecha no sentido anti-horário; por fim, a flecha horizontal sobre o retângulo representaria *over*.



Figura 8 - Exemplificação do sistema logográfico  
Fonte: Sampson, 1996, p. 31.

Em contrapartida, determinado sistema fonográfico, o da IPA, representa a mesma sentença em inglês com símbolos individuais representando segmentos sonoros.

ðə kæt wɔkt əvə ðə mæt

Figura 9 - Exemplificação do sistema fonográfico

Fonte: Sampson, 1996, p. 31.

Ao observar essa nova forma de linguagem, percebemos tratar-se de uma escrita teclada. O importante é teclar pouco e dizer muito para economizar tempo e se comunicar rapidamente. A escrita apresenta-se de forma abreviada, telegráfica, econômica. As frases são curtas e diretas e as palavras abreviadas.

Notamos em alguns textos certa tensão que leva quem escreve à digitação apressada, como se estivesse em presença ou sob o olhar do interlocutor. Isso provoca grafias diferentes,

muitas vezes sem qualquer preocupação de revisar o texto antes de enviar a mensagem. É como se o usuário que estivesse falando, escrevesse como se dispusesse do mesmo tempo da fala para produção de seu fluxo verbal.

Marcuschi e Xavier (2010, p.22) citam Crystal (2001), que ao analisar o papel da linguagem na Internet e o efeito da Internet na linguagem, mostra três aspectos a serem frisados em seu livro intitulado *Language and the Internet*<sup>3</sup>:

1. *do ponto de vista dos usos da linguagem*, temos uma pontuação minimalista, uma ortografia um tanto bizarra, abundância de siglas, abreviaturas nada convencionais, estruturas frasais pouco ortodoxas e uma escrita semialfabética;
2. *do ponto de vista da natureza enunciativa dessa linguagem*, integram-se mais semioses do que usualmente, tendo em vista a natureza do meio com participação mais intensa e menos pessoal, surgindo a hiperpessoalidade;
3. *do ponto de vista dos gêneros realizados*, a internet transmuta de maneira bastante complexa gêneros existentes, desenvolve alguns realmente novos e mescla vários outros.

Acerca dos gêneros textuais, temos em Marcuschi e Xavier (2010),

O tema em si – gêneros textuais – não é novo e vem sendo tratado desde os anos 60 quando surgiram a Linguística de Texto, a Análise Conversacional e a Análise do Discurso, mas o enfoque dado aqui, com atenção particular aos gêneros textuais no domínio da mídia virtual, é mais recente e carece ainda de trabalhos, embora já apareçam estudos específicos sobre esse novo modo discursivo também denominado “discurso eletrônico”. (MARCUSCHI & XAVIER, 2010, p. 19)

Ainda segundo os autores, um dos aspectos essenciais da mídia virtual é a centralidade na escrita, pois a tecnologia digital depende totalmente da escrita. “Assim, nessa era eletrônica não se pode mais postular como propriedade típica da escrita a relação assíncrona, caracterizada pela defasagem temporal entre produção e recepção, pois os bate-papos virtuais são síncronos, ou seja, realizados em tempo real e essencialmente escritos”. (MARCUSCHI & XAVIER, 2010, p.21) O caráter inovador dos gêneros que surgiram com o advento das tecnologias móveis está na possibilidade de inserção de recursos visuais e sonoros e assim “poder chegar a uma interação de imagem, voz, música e linguagem escrita numa integração de recursos semiológicos” (p. 33).

---

<sup>3</sup> CRYSTAL, David. *Language and the Internet*. Cambridge: Cambridge University Press, 2001.

Para Xavier & Santos (2000), construída eletronicamente, essa nova forma de linguagem viabiliza “a integração e a fusão de duas modalidades de uso da língua – a oral e a escrita – em uma mesma superfície verbo-visual-auditiva de forma ubíqua e simultânea” (XAVIER & SANTOS, 2000, p. 52). Também apresenta como características composicionais a interatividade<sup>4</sup> e a conectividade. Este novo tipo de linguagem possibilita a interação entre seus usuários, que estabelecem suas relações, conversas e demonstram emoções através dos caracteres especiais transmitidos em tempo real.

Dessa forma, surgem novas palavras, inventadas, palavras da língua inglesa que são abrigadas. Os acentos e cedilhas muitas vezes não aparecem e a grafia das palavras é alterada na sua forma. Optando pela rapidez, palavras vão perdendo caracteres: “você” passa a ser “vc”, “teclar” torna-se “tc”, “também” torna-se “tb”, “deixar” transforma-se em “dxa”. Palavras acentuadas deixam de ter acentos ganhando novos caracteres: “não” passa a ser “naum”, “bom” torna-se “boum”, café transforma-se em “cafeh”, “está” torna-se “tah”. São adaptações que facilitam o ato de teclar economizando movimentos, tempo e tornando a tarefa de escrever mais rápida. A entonação é expressa pelos pontos de exclamação e interrogação usados em profusão, pelas palavras em letras maiúsculas que significam voz alta, gritos, como em “VaI FiCah EM kAZAH??!?!”, e pelos ícones de emoção, os “emoticons”, símbolos usados para expressar emoções. (FREITAS, 2000, p. 15)

Além disso, há palavras ou frases que expressam de forma exagerada o que se quer dizer, é o caso de expressões como “gateenha” e “bjãoooo”. Essas expressões são consideradas, por alguns, pertencentes ao miguxês que pode ser entendido como uma variação do internetês e é utilizado principalmente por adolescentes, enfocando em uma aproximação escrita da fala infantil, considerada meiga ou engraçada. Já podemos encontrar inclusive tradutores online de Português para Miguxês (Miguxeitor), podendo esse ser dividido em três categorias: Miguxês Arcaico, Moderno e o Neo-Miguxês. É o que observamos, por exemplo, na frase “tou c/ saudades” que representa o Miguxês Arcaico. No Miguxês Moderno a mesma frase seria “to kom saudadis” e, por fim, na categoria Neo-Miguxês temos “ToW KUm sAUdAdIxXx”. (Cf. BISOGNIN, 2009, p. 60)

Muitas vezes são demonstradas certas expressões para alterar o sentido da frase: “...hmm, tá.” Nesse caso, “hmm” está representando que a pessoa está ponderando ou

---

4 Para o conceito de interação e interatividade, conferir MAIA (2007).

dramatizando a frase. Quando alguém lê uma frase em Miguxês como "MiGUxXxAh...kI saUdAdi!!!! EU aDOooluu voxXeeh!!!!!" pode deduzir facilmente qual o tipo de entonação a pessoa que escreveu está querendo passar.

Outro aspecto importante na linguagem digital, bastante utilizado pelos usuários de telefones celulares é o caso das risadas onomatopaicas. As risadas representam as onomatopeias de risadas normais. São elas "hehe", "rsrsrsrs", "kkkkkk", "auhuhauhauha", "ahuhusahuhauhs", "heaoueahaoeuah" etc. E, ainda, a risada padrão importada da língua inglesa, já simplificada "LOL", que significa "Laughing Out Loud" (rir em voz alta, gargalhar). "HEHE" pode ser visto como uma forma de estabelecer a interação com o possível leitor/interlocutor". (ALMEIDA FILHO, 2012, p. 8)

É comum encontrarmos a repetição de algumas letras, predominantemente aquelas que estão em fim de sílaba, a saber: "N", "I", "M" e "L". É o caso das palavras "GENNTTIII" e "DIFICILLL". Essa repetição pode ser interpretada como uma tentativa de reprodução da duração dos segmentos por essas letras representadas. Além disso, há casos também de troca de letras, de "I" no lugar de "E", como em "SOBRI" ou de "U" no lugar de "O", como em "ODEIU". (KOMESU; TENANI, 2009, p. 630)

Como mostra Bisognin (2009), "recursos não-verbais utilizados na fala face a face (gestos, mímica, entonação) aparecem 'compensados' no ciberespaço. Assim, surgiram, entre outros, os *emoticons*, abreviações, redução de palavras, neologismos, palavras estrangeiras, letras maiúsculas para gritar, repetição de letras para indicar intensidade, uso excessivo de sinais de pontuação, etc". (BISOGNIN, 2009, p.149)

Sabemos que muitos são os questionamentos sobre a linguagem do mundo virtual. Questiona-se principalmente se essa forma de linguagem não invadirá o mundo real. Neste sentido, Andrade (2001) cita Nogueira (1999), responsável pela coluna "Língua Viva", do Jornal do Brasil, para o qual a linguagem do internauta não vai passar para a vida real, onde existe uma barreira natural das pessoas que não entendem nem falam esse jargão. Por outro lado, a autora cita também Cassoni (1999), que, ao contrário de Nogueira (1999), afirma que a Internet está influenciando muito a língua e que o mundo virtual já tem uma linguagem própria e que, por mais que a gramática tente segurar esse fenômeno, ele já aconteceu.

Pelo fato de essa forma de escrita fugir à norma padrão, alguns autores tendem a perceber isso como uma deturpação do código culto, como um empobrecimento da língua,

pelo excesso de abreviaturas, desrespeito às normas ortográficas, etc. Para outros autores, ao contrário, estamos falando de um enriquecimento, uma vez que a tela do computador e o telefone celular representam novos suportes para registrar a escrita.

Bisognin (2009) chama de padrões culturais as formas de comportamento generalizadas em uma sociedade. Nessa perspectiva, haveria dois padrões: os padrões ideais (o que se espera das pessoas) e os reais (o que as pessoas fazem). O padrão ideal seria uma regra para a qual todos tendem, mas que nem todos cumprem. Isso acontece com a língua, que pode ser vista em termos de padrões ideais e padrões reais. O que consideramos língua padrão é um modelo ideal, aceitável em todas as situações. “É um modelo tão idealizado que o próprio professor não a usa na sua fala. É uma língua prisioneira da gramática normativa, distante da realidade”. (BISOGNIN, 2009, p. 31)

O autor segue afirmando que a realidade contém variantes que envolvem vários fatores. Assim, temos variantes no tempo (diacrônicas), no espaço (dialetos geográficos), no grupo social (com variantes socioculturais ou dialetos sociais) e por idade, sexo ou assunto, expressando essa última a terminologia técnica ou científica. É possível que todas essas variantes ocorram de forma imbricada, um mesmo indivíduo utilizando diversas delas.

Assim, as variações linguísticas podem ocorrer por regiões geográficas (eixo diatópico) ou por estratos sociais (eixo diastrático), sendo possível caracterizar a linguagem da comunicação digital, segundo o autor, como um caso de variação diastrática, típica de uma faixa etária e característica de usuários da Internet. Observamos que essa forma linguística é empregada num ambiente em que seus usuários não veem a obrigatoriedade de utilizar a escrita da norma culta.

Acerca da valorização da norma culta, Bisognin (2009) apoia a ideia de que norma são os usos e atitudes da classe social de prestígio. “Deve ter sido sempre assim, até mesmo antes do auge da cultura grega. Muitas vezes é um dialeto social em nada superior aos demais, mas por ser da classe culta, escolarizada, é apenas por isso prestigiado. Além disso, percebemos que há uma norma escrita, mais conservadora, e uma oral, que aceita inovações”. (BISOGNIN, 2009, p. 32)

Citando Dacanal (2006), Bisognin (2009) mostra que a língua é um instrumento de poder e que quem a domina tem melhores condições de dominar os outros. Logo, podemos perceber que há um poder manifesto no uso da linguagem digital. Utilizar tal forma de

interação é ter o poder de inserir-se na comunicação digital. Porém, é importante destacar que essa forma de comunicação não constitui uma língua diferente, representa apenas mais uma forma da língua portuguesa.

Para Bisognin (2009), é necessário, portanto, que o jovem domine duas formas da língua. A primeira é a oficial, com sua norma culta, que lhe dá o poder de expressar-se com competência, de forma clara e organizada, como cidadão. A segunda é a adaptada às necessidades da Internet, que lhe dá o poder de se inserir no mundo digital e no grupo característico de sua faixa etária.

A maioria dos autores que escreve acerca da linguagem da Internet refere-se a ela como um fenômeno dos tempos pós-modernos e aceitam a legitimidade de sua existência em situações específicas de comunicação. Há autores, entretanto, que não possuem o mesmo posicionamento. Silva (2005), em artigo publicado no site do Observatório da Imprensa, chama de "besteirol" o novo "idioma" e classifica o fenômeno como "assassinato a tecladas" da língua portuguesa.

Segundo o autor, nunca se escreveu tanto como nesses tempos de correspondências eletrônicas, mas para ele estão "botando os carros na frente dos bois". Ou seja, esses adolescentes têm acesso à internet e ao celular, mas não à norma culta da língua escrita. Nas palavras de Silva (2005): "Os pequenos burgueses tinham internet e celular, mas não dominavam a língua escrita. E por isso criaram a deles. Nada espantoso. Também os habitantes das periferias não dominam a norma culta da língua e criam suas gírias, devidamente circunscritas a cada grupo de usuários". O autor defende que a linguagem digital é um sintoma da grave falência educacional, que por sua vez, gera a exclusão dos jovens ao mundo letrado ao qual só poucos têm acesso.

Bisognin (2009), entretanto, considera um exagero tais afirmações. Para o autor,

Os jovens não utilizam a linguagem da Internet o tempo todo, estando seu uso restrito a determinadas situações. "Qualquer ser pensante sabe distinguir, em tese, quais são ocasiões em que se pode ou não fazer determinadas coisas. Assim, os jovens saberão que na comunicação entre eles na rede mundial de computadores é possível usar um código simplificado, típico de determinada faixa etária na comunicação informal. Se tal linguagem for empregada em situações que requeiram o nível padrão, mais errados do que os jovens serão aqueles que não os orientaram sobre isso ou que aceitam tal forma inadequada de escrita para aquele contexto. (BISOGNIN, 2009, p.53)

Cumpramos destacarmos que assumimos neste trabalho o mesmo posicionamento de Bisognin (2009). De fato estamos diante de uma nova forma de linguagem, a linguagem do mundo virtual, porém não podemos enxergar esse novo fenômeno como deturpação ou empobrecimento da língua. Por representar uma variação linguística, acreditamos ser necessário o domínio da linguagem digital, bem como o da língua oficial, com sua norma culta.

Buscando compreender a linguagem utilizada nos telefones móveis e o processo de interação entre seus usuários, prosseguiremos nosso estudo apresentando a abordagem sociointeracionista da linguagem. Iniciaremos nossa abordagem com os estudos de Bakhtin acerca dos gêneros do discurso e do dialogismo.

## 2.2 A abordagem sociointeracionista da linguagem

Antes de apresentarmos a abordagem sociointeracionista da linguagem, cabe-nos destacar que nossa análise fundamenta-se na teoria da linguagem que concebe a língua como instituição social, aquela que trata da significação e dos sistemas de valores dos discursos em geral. Mais do que possibilitar transmissão de informação ou de buscar transparência na comunicação, por meio da língua em funcionamento, o sujeito dialoga com o outro, constituindo-se como sujeito da linguagem (Cf. KOMESU; TENANI, 2009).

Cada tecnologia modifica algumas dimensões da nossa inter-relação com o mundo, da percepção da realidade, da interação com o tempo e o espaço. Ao falarmos em interação, no contexto do uso de novas tecnologias, é importante destacar que, apesar de alguns autores verem como sinônimos, outros acreditam que podemos estabelecer uma diferença entre interação e interatividade. Dessa forma, enquanto a interação é inerente aos seres humanos e ocorre quase sempre quando duas ou mais pessoas se comunicam, o termo interatividade está relacionado à capacidade de um equipamento, sistema de comunicação, sistema de computação, etc. de interagir ou permitir a interação, remetendo à interação de duas ou mais pessoas tendo sempre como mediadora alguma interface tecnológica. (MAIA, 2007). Note-se que para Lévy (1999), a interatividade pode ser medida em diferentes graus.

O grau de interatividade de uma mídia ou de um dispositivo de comunicação pode ser medido em eixos bem diferentes, dos quais destacamos: - as possibilidades de apropriação e *personalização* da mensagem recebida, seja qual for a natureza dessa

mensagem, - a *reciprocidade* da comunicação (a saber, um dispositivo comunicacional “um-um” ou “todos-todos”), - a *virtualidade*, que enfatiza aqui o cálculo da mensagem em tempo real em função de um modelo e de dados de entrada), - a *implicação* da imagem dos participantes nas mensagens, - a *telepresença*. (LÉVY, 1999, p.82)

Neste sentido, apresentamos a seguir um quadro baseado em Lévy (1999) que mostra os diferentes tipos de interatividade. De acordo com o referido autor, o quadro cruza dois eixos entre todos os que poderiam ser destacados na análise da interatividade.

RELAÇÃO COM A MENSAGEM  DISPOSITIVO DE COMUNICAÇÃO	<i>Mensagem linear não-alterável em tempo real</i>	<i>Interrupção e reorientação do fluxo informacional em tempo real</i>	<i>Implicação do participante na mensagem</i>
<i>Difusão unilateral</i>	Imprensa Rádio Televisão Cinema	– Bancos de dados multimodais – Hiperdocumentos fixos – Simulações sem imersão nem possibilidade de modificar o modelo	– Videogames com um só participante – Simulações com imersão (simulador voo) sem modificação possível do modelo
<i>Diálogo, reciprocidade</i>	Correspondência postal entre duas pessoas	– Telefone – Videofone	Diálogos através de mundos virtuais, cibersexo
<i>Diálogo entre vários participantes</i>	– Rede de correspondência – Sistema das publicações em uma comunidade de pesquisa – Correio eletrônico – Conferências eletrônicas	– Teleconferência ou videoconferência com vários participantes – Hiperdocumentos abertos acessíveis on-line, frutos da escrita/leitura de uma comunidade – Simulações (com possibilidade de atuar sobre o modelo) como de suportes de debates de uma comunidade	– RPG multiusuário no ciberespaço – Videogame em “realidade virtual” com vários participantes – Comunicação em mundos virtuais, negociação contínua dos participantes sobre suas imagens e a imagem de sua situação comum

Fonte: Lévy (1999)

Figura 10: Os diferentes tipos de interatividade

Como podemos observar, no caso do rádio e da televisão, por exemplo, o dispositivo de comunicação apresenta difusão unilateral e temos uma mensagem linear não-alterável em tempo real. Já com o uso do telefone, temos o diálogo, a reciprocidade, podendo haver interrupção e reorientação do fluxo informacional em tempo real. A comunicação em mundos virtuais, por sua vez, indica diálogo entre vários participantes e aponta para a implicação do participante na mensagem, havendo negociação contínua dos participantes sobre suas imagens e a imagem de sua situação comum.

Neste sentido, é necessário reconhecermos que o papel do usuário das tecnologias de informação não se restringe ao de consumidor passivo dos artefatos tecnológicos. Ao contrário, ele é um agente na adoção, no uso e na adaptação dos recursos disponíveis, ou seja, ele atua sobre a tecnologia e a redefine sempre que com ela interage. Os indivíduos redefinem e modificam, durante a prática, os significados das tecnologias, suas propriedades e suas aplicações, sendo este, portanto, um processo de construção social.

Da mesma forma que a escrita reorganizou as funções sócio comunicativas da fala e, por conseguinte, fez surgir a construção de outros gêneros do discurso inexistentes até aquele momento - sem estabelecer, no entanto, uma negação, anulação ou mesmo substituição dos gêneros anteriores - as novas tecnologias permitiram o surgimento de novos gêneros discursivos. Para Marcuschi e Xavier (2010),

Se tomarmos o gênero como texto situado histórica e socialmente, culturalmente sensível, recorrente, “relativamente estável” do ponto de vista estilístico e composicional, segundo a visão bakhtiniana (Bakhtin, 1979), servindo como instrumento comunicativo com propósitos específicos (Swales, 1990) e como forma de ação social (Miller, 1984), é fácil perceber que um novo meio tecnológico, na medida em que se interfere nessas condições, deve também interferir na natureza do gênero produzido. (MARCUSCHI; XAVIER, 2010, p. 20)

Na visão de Xavier e Santos (2000), pode-se afirmar que:

Essas novas tecnologias de comunicação, especificamente a hipermídia e o seu produto linguístico mais significativo, o hipertexto, possibilitam o surgimento de gêneros textuais/discursivos híbridos, isto é, que fundem gêneros primários e secundários entre si num mesmo suporte físico, cujo resultado é um gênero de discurso de terceira ordem, que na esteira da classificação bakhtiniana, se poderia denominar de gênero terciário do discurso. (XAVIER; SANTOS; 2000, p. 53)

Para Bakhtin (1992a), os gêneros do discurso definem-se por serem “enunciados (orais ou escritos), concretos e únicos, que emanam dos integrantes de uma ou outra esfera da

atividade humana”. Tais enunciados são relativamente estáveis e refletem as condições específicas e as finalidades de cada uma dessas esferas. São compostos por três elementos básicos: conteúdo (elemento temático, funções e profundidade), estilo (recursos linguísticos lexicais, fraseológicos e gramaticais) e construção composicional (aspectos formais, incluindo a relação entre os interlocutores e também a relação destes com a audiência, se houver), que juntos são marcados pela especificidade de uma esfera de comunicação. Ainda para esse autor, à medida que as esferas da vida e da atividade humana se desenvolvem e se tornam mais complexas, os gêneros também se modificam.

Bakhtin (1992b) vincula as interações verbais às interações sociais mais amplas, relacionando a noção não apenas com as situações face a face, mas às situações enunciativas, aos processos dialógicos, aos gêneros discursivos, à dimensão estilística dos gêneros. Na perspectiva bakhtiniana, a interação verbal “é a realidade fundamental da língua”, e o discurso, o modo pelo qual os sujeitos produzem essa interação, um modo de produção social da língua. (MORATO, 2011, p. 330).

Ao realizar uma abordagem sociointeracionista, não podemos deixar de considerar a atribuição de papéis e as funções que cada sujeito assume neste contexto situacional. Analisaremos, dessa forma, como esses sujeitos são interacionalmente e linguisticamente constituídos, apoiando-nos em Bakhtin e Goffman para analisar os participantes da cena comunicativa.

Morato (2011, p. 331) citando Geraldi afirma que os sujeitos se constituem como tais à medida que interagem com os outros, sua consciência e seu conhecimento de mundo resultam como “produto” deste mesmo processo. Dessa maneira, o sujeito é social já que a linguagem não é o trabalho de um artesão, mas trabalho social e histórico seu e dos outros e é para os outros e com os outros que ela se constitui.

Nas palavras de Bakhtin (1992b),

A enunciação enquanto tal é um puro produto da interação social, quer se trate de um ato de fala determinado pela situação imediata ou pelo contexto mais amplo que constitui o conjunto das condições de vida de uma determinada comunidade linguística. (BAKHTIN, 1992b, p. 107)

A concepção de interação como constitutiva da natureza dialógica da linguagem associa-se a uma ideia de “outro” como interlocutor e como (inter)discurso. O dialogismo

bakhtiniano – que podemos observar na heterogeneidade enunciativa, na polifonia, nos discursos relatados, nas diferentes posições enunciativas assumidas pelos falantes – marca discursivamente a concepção de sujeito: o sujeito é interpelado e reconhecido socialmente por meio dos outros, por meio do discurso dos outros, por meio de discursos outros que constituem o seu próprio discurso. (MORATO, 2011, p. 333)

Segundo Bakhtin, é a interação verbal o lugar emblemático da produção da linguagem e da constituição dos sujeitos. Assim, toda palavra comporta duas faces. Ela é determinada tanto pelo fato de que procede de alguém, como pelo fato de que se dirige para alguém. Ela constitui justamente o produto da interação do locutor e do ouvinte. No mundo das mídias móveis, a preocupação em se fazer entender da maneira mais apropriada possível faz com que o “locutor” utilize todos os recursos disponíveis para atingir seu objetivo, que é a comunicação/diálogo. Essa relação dialógica adapta os textos à oralidade fornecendo-lhes características particulares, com signos próprios a serem compartilhados.

Os usuários compartilham de maneira consensual desse novo gênero e de seu sistema significativo, seus signos, o que possibilita o diálogo. Como especifica Bakhtin (1992b),

Todo signo, como sabemos, resulta de um consenso entre indivíduos socialmente organizados no decorrer de um processo de interação. Razão pela qual as formas são condicionadas tanto pela organização social de tais indivíduos como pelas condições em que a interação acontece. (BAKHTIN, 1992b, p.43)

Pode-se dizer, então, que os gêneros seriam selecionados, de modo geral, a partir dos objetivos dos interlocutores e da natureza do tema tratado, representando mais uma questão de uso do que de forma.

Marcuschi e Xavier (2010) postulam que um dos desafios neste contexto vem sendo a noção de comunidade, particularmente na expressão “comunidade virtual”, tida como uma espécie de agregado social que emerge da rede *internetiana* para fins específicos. Seriam pessoas com interesses comuns ou que agem com interesses comuns em um dado momento, formando uma rede de relações virtuais (ciberespaciais). (MARCUSCHI; XAVIER, 2010, p.24-25)

Ao analisar a noção de comunidade, os autores trazem à tona o seguinte questionamento: será que a noção de “comunidade” pode ser aplicada ou deveria ser redefinida no caso do ambiente virtual? (MARCUSCHI; XAVIER, 2010, p. 25) Neste

sentido, servindo-se de um trabalho de Thomas Erickson (1997) sobre a interação social na Rede Mundial, os autores analisam algumas características da noção de comunidade no sentido tradicional e na nova visão a fim de observar a natureza dos gêneros textuais nesse contexto.

Para Erickson (1997) *apud* Marcuschi e Xavier (2010), a noção de “comunidade virtual” não parece descrever adequadamente o discurso *on-line*. Diante disso, o autor sugere uma “mudança de ênfase”, adotando o conceito de *gênero* para melhor entender esse tipo de discurso. A razão disso estaria no fato de

a noção de gênero deslocar o foco de questões como a natureza e o grau do relacionamento entre os “membros da comunidade”, para o propósito, da comunicação, suas regularidades de forma e substância e as forças institucionais, sociais e tecnológicas que subjazem a essas regularidades. (ERICKSON, 1997 *apud* MARCUSCHI; XAVIER, 2010, p.25)

Dessa forma, as propriedades atribuídas à noção de comunidade se aplicam fracamente aos diversos contextos da internet e são poucos os casos em que elas se dão. Erickson (1997) apresenta as cinco características definidoras do conceito de acordo com a tradição da sociolinguística e da antropologia. Estas características são:

- Membro: central para a noção de comunidade é o fato de ser membro ou de estar excluído; alguns pertencem a ela e outros não e isso por razões várias tais como religião, raça, camada social, profissão etc.
- Relacionamento: os membros de uma comunidade formam relacionamentos pessoais entre si, desde relacionamentos casuais a amizades estáveis.
- Confiança e reciprocidade generalizada: uma comunidade deve ter confiança mútua e estar preparada para que os membros se ajudem.
- Valores e práticas partilhados: os membros devem partilhar um conjunto de valores, objetivos, normas e interesses, assim como uma história, costumes e instrumentos.
- Bens coletivos: participação dos membros na produção, uso e distribuição de bens.
- Durabilidade: enquanto uma coletividade, os aspectos acima mencionados só se efetivarão se a comunidade tiver longa duração. (ERICKSON, 1997 *apud* MARCUSCHI e XAVIER 2010, p.25-26)

Marcuschi e Xavier (2010) citando Erickson (1997) apresentam, então, o caso dos bate-papos *online* (*chats*), com indivíduos em geral anônimos, efêmeros e superficiais nas interações, com o objetivo de nos mostrar que existem comunidades cujos membros se comunicam pela internet de forma duradoura, porém esse não é o caso mais frequente. Nesta perspectiva, a noção de comunidade é substituída pela de gênero. Em estudo posterior, o referido autor assim define sua noção de gênero com base na qual observa-os no ambiente virtual.

*Um gênero é um padrão de comunicação criado pela combinação de forças individuais, sociais e técnicas implícitas numa situação comunicativa recorrente. Um gênero estrutura a comunicação ao criar expectativas partilhadas acerca da forma e do conteúdo da interação, atenuando assim a pressão da produção e interpretação. (ERICKSON, 2000 apud MARCUSCHI; XAVIER, 2010, p. 28)*

Com base nessa noção de gênero, o autor sugere observar o seguinte em relação ao discurso *on-line*.

- propósito comunicativo do discurso;
- natureza da comunidade discursiva;
- regularidades de forma e conteúdo da comunicação, expectativas subjacentes e convenções;
- propriedades das situações recorrentes em que o gênero é empregado, incluindo as forças institucionais, tecnológicas e sociais que dão origem às regularidades do discurso.

Após um breve estudo acerca dos gêneros do discurso e do dialogismo, passaremos ao estudo do processo de interação face a face em Goffman e sua contribuição para a interação em ambientes virtuais.

Erving Goffman realizou várias pesquisas entre os anos 50 e 80 e desenvolveu conceitos úteis para compreender a interação humana. Com o objetivo de descrever as estruturas responsáveis pela interação face a face e buscando esclarecer como essas estruturas estavam envolvidas com as situações geradas pela vida cotidiana, Goffman (2002a) mostra que a fala ocorre em uma estrutura interacional. O autor estuda-a como parte de um todo que engloba aspectos físicos, sociais e culturais próprios do ambiente verbal em que se realiza.

Ao se remeter à situação social, o autor a define como:

Um ambiente que proporciona possibilidades mútuas de monitoramento, qualquer lugar em que um indivíduo se encontra acessível aos sentidos nus de todos os outros que estão “presentes” e para quem os outros indivíduos são acessíveis de forma semelhante. (...) uma situação social emerge a qualquer momento em que dois ou mais indivíduos se encontram na presença imediata um do outro e ela dura até que a penúltima pessoa saia. (GOFFMAN, 2002a, p. 13-14).

Para Goffman (1985) os indivíduos interagem emitindo símbolos, palavras, expressões faciais, corporais ou qualquer sinal que tenha algum significado para os outros e para eles mesmos. O autor afirma ainda que, por meio de gestos simbólicos, demonstramos nosso estado de espírito, intenções e sentidos da ação; e contrariamente, pela leitura dos gestos dos outros obtemos um sentido do que eles pensam e como eles se comportarão.

A interação face a face no processo conversacional dos sujeitos está diretamente ligada à uma forma de interação em que os sujeitos são submetidos, muitas vezes, à manipulação de informações para se estabelecer, entretanto, dentro de um processo intitulado por Goffman como ordem da interação. Dessa forma, a interação face a face, segundo Goffman (2002a, p.14), “tem seus próprios regulamentos, seus próprios processos e sua própria estrutura, e estes não parecem ser de natureza intrinsecamente linguística, mesmo que frequentemente expressos por um meio linguístico”.

Na sua visão de interação, Goffman (1985) utilizou a analogia do teatro para distinguir os espaços de interação entre palco e bastidores. No palco, as pessoas constantemente manipulam e orquestram os gestos, de modo a trazer à tona reações desejadas por outros, que sustentam sua autoimagem e que correspondem às exigências normativas da situação. Nos bastidores, permitem alguma privacidade com companheiros que compartilham as dificuldades de subir ao palco, já que sem os bastidores, a vida seria estressante e sem o palco a organização social seria problemática.

Neste trabalho, Goffman traz à tona os estudos etnográficos que estudam a necessidade de descrever a cultura observada e, acima de tudo, de se analisar a interação social dos sujeitos observados, como forma de construção de significado por meio do uso da linguagem. Assim, com sua visão interacional, Goffman abandona toda problemática da interação que os psicólogos sociais dos anos cinquenta formularam a partir de estudos experimentais sobre pequenos grupos.

Acerca do pensamento de Goffman sobre a interação, Nascimento (2009) mostra que o mais admirável é a maneira como Goffman expressa a visão de uma realidade *sui generis* da

interação, pois enquanto os psicólogos sociais falam de interações como produto dos indivíduos em grupos, ele prefere concebê-las como sistemas autônomos, independente dos indivíduos que as concretizam.

Posteriormente, em outro estudo, Goffman (2002b, p. 70) desenvolve o conceito de *footing*. Dessa forma, o conceito de *footing* pode ser entendido como “alinhamento, postura, posição, a projeção do ‘eu’ de um participante na sua relação com o outro, consigo próprio e com o discurso em construção”. A análise do *footing*, um trabalho de natureza sociológica, busca, então, verificar o desempenho das identidades sociais e linguísticas dos sujeitos envolvidos na interação. Busca verificar a maneira “como essas identidades emergem, como se constituem no discurso e como afetam de forma sutil, porém definitiva, a interação em curso” (GOFFMAN, 2002b, p. 70-71).

Segundo o autor, todo ser humano, apreendido como sujeito, vive em um mundo social, no qual se encontra em contato com outros sujeitos. É por meio desses contatos que o sujeito é levado a exteriorizar, por representações, uma imagem de si. Nessa perspectiva, Goffman (1985) afirma que, por meio da linguagem, podemos analisar a imagem social que determinado sujeito em observação tem de si mesmo nos momentos de interação e a imagem que os outros têm dele. Por intermédio da linguagem utilizada, pode-se ter acesso à linha de conduta seguida pelo sujeito em representação.

Note-se que, para Bakhtin (1992b, p.113), “a palavra é o território comum do locutor e do interlocutor” e, para Goffman (1981, p. 81) *apud* Fernandes (2000), a organização social só é possível por via da comunicação verbal. Logo, nossos “Eus” são apresentados para o propósito da interação com outros e também são desenvolvidos e mantidos com a cooperação de todos os atores presentes na interação.

Ao estabelecer um comparativo entre as relações de interação em ambientes virtuais com as relações face a face, podemos chegar a compreensão da construção do “Eu” neste contexto. Este é o intuito de nosso trabalho ao considerar os estudos de Goffman, pois sabemos que em ambos os espaços de interação o embate entre convenções e expressividade está presente.

Goffman (2011) mostra que, em toda sociedade, quando determinados sujeitos encontram-se em interação verbal, há um sistema de regras de procedimento e de conduta orientando e possibilitando a organização da interlocução. Há, na verdade, o estabelecimento

de uma espécie de acordo sobre o lugar e o momento da conversação, bem como sobre os temas a serem abordados e a identidade dos interlocutores envolvidos.

Assim como nas relações face a face, nas relações em ambientes virtuais, como o das conversações via *WhatsApp*, quando um novo membro é recebido em um grupo, este logo introduz na vida desse novo ator da interação as regras e convenções que regem a manutenção das interações do grupo. Desse modo, os temas utilizados nesse tipo de comunicação também são logo moldados através do convívio inicial, de forma que o novo participante percebe aos poucos os temas permitidos. Assim, uma mensagem sobre um assunto que não concerne ao grupo, poderá ser rejeitada pelos demais participantes, fazendo com que o novo participante do grupo perceba que precisa usar de outro meio ou outra linguagem em prol do convívio social.

Quanto às duas categorias utilizadas por Goffman (1985), a expressão e a impressão, sabemos que, nas relações face a face, ao nos expressarmos, transmitindo o que queremos transmitir, deixamos impressões, informações passadas sem intenção, em nossos interlocutores (plateia) por causa de falhas na apresentação, entre outros fatores. Em uma analogia ao que ocorre nesse contexto, no ambiente virtual, um sujeito pode se apresentar de uma maneira tal via mensagem instantânea (expressão), porém alguns elementos de sua linguagem podem não confirmar o que ele apresenta (impressão).

Se um dos atores nesse processo de interação, por exemplo, escreve muito com o objetivo de se expressar muito, contudo não é cuidadoso na sua escrita, isto é, na sua apresentação, e, seu interlocutor, por outro lado, bastante atento, nota contradições no discurso, ou seja, falha na apresentação, este pode deduzir ansiedade, ou pressa, fazendo com que passe a utilizar estas impressões para guiar sua apresentação.

Um dado bastante observado em nossa pesquisa diz respeito à utilização dos chamados *emoticons*, também conhecidos como *smiles* ou “carinhas”. Esse recurso de expressividade mostrou-se muito comum durante o processo de interação. Notamos que os usuários fazem composições gráficas, utilizam-se de ícones como estes para expressar: :) ou :o) pessoa sorrindo, alegre ou animada; L ou :o( pessoa triste ou chateada :\* ou :o\* envio de beijos; :| indecisão, :\$ envergonhado, </3 coração partido. É uma forma rápida e divertida que encontram para economizar tempo e humanizar seus bate-papos.

Como se trata de uma “conversa” escrita em um meio virtual, em que os recursos da entonação e das expressões faciais que dão sentido aos enunciados numa relação face a face não podem ser usados, os usuários vão criando, então, uma forma de comunicação repleta de signos que expressam emoções, desejos, sentimentos. Isso faz com que eles construam mais recursos de expressividade de quaisquer fontes que se tornam disponíveis: escrita, escrita coloquial (criação de contrações e de abreviações que antes não existiam), sons, imagens (fotos ou figuras) e vídeo. Podemos encontrar inclusive músicas nas quais pouco se escreve e se utiliza essencialmente *emoticons*, como mostra a figura a seguir.



Figura 11 - Músicas com emoticons: Fico assim sem você de Claudinho e Buchecha.

Fonte<sup>5</sup>: <https://www.facebook.com/FrasesWhats?fref=ts>

5 Avião sem asa. Fogueira sem brasa. Sou eu assim, sem você. Futebol sem bola. Piu-Piu sem Frajola. Sou eu assim, sem você. Tô louco pra te ver chegar. Tô louco pra te ter nas mãos. Deitar no teu abraço. Retomar o pedaço. Que falta no meu coração. Eu não existo longe de você. E a solidão é o meu pior castigo. Eu conto as horas pra poder te ver. Mas o relógio tá de mal comigo.



Figura 12 - Músicas com emoticons:  
Amor de chocolate de Naldo.

Fonte<sup>6</sup>: <https://www.facebook.com/FrasesWhats?fref=ts>

Como nos mostra Bisognin (2009), há muito de simbologia nessa linguagem:

Cada sinal, um asterisco, um ponto final ou de exclamação, por exemplo, tem sua significação. Não podemos analisar esses sinais isoladamente, mas somente em seu contexto. A pontuação é um grande indicador de expressividade e é muito empregada. Como ferramenta do gestual e da entonação, o uso de exclamações, interrogações e reticências é bastante enfático. (...) Outro recurso também muito aproveitado é a letra maiúscula, como também a repetição de letras, que representam uma alteração de voz, um grito ou uma ênfase na sílaba ou palavra. (BISOGNIN, 2009, p.52)

Sabemos que a Internet proporciona um ambiente para desenvolvimento das capacidades cognitivas e comunicativas do ser humano. Nessa perspectiva, a comunicação eletrônica promove a interação social, podendo tornar mais ricas as práticas socioculturais (Cf. BISOGNIN, 2009). A utilização das novas ferramentas tecnológicas (computador, Internet, telefone celular, etc.) na vida social tem exigido dos cidadãos a aprendizagem de comportamentos e raciocínios específicos. Por essa razão, começa-se a falar no surgimento de

6 Vodka ou água de coco, pra mim tanto faz. Gosto quando fica louca. E cada vez eu quero mais. Cada vez eu quero mais. Whisky ou água de coco, pra mim tanto faz. Eu já tô cheio de tesão. E cada vez eu quero mais. Cada vez eu quero mais. Um, dois, três, quatro. Pra ficar maneiro eu jogo o clima lá no alto. Alto em cima! Alto em cima! Alto em cima! Em cima! Em cima! Em cima! Em cima!

um novo tipo, paradigma ou modalidade de letramento, chamado de letramento digital, assunto de que trataremos na próxima seção.

### 2.3 A emergência de um letramento digital

Observamos em Costa (2005) que as novas tecnologias digitais produzem formas de leituras e escrita com características próprias e específicas. “Leitor e autor confundem-se nos (hiper)textos, produzidos/construídos sem fronteiras nítidas, misturando formas, processos e funções da oralidade, da leitura e da escrita”. (COSTA, 2005, p.103).

Ainda segundo o autor, há mutações do/no ler/escrever no novo espaço em que a escrita é acelerada, fazendo emergir novos gêneros discursivos e textuais.

Surtem novos gêneros discursivos e textuais e novas variedades de linguagem, expressas por uma escrita de plasticidade e heterogeneidade diferentes das tradicionais, e provocam mudança no ler/escrever. A leitura/escrita de (hiper)textos virtuais de estrutura reticular que circulam na internet pode exigir estratégias (meta)cognitivas diferentes das da leitura/escrita do texto-papel linear. (COSTA, 2005, p.104)

Costa (2005) afirma que neste universo ciberespacial, virtual, novas formas e novos tipos de espaços são reinventados e adicionados. Com isso, o usuário necessita desenvolver outras habilidades/competências para ler e escrever, porque se trata de uma escritura interativa em rede. Estamos diante de algo revolucionário para as cabeças acostumadas à lógica linear que, agora, na Internet, passa a ser uma lógica multidimensional. Para o autor, “a Internet é virtual, múltipla, multimidiática, heterogênea, multifacetada, não linear, autônoma, desterritorializada, desmaterializada: um ciberespaço, um hiperespaço, uma entidade enunciativa nova” (COSTA, 2005, p. 110).

Ao iniciar nossos estudos acerca do letramento digital, faz-se necessário abordar primeiramente a origem do termo “letramento”. Segundo Soares (2009), a palavra letramento pode ser considerada como recém-chegada ao vocabulário da Educação e das Ciências Linguísticas. Tendo surgido na segunda metade dos anos 80, uma de suas primeiras ocorrências vem do livro de Mary Kato em 1986. Dois anos mais tarde, Leda Verdiani Tfouni, em livro de 1988, distingue em seu capítulo introdutório “alfabetização” de “letramento”. A partir de então, a palavra torna-se termo frequente no discurso de especialistas, figurando em título de livro organizado por Ângela Kleiman em 1995.

Soares (2009) afirma que o termo letramento, com o sentido hoje usado, vem da versão para o Português da palavra da língua inglesa *literacy*, utilizada para designar o estado ou a ação daquele que é *literate*, daquele que não só sabe ler e escrever, mas também faz uso competente e frequente da leitura e da escrita. “Letramento é, pois, o resultado da ação de ensinar as práticas sociais de leitura e escrita: o estado ou a condição que adquire um grupo social ou um indivíduo como consequência de ter-se apropriado da escrita e de suas práticas sociais”. (SOARES, 2009, p.39)

Nesse sentido, segundo a autora, um indivíduo letrado difere de um indivíduo alfabetizado, pois ter-se apropriado da escrita é diferente de ter aprendido a ler e escrever. Aprender a ler e escrever significa adquirir uma tecnologia, a de codificar em língua escrita e de decodificar a língua escrita. Apropriar-se da escrita é tornar a escrita própria, assumi-la como sua propriedade.

Acerca dessa distinção, Marcuschi (2010) afirma:

Há, portanto, uma distinção bastante nítida entre a apropriação/distribuição da escrita & leitura (padrões de alfabetização) do ponto de vista formal e institucional e os usos/papéis da escrita & leitura (processos de letramento) enquanto práticas sociais mais amplas. Sabemos muito sobre métodos de alfabetização, mas sabemos pouco sobre processos de letramento, ou seja, sabemos pouco sobre a influência e penetração da escrita na sociedade. (MARCUSCHI, 2010, p.20)

Dessa forma, segundo o autor, o letramento envolve as mais diversas práticas da escrita na sociedade e pode ir desde uma apropriação mínima da escrita como, por exemplo, o indivíduo que é analfabeto, mas letrado na medida em que identifica o valor do dinheiro, identifica o ônibus que deve tomar, consegue fazer cálculos complexos, sabe distinguir as mercadorias pelas marcas etc., mas não escreve cartas nem lê jornal regularmente, até uma apropriação profunda, como no caso do indivíduo que desenvolve tratados de Filosofia e Matemática ou escreve romances. “Letrado é o indivíduo que participa de forma significativa de eventos de letramento e não apenas aquele faz um uso formal da escrita (MARCUSCHI, 2010, p.25).

Segundo Buzato (2006), a alfabetização pressupõe o ensino/aprendizagem de símbolos, códigos, regras e técnicas associadas à escrita e ao uso do suporte impresso, mas não garante o uso efetivo dessas regras, códigos e técnicas para diferentes finalidades sociais. Nesse sentido, ser alfabetizado é um passo para ser letrado, mas não garante o letramento. Um

indivíduo letrado é, conseqüentemente, alguém que conhece e pratica diferentes formas de falar, ler e escrever que são construídas sócio-historicamente – ou diferentes “gêneros do discurso”, alguém que é capaz de acionar "modelos" correspondentes a essas situações específicas para interpretar/prever como será interpretado algo que lê ou escreve. Quanto maior a quantidade de esferas de atividade (escolar, jornalística, artística, científica, política, profissional, etc.) de que um indivíduo participa – ou pretenda participar – maior deve ser o seu repertório de gêneros e, conseqüentemente, maior o seu grau de letramento ou o seu conjunto de letramentos. (BUZATO, 2006, p.5)

Convém destacarmos que apesar de haver uma distinção entre as duas concepções, alfabetização não pode ser dissociada de letramento. Do mesmo modo, ao falarmos em letramento digital, precisamos do conceito de alfabetização, a qual se desenvolverá justamente no contexto das práticas sociais de leitura e escrita no ambiente virtual, através de atividades que tenham como foco o letramento. E o letramento só acontecerá se a aprendizagem tiver como base a alfabetização. Isto significa dizer que, se para a apropriação da cultura escrita é necessário que o letramento se desenvolva no contexto da aprendizagem das relações fonema-grafema (SOARES, 2004, p.11), o letramento digital só se desenvolverá se a pessoa tiver boa base de alfabetização desse ambiente. Logo, não é possível falar em um sem ter em mente o outro, os dois processos precisam acontecer simultaneamente.

Segundo Xavier (2011), o letramento digital implica realizar práticas de leitura e escrita diferentes das formas tradicionais de letramento e alfabetização. Ser letrado digital pressupõe assumir mudanças nos modos de ler e escrever os códigos e sinais verbais e não-verbais, como imagens e desenhos, se compararmos às formas de leitura e escrita feitas no livro, até porque o suporte sobre o qual estão os textos digitais é a tela, também digital.

Dessa forma, de acordo com autor:

Embora não seja preciso ser “expert” em computação para vencer as limitações impostas pelo analfabetismo digital, é preciso, no mínimo, entender como funciona os sistemas de “navegação” no oceano de dados que encharcam a Internet. Só se sai da “ignorância digital”, conhecendo pelo menos parte das “infovias” ou auto-estradas virtuais por onde trafegam as informações relevantes que ficam à espera de serem transformadas em conhecimento. É preciso saber “buscar” uma certa informação na rede digital, utilizar com eficiência os “mecanismos de busca” em sites que têm como função única armazenar e disponibilizar todas as páginas eletrônicas da Internet que abordam certos temas ou assuntos. (XAVIER, 2011, p.5)

Segundo Marcuschi e Xavier (2010), a existência de bate-papos por escrito, em tempo real, fóruns eletrônicos de discussão, comunidades virtuais, e-mails, simultaneidade de textos, sons e imagens dividindo um mesmo espaço de interpretação (hipertexto) são usos de configurações textuais que poderíamos chamar de gêneros digitais. Eles, por sua vez, exigem outras competências, geram eventos de letramento novos e demandam gêneros próprios que precisam ser sistematizados, para sua melhor compreensão e utilização. As condições sociais, culturais e tecnológicas estão se apresentando rapidamente como favoráveis à necessidade da aquisição do letramento digital.

Para Buzato (2006), letramentos digitais (LD) são conjuntos de letramentos (práticas sociais) que se apóiam, entrelaçam e apropriam mútua e continuamente por meio de dispositivos digitais para finalidades específicas, tanto em contextos socioculturais geograficamente e temporalmente limitados, quanto naqueles construídos pela interação mediada eletronicamente.

Soares (2002) define letramento digital como “certo estado ou condição que adquirem os que se apropriam da nova tecnologia digital e exercem práticas de leitura e de escrita na tela diferentes do estado ou condição – do letramento – dos que exercem práticas de leitura e de escrita no papel” (SOARES, 2002, p. 151).

Souza (2007, p.60), citando Gilster (1997), enfatiza que as ferramentas disponíveis no meio digital estão relacionadas a aprender a lidar com ideias, e não a memorizar comandos. O autor sugere a proficiência em quatro competências básicas para a aquisição de letramento digital. A mais essencial delas é a avaliação crítica de conteúdo, ou seja, a habilidade de julgar o que encontramos na rede. A segunda competência é a de ler usando o modelo não-linear ou hipertextual. Além disso, faz-se necessário aprender como associar as informações dessas diferentes fontes, isto é, a construção de conhecimento diante da internet. Finalmente, é importante desenvolver habilidades de buscas para lidar com o que ele denomina “biblioteca virtual”.

No contexto do letramento digital, ser letrado significa, portanto, poder interagir em ambientes digitais, realizar práticas de leitura e escrita que diferem das práticas tradicionais. É saber pesquisar, selecionar, utilizar as diversas ferramentas disponíveis para cumprir propósitos variados, é se relacionar com seus pares, aprender constantemente, construir, transformar, reconstruir, exercer autoria e compartilhar conhecimento.

Sabemos que neste novo milênio, cada vez mais cercado por máquinas eletrônicas e digitais, faz-se necessário que os alunos sejam capacitados de forma a dominar um conjunto de informações e habilidades mentais que devem ser trabalhadas pelas instituições de ensino. Neste sentido, destacamos autores como Buzato (2006), Soares (2002), Coscarelli e Ribeiro (2005), Bawden (2008), Tfouni (2010), Xavier (2011) e outros autores que abordam em seus estudos o letramento digital no interior da discussão sobre a formação de professores. Cumpre destacar, entretanto, que o trabalho com a formação docente continuada em contextos digitais, principalmente no que se refere à inserção das tecnologias na prática pedagógica, não está nos propósitos de nosso estudo, podendo este ser objeto de estudos futuros.

Diante do que foi abordado neste capítulo, observamos que a escrita oriunda dos telefones móveis apresenta características que diferem da escrita tradicional. Trata-se de uma escrita abreviada, com códigos e significados peculiares. Seu uso resulta de um consenso entre seus usuários, que utilizam de várias estratégias para expressar seus pensamentos e suas emoções. Alguns recursos comuns são as abreviações, o uso de *emoticons*, as risadas onomatopáicas, o uso de letras maiúsculas e de letras repetidas.

Cumpre destacar que assumimos neste trabalho o mesmo posicionamento de Bisognin (2009), Costa (2005) e de outros autores que entendem a linguagem digital como novo gênero discursivo e textual, forma de comunicação que não constitui uma língua diferente, representa apenas mais uma forma da língua portuguesa. Assim, percebemos que jovens universitários e bem letrados fazem uso da linguagem digital em ambientes de comunicação virtual, o que não significa necessariamente que não possuam domínio da modalidade padrão da língua. Estes jovens sabem que, em um exame para concurso, por exemplo, certas formas simplificadas que escrevem *on-line* não podem ser empregadas.

Acerca da abordagem sociointeracionista da linguagem, Bakhtin nos mostra que o sujeito é social e que, portanto, a concepção de interação como constitutiva da natureza dialógica da linguagem associa-se a uma ideia de “outro” como interlocutor e como (inter)discurso. Logo, o sujeito é interpelado e reconhecido socialmente por meio dos outros, por meio do discurso dos outros, por meio de discursos outros que constituem o seu próprio discurso.

Goffman, em seus estudos acerca das estruturas responsáveis pela interação face a face, fornece conceitos importantes acerca da interação humana. O autor nos mostra que os

indivíduos interagem emitindo símbolos, palavras, expressões faciais, corporais ou qualquer sinal que tenha algum significado para os outros e para eles mesmos. Logo, por meio de gestos simbólicos, demonstramos nosso estado de espírito, intenções e sentidos da ação; e contrariamente, pela leitura dos gestos dos outros obtemos um sentido do que eles pensam e como eles se comportarão.

Finalizamos aqui a apresentação dos fundamentos teóricos, embaixadores e norteadores na elaboração deste estudo. Passaremos, então, ao próximo capítulo de nosso trabalho, no qual procederemos à apresentação do *corpus* e a seus resultados.

### **CAPÍTULO 3 – O PROCESSO DE INTERAÇÃO ATRAVÉS DA ESCRITA NO AMBIENTE VIRTUAL DOS TELEFONES MÓVEIS**

Este capítulo tem como objetivo explicitar a sistematização do corpus da pesquisa, proceder a análise dos dados obtidos e apresentar os resultados. Neste sentido, tomaremos como ferramenta de análise em nossas discussões a perspectiva da Análise da Conversação em Marcuschi e da Sociolinguística Interacional em Goffman.

#### **3.1 Sistematização do corpus**

O corpus de nossa pesquisa foi obtido através de pesquisa de campo, por meio da aplicação de questionários, com o objetivo de investigar o perfil dos usuários da tecnologia móvel. O questionário foi aplicado no dia 12 de Fevereiro de 2014.

Além da aplicação de questionários, o corpus para análise também foi obtido por meio da observação em um grupo no aplicativo de mensagens instantâneas para telefones celulares *WhatsApp*, utilizando-se da etnografia virtual proposta por Hine (2000). O período considerado para observação dos grupos do aplicativo *WhatsApp* foi de Fevereiro de 2014 a Junho de 2014.

Tomamos como sujeitos da investigação dois grupos de participantes: o primeiro grupo (Grupo A) é formado pelos alunos do segundo período do curso de graduação em Jornalismo; o segundo (Grupo B), pelos alunos do quarto período do curso de graduação em Comunicação Social – Relações Públicas da Universidade Federal do Amazonas. A população/amostra é formada por 19 alunos do curso de Jornalismo, sendo 14 mulheres e 05 homens e por 11 alunos do curso de Relações Públicas, sendo 07 mulheres e 04 homens, totalizando 30 participantes. Esta foi intencionalmente constituída devido à faixa etária dos sujeitos da pesquisa e devido à frequência e ao interesse em que estes demonstram utilizar aparelhos celulares para interação, através da escrita de mensagens em aplicativos de bate-papo.

Foram analisadas quinze conversações, selecionadas de acordo com a presença dos elementos estabelecidos para análise. Nossa análise está pautada na investigação de como se configuram os elementos essenciais que permitem a interação verbal. Analisamos, então, a

estrutura organizacional, por meio da verificação do tópico discursivo, do turno conversacional, das sequências conversacionais, da atividade de reformulação (correção) e da polidez, buscando semelhanças e diferenças entre os usos das estratégias nos dois planos, real e digital, face a face e virtual.

Após selecionadas, as conversações foram salvas em formato *.jpeg* e foram editadas no computador por meio de um programa de edição de imagens, para que a identidade, os números de telefone e outras informações pessoais dos participantes se mantivessem em sigilo. Estas foram organizadas apenas por data, tendo em vista a grande dificuldade que há em quantificar os discursos, pois no ambiente virtual os discursos são fragmentados, podendo haver pausas e continuidades durante todo o processo comunicativo.

Cumpramos destacar que este trabalho foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal do Amazonas, recebendo a sua aprovação em 11 de Dezembro de 2013 (CAAE nº 21893313.0.0000.5020), por meio do parecer de número 500.765 e que, dessa forma, os sujeitos da pesquisa foram consultados quanto a sua participação, assinando ao TCLE – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Após apresentarmos a sistematização do corpus da pesquisa, prosseguiremos para sua análise, porém, antes abordaremos a etnografia virtual e suas contribuições para a pesquisa.

### 3.1.1 Contribuições da etnografia virtual na pesquisa

Embora seja comum associarmos a pesquisa etnográfica com a antropologia, onde tem sido tradicionalmente empregada em estudos com povos indígenas e tradicionais e minorias étnicas e culturais, percebemos que hoje essa técnica de pesquisa vem sendo muito utilizada na exploração de temáticas associadas a outras áreas de conhecimento e em outros contextos e situações sociais.

Para Angrosino (2009, p. 30), a etnografia “é a arte e a ciência de descrever um grupo humano: suas instituições, seus comportamentos interpessoais, suas produções materiais e suas crenças”. Os etnógrafos coletam dados sobre as experiências humanas vividas a fim de discernir padrões previsíveis e descrever instâncias de interação.

Considerando que atualmente se evidenciam novas formas de interações sociais através da internet, torna-se fundamental pensar em procedimentos metodológicos para o ambiente virtual. Marcuschi & Xavier (2010), ao empreender seus estudos acerca dos gêneros

textuais emergentes no contexto da tecnologia digital, demonstram convicção ao afirmar que “uma etnografia da internet é de grande relevância para entender os hábitos sociais e linguísticos das novas 'tribos' da imensa rede mundial, que vêm se avolumando e diversificando a cada dia”. (MARCUSCHI & XAVIER, 2010, p. 17)

Cumprido destacar que, acerca dos procedimentos metodológicos para o ambiente virtual, alguns autores utilizam o termo *netnografia*. Outros, porém, optam pelo termo etnografia virtual, termo este que utilizaremos em nosso trabalho. Segundo Pieniz (2009):

O neologismo *netnografia* foi cunhado em 1995 pelos pesquisadores norte-americanos Bishop, Star, Neumann, Ignacio, Sandusky & Schatz e ainda é utilizado por Kozinets. Já o termo etnografia virtual é mais utilizado por Hine. O desafio metodológico foi preservar os detalhes ricos da observação em campo etnográfico usando o meio eletrônico para seguir os atores.

Para Angrosino (2009), na etnografia virtual percebemos o que se passa num espaço virtual quase que da mesma forma que num espaço tradicional, pois a comunicação eletrônica se baseia na palavra escrita ou imagens.

De acordo com Hine (2000), o contexto online é definido como um contexto cultural pela demonstração de que a etnografia pode ser aplicada a ele. Para ela, em sua forma básica, na etnografia temos um pesquisador imerso no mundo que estuda por um tempo determinado, levando em conta as relações, atividades e significados que são forjados entre aqueles que participam dos processos sociais desse mundo. Para Hine (2000), o etnógrafo vive em uma espécie de mundo intermediário, sendo simultaneamente um estrangeiro e um nativo. Tem que estar suficientemente próximo da cultura que estuda para entender como ela funciona, porém sem deixar de manter a distância necessária para explicá-la.

Neste sentido, a etnografia virtual (HINE, 2000) estuda as práticas sociais na Internet e o significado destas para os participantes, permitindo um estudo das relações nos espaços virtuais, de maneira que a Internet seja interface cotidiana da vida das pessoas e lugar de encontro que permite a formação de comunidades, grupos estáveis e a emergência de novas formas de sociabilidade.

Na etnografia virtual, a mediação tecnológica está presente durante todo o processo etnográfico, tanto na observação como no registro e construção de dados. A observação é realizada com o intuito de documentar o que não está documentado, revelar os encontros e desencontros que permeiam o dia a dia da prática online, descrever as ações e representações

de seus atores sociais, reconstruir sua linguagem, suas formas de comunicação e os significados que são criados e recriados no cotidiano virtual.

A etnografia virtual é utilizada com as seguintes etapas: definem-se o tema e o problema de pesquisa; procede-se a uma revisão de literatura pertinente ao problema de investigação e escolhe(m)-se a(s) orientação(ões) teórica(s) que dará(ão) suporte ao estudo; procede-se a um levantamento dos sites e listas de discussão relacionados ao tema da pesquisa; seleciona-se a comunidade virtual a ser pesquisada; inicia-se o trabalho de campo por meio da apresentação da proposta de pesquisa aos membros da comunidade virtual; procede-se ao acompanhamento da lista de discussão ou site; selecionam-se os documentos disponíveis para download de acordo com o objeto da pesquisa; procede-se ao download dos documentos; selecionam-se as mensagens trocadas pelos membros da comunidade virtual em um período determinado; classificam-se as margens em categorias; selecionam-se os membros da comunidade virtual para possíveis entrevistas on-line; realizam-se as entrevistas, se for o caso; registram-se as observações do pesquisador num diário de campo; analisam-se os dados coletados; resgata-se o problema que suscitou a investigação; elaboram-se uma primeira versão do relatório de pesquisa; retorna-se ao campo para a validação dos resultados ou para obter comentários adicionais de membros da comunidade virtual; confrontam-se os resultados obtidos com a(s) teoria(s) que deu(ram) suporte à investigação; formula-se a conclusão; elaboram-se a versão final do relatório de pesquisa. (MERCADO, 2012)

Na análise dos dados qualitativos traça-se uma relação entre a teoria adotada com os aspectos observados nos dados. Segundo Worthen, Sandes e Fitzpatrick (2004), a análise de conteúdo é usada para descrever, analisar e resumir tendências observadas em documentos escritos e nas interações nas diversas interfaces da internet, em dados coletados por meio de grupos focais, entrevistas e anotações de campo.

Um dos maiores benefícios da etnografia virtual é a possibilidade de o pesquisador entrar no mundo social dos participantes do estudo com objetivo de observar e descobrir como é ser um membro desse mundo. Nessa técnica, a análise dos dados tende a iniciar por uma leitura por meio da qual o pesquisador, em um trabalho gradual de apropriação do texto, estabelece várias idas e vindas entre o documento analisado e as suas próprias anotações, até que comecem a emergir os contornos de suas primeiras unidades de sentido.

Cumpramos destacarmos que a pesquisa etnográfica virtual apresenta alguns desafios éticos à pesquisa. Como mostram Lankshear e Knobel (2008), esses desafios referem-se à necessidade do consentimento informado e proteção da privacidade e sigilo, o que gera dificuldade na assinatura e visualização face a face, podendo ser questionada a autoria e identidade real. Embora a internet seja um espaço público, livre e democrático, as pessoas que dela fazem uso são indivíduos que precisam ter seus direitos preservados.

Dessa forma, apesar de faltarem regras éticas abrangentes aplicáveis à pesquisa online, alguns cuidados se fazem necessários: os membros de uma comunidade virtual devem ser informados se o pesquisador estiver online observando suas atividades para fim de pesquisa; os membros de uma comunidade virtual sob observação devem ter a garantia de que o pesquisador não usará nomes reais, endereços de e-mail ou qualquer outra marca de identificação em qualquer publicação baseada na pesquisa; se o grupo online tiver definido suas regras de entrada e participação no grupo, essas normas devem ser respeitadas pelo pesquisador quando pretender fazer sua observação. (Cf. MERCADO, 2012)

Tendo compreendido o papel da etnografia para estudos em ambientes virtuais, iniciaremos agora a análise do corpus de nossa pesquisa, apresentando primeiramente o perfil dos usuários da tecnologia móvel.

### 3.2 Perfil dos usuários da tecnologia móvel

A partir dos questionários aplicados, foi verificado que os participantes da pesquisa possuem entre dezoito e vinte e dois anos de idade e a sua maioria possui aparelho celular há no mínimo sete anos. Os participantes demonstram ter acesso à Internet pelo aparelho celular com muita frequência para verificar seus e-mails, baixar vídeos e músicas, ler/ver conteúdo do seu interesse, comunicar-se com os amigos e participar de redes sociais e aplicativos de bate-papo.

Os participantes da pesquisa demonstram compreender e utilizar a linguagem digital, possuindo o hábito de escrever mensagens curtas e com muita rapidez (cerca de um minuto no máximo). O uso de *emoticons* é comum entre eles. De acordo com os questionários aplicados, podemos verificar que os *emoticons* são utilizados para auxiliar na comunicação, dando leveza ao texto e permitindo que se imagine a reação dos interactantes. Utilizam-se, nesse

sentido, os *emoticons* com carinhas de surpresa, felicidade, tristeza, apaixonado (a), entre outros. Há aqueles que os utilizam com a finalidade de tornar a mensagem mais engraçada. Para isso, utilizam as risadas, indicando deboche. Os *emoticons* podem ser utilizados de maneira a substituir a mensagem quando usados para exemplificar o que se deseja dizer ao invés de escrever, como as carinhas sorrindo e piscando. Ou ainda, pode-se utilizá-los para reforçar a ideia que se queira passar ao(s) outro(s) participante(s), nesse caso utiliza-se a mensagem e o *emoticon* com a função de ênfase.

Quanto às situações em que preferem utilizar a escrita tradicional no lugar da escrita digital, as respostas mostram que isso ocorre normalmente quando se trata de uma conversa com pessoas fora de seu círculo de amizade com quem não possuem intimidade, pessoas mais velhas, em situações formais no âmbito acadêmico e profissional (consideradas por eles como “assuntos sérios”), como em provas da faculdade, em e-mails de trabalho e em mensagens com colegas de trabalho. Isso nos mostra a concepção que eles possuem de que cada variante linguística e de comunicação tem seu espaço para se manifestar. A linguagem digital, com todas suas peculiaridades, está relacionada aos condicionamentos de tempo e espaço impostos à interação. Sabemos, portanto, que as expressões utilizadas em ambientes virtuais não impedem o crescimento e nem tampouco empobrecem a língua. A questão principal é simplesmente saber onde e quando usar esta linguagem. (Cf. BISOGNIN, 2009)

Através da observação das conversações, evidenciou-se que por se tratar de grupos constituídos por colegas de faculdade, os temas das conversações, apesar de serem livres, tendem a girar em torno de trabalhos acadêmicos, provas, estágios profissionais, greve na universidade, entre outras temáticas ligadas ao universo dos participantes. Observam-se também alguns temas de interesse do grupo como *shows*, greves de ônibus, cinema, programas de televisão, entre outros.

Uma vez identificado o perfil dos usuários da tecnologia móvel, procederemos a análise das conversações digitais obtidas por meio da observação dos grupos no aplicativo de mensagens instantâneas para telefones celulares *WhatsApp*. Iniciaremos, então, nossa análise da estrutura organizacional das conversações digitais, baseados na Análise da Conversação em Marcushi.

### 3.3 Análise do corpus

#### 3.3.1 A organização elementar da conversação

Segundo Marcuschi (2003, p.15), “a conversação é a primeira das formas de linguagem a que estamos expostos e provavelmente a única da qual nunca abdicamos pela vida afora”. Para exemplificar o autor se remete à interação da mãe com o nenê desde os primeiros dias de vida da criança. A mãe se dirige à criança dialogicamente, atribuindo-lhe turnos e construindo significados para os silêncios ou sons da criança. Neste sentido, Marcuschi (2003), em seus estudos acerca das conversações, estabelece cinco características básicas constitutivas da organização elementar da conversação. São elas: interação entre pelo menos dois falantes, ocorrência de pelo menos uma troca de falantes, presença de uma sequência de ações coordenadas, execução numa identidade temporal e envolvimento numa “interação centrada”.

Segundo o autor, ao se exigir pelo menos dois falantes e pelo menos uma troca de turnos, excluem-se o monólogo, o sermão, a conferência, etc. das conversações. Faz-se necessário destacar que em Bakhtin (1992a) temos uma ideia diferente acerca dos monólogos. Para ele, o dialogismo está presente também no monólogo, visto que há a presença de um “eu” e um “tu”. O “eu” e o “tu”, mesmo estando dentro de um mesmo ser, estão sempre inseridos em uma sociedade, em uma cultura, interagindo com outros seres que vivem em uma mesma dimensão histórica. Portanto, assim como no diálogo, no monólogo esses “eus” e “tus” confrontam-se, discutem e tentam se entender.

A identidade temporal, nessa perspectiva, também representa condição necessária na conversação, considerando que, segundo Marcuschi (2003), mesmo que a conversação ocorra em espaços diversos, esta deve ocorrer durante o mesmo tempo.

Por interação centrada, o autor cita Dittmann (1979) para mostrar que esta é condição necessária para que haja uma conversação, pois uma conversação se desenvolve durante o tempo em que dois ou mais interlocutores voltam sua atenção visual e cognitiva para uma tarefa comum. Dessa maneira, o simples acompanhamento linguístico de ações físicas não caracteriza uma conversação.

Marcuschi (2003) mostra que iniciada a interação, os participantes devem agir com atenção tanto para o fato linguístico como para os paralinguísticos, como os gestos, os

olhares, os movimentos do corpo e outros. Para produzir e sustentar uma conversação, é necessário também que as pessoas em interação partilhem um mínimo de conhecimentos comuns. Entre eles estão, como nos mostra o autor, a aptidão linguística, o envolvimento cultural e o domínio de situações sociais.

Após uma breve introdução acerca da organização elementar da conversação, iniciaremos a observação de como o tópico discursivo se configura na conversação digital.

### 3.3.2 Os tópicos discursivos

Sabemos que o tópico é responsável pela manutenção do interesse pelo contato entre os interlocutores. Em sentido geral, entendemos tópico como o assunto sobre o qual a interação está centrada. Marcuschi (2003, p. 75), ao se referir ao tópico discursivo, afirma que, no geral, as conversações iniciam-se com o tópico que motivou o encontro, podendo passar para outro tópico logo em seguida. Aquino (1991, p.72) afirma: “...a delimitação do tópico é norteado pelo princípio de centração, de tal forma que um tópico se diferencia de outro no momento em que se observa uma nova centração, a qual se distingue da centração do tópico anterior”.

Bakhtin (1992a) mostra que todo texto apresenta uma determinada orientação de conteúdo comunicativo e, conseqüentemente, uma seleção lexical convertida em vocabulário do falante, enviesada pelo tópico discursivo, ou seja, o foco informativo. Adquire aqui notável importância o fato de que a seleção de uso é estabelecida a partir das necessidades do locutor para desenvolver o tópico discursivo instaurado naquele momento enunciativo.

Para Bakhtin (1992a) a ideia de gêneros do discurso encontra-se alicerçada em três pilares: conteúdo (temático), estilo verbal e construção composicional. Dessa maneira, ao analisar o elemento conteúdo temático, Bakhtin (1992a) afirma que este elemento cumpre o papel de orientador da comunicação discursiva. Ele é o tópico que garantirá a ativação de conhecimentos sociais discursivamente construídos. Visto como tópico discursivo tomado em cena na enunciação, o elemento conteúdo temático desencadeia múltiplos sentidos concernentes a outros enunciados que emergem no evento comunicativo.

Segundo o autor, para analisar o conteúdo temático é imprescindível levar em conta não só os aspectos linguísticos/textuais (escolhas lexicais, morfológicas, sintáticas, sequências tipológicas, etc.), mas também os aspectos enunciativos e discursivos (papel dos sujeitos,

série de acontecimentos sócio históricos, outros discursos que atravessam o discurso em construção, etc.). Em suma, para que se obtenha o devido entendimento do conteúdo temático é preciso recorrer à multiplicidade dos fatores linguísticos, textuais e discursivos que compõem o ato enunciativo.

Sabemos que, durante o evento conversacional, os interactantes procuram estabelecer um tópico discursivo, procurando garantir a atenção do outro. Ao analisar trechos da conversação digital, podemos perceber como esse elemento se comporta. Vejamos a Figura 13, que trata da conversação realizada pelo grupo A.



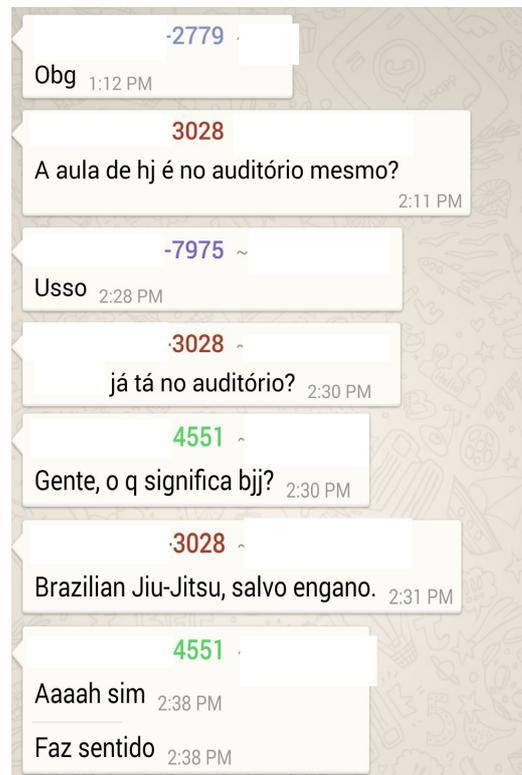


Figura 13 - Conversação do dia 17 de Fevereiro de 2014. (Grupo A)

Observamos que os participantes da conversação mudam com naturalidade<sup>7</sup> o tópico discursivo e que essa mudança tende a ocorrer de forma colaborativa, como na interação face a face. Marcuschi (2003, p.77) chama de conversação fluente aquela na qual a passagem de um tópico a outro ocorre com naturalidade, porém, apresenta os marcadores de introdução de tópico que têm a função de indicar a passagem para algo novo e afirma que essa passagem tem uma razão de ser e precisa ser notada.

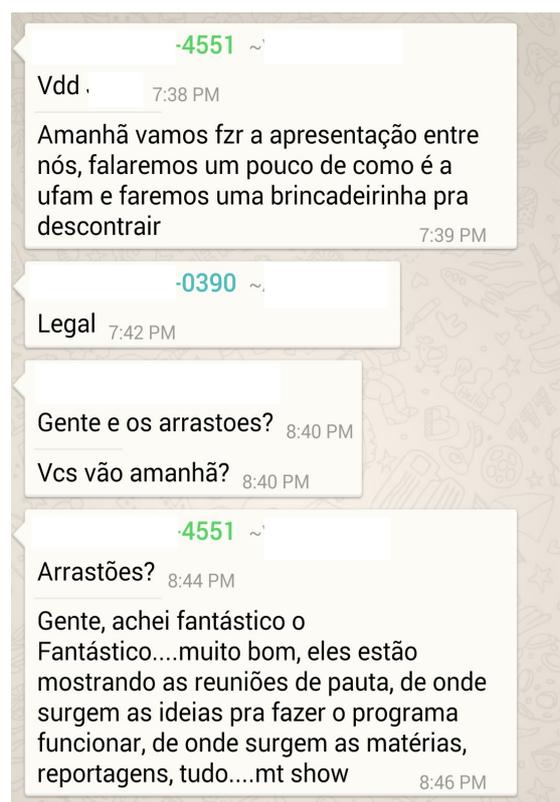
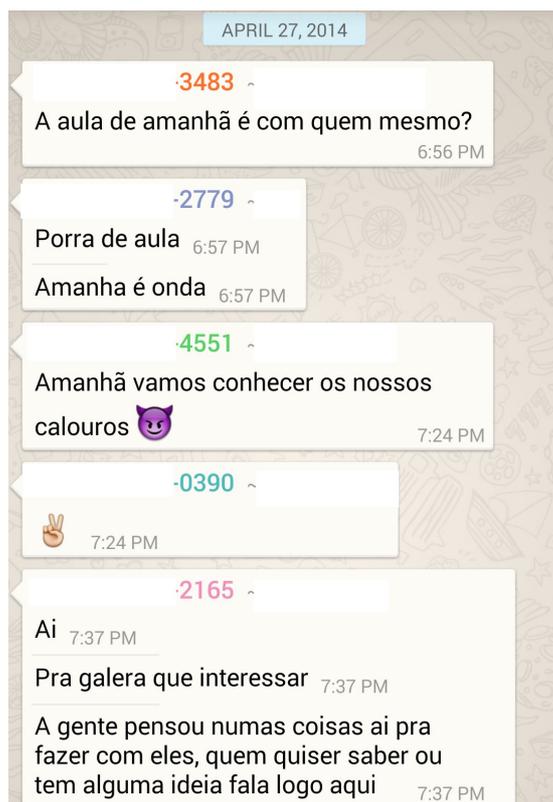
Na conversação, o tópico inicial pode ser entendido como “*antecipação de uma aula*”, sofrendo uma breve interrupção (mudança de tópico) de um outro participante, que busca uma informação ao perguntar sobre o “*número do telefone de alguém*”. Em seguida, o tópico inicial é retomado por um dos participantes, que escreve de forma a colaborar para a manutenção do tópico. Este tópico, então, chega ao fim, após outros participantes emitirem

<sup>7</sup> De forma diferente ao pensamento de Marcuschi (2003), em uma visão bakhtiniana não se pode falar em “naturalidade” na passagem de um tópico para outro, visto que para o autor, aquilo que é dito, é determinado pelas condições sociais e históricas que estabelecem o que é possível dizer discursivamente.

suas opiniões acerca da antecipação da aula. Momentos depois, inicia-se um novo tópico. Pergunta-se acerca da “*localização de um sebo no centro da cidade*”. Observamos que, a partir de então, o tópico discursivo vai passar por duas novas mudanças. Pergunta-se sobre o “*lugar onde ocorrerá uma aula*” e, por fim, a conversa é finalizada com outra pergunta acerca do “*significado da sigla “BJJ”*”.

Cumpramos destacarmos que as mudanças no tópico, além de ocorrerem de forma natural, são bem recebidas pelos outros participantes da conversa, que demonstram atenção aos novos tópicos e respondem aos questionamentos realizados.

Em outro trecho de conversação realizada pelo mesmo grupo, verificamos que, muitas vezes, o tópico discursivo passa por uma disputa entre os interlocutores, na qual mais de uma sugestão de tópico é lançada, como pode ser visto a seguir:



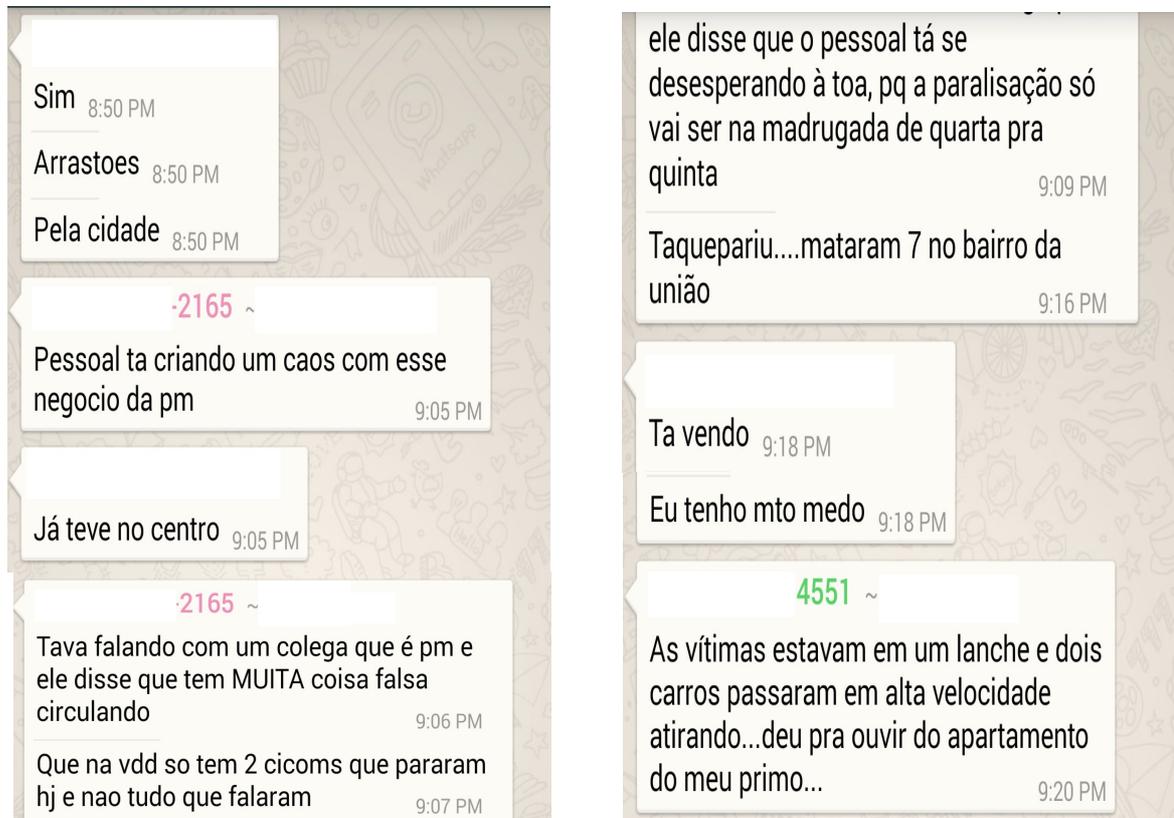


Figura 14 - Conversação do dia 27 de Abril de 2014. (Grupo A)

Ao analisar esse segmento de conversação, podemos perceber que o tópico inicial sofre uma disputa que gira em torno de três sugestões de tópicos diferentes. Um dos participantes da conversa inicia perguntando de quem será a “aula no outro dia”. Logo em seguida, porém, surge outro tópico discursivo, quando outro participante, não demonstrando atenção, argumenta que não terá aula, enfatizando a realização da “recepção aos calouros”. Os outros participantes acabam então por voltar sua atenção, ainda que por pouco tempo, para este tópico discursivo.

Logo depois, outro participante apresenta um novo tópico - “*ocorrência de arrastões na cidade*” - e este parece ser preterido em relação aos demais, visto que todos passam a conversar acerca dele. Surge também, nesse intervalo de tempo, uma outra tentativa de mudança de tópico acerca do “*funcionamento do programa de televisão chamado*

*Fantástico*”, porém, por não ter a atenção dos demais participantes da conversa, não segue em frente.

Isso nos leva a refletir acerca do motivo pelo qual alguns tópicos são eleitos em detrimento de outros. Marcuschi (2003, p. 77) citando Coulthard (1977) nos mostra que algumas coisas são “conversáveis” e outras não e que, entre as coisas conversáveis, algumas podem ser ditas a qualquer um e outras a poucos, algumas devem ser ditas logo e outras podem ser adiadas. Marcuschi (2003, p. 77) afirma que o mais importante é saber que só se estabelece e se mantém uma conversação se existe algo sobre o que conversar, nem que seja sobre futilidades ou sobre o tempo, e se isto é conversado.

Pode-se dizer, então, que a escolha do tópico discursivo esteja relacionada a sua relevância e ao contexto pragmático em que se desenvolve. Assim, no exemplo acima, o tópico discursivo “*ocorrência de arrastões na cidade*”, de alguma forma, considerando o momento e o contexto da conversa, apresentou maior relevância para o grupo de participantes e por essa razão teria sido eleito por ele.

Após analisar o tópico discursivo, elemento encontrado em conversações digitais, passaremos agora à análise dos turnos conversacionais.

### 3.3.3 Os turnos conversacionais

Segundo Marcuschi (2003), a tomada de turno é uma operação básica da conversação e o turno é um dos componentes centrais do modelo. Para ele, podemos entender o turno conversacional como aquilo que um falante faz ou diz enquanto tem a palavra, incluindo a possibilidade do silêncio. De acordo com o autor,

A regra básica da conversação é: fala um de cada vez. Pois, na medida em que nem todos falam ao mesmo tempo (em geral um espera o outro concluir) e um só não fala o tempo todo (os falantes se alternam), é sugestivo imaginar a distribuição de turnos entre os falantes como um fator disciplinador da atividade conversacional. Com isso, a tomada de turno pode ser vista como um mecanismo-chave para a organização estrutural da conversação, para a qual podemos imaginar o seguinte roteiro:

A: fala e pára;

B: toma a palavra, fala e pára;

A: retoma a palavra, fala e pára;

B: volta a falar e pára. ... (MARCUSCHI, 2003, p. 19)

Modesto (2011) nos mostra que na conversação digital existe o ato de fala, mas este não pode ser considerado um “turno” no sentido tradicionalmente encontrado porque a regra

*fala um de cada vez* nem sempre se aplica. Apesar de em alguns casos poder até ocorrer com frequência, há casos em que o interlocutor projeta diversos enunciados do tipo questionamento, assertivas, entre outros, e o leitor/interlocutor vai respondendo na sequência em que aparecem, não havendo um controle sobre o “turno” de um ou de outro interlocutor.

Dessa maneira, os interlocutores emitem perguntas, respostas e comentários a todo instante, não esperando necessariamente por uma interação, ou uma resposta, para que continue a progressão do tópico. Falam, emitem opiniões, fazem gracejos, respondem e lançam novos tópicos ao longo do evento, violando a noção tradicional de turno de “falar um de cada vez”.

Hilgert (2000, p. 29-30), ao analisar a conversação na internet focalizando especificamente o chamado “bate-papo” ou “chat”, afirma que se na comunicação face a face os interlocutores se alternam com frequência, na comunicação na internet, essa alternância ocorre com mais frequência ainda. O autor afirma que, nos *chats*, os turnos são predominantemente muito curtos, sendo raros os que vão além de meia ou, no máximo, de uma linha no monitor. Além disso, Hilgert (2000) mostra que a prática de um só falante por vez é uma norma compulsória no que diz respeito aos *chats*, pois somente quando o enunciado aparece no monitor do “ouvinte”, este saberá que está concluído o turno de seu interlocutor e que caberá agora a ele assumir a função de “falante”. E, assim, alternadamente. O autor também afirma que, na comunicação na internet por meio de *chats*, a sobreposição de falas inexistente.

De acordo com Modesto (2011), em seu estudo acerca das conversações digitais do programa MSN Messenger, um dos principais fenômenos que distinguem a conversação face a face da conversação digital, em termos de estrutura interacional, é a noção de turno. Para ele, a regra “fala um de cada vez”, considerada por Marcuschi como o principal mecanismo da conversação, não se fundamenta no plano virtual, pois em interações deste tipo os atos de fala não seguem o padrão de conversação A-B-A-B. Não temos neste tipo de conversação uma alternância nos papéis de ouvinte e falante, ao contrário, o que percebemos são os interlocutores interagindo de forma simultânea. Vejamos então a Figura 15, que apresenta uma conversação realizada no aplicativo de mensagens instantâneas para telefones celulares *WhatsApp*, promovida pelo grupo A.



Figura 15 - Conversação do dia 05 de Maio de 2014. (Grupo A)

Podemos observar que inicialmente a conversa segue apresentando uma organização natural, uma pergunta, e, logo em seguida, uma resposta. Mais na frente, porém, verificamos uma sobreposição dos atos de fala. O participante 1 (administradora do grupo) lança diversos “turnos” ao mesmo tempo, sem esperar resposta de outro participante. Fala que o trânsito encontra-se parado, pergunta se houve algum acidente e relata sua indignação por ainda encontrar-se “presa” no congestionamento. O participante 2, no entanto, demonstra ignorar o ato de fala do participante 1, insistindo em sua pergunta inicial sobre a chegada do professor em sala de aula.

A sobreposição de atos de fala, como podemos perceber também através do registro de horário da conversação, deixa evidente que os participantes digitaram suas interações quase ou ao mesmo tempo, sem esperar pelas respostas de seu par. Assim, às 7:55, o participante 1 escreve “*Ta tudo parado o trânsito*”. No mesmo instante, o participante 2 escreve “*Qual prof é hoje?*” Em seguida, às 7:56, o participante 1 retoma o tópico escrevendo “*Teve algum acidente?*”

Outro trecho no qual observamos a sobreposição de atos de fala, comum na conversação via *WhatsApp*, é o apresentado na figura a seguir.



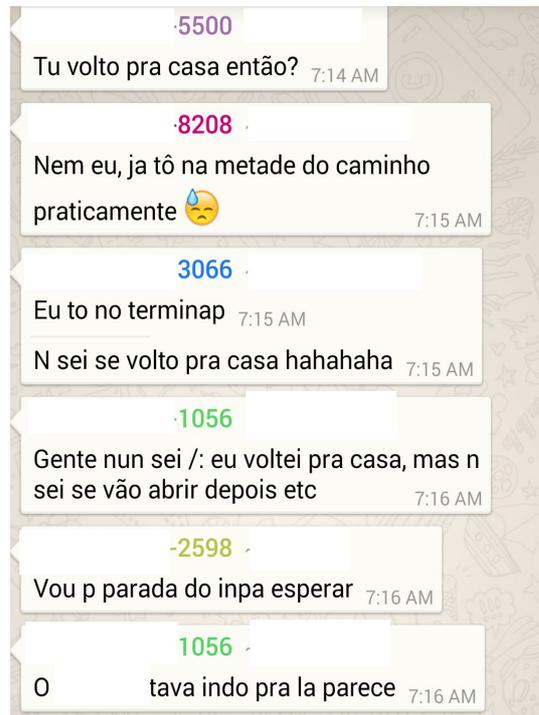


Figura 16: Conversação do dia 12 de Maio de 2014. (Grupo B)

A Figura 16 também nos mostra que os participantes digitaram suas interações quase ou ao mesmo tempo, sem esperar pelas respostas de seu par. Observamos a ocorrência da sobreposição por diversas vezes, às 7:12, às 7:14, às 7:15 e às 7:16. Verificamos, portanto, que a regra básica da conversação “fala um de cada vez” demonstra não se aplicar ao contexto virtual da telefonia móvel. Os papéis de falante/digitador e ouvinte/leitor apresentam uma dinâmica diferente da que geralmente ocorre na conversação face a face.

Na conversação face a face convencional, na qual usamos a voz como canal e os interlocutores não podem sobrepor seus atos de fala, não seria possível compreender as diversas mensagens simultaneamente, causando, então, um caos conversacional e eliminando a centração, elemento importante para a organização conversacional. De maneira diferente, no contexto digital, o canal traz uma concepção escrita, permitindo fazer diversas enunciações em tempo real e esperar que nosso interlocutor, ao lê-las, vá respondendo e interagindo ao passo que vai respondendo, e, ao mesmo tempo, coloque novas propostas de interação, novos tópicos. Passaremos agora a análise das conversações a seguir, nas quais encontramos aspectos importantes acerca das sequências conversacionais.

### 3.3.4 As sequências conversacionais

Bakhtin (1992a) nos mostra que todo enunciado - desde a breve réplica (monolexêmica) até o romance ou o tratado científico - comporta um começo absoluto e um fim absoluto: antes de seu início, há os enunciados dos outros, depois de seu fim, há os enunciados-respostas dos outros (ainda que seja como uma compreensão responsiva ativa muda ou como um ato-resposta baseado em determinada compreensão).

O locutor termina seu enunciado para passar a palavra ao outro ou para dar lugar à compreensão responsiva ativa do outro. Dessa forma, o enunciado não é uma unidade convencional, mas uma unidade real, estritamente delimitada pela alternância dos sujeitos falantes, e que termina por uma transferência da palavra ao outro, por algo como um mudo “dixi” percebido pelo ouvinte, como sinal de que o locutor terminou. (BAKHTIN, 1992a)

Segundo o autor,

É no diálogo real que esta alternância dos sujeitos falantes é observada de modo mais direto e evidente; os enunciados dos interlocutores (parceiros do diálogo), a que chamamos de réplicas, alternam-se regularmente nele. O diálogo, por sua clareza e simplicidade, é a forma clássica da comunicação verbal. Cada réplica, por mais breve e fragmentária que seja, possui um acabamento específico que expressa a posição do locutor, sendo possível responder, sendo possível tomar, com relação a essa réplica, uma posição responsiva. Ao mesmo tempo, as réplicas são ligadas umas às outras. Ora, a relação que se estabelece entre as réplicas do diálogo — relações de pergunta-resposta, asserção-objeção, afirmação-consentimento, oferecimento-aceitação, ordem-execução, etc. — é impossível entre as unidades da língua (entre as palavras e as orações), tanto no sistema da língua (no eixo vertical), quanto no interior do enunciado (no eixo horizontal). Esta relação específica que liga as réplicas do diálogo é apenas uma variante da relação específica que liga enunciados completos durante o processo da comunicação verbal. Esta relação só é possível entre enunciados provenientes de diferentes sujeitos falantes. Pressupõe o outro (em relação ao locutor) membro da comunicação verbal. (BAKHTIN, 1992a, p.294)

Temos em Marcuschi (2003, p. 34) que a conversação consiste normalmente numa série de turnos alternados, que compõem sequências em movimentos coordenados e cooperativos. Algumas dessas sequências são altamente padronizadas quanto a sua estruturação, de forma que os pares conversacionais normalmente são conhecidos como:

1. pergunta-resposta;
2. ordem-execução;
3. convite-aceitação/recusa;
4. cumprimento-cumprimento;
5. xingamento-defesa/revide;

6. acusação-defesa/justificativa;
7. pedido de desculpa-perdão.

Como podemos verificar na Figura 17, no que diz respeito às sequências conversacionais, a conversação digital obedece basicamente a um sistema de turnos do tipo pergunta-resposta, podendo haver também outros tipos de pares conversacionais, porém, menos frequentes.

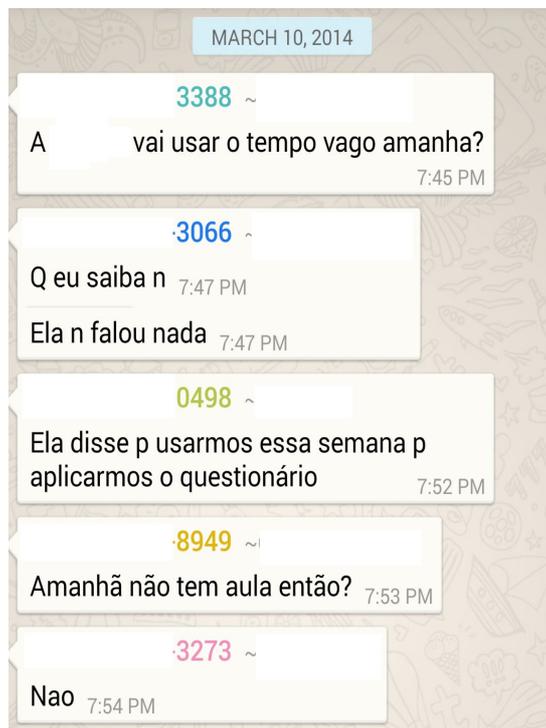


Figura 17 - Conversação do dia 10 de Março de 2014. (Grupo B)

Em nossa análise encontramos também um trecho de conversação que acreditamos ser caracterizado por pares conversacionais de convite-aceitação/recusa, muito comum nas conversações digitais, que apresentamos a seguir.

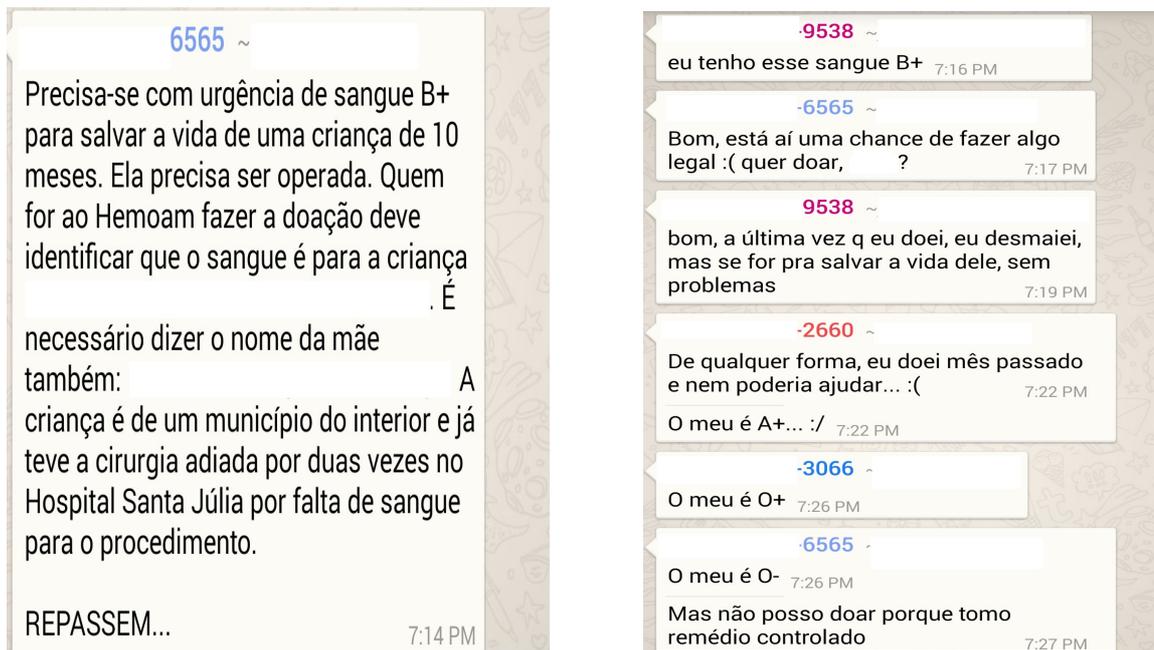


Figura 18 - Conversação do dia 17 de Fevereiro de 2014. (Grupo B)

Neste caso, existe um convite para doar sangue para salvar a vida de uma criança, que é apresentado inicialmente como uma notícia, possuindo caráter informativo. Este convite acaba por ser estendido a todos do grupo, que passam a responder se o aceitarão ou recusarão e a justificar a recusa. Podemos verificar que esse tipo de organização sequencial, que se assemelha a uma convocação, é muito comum na conversação digital pois cumpre a uma das funções dos grupos em aplicativos de mensagens instantâneas como o *WhatsApp*. Como rápido e eficiente veículo de transmissão de informações, no *WhatsApp*, os participantes aproveitam os grupos para divulgar eventos, repassar notícias e informações de utilidade pública. Faz-se necessário destacar que esse tipo de organização sequencial não se mostrava comum em conversas no MSN Messenger, por exemplo. Passemos às conversações apresentadas a seguir, na qual encontramos dois trechos de conversação que demonstram a atividade de reformulação (correção) na conversação digital.

### 3.3.5 A atividade de reformulação (correção) em ambientes virtuais

Há momentos durante o processo interacional nos quais o participante precisa readequar seus atos enunciativos, no plano do material linguístico utilizado, uma vez que o

jogo interacional exige, por algum motivo, geralmente porque utilizou um termo ou expressão considerada inapropriada para o que pretendia dizer. Esse processo de reconstrução da sequência discursiva recebe o nome de correção ou reparo.

Segundo Marcuschi (2003, p. 28), ao escrevermos, dispomos de mais tempo que na conversação, pois podemos facilmente voltar atrás e corrigir os equívocos, de forma que o leitor final recebe apenas a versão final. Na conversação, como o tempo é real, tudo que se fizer é definitivo. São utilizados, então, os recursos de correção. Corrigimos a nós mesmos ou aos parceiros, fazendo reparos sintáticos, lexicais, fonéticos, semânticos ou pragmáticos. Esse processo é apresentado pelo autor como mecanismo de correção, funcionando também como processo de edição ou auto-edição conversacional e contribui para organizar a conversação localmente.

Barros (1993, p.136) afirma que “a correção é (...) um procedimento de reelaboração do discurso que visa a consertar seus erros. O ‘erro’ deve ser entendido como uma escolha do falante – lexical, sintática, prosódica, de organização textual ou conversacional...” Sua função é formular ou reformular melhor um segmento maior ou menor do texto produzido, para sanar problemas, localizados pelo próprio falante ou pelo interlocutor (BARROS, 1993, p.98).

Marcuschi (2003, p. 29), citando o estudo realizado por E. E. Schegloff, G. Jefferson e H. Sacks (1977) acerca das correções, estabelece a seguinte tipologia geral para o mecanismo da correção:

- a) autocorreção auto-iniciada: é a correção feita pelo próprio falante logo após a falha;
- b) autocorreção iniciada pelo outro: é a correção feita pelo falante, mas estimulada pelo seu parceiro ou por outro;
- c) correção pelo outro e auto-iniciada: o falante inicia a correção, mas quem a faz é o parceiro;
- d) correção pelo outro e iniciada pelo outro: o falante comete a falha e quem a corrige é o parceiro.

Vejamos esse primeiro trecho de conversação, realizada pelo grupo A.



Figura 19 - Conversação do dia 16 de Fevereiro de 2014. (Grupo A)

Nesta primeira conversação podemos verificar que o erro de grafia é logo em seguida corrigido pelo próprio participante através do uso do sinal de pontuação do asterisco e da reformulação da palavra, agora escrita corretamente “*entã* - *então*”. Nota-se que fazer uso de um asterisco é característica comum e evidente da correção na conversação digital, sendo uma forma bastante utilizada atualmente no *WhatsApp Messenger*, bem como nas conversações anteriormente realizadas no *MSN Messenger*.

Em uma segunda conversação, apresentada na Figura 20, verificamos que o participante comete um erro ao não concluir sua mensagem e, ao perceber isso, e acreditando que possa causar incompreensão de sua mensagem pelos demais participantes, avisa aos demais participantes para desconsiderar sua mensagem “*Vish. Ignorem a primeira msg*”. e apresenta novamente sua mensagem.

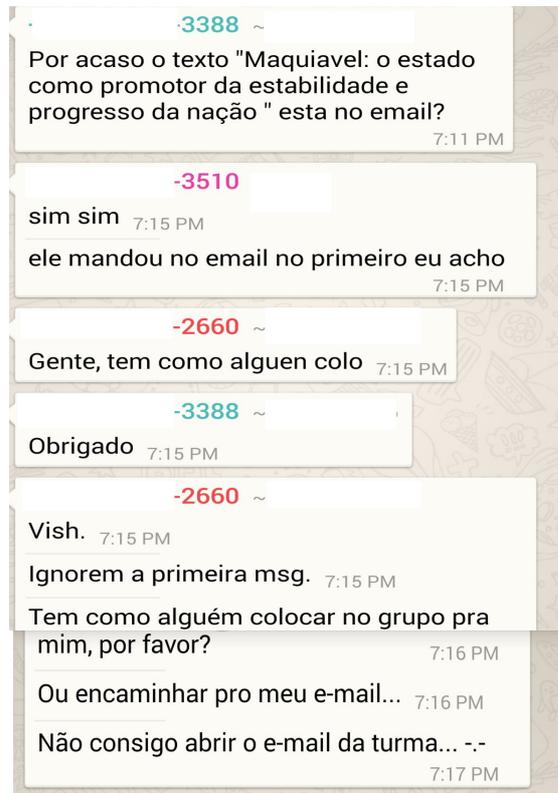
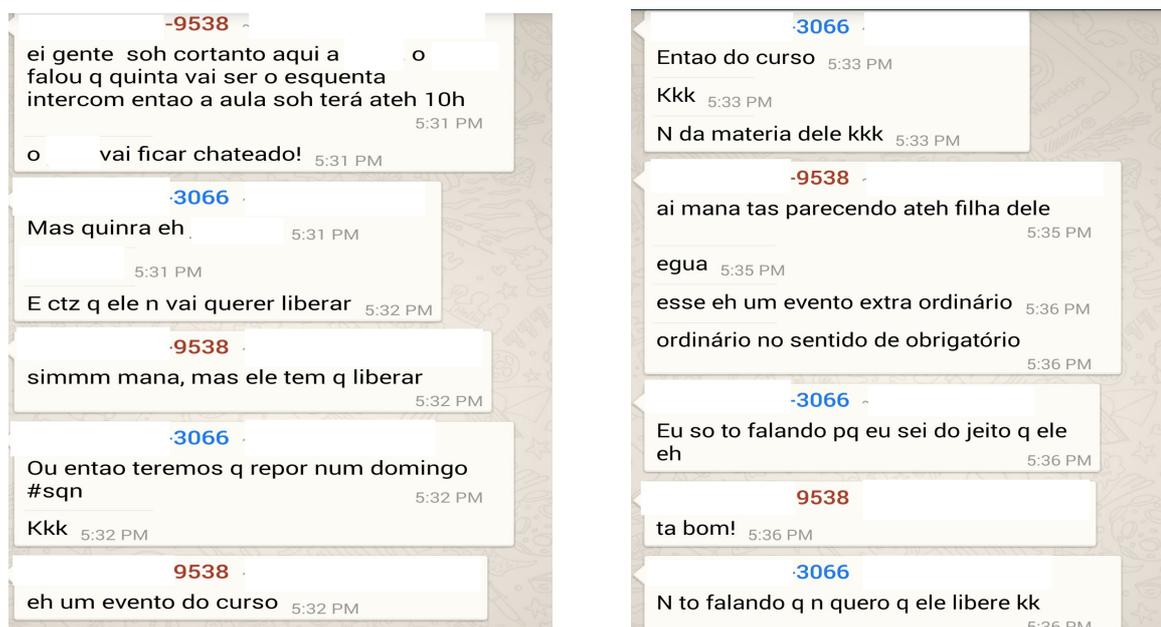


Figura 20 - Conversação do dia 19 de Fevereiro de 2014. (Grupo B)

Observamos também uma conversação na qual parece haver uma má interpretação no que diz respeito à “fala” de um dos participantes, como pode ser verificado na Figura 21 a seguir.



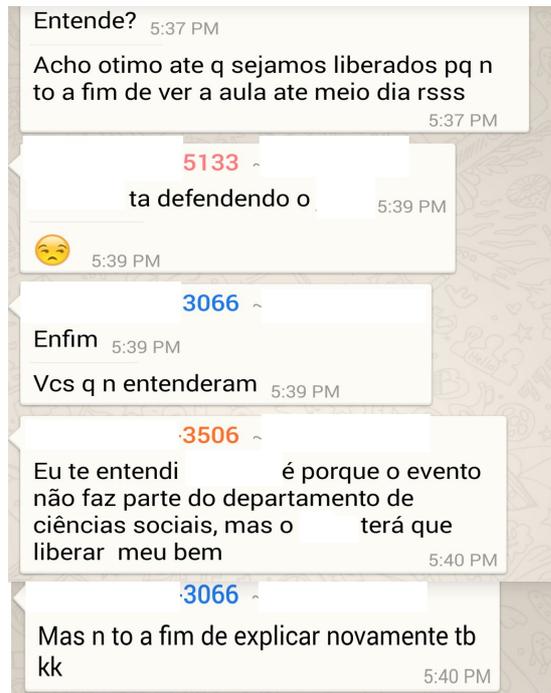


Figura 21: Conversação do dia 28 de Fevereiro de 2014. (Grupo B)

As mensagens evidenciam que há um embate de opinião/posicionamento entre dois participantes em relação à liberação da turma para participar de um evento do curso. Ao perceber o efeito que sua mensagem causou, o participante que julga ter sido mal interpretado procura logo “desfazer o mal entendido” quando afirma: “*N to falando que n quero que ele libere. kk Entende? Acho otimo ate q sejamos liberados porque n to a fim de ver a aula ate meio dia rsss*”. Mais a frente continua: “*Enfim. Vcs que n entenderam. Mas n to a fim de explicar novamente tb. Kk*”. Verificamos também o uso de risadinhas<sup>8</sup> (*kk*) durante a reformulação da mensagem, o que demonstra ser uma estratégia de abrandamento da linguagem.

Na figura a seguir (Figura 22), podemos encontrar outro trecho acerca da estratégia de reformulação.

8 Para mais detalhes acerca do uso de risadinhas como estratégia de abrandamento/atenuação da linguagem, conferir seção 3.3.6 acerca da Polidez.



Figura 22: Conversação do dia 28 de Abril de 2014. (Grupo B)

Podemos perceber no enunciado “*Explicar as paradas, entendi tudo*”, que um dos participantes da conversação afirma, através do recurso da ironia<sup>9</sup>, não ter entendido a colocação do outro colega. Logo em seguida, vemos a resposta a dúvida dele através da reformulação do enunciado: “*Explicou as atividades que ele vai passar rpz*”.

Faz-se necessário destacar que, apesar de as falhas ortográficas muitas vezes não prejudicarem a compreensão do enunciado como um todo, a correção é feita, pois desvios ortográficos podem ser estigmatizados socialmente, podendo inclusive denunciar falta de cultura letrada do locutor. Prossigamos nosso estudo, analisando os trechos a seguir no qual encontramos a presença da polidez na conversação digital.

9 Tomamos como definição para ironia, segundo Kierkegaard (1991), “a figura do discurso retórico cuja característica está em se dizer o contrário do que se pensa. (...) A forma mais corrente de ironia consiste em dizermos num tom sério o que contudo não é pensado seriamente. A outra forma, em que a gente brincando diz em tom de brincadeira algo que se pensa a sério, ocorre raramente”. (KIERKEGAARD, 1991, p. 215-216)

### 3.3.6 Polidez: o emprego de *emoticons*, risadinhas e outras estratégias para a preservação de *face* nas interações via *WhatsApp*

O princípio da polidez está associado aos processos de elaboração da *face* (autoimagem pública dos indivíduos) e é oriundo dos trabalhos sobre *face* de Erving Goffman. Wilson (2012, p. 97) citando Holanda (1995) afirma que a polidez:

É, de algum modo, organização da defesa ante a sociedade. Detém-se na parte exterior, epidérmica do indivíduo, podendo mesmo servir, quando necessário, de peça de resistência. Equivale a um disfarce que permitirá a cada qual preservar inatas sua sensibilidade e suas emoções.

Segundo os estudiosos da polidez, as pessoas tendem a cooperar entre si para manter a *face* na interação, de forma a assegurar a autoimagem de todos os participantes. Goffman (2011) introduz a noção de *face* como “o valor social positivo que uma pessoa reclama para si mesma através daquilo que os outros presumem ser a linha por ela tomada durante um contato específico”. *Face* é, segundo o autor, “uma imagem do 'eu' delineada em termos de atributos sociais aprovados”. (GOFFMAN, 2011, p. 13-14). Neste sentido, haveria sempre um esforço por parte das pessoas em prol da preservação da *face*, tornando-se, então, condição da interação.

Wilson (2012, p.100), citando Brown e Levinson (1987), toma o conceito de *face* como autoimagem pública que qualquer indivíduo reclama para si. O autor apresenta dois tipos de *face*: *face negativa* (reivindicação básica para a privacidade e a preservação social, isto é, o desejo de não imposição) que corresponde à polidez negativa, e *face positiva* (autoimagem positiva incluindo o desejo de ser apreciado e aprovado), correspondendo à polidez positiva.

Ao citar Leech (1983), Wilson (2012, p. 102) afirma que o julgamento de um indivíduo quanto à polidez ou falta de polidez é possível somente com base nas normas de um grupo social. Dessa forma, o autor estabelece algumas máximas de polidez. São elas: máxima do tato (minimização do custo do outro e maximização do benefício do outro), máxima da generosidade (minimização do benefício de si próprio e maximização do custo a si próprio), máxima da aprovação (minimização da aprovação do outro e maximização da honra do outro), máxima da modéstia (minimização de seu orgulho e sua vaidade e maximização de sua modéstia), máxima da concordância (minimização da desavença entre as pessoas e

maximização da concordância entre as pessoas) e máxima da simpatia (minimização da antipatia e maximização da simpatia). Para Kerbrat-Orecchioni (2006), “a polidez é um conjunto de procedimentos que o falante utiliza para poupar ou valorizar seu parceiro de interação” (KERBRAT-ORECCHIONI, 2006, p.94). Segundo a autora, no exercício da polidez há um estado de equilíbrio muito sutil e muito fino para se proteger sem ferir o outro. E é sobre esse equilíbrio sutil que repousa o funcionamento harmonioso da interação.

Reduzir ao máximo possível os antagonismos potenciais entre os interactantes, desarticular, ao menos, parcialmente, os conflitos que ameaçam surgir a qualquer instante do desenvolvimento da interação: essa a finalidade profunda da polidez, a qual podemos definir como uma violência feita à violência. Conforme a etimologia da palavra, a polidez tem a função de arredondar os ângulos e “polir” as engrenagens da máquina conversacional, a fim de preservar seus usuários de graves lesões. (KERBRAT-ORECCHIONI, 2006, p.101)

Podemos observar que as teorias da polidez estabelecem um ideal de conduta humana centrado na cooperação e que todo o princípio estabelecido por Leech (1983) está orientado em direção ao bem-estar do outro. Nas conversações digitais, observamos que os interlocutores estão frequentemente preocupados em manter as faces em equilíbrio, mesmo quando, aparentemente, um ato de possível ameaça é instaurado. Assim, sinais do tipo *kkkkk*, *rsrsrs* e *ahuahuah* costumam aparecer diversas vezes nas conversações digitais, como formas de atenuação ou abrandamento, como nos mostra a Figura 23.

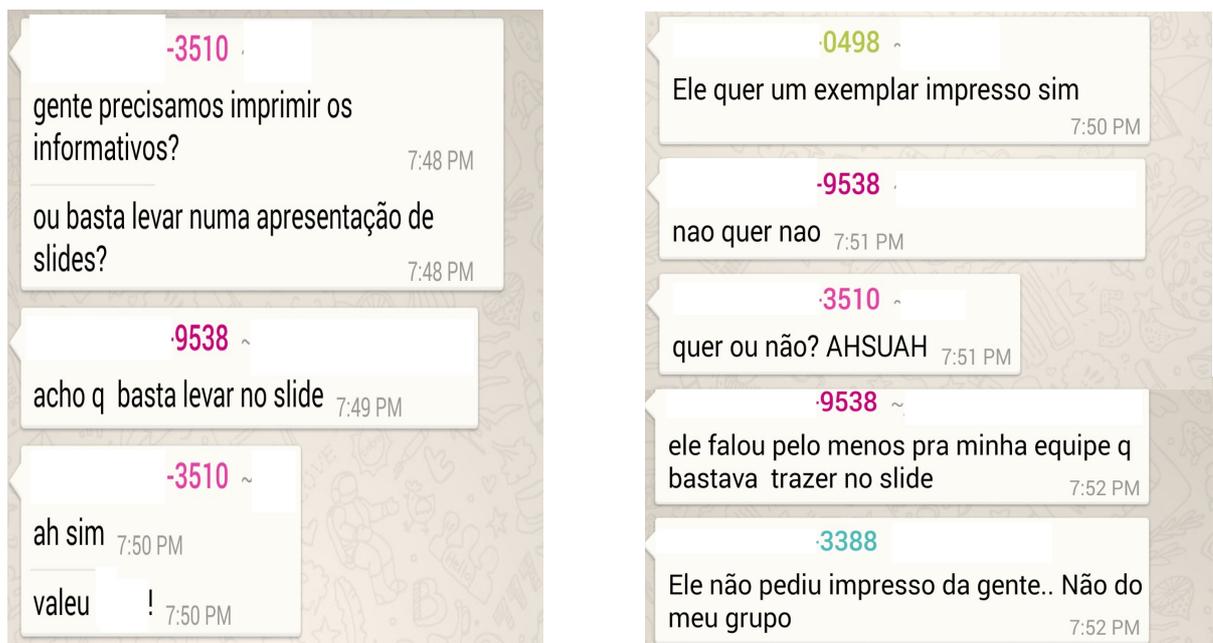


Figura 23 - Conversação do dia 24 de Fevereiro de 2014. (Grupo B)

Nesta conversa, um dos participantes deseja saber se é necessário imprimir os informativos referente a um trabalho em grupo. Como não há um consenso entre os demais participantes da necessidade de imprimi-los, o participante que já havia feito a pergunta, o faz novamente demonstrando certa impaciência quando pergunta “*quer ou não? AHSUAH*”. Neste enunciado podemos perceber o uso das risadinhas como estratégia para manter a face em equilíbrio.

É interessante observar que parece haver uma diferenciação na forma em que os interlocutores utilizam para expressar suas risadas. Cada um tem a sua maneira de expressar que achou algo engraçado durante uma conversa no *WhatsApp*, de maneira que a expressão que é utilizada para escrever as gargalhadas pode dizer muita coisa sobre a personalidade.

Ao observar algumas conversas no *WhatsApp*, pude verificar uma espécie de grau de intensidade nessas risadas. Assim, a risada “rsrsrs” significa normalmente uma risadinha discreta, de canto da boca. É considerada por muitos como um sorriso “seco”. A risada “kkkkk”, por sua vez, exprime uma risada de tom mais intenso, é como rir muito de uma piada, mostra que o humor desencadeado pela situação produziu um efeito realmente divertido, de longa duração. A risada “hehe” demonstra uma risada mais contida, tímida. Há também a risada “huahauhauahauhau”, na qual o interlocutor por preguiça ou pressa não deseja pensar em uma maneira correta pra rir e apenas sai apertando várias teclas. Outras variações desse tipo de risada são a “oaopskaposkaposkaposkapsoak” e a “ashauhsashuasha”, sendo essas atribuídas a pessoas mais “moderninhas”. A risada “hihihihihihi” corresponde a uma risadinha sapeca e marota de quando alguém está se dando bem ou rindo de outra pessoa, mas quer parecer recatada e inofensiva. A risada “hahahaha” é considerada a risada utilizada por pessoas normais. Afinal, a sonoridade da palavra “hahaha” mostra que ela é a que mais se assemelha, de fato, à maneira como as pessoas dão gargalhadas na vida real.

Cumpramos destacar que diferentemente de outras interações, nas quais os usuários muitas vezes são anônimos e, portanto, constroem a sua identidade segundo os seus interesses comunicativos, no ambiente virtual das conversações em grupo via *WhatsApp* os sujeitos já se conhecem e interagem dentro e fora do ambiente virtual, tratando-se de sujeitos reais, porém “virtualizados”. Neste sentido, não observamos estratégias voltadas à construção da face, apenas para a sua manutenção ou preservação.



Apresentamos a seguir dois trechos nos quais encontramos o uso de *emoticons*, estratégia bastante utilizada também com a finalidade de preservação da face.

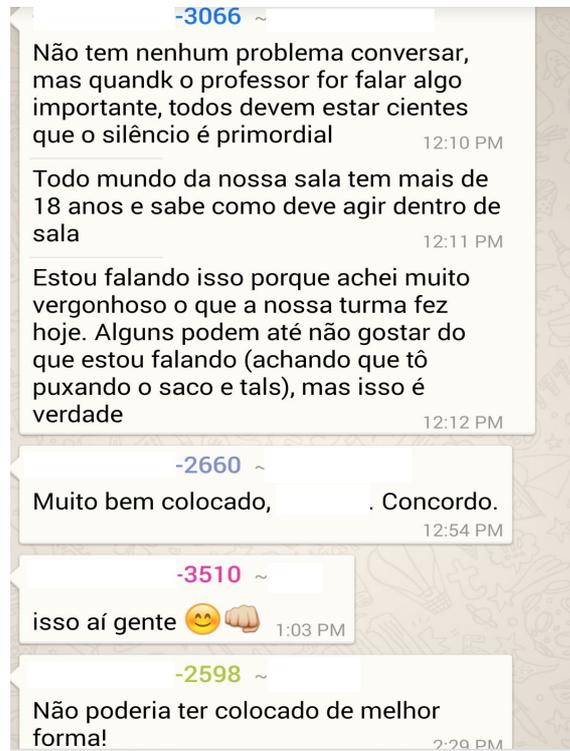


Figura 25 - Conversação do dia 26 de Maio de 2014. (Grupo B)

Na Figura 25, a conversação demonstra ter atingido um ar mais sério dado o discurso de um dos participantes, que faz uma crítica à atitude da turma ao não fazer silêncio durante à aula de um professor que falava de algo importante. Após essa “fala”, os demais participantes expressam suas opiniões sobre o que ocorrido e um deles escreve “*isso aí gente*”, concordando com aquele que realizou a crítica, mas em seguida utiliza-se do *emoticon* da carinha com vergonha ou tímida e o de uma mão fechada/soco, que expressam preservação da face.



Figura 26 - Conversação do dia 03 de Junho de 2014. (Grupo B)

Nesta segunda conversação (Figura 26), novamente percebemos o uso do *emoticon* da carinha com vergonha ou tímida quando o participante demonstra estar feliz com o novo prazo para a entrega da resenha.

Uma das formas comuns de expressar a polidez nas conversações via *WhatsApp* refere-se ao uso da ironia, uma espécie de brincadeira que busca deixar o(s) outro(s) participante(s) mais à vontade. Ao utilizar este recurso, o “falante” demonstra sua simpatia em relação ao “ouvinte”. Vejamos um trecho a seguir no qual ocorre o uso dessa estratégia de preservação de face.



Figura 27: Conversação do dia 12 de Março de 2014. (Grupo B)

Como podemos observar, quando uma das participantes (que foi vista dando uma entrevista na televisão) pergunta se está bonita, outro participante responde “*Ta feia como sempre hahahahahah*”, demonstrando a seguir tratar-se de uma brincadeira.

Concluimos aqui nossa análise acerca de como se configuram os elementos essenciais que permitem a interação verbal nas conversações digitais. Apresentamos a seguir um quadro resumo com os principais resultados encontrados nas análises empreendidas na pesquisa. Cumpre destacarmos que os resultados encontrados não nos permitem afirmar que estes sejam representativos da escrita em dispositivos móveis de forma geral, porém os tomaremos como resultados situados, dadas as especificidades de material e dos sujeitos investigados, considerando a faixa etária, suas relações de amizade e o contexto acadêmico-científico que perpassam suas interações.

Tópico discursivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• As conversações digitais são “fluentes” com mudanças no tópico acontecendo de forma natural e colaborativa; (Figura 13)</li> <li>• O tópico discursivo passa por uma disputa entre os interlocutores na qual alguns tópicos são eleitos em detrimento de outros, estando a escolha do tópico discursivo relacionada a sua relevância e ao contexto pragmático em que se desenvolve. (Figura 14)</li> </ul>
Turnos conversacionais	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Os papéis de falante/digitador e ouvinte/leitor apresentam uma dinâmica diferente da que geralmente ocorre na conversação face a face. A regra básica da conversação “fala um de cada vez” demonstra não se aplicar ao contexto virtual da telefonia móvel. É comum a presença da sobreposição de atos de fala nas conversações em grupo. (Figuras 15 e 16)</li> </ul>
Sequências conversacionais	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A conversação digital obedece basicamente a um sistema de turnos do tipo pergunta-resposta, podendo haver também outros tipos de pares conversacionais, porém menos frequentes; (Figura 17)</li> <li>• Há um tipo de organização sequencial muito comum que se assemelha a uma “convocação”, usado para divulgar eventos, repassar notícias e informações de utilidade pública. (Figura 18)</li> </ul>
Atividade de reformulação (correção)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O uso do asterisco é característica comum e evidente da correção na conversação digital; (Figura 19)</li> <li>• Apesar de as falhas ortográficas muitas vezes não prejudicarem a compreensão do enunciado como um todo, a correção é feita, pois desvios ortográficos podem ser estigmatizados socialmente. (Figuras 20-22)</li> </ul>
Polidez	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nas conversações digitais, observamos que as “risadinhas” e os “<i>emoticons</i>” são</li> </ul>

	<p>usados como formas de atenuação ou abrandamento quando, aparentemente, os interactantes estão diante de um ato de possível ameaça da preservação da face; (Figuras 23-26)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Parece haver uma diferenciação na forma em que os interlocutores utilizam para expressar suas risadas. Cada um tem a sua maneira de expressar que achou algo engraçado durante uma conversa no <i>WhatsApp</i>, de maneira que a expressão que é utilizada para escrever as gargalhadas pode dizer muita coisa sobre a personalidade; (Figuras 23 e 24)</li> <li>• Os participantes estão a todo momento buscando manter uma autoimagem positiva incluindo o desejo de ser apreciado e aprovado. Dessa forma, é comum o uso da ironia, uma espécie de brincadeira que busca deixar o(s) outro(s) participante(s) mais à vontade durante a conversação. (Figura 27)</li> </ul>
--	---

Quadro 2 - Resultados da análise das conversações digitais

Desse modo, ao analisar a conversação através da escrita oriunda do uso de aplicativos de mensagens instantâneas em telefones celulares, e, ao empreender uma análise comparativa com a interação face a face, percebemos que alguns elementos essenciais que permitem a interação verbal podem ser usados de igual modo nos dois meios, havendo, contudo, algumas estratégias conversacionais próprias do meio digital.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho teve como objetivo analisar o processo de interação que ocorre através da escrita que emerge da utilização da tecnologia móvel, sobretudo dos aparelhos celulares.

A pesquisa mostrou que, de fato, uma nova perspectiva de uso da escrita está se criando nos telefones celulares. Um mundo bastante complexo está surgindo no qual se modificam a linguagem e, principalmente, a natureza das atividades interativas e cognitivas pelas novas formas de uso da linguagem. A emergência do ciberespaço parece ter um efeito tão radical sobre a pragmática das comunicações como teve em seu tempo a invenção da escrita. As pessoas usam e acabam incorporando tal linguagem para interagir socialmente. Afinal, nossa natureza social simplesmente não permite que escapemos à interação.

Observamos que os usuários de telefone celular praticam formas subjetivas no envio de suas mensagens. Linguagens singulares, repletas de signos embutidos nas palavras, onde somente os envolvidos entendem as suas criptografias criadas, a partir de suas percepções. As mudanças que ocorrem nesse processo apontam para o caráter sociointeracionista da linguagem, uma vez que este entende a língua como dialógica e interacional. Nesse sentido, o sociointeracionismo, ao considerar a presença do outro, indica que a língua não é um ato individual, uma vez que quando falamos ou escrevemos dirigimo-nos a interlocutores concretos que também estabelecem uma relação dialógica com o mundo. São exatamente esses interlocutores que por meio da interação modificam a escrita dando a ela novos signos e significados.

Com o advento da tecnologia móvel, verificamos o surgimento de novas formas de conversação. Trata-se de uma conversação que se apresenta em uma linha tênue entre fala e escrita, pois estamos diante de um “texto falado por escrito”. Dessa forma, neste trabalho nossa análise foi pautada nos elementos essenciais que permitem a interação verbal, através da análise da estrutura organizacional. Verificou-se, então, o tópico discursivo, o turno conversacional, as sequências conversacionais, a atividade de reformulação (correção) e a polidez, buscando semelhanças e diferenças entre os usos das estratégias nos dois planos, real e digital, face a face e virtual.

Percebemos que alguns elementos essenciais que permitem a interação verbal podem ser usados de igual modo nos dois meios, havendo, contudo, algumas estratégias conversacionais próprias do meio digital.

Acerca do tópico discursivo, verificamos a importância da centração na conversação digital. Os interactantes procuram estabelecer um tópico discursivo, buscando garantir a atenção do outro. Mudam com naturalidade o tópico discursivo, porém, essa mudança tende a ocorrer de forma colaborativa, como na interação face a face. A escolha do tópico discursivo, então, demonstra estar relacionada a sua relevância e ao contexto pragmático em que se desenvolve.

Acerca dos turnos conversacionais, postulamos que, de maneira diferente da que temos na interação face a face, na conversação digital, a principal regra da alternância de turnos - fala um de cada vez – não se aplica, pois não temos neste tipo de conversação uma alternância nos papéis de ouvinte e falante, ao contrário, o que percebemos são os interlocutores interagindo de forma simultânea. Da mesma forma, a sobreposição de falas nesse contexto é comum, considerando que os participantes, muitas vezes, digitam suas interações quase ou ao mesmo tempo, sem esperar pelas respostas de seu par.

Quanto às sequências conversacionais, percebemos que os pares conversacionais normalmente obedecem à forma de pergunta-resposta, podendo também haver outros tipos de pares. Apresentamos também um tipo de par conversacional, próprio da interação digital, que se assemelha ao par convite-aceitação/recusa, contudo remete a uma situação de convocação. Nele, os participantes aproveitam os grupos para divulgar eventos, repassar notícias e informações de utilidade pública, valendo-se da rapidez e eficiência do veículo de transmissão de informações que o *WhatsApp* representa.

A atividade de reformulação (correção) que também é comum na interação face a face, normalmente é realizada na conversação digital por meio do uso de um asterisco. Também observamos que, apesar de as falhas ortográficas muitas vezes não prejudicarem a compreensão do enunciado como um todo, a correção é feita, pois os participantes entendem que desvios ortográficos podem ser estigmatizados socialmente, podendo inclusive denunciar falta de cultura letrada do locutor.

Acerca da polidez, observamos que os usuários de telefones celulares desenvolvem estratégias para a preservação de sua “face”. Nessa perspectiva, surgem as “risadinhas” e os

“*emoticons*”, usados como formas de atenuação ou abrandamento quando, aparentemente, estão diante de um ato de possível ameaça. Assim, os participantes estão a todo momento buscando manter uma autoimagem positiva incluindo o desejo de ser apreciado e aprovado. Demonstra-se comum o uso da ironia, uma espécie de brincadeira que busca deixar o(s) outro(s) participante(s) mais à vontade durante a conversação.

Diante do que foi exposto neste trabalho, faz-se necessário que nos coloquemos abertos às mudanças sob o efeito dessa nova perspectiva de uso da linguagem e é justamente com este intuito que essa pesquisa está sendo realizada. Sabemos que a tecnologia dos telefones móveis e seus usuários em interação com ela têm muitas coisas para nos ensinar e ainda pouco tem sido explorado a respeito. Esperamos ter sido capazes nesse trabalho de construir os meios necessários para a compreensão de nosso objeto de estudo.

Como sugestões para futuras pesquisas, são necessárias novas análises acerca dos turnos conversacionais, buscando investigar a dinâmica de conversação entre “falante” e “ouvinte”, visto que, como mostram as conversações digitais, parece ser comum a sobreposição dos atos de fala, fugindo à regra básica da conversação “fala um de cada vez”.

Cumpramos destacar que em nossa análise a ênfase foi dada ao material, não sendo os sujeitos da pesquisa, portanto, totalmente considerados. Neste sentido, faz-se necessário empreender um estudo cuja ênfase na análise seja voltada de forma mais direcionada aos sujeitos da pesquisa, observando fatores como idade, grau de escolaridade e gênero. Sugere-se, então, um estudo acerca do gênero dos usuários da tecnologia móvel e sua influência na obtenção e manutenção do piso conversacional nas interações em ambientes virtuais, considerando aspectos como o volume de participação, o estilo do discurso, o sucesso em atrair respostas, entre outros.

Nota-se também a necessidade de realizar uma análise mais aprofundada acerca da forma como os *emoticons* encontram-se relacionados com a escrita nas mensagens digitais. Por fim, faz-se necessário o estudo da formação docente continuada em contextos digitais, principalmente no que se refere à inserção das tecnologias na prática pedagógica, analisando, dessa forma, o modo como a escola pode habilitar os alunos para responder a demandas atuais de letramento.

## REFERÊNCIAS

- ALMEIDA FILHO, A. **Caracterização da escrita no ciberespaço: convergências e divergências em salas de bate-papo brasileiras**. III Seminário Linguagem e Identidades: múltiplos olhares. UNESP - Araraquara, 2012.
- ANDRADE, L. M. **A escrita, uma evolução para a humanidade**. Linguagem em Discurso. volume 1, número 1, jan./jun. 2001. Disponível em: <http://linguagem.unisul.br/paginas/ensino/pos/linguagem/linguagem-em-discurso/0101/010112.htm>. Acesso em: 10 set. 2014.
- ANGROSINO, M. **Etnografia e observação participante**. Porto Alegre: Artmed, 2009.
- AQUINO, Z. G. O. de. **A mudança de tópico no discurso oral dialogado**. Dissertação (Mestrado em Língua Portuguesa). São Paulo: PUC/SP, 1991.
- BAKHTIN, M. **Estética da criação verbal**. São Paulo: Martins Fontes, 1992a.
- \_\_\_\_\_. **Marxismo e filosofia da linguagem**. 6 ed. São Paulo: Editora Hucitec, 1992b.
- BARROS, D. L. P. **Procedimentos de reformulação: a correção**. In: PRETI, Dino (org.). *Análise de textos orais*. São Paulo: FFLCH/USP, 1993. pp.129-141
- BAWDEN, D. **Origins and concepts of digital literacy**. New York: Peter Lang, 2008. p.17-32.
- BISOGNIN, T. R. **Sem medo do Internetês**. Porto Alegre: AGE, 2009.
- BUZATO, M. E. K. **Letramentos digitais e formação de professores**. São Paulo: Portal Educarede. 2006. Disponível em: <[http://www.educarede.org.br/educa/img\\_conteudo/marcelobuzato.pdf](http://www.educarede.org.br/educa/img_conteudo/marcelobuzato.pdf)>. Acesso em: 2 out. 2014.
- CATACH, N. **Para uma teoria da língua escrita**. São Paulo: Ática, 1996.
- CORRÊA, M. L. G. **O modo heterogêneo de constituição da escrita**. São Paulo: Martins Fontes, 2004.
- COSCARELLI, C., V.; RIBEIRO, A. E. **Letramento Digital: aspectos sociais e possibilidades pedagógicas**. 1. ed. Belo Horizonte: Ceale, Autêntica, 2005. 248p.
- COSTA, S. R. **(Hiper)textos ciberespaciais: mutações do/no ler/escrever**. Caderno Cedes. Campinas, v.25, n. 65, p. 102-116, jan./abr. 2005.
- COSTELLA, A. F. **Comunicação do grito ao satélite**. Campos do Jordão: Editora Mantiqueira, 2001.

CRYSTAL, D. **A revolução da linguagem**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2005.

DIAS, C. **A escrita como tecnologia da linguagem**. Disponível em: <[http://w3.ufsm.br/hipersaberes/volumeII/index.php?option=com\\_content&view=article&id=1140:a-escrita-como-tecnologia-da-linguagem&catid=102:parte-i—imagem-e-escrita-da-historia&Itemid=472](http://w3.ufsm.br/hipersaberes/volumeII/index.php?option=com_content&view=article&id=1140:a-escrita-como-tecnologia-da-linguagem&catid=102:parte-i—imagem-e-escrita-da-historia&Itemid=472)>. 2010. Acesso em: 6 out. 2014.

ERICKSON, T. **Social Interaction on the Net: Virtual Community as participatory Genre**. Proceedings of the Thirtieth Hawaii International Conference on System Science. Vol. VI, p. 13-21, jan. 1997.

FÁVERO, L. L. et al. **Oralidade e Escrita**. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2000.

FERNANDES, C. A. **Contribuições de Erving Goffman para os estudos linguísticos**. Cadernos de Linguagem e Sociedade (Brasília), UnB Brasília-DF, v. 4, p. 94-110, 2000.

FERRARI, P. **Jornalismo Digital**. São Paulo: Contexto, 2003.

FREITAS, M. T. de A.; COSTA, S. R. (org). **Leitura e escrita na internet e na escola**. Belo Horizonte: Autêntica, 2005.

FREITAS, M. T. **Escrita teclada: uma nova forma de escrever?** Disponível em: <<http://23reuniao.anped.org.br/textos/1011t.PDF>>. 2000. Acesso em: 6 out. 2014.

GOFFMAN, E. **A representação do eu na vida cotidiana**; tradução de Maria Célia Santos Raposo. Petrópolis, Vozes, 1985.

\_\_\_\_\_. **A situação negligenciada**. In: Ribeiro, B. T. & Garcez, P. M. Sociolinguística interacional. São Paulo: Edições Loyola, 2002a.

\_\_\_\_\_. **Footing**. In: Ribeiro, B. T. & Garcez, P. M. Sociolinguística interacional. São Paulo: Edições Loyola, 2002b.

\_\_\_\_\_. **Ritual de interação: ensaios sobre o comportamento face a face**; tradução de Fábio Rodrigues Ribeiro da Silva. Petrópolis, RJ: Vozes, 2011.

HIGOUNET, C. **História concisa da escrita**. São Paulo: Parábola Editorial, 2003.

HILGERT, J. G. **A construção do texto “falado” por escrito: a conversação na internet**. In: PRETI, Dino (org.). Fala e escrita em questão. São Paulo: FFLCH/USP, 2000. pp.17-55

HINE, C. **Virtual Ethnography**. Londres: Sage Publications, 2000.

IPEA. **Pesquisa do Ipea mostra queda no uso de telefone fixo.** São Paulo: O Estado de São Paulo, 2014. Disponível em: <<http://economia.estadao.com.br/noticias/economia,pesquisa-do-ipea-mostra-queda-no-uso-de-telefone-fixo,179609,0.htm>>. Acesso em: 20 abril 2014.

KALAKOTA, R.; ROBINSON, M. **E-business: Estratégias para alcançar o sucesso no mundo digital.** 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2002.

KERBRAT-ORECCHIONI, C. **Análise da conversação: princípios e métodos.** Tradução de Carlos Piovezani Filho. São Paulo: Parábola Editorial, 2006.

KIERKEGAARD, S. A. **O conceito de ironia.** Trad. bras. Álvaro Valls. Petrópolis, RJ: Ed. Vozes, 1991.

KOCH, I. G. V. **Interferência da oralidade na aquisição da escrita.** In: Trabalhos em Linguística Aplicada. Departamento de Linguística Aplicada do Instituto de Estudos da Linguagem da UNICAMP, 30, Campinas: Editora da UNICAMP, 1997.

KOMESU, F.; TENANI, L. E. **A relação fala/escrita em dados produzidos em contexto digital.** Scripta (PUCMG), v. 13, p. 211-225, 2010.

\_\_\_\_\_. **Considerações sobre o conceito de "internetês" nos estudos da linguagem.** Linguagem em (Dis)curso, Palhoça, SC, v. 9, n. 3, p. 621-643, set./dez. 2009.

LANKSHEAR, C.; KNOBEL, M. **Pesquisa pedagógica: do projeto à implementação.** Porto Alegre: Artmed, 2008.

LEECH, G. **Principles of Pragmatics.** London: Longman, 1983.

LÉVY, P. **Cibercultura.** (Trad. Carlos Irineu da Costa). São Paulo: Editora 34, 1999.

MAIA, F. **Interação Versus Interatividade.** 17 jan 2007. Disponível em: <<http://educador.blogspot.com.br/2007/01/interao-versus-interatividade.html>>. Acesso em: 22 out. 2014.

MARCUSCHI, L. A. **Análise da Conversação.** 5 ed. São Paulo: Ática, 2003.

\_\_\_\_\_. **Da fala para a escrita: atividades de retextualização.** 10. ed. São Paulo: Cortez, 2010.

\_\_\_\_\_. **Fala e escrita.** Luiz Antônio Marcuschi e Angela Paiva Dionisio (orgs.). 1. ed., 1. reimp. Belo Horizonte: Autêntica, 2007. 208 p

MARCUSCHI, L. A. XAVIER, A C. (orgs.) **Hipertexto e gêneros digitais: novas formas de construção de sentido.** 3 ed. São Paulo: Cortez, 2010.

MERCADO, L. P. L. **Pesquisa qualitativa on-line utilizando a etnografia virtual.** Revista Teias, v. 13, n.30, p. 167-181, set./dez. 2012.

MOBILE PRONTO. **Cronologia das Gerações de telefonia móvel.** 02 fev. 2011. Disponível em: <[http://www.mobilepronto.org/blog/a\\_cronologia\\_das\\_geracoes\\_de\\_telefonia\\_movel\\_1g\\_2g\\_3g\\_e\\_4g](http://www.mobilepronto.org/blog/a_cronologia_das_geracoes_de_telefonia_movel_1g_2g_3g_e_4g)> Acesso em: 10 Abril 2014.

MODESTO, A. T. T. **Processos interacionais na internet:** análise da Conversação Digital. 2011. 191 f. Tese (Doutorado em Letras) - Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2012.

MORATO, E. M. **O interacionismo no campo linguístico.** In: Mussalim, F.; Bentes, A. C. (orgs.). (Org.). Introdução à Linguística: fundamentos epistemológicos. vol 3. 5. ed. São Paulo: Cortez, 2011. p. 311-352.

NASCIMENTO, M. A. do. **Erving Goffman:** as interações no cotidiano escolar, desvendando o estigma dentro da inclusão escolar. 2009. 137 f. Dissertação (mestrado em Educação) - Faculdade de Humanidades e Direito da Universidade Metodista de São Paulo, São Bernardo do Campo, 2009.

ORLANDI, E. **Discurso e texto:** formulação e circulação dos sentidos. Campinas: Pontes, 2001.

PALADINO, E. **A era do telefone** – uma obra indispensável para se entender a importância do telefone no mundo moderno. Rio de Janeiro: Editora Ciência Moderna Ltda., 2009.

PIENIZ, M. **Novas configurações metodológicas e espaciais:** etnografia do concreto à etnografia do virtual. Revista Elementa. Comunicação e Cultura. Sorocaba, v.1, n.2, jul/dez 2009.

REIS, G. H. da R. **Redes Sem Fio.** Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sudeste de Minas Gerais - Campus Rio Pomba, 2012.

SAMPSON, G. **Sistemas de escrita:** tipologia, história e psicologia. São Paulo: Ática, 1996.

SHEPHERD, T. G.; SALIÉS, T. G. **Linguística da internet.** São Paulo: Contexto, 2013.

SILVA, D. da. **Português assassinado a tecladas.** Disponível em: <[http://www.observatoriodaimprensa.com.br/news/view/portugues\\_assassinado\\_a\\_tecladas](http://www.observatoriodaimprensa.com.br/news/view/portugues_assassinado_a_tecladas)>. 2005. Acesso em: 6 out. 2014.

SIQUEIRA, E. **Para compreender o mundo digital.** São Paulo: Globo, 2008.

SOARES, M. **Letramento:** um tema em três gêneros. 3 ed. Belo Horizonte: Autêntica Editora, 2009.

\_\_\_\_\_. **Letramento e alfabetização:** as muitas facetas. Rev. Bras. Educ. no. 25 Rio de Janeiro Jan./Apr. 2004.

\_\_\_\_\_. **Novas práticas de leitura e escrita:** letramento na cibercultura. Educação e Sociedade, Campinas, v. 23, n. 81 p. 143-160, dez. 2002.

SOUZA, V. V. S. **Letramento digital e formação de professores.** Revista Língua Escrita, n. 2, p. 55-69, dez. 2007.

TAURION, C. **Internet móvel:** tecnologia e modelos. Rio de Janeiro: Campus, 2002.

TECHTUDO. **Whatsapp Messenger:** faça o download e envie mensagens grátis. 03 abril 2014. Disponível em: <<http://www.techtudo.com.br/tudo-sobre/s/whatsapp-messenger.html>>. Acesso em: 20 abril 2014.

TERRA, M. R. **Letramento & letramentos:** uma perspectiva sócio-cultural dos usos da escrita. D.E.L.T.A., 29:1, 2013 (p.29-58)

TFOUNI, L. V. **Letramento e Alfabetização.** 9 ed. São Paulo: Cortez, 2010.

VANDENDORPE, C. **Del papiro al hipertexto:** ensayo sobre las mutaciones del texto y la lectura. 1ª reimp. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica, 2003.

VIEIRA, I. L. **Tendências em pesquisas em gêneros digitais:** focalizando a relação oralidade/escrita. In: ARAÚJO, J. C.; BIASI-RODRIGUES, B. (Org.) Interação na internet: novas formas de usar a linguagem. Rio de Janeiro: Lucerna, 2005. p.19-29.

WILSON, V. **Motivações pragmáticas.** In: MARTELOTTA, M. E. Manual de linguística. (org). 2. ed., 1ª impressão. São Paulo: Contexto, 2012.

WORTHEN, B. R.; SANDERS, J. R.; FITZPARIC, J. L. **Avaliação de programas:** concepção e práticas. São Paulo: Gente, 2004.

XAVIER, A. C. S. **Letramento digital e ensino.** 2011. Online. 9p. Disponível em: <<http://www.ufpe.br/nehete/artigos/Letramento%20digital%20e%20ensino.pdf>> Acesso em: 2 out. 2014.

XAVIER, A. C.; SANTOS, C. F. **O texto eletrônico e os gêneros do discurso.** Revista Veredas. Juiz de Fora: UFJF, 2000, v. 4, n. 1 (jan./jun.), p. 51-57.

**ANEXOS****ANEXO A - QUESTIONÁRIO<sup>10</sup>**

Nome: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_\_

## 1. Idade:

- 18– 22  
 23 – 27  
 28 – 32  
 33 – 37  
 38 – 42  
 43 – 47  
 Acima de 47

## 2. Com que sexo você se identifica:

- Feminino       Masculino       Outros

## 3. Possui telefone celular?

- Sim       Não

## 4. A quanto tempo você utiliza telefone celular? \_\_\_\_\_

## 5. Tem acesso à internet pelo celular?

- Sim       Não

## 6. Você costuma utilizar a internet do seu celular para:

- Verificar seus e-mails;  
 Baixar vídeos ou músicas;  
 Atualizar-se;  
 Ler/ver conteúdo do seu interesse.  
 Comunicar-se com amigos;  
 Participar de redes sociais (facebook, twitter, etc.) e outros aplicativos (whatsapp, instagram, etc.);  
 Negócios (compras, vendas, propaganda, design, etc.);

## 7. Como você escreveria as mensagens abaixo se estivesse “teclando” com um(a) amigo(a) pelo telefone celular.

a) Vamos sair hoje à noite?

\_\_\_\_\_

---

10 Questionário aplicado aos alunos do segundo período do curso de graduação em Jornalismo e do quarto período do curso de graduação em Comunicação Social – Relações Públicas, da Universidade Federal do Amazonas, no dia 12 de Fevereiro de 2014.

b) Estou muito cansada. Trabalhei muito hoje.

---

c) Tem um filme no cinema muito bom.

---

d) Como você está? Saudades.

---

8. Escreva o que você entende das mensagens abaixo:

a) “si eH pRu beM Di TOdUxXx I felicIDadI dAh NAXXAuM, firmeza. FaLu Prah VuxXxeixXx KI fiCu.....”

---

b) “vOW ViajaH Nu fiM du AnU. VuxXxe Val FiCah EM kAZAH??!?!?”

---

c) “fui PRu ciNEmAh onTI kum GustAVu. U fiLme foi hOrRIVeU. HAUaHaU”

---

d) “nadaH prAh faZe Aki. Hj taH 1 tEdu. :/”

---

9. Você utiliza “*emoticons*” quando está “*teclando*” no celular? Por quê? Quais você mais utiliza? Exemplifique.

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

10. Quanto tempo você leva em média para escrever uma mensagem pelo celular?

---



---



---



---

11. Em que situações você prefere utilizar a escrita tradicional no lugar da escrita digital?

---



---



---



---

ANEXO B - LISTA COM EMOTICONS<sup>11</sup>

&:-) Pessoa com o cabelo enrolado  
 X-) Com vergonha ou tímido  
 :-) sorriso / estou feliz /brincadeira  
 B-) Estou feliz e de óculos  
 :-( Triste ou com raiva  
 :-)))) Estou gargalhando  
 <:-) Você fez perguntas bobas  
 (:... Mensagem de partir o coração  
 (:-O Assustado de chapéu  
 :-/ Estou perplexa  
 :-0 Estou impressionada  
 @}-- enviando uma rosa para alguém  
 :-') resfriado (1)  
 :\*') resfriado (2)  
 :-| hmmmph!  
 :-C queixo caído  
 :-# beijo (1)  
 :-\* beijo (2)  
 :-X beijo (3)  
 (:-x Mandando beijo  
 :+) nariz grande  
 :-D gargalhando  
 :-} olhando maliciosamente para alguém  
 (-: canhoto  
 :-9 lambendo os lábios  
 :-| macaco  
 :-{ bigode (1)  
 :-#) bigode (2)  
 :-P Dando língua  
 d:-) De boné  
 d:-P De boné, dando língua  
 (:-( Estou muito triste  
 :-D Rindo  
 |-( de madrugada  
 :-o Oh, não!!  
 []'s (abraços)  
 :-|| zangado  
 (:-) careca  
 B-) Batman  
 :-> barbudo  
 %+ (espancado)  
 ?-) olho roxo

<sup>11</sup> Adaptado de João França Lopes (1999). LOPES, J. F. **Emoticons**. [on line] Disponível em: <http://www.geocities.com/CollegePark/Quad/8536/emoticon.htm>. Acesso em: 05 de dez. 2013.

:-)X gravata borboleta  
 R-) óculos quebrados  
 :^) nariz quebrado  
 |:-) sobrancelhas espessas  
 <|-) chinês  
 3:-) vaca / corno  
 :-t mal-humorado  
 X-) estrábico  
 :'-( chorando  
 i-) detetive  
 :-e desapontado  
 :-)' babando  
 {;V pato  
 <:-) pergunta estúpida  
 5:-) Elvis  
 >:-) sorriso malicioso, maldoso  
 :'''-( inundação de lágrimas  
 (-) precisando de um corte de cabelo  
 :^) nariz deslocado  
 :8) porco  
 :-? Fumante de cachimbo  
 =:-) punk  
 :-" lábios franzidos  
 |-] Robocop  
 O:-) santo  
 :-@ gritando  
 :-O chocado  
 :-V berro  
 |-) dormindo  
 :-i fumante (1)  
 :-Q fumante (2)  
 :-j fumante sorrindo  
 :-6 gosto azedo da boca  
 :-V falando  
 \*-) drogado  
 :-T lábios selados  
 :-p língua na bochecha, brincadeira  
 :-/ indeciso  
 :- [ vampiro (1)  
 :-|<</B> vampiro (2)  
 :-)= vampiro (3)  
 :-)) muito feliz  
 :-(( muito triste  
 :-c muito infeliz  
 Cl:-) usando chapéu coco  
 [:-) usando headfones

:-(#) usando aparelho dentário  
;-) piscando  
/:-) francês  
8-) usuário de óculos  
8:) gorila  
:-7 sorriso irônico  
I-O bocejando