



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO-UFRPE
UNIDADE ACADÊMICA DE SERRA TALHADA-UAST
CURSO DE LICENCIATURA PLENA EM LETRAS

ALINE RAQUEL SENA DE GOIS

UMA ANÁLISE DOS FENÔMENOS DA FALA EM CONVERSAS NO *WHATSAPP*

SERRA TALHADA – PE
2019



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO-UFRPE
UNIDADE ACADÊMICA DE SERRA TALHADA-UAST
CURSO DE LICENCIATURA PLENA EM LETRAS

ALINE RAQUEL SENA DE GOIS

UMA ANÁLISE DOS FENÔMENOS DA FALA EM CONVERSAS NO *WHATSAPP*

Monografia apresentada ao curso de Licenciatura Plena em Letras da Universidade Federal Rural de Pernambuco/Unidade Acadêmica de Serra Talhada, como requisito obrigatório para a conclusão do curso e obtenção do grau de Licenciada em Letras.

Orientadora: Profa. Dra. Thaís Ludmila da Silva Ranieri

SERRA TALHADA –PE
2019

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Sistema Integrado de Bibliotecas da UFRPE
Biblioteca da UAST, Serra Talhada - PE, Brasil.

G616a Gois, Aline Raquel Sena de

Uma análise dos fenômenos da fala em conversas no WhatsApp /
Aline Raquel Sena de Gois. – Serra Talhada, 2019.

56 f. : il.

Orientadora: Thaís Ludmila da Silva Ranieri

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Licenciatura em
Letras) – Universidade Federal Rural de Pernambuco. Unidade
Acadêmica de Serra Talhada, 2019.

Inclui referências e anexos.

1. Redes sociais. 2. WhatsApp (Aplicativo de mensagens). 3.
Comunicação escrita. I. Ranieri, Thaís Ludmila da Silva, orient. II.
Título.

CDD 400

ALINE RAQUEL SENA DE GOIS

UMA ANÁLISE DOS FENÔMENOS DA FALA EM CONVERSAS NO *WHATSAPP*

Monografia apresentada e aprovada em ____/____/____

BANCA EXAMINADORA

Profª. Dra. Thaís Ludmila da Silva Ranieri (UFRPE/UAST)
(Orientadora)

Prof. Dr. Cleber Alves Ataíde (UFRPE/UAST)
(Examinador 1)

Profª. Dra. Dorothy Bezerra da Silva Brito (UFRPE/UAST)
(Examinadora 2)

A Adailton e Lucilene, seus esforços me possibilitaram chegar até aqui.

AGRADECIMENTOS

A meus pais, obrigada!

Todo apoio necessário eu tive de vocês, para seguir em busca dos meus objetivos. Obrigada pelo suporte nos dias mais turbulentos e nas longas noites passadas em claro. Obrigada por terem me ensinado a ter fé. Ela me manteve forte nos momentos mais difíceis.

A minha irmã, obrigada por me compreender. Não me esqueço das madrugadas que me ajudou a dar conta de tantas responsabilidades. Você sabe do que estou falando.

Agradeço a Clara e Izabel (Bel), por me acolher em sua casa nos dias mais corridos e pela parceria nos trabalhos que realizamos. Passamos por tempos difíceis e por alguns que serão lembrados com nostalgia.

A João, por tantos momentos que dividimos ao longo do curso, desde ainda à universidade, saindo da nossa cidade Custódia, aos diversos trabalhos que fizemos nas madrugadas. Não posso esquecer dos risos que mudavam meu humor, quando mais precisava.

Aos meus amigos e amigas de turma, pelos diversos momentos acadêmicos divididos e pelos sorrisos compartilhados, eles tornavam os dias mais fáceis. Em especial à Gabi, Moniza e Gicele. Que a vida ainda possa nos proporcionar um momento de reencontro!

Obrigada aos meus professores, pelos ensinamentos e por dividirem tanta sabedoria. Obrigada pelas orientações para minha formação acadêmica e para a vida. Pelos incentivos na busca de mais conhecimentos e, principalmente, por me fazer enxergar com outros olhos a sociedade em que vivo, pois certamente não sou a mesma que entrou na universidade em 2015.

Obrigada a UFRPE-UAST, por ter sido meu espaço de formação e crescimento pessoal e profissional por mais de quatro anos.

Obrigada a minha banca avaliadora, composta pelo professor Cleber Ataíde e pela professora Dorothy Brito, por aceitarem fazer parte deste momento tão desafiador para mim. Certamente a contribuição de vocês agrega mais valor a este trabalho.

Um agradecimento especial a minha orientadora, professora Thaís Ranieri, cuja admiração pelo seu trabalho acadêmico, e respeito pela pessoa humana e engajada em lutas que se fazem tão urgentes nesse momento, me fizeram não ter dúvidas sobre quem eu queria para guiar-me neste trabalho. Obrigada pelas orientações e contribuições.

Por fim, agradeço a Deus, que na fé, me manteve a certeza que tudo servia a um propósito e acabaria bem.

*“Ser significa ser para o outro, e, através dele,
para si.”*

(Bakhtin)

RESUMO

Neste trabalho, nos propomos analisar a relação entre fala e escrita em mensagens de *WhatsApp*, na pretensão de, à luz das teorias emergidas da Linguística Textual, identificarmos fenômenos da fala, em manifestações decorrentes das interações cotidianas em conversas no ambiente do aplicativo de *WhatsApp*. De tal modo, nossas reflexões partiram da concepção amplificada sobre o que vem a ser um texto, diante das atuais formas com que nos relacionamos com a escrita, possibilitadas pela internet, através dos recursos tecnológicos. A escolha do nosso *locus* de pesquisa se justifica pela sua aproximação com as características do gênero oral, conversação espontânea, decorrentes do uso das ferramentas nele disponíveis, nos conferindo um potencial *corpus* para as nossas análises. Desta forma, pretendemos analisar, com um olhar ampliado sobre o limite do texto, as características das duas modalidades de uso da língua, em que as atuais teorias afastam a perspectiva dicotômica entre ambas, nos fazendo reconhecer atividades de construção do texto falado. Portanto, estaremos atentos às recorrências das quais os participantes se valem para construir os sentidos dentro dos eventos de fala em conversas provenientes do *WhatsApp*. Para esse fim, contamos com o suporte teórico de Koch, (2006; 2009, 2013), Marcuschi (2007), Cavalcante e Custódio Filho (2010), Fonseca (2011), Cavalcante (2013), Fonte e Caiado (2014), Barbosa (2016), Pereira Lima Carvalho e Acioli (2017) e Oliveira (2018). O *corpus* de nosso trabalho foi coletado a partir de *prints* provenientes de conversas do *WhatsApp*, em três grupos distintos que vêm a ser um grupo de trabalho, cujas conversas se propõe a ser mais limitadas aos assuntos de negócios; um grupo de amigos com temas de conversas livres, e um grupo de conversa com um contato privado. No período da coleta, nos dedicamos a observar as interações estabelecidas entre os falantes, averiguando que a fala e a escrita mantém uma relação no entrecruzamento de suas características, tais como o nível de formalidade e informalidade das interações, que influenciam a dinâmica das interações, a escrita, a progressão tópica, o tempo de resposta, entre outros aspectos que nos possibilitou identificar marcas da fala nas conversas do *WhatsApp*, tal qual comprovaremos no decorrer de nosso trabalho.

Palavras-chave: Fala; Escrita; Interações; WhatsApp.

ABSTRACT

In this work, we propose to analyze the connection between the speech and the writing in WhatsApp messages, intending to identify speech phenomena in light of the various linguistic theories emerged from Textual Linguistics, in manifestations arisen from everyday interactions in conversations in the environment of the WhatsApp application. In this way, our observations started from the amplified conception about what is a text, under the current ways in which we relate to writing, made possible by the internet through technological resources. The choice of our research locus is justified by its approximation to characteristics of the oral genre, spontaneous conversation arisen from the use of its available tools, giving us a potential corpus for our analyses. In this way, we intend to analyze, with an amplified look to the limit of text, the characteristics of both uses of the language, from which the current theories pull away the dichotomous perspective, making us recognize spoken text construction activities. Therefore, we will be attentive to the recurrences of which the participants rely on to build meanings in the speech events in WhatsApp conversations. For this purpose, we have the technical support of Koch (2006; 2009, 2013), Marcuschi (2007), Cavalcante e Custódio Filho (2010), Fonseca (2011), Cavalcante (2013), Fonte e Caiado (2014), Barbosa (2016), Pereira Lima Carvalho e Acioli (2017) and Oliveira (2018). The corpus of our work was gathered from WhatsApp conversations' screenshots, from three distinct group chats which are a working-environment group chat which conversations are intended to be more limited to business-related matters; a group chat of friends with unconstrained chat themes, and a group chat with a private contact. In the period of gathering information, we dedicated to observe the interactions between speakers, verifying that the speech and the writing maintain a relation in the crisscross of its characteristics, such as the formality and informality levels of the interactions, which influence these interactions' dynamics, the writing, the topical progression, the answer time, among other aspects that enabled us to identify speech marks in WhatsApp conversations, as we will prove in the course of our work.

Keywords: Speech; Writing; Interactions; WhatsApp

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Imagem 1: Não entendo o que você quer dizer.....	18
Imagem 2: A violência não tem perdão	19
Imagem 3: Vaga para deficiente.....	21
Imagem 4: Email.....	26
Imagem 5: Outdoor.....	27
Imagem 6: Fala e escrita no contínuo dos gêneros textuais.....	30
Imagem 7: Atualização de citação.....	34
Imagem 8: Double check.....	35
Imagem 9: Conta comercial.....	35
Imagem 10: Configuração para administradores de grupo.....	36
Imagem 11: O grupo da natura.....	40
Imagem 12: Confirmação de presença.....	42
Imagem 13: Sorteio.....	43
Imagem 14: Repercussão da imagem 13.....	43
Imagem 15: Como chega o pulmão pra nós.....	45
Imagem 16: Repercussão da imagem 15	45
Imagem 17: Não sirvo pra mexer com bixo vivo	46
Imagem 18: Pague meu boleto.....	48
Imagem 19: Continuação da conversa da imagem 18.....	48
Imagem 20: Resistência militar.....	50

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	12
CAPÍTULO I.....	15
1. TEORIZAÇÃO SOBRE TEXTO.....	15
1.1. A evolução do conceito de texto na história da LT.....	15
1.1.2. Definições do conceito de texto.....	17
1.1.3. O limite do texto.....	20
1.2. O texto na modalidade escrita.....	22
1.2.1 O suporte do texto.....	26
1.3. O texto na modalidade falada.....	27
1.4. Estabelecendo uma relação entre fala e escrita.....	30
CAPÍTULO II.....	32
2. DO MÉTODO À ANÁLISE DO <i>CORPUS</i> : AS MARCAS DA INTERAÇÃO FACE A FACE EM CONVERSAS DE <i>WHATSAPP</i>	32
2.1. Caracterização do aplicativo <i>WhatsApp</i>	32
2.1.1. Metodologia e caracterização do <i>corpus</i>	38
2.2. A influência da formalidade nas mensagens do <i>WhatsApp</i> no grupo de negócios.....	39
2.3. A influência da informalidade e o tempo de resposta nas mensagens do <i>WhatsApp</i> no grupo de amigos.....	44
2.4. A simultaneidade e o tempo de resposta das mensagens de <i>WhatsApp</i> em conversa privada.....	48
2.5. Reflexão sobre os aspectos mais apurados entre grupos e conversa privada.....	51
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	53
REFERÊNCIAS.....	55
ANEXOS.....	56

INTRODUÇÃO

O presente trabalho de pesquisa propõe-se a investigar as relações entre fala e escrita estabelecidas em conversas em grupos e em conversas privadas no aplicativo *WhatsApp*. Nesse sentido, buscamos nos ater a características tanto da fala, quanto da escrita na perspectiva dialógica, a fim de, a partir das conversas, perceber as recorrências da produção oral na escrita, devido à natureza do gênero conversacional espontâneo ao qual o aplicativo se propõe a ser.

Para esse propósito, discutimos a concepção de texto, assumidas pela Linguística Textual (doravante LT). Consequentemente tomamos as reflexões de Cavalcante e Custódio Filho (2010), sobre o limite do texto, considerando que a produção de sentido não se restringe a escrita propriamente dita.

Dedicamo-nos especialmente às definições de texto escrito e falado, nas contribuições de Marcuschi (2007) que argumenta que fala e escrita se diferenciam dentro de um *continuum* tipológico das práticas de produção textual e não em uma relação dicotômica, enquanto Koch (2007, 2013) nos apresenta tanto propriedades do texto escrito, como também as características e estratégias de construção do texto falado. Deste modo, nos ateremos ao modo de realização de cada modalidade, dentro das conversas no *WhatsApp*.

Nesse sentido, nossa pesquisa assume as contribuições de alguns trabalhos dedicados ao *WhatsApp*, como o trabalho de Barbosa (2016) intitulado “Linguagem e interação do WhatsApp” e a pesquisa de Silva (2018) sobre “Processos referenciais em conversas de um grupo de WhatsApp” que reconhecem que os novos jeitos de se comunicar correspondem ao acelerado ritmo de vida que temos. Atrelado a isso, a comunicação assume a colaboração de recursos multimodais disponíveis no aplicativo, tal como Silva afirma em sua pesquisa:

A contemporaneidade da nossa era tem pressa na comunicação, evidenciando-se principalmente a partir dos avanços tecnológicos que, aceleradamente, tornamos como imprescindíveis em nossa vida cotidiana. Seguindo esses mesmos padrões, os textos também se constroem com pressa, constituídos pelas inúmeras imbricações de multimodos semióticos na sua configuração (2018, p.13).

Segundo Fonte e Caiado (2014), discutir a multimodalidade associada à tecnologia móvel e refletir sobre a inter-relação entre texto verbal e imagem em práticas discursivas ocorridas no aplicativo *WhatsApp* torna-se necessário frente aos desafios impostos pela cultura digital, que envolvem práticas diferenciadas de leitura e escrita na tela.

Dessa forma, pensando nos recursos disponíveis no aplicativo do *WhatsApp*, na construção de conversas na atividade interacional entre sujeitos, desenvolvemos nossa pesquisa orientada pelos seguintes questionamentos:

- a) Que características inerentes aos processos interacionais face a face, podem ser reconhecidos na escrita espontânea?
- b) Que recursos o *WhatsApp* disponibiliza aos usuários, que podem desempenhar funções características da construção típica de um texto oral?
- c) É possível que um elemento semiótico, inserido dentro de um diálogo, possa carregar o valor de sentido que substitua uma expressão verbal ou gestual?

Reconhecemos, portanto, a importância do *WhatsApp* nas interações hoje em dia. Ele possibilita a troca de mensagens entre amigos, familiares, assuntos de trabalho, de modo gratuito, rápido, prático e sem propagandas. Segundo o próprio site¹ do aplicativo, são mais de 1 bilhão de usuários ativos e 55 bilhões de mensagens trocadas diariamente. Desse modo, o *WhatsApp* detém um potencial para investigações científicas. Em nosso trabalho, mediado pela reflexão dos questionamentos acima descritos e com base nas contribuições teóricas que desenvolveremos, tomamos os seguintes objetivos que guiam o percurso de nossa pesquisa:

- **Objetivo geral:**

Analisar atividades de construção do texto falado e escrito, nas conversas de *WhatsApp*.

- **Objetivos específicos:**

- ✓ Discutir o entrecruzamento entre a fala e a escrita, tomando como base as características de ambas as modalidades
- ✓ Identificar a função dos recursos do *WhatsApp* que realizam nas conversas dentro do aplicativo, funções atribuídas a interação face a face;
- ✓ Detectar propriedades da fala, em atividades de produção verbal em uma interação dialógica.

¹ /blog.whatsapp.com/?page=2

- ✓ Comparar as recorrências dos fenômenos analisados, em condições específicas de cada *corpus*;

No propósito de cumprir os objetivos descritos acima, nosso trabalho se organiza em dois capítulos. Seguindo da Introdução, no Capítulo I, “Teorização sobre texto”, nos propusemos a discutir o conceito texto, com um olhar amplificado para a diversidade de produção que os recursos semióticos possibilitam. Também se fez fundamental discutir sobre as modalidades de uso falado e escrito da língua, para que pudéssemos estabelecer uma relação entre ambas, afastando a ideia de dicotomia. Ainda neste capítulo, trataremos uma caracterização da rede social WhatsApp, ressaltando as atualizações dos recursos no aplicativo que mais contribuem para nosso trabalho.

No Capítulo II, “Do método à análise do *corpus*: as marcas da interação face a face em conversas de WhatsApp”, estão apresentadas a metodologia da pesquisa, explicitando o meio para obter as conversas, bem como a contextualização de nosso *corpus*. A seguir, nossas análises estão dispostas de acordo com o grupo em que coletamos os dados, nas quais nos ateremos aos aspectos que cada imagem nos apresenta, de modo a identificarmos manifestações do texto falado.

Para concluir, apresentaremos as considerações finais do nosso trabalho, as referências bibliográficas utilizadas, incluindo um anexo.

CAPÍTULO I

1. TEORIZAÇÃO SOBRE TEXTO

Este capítulo se propõe a discutir teorias que buscam uma definição do que é texto, um importante passo para o início do nosso trabalho. Apresentaremos, portanto, as definições de texto, escrita e fala, e a relação que elas estabelecem. Discutiremos as definições de texto nas subseções: “1.1. A evolução do conceito de texto na história da LT”, “1.1.2. Definições do conceito de texto” e “1.1.3. O limite do texto”. Trataremos do texto na modalidade escrita por meio das subseções: “1.2. O texto na modalidade escrita” e “1.2.1. O Suporte do texto”. E por fim, a discussão de texto falado, na subseção: “1.3. O texto na modalidade falada”. Na subseção “1.4. Estabelecendo uma relação entre fala e escrita”, traremos as reflexões que permeiam a relação entre essas duas modalidades de uso da língua.

1.1. A evolução do conceito de texto na história da LT

Nosso trabalho parte da discussão do que é texto. Como definir algo que mesmo depois de tantas pesquisas e contribuições teóricas, ainda é alvo de tantos debates atuais? O texto acompanha a modernidade e com isso se molda e adquire novas formas em como se apresenta ou nos meios de chegar ao seu destinatário.

Porventura, não podemos deixar de mencionar a ciência que toma o texto como seu objeto de estudo: a Linguística Textual (LT). Os primeiros estudos da LT apontam para meados da década de 60 a 70, com uma preocupação que se baseava na construção da gramática do texto, de modo que o objeto privilegiado era a coesão, como esclarece Koch (2009), na obra *Introdução à Linguística Textual*.

Assim, a LT evolui para além da análise sintático-semântica, que embora tenha suas contribuições, como as quais discutiam os elementos textuais que facilitavam a compreensão do interlocutor, tratavam o texto como uma sequência coerente de enunciados, mas desconsideravam outros aspectos que viriam a ser estudados futuramente. Deste modo, os linguistas de texto sentiram a necessidade de uma nova abordagem.

É a partir da década de 80, com a Virada Pragmática, que a pesquisa sobre o que é texto começa a ter novos rumos, tal como passa a investigar o conceito de coerência. Uma nova perspectiva cognitiva do processamento do texto surge a partir de um dos pioneiros, van Dijk, abrindo espaço para a tendência sociocognitivista. Essas novas perspectivas influenciaram os estudos relativos ao processamento do texto, em termos de produção e compreensão (KOCH, 2009). Outros aspectos do texto, tais como repetição, progressão, não-contradição, relação, são considerados por Charolles (*apud* KOCH, 2009, p. 10), macrorregras de coerência textual, pois agora as teorias comunicativas começam a tomar cada vez uma maior proporção: “a compreensão de um texto obedece a regras de interpretação pragmática, de modo que a coerência não se estabelece sem se levar em conta a interação, bem como as crenças, os desejos, as preferências, as normas e os valores dos interlocutores” (DICK *apud* KOCH, 2009, p.19).

Nesta visão, uma construção bem elaborada de um texto não dá conta de toda a mensagem ou intenção que ele pode conter. De tal modo, a evolução da LT com a perspectiva cognitivista despertou a reflexão de que o processamento do texto passa por uma ordem mental, considerando que cada indivíduo possui saberes e experiências diferentes arquivados na memória, e que serão ativados quando e de acordo com a necessidade.

Ao longo do tempo, percebeu-se que os ramos da ciência da linguística de texto ainda apresentavam uma separação, que não mais dava conta do objeto. Para o cognitivismo interessava explicar os fenômenos mentais, enquanto os fatores sociais continuavam ali presentes, criando uma rede completa que buscava atender aos estudos do texto, era então apenas a ponta do “iceberg”.

Até que se fez necessária ter “uma visão que incorpore aspectos sociais, culturais e interacionais à compreensão do processamento cognitivo, que baseia-se no fato de que existem muitos processos cognitivos que acontecem na sociedade e não exclusivamente nos indivíduos” (KOCH, 2009, p. 30), ou seja, desta forma as operações não ocorrem apenas no âmbito mental, mas também no espaço em que os sujeitos estão inseridos, sofrendo com a influência da cultura e outros fatores sociais que discutiremos mais à frente.

Assim, a perspectiva sociocognitivo-interacionista, propõe uma dimensão e concepção de “texto como *lugar de interação* entre atores sociais e de construção interacional de sentidos” (KOCH, 2009, p. XII). Essa concepção ao menos tenta dar conta das definições que permeiam a constituição do texto, considerado elementos antes ignorados como o sujeito e as relações sociais.

Como vemos, mesmo que brevemente, tentamos discorrer pela própria ciência da LT, de modo a entender como ela evoluiu e evolui com as novas formas de lidar com seu objeto, o

texto, principalmente em um mundo onde as novas tecnologias permitem novas possibilidades de comunicação e interação entre os sujeitos.

A seguir, discutiremos as definições em torno do texto que procuram esclarecer fatores que o caracterizam.

1.1.2. Definições do conceito de texto

Nesta subseção, nos propomos a discutir acerca das definições de texto. Cavalcante e Custódio Filho (2010, p.56) já nos alertam que “se, por um lado, é praticamente impossível estabelecer uma única definição de texto que seja suficientemente completa, por outro lado é possível perceber recorrências nas definições que apontam para consensos importantes a respeito do panorama atual dos estudos sobre texto”. Deste modo, tentaremos aqui discorrer a respeito dessas definições que se articulam em torno do texto.

Koch (2013, p.26), a princípio, aponta que “textos são resultados da atividade verbal de indivíduos socialmente atuantes, na qual estes coordenam suas ações no intuito de alcançar um fim social, de conformidade com as condições sob as quais a atividade verbal se realiza”.

Nesta perspectiva, consideramos o papel do sujeito que planeja sua inter-relação com outros sujeitos, no sentido que ele pretende alcançar certa intencionalidade em sua atividade verbal. No entanto, isto não significa que o texto será “entregue” pronto, como um produto acabado ao interlocutor. É preciso considerar que o processamento do texto tanto passa pelo âmbito cognitivo, quanto pela natureza pragmática de ambos os sujeitos.

Koch (2013, p.16), em “O texto e a construção dos sentidos”, nos apresenta algumas propostas, das quais destacamos primeiro H. Isenberg (1976), que propõe que o texto pode ser considerado sob oito aspectos: legitimidade social, funcionalidade comunicativa, semanticidade, referência à situação, intencionalidade, boa formação, boa composição, gramaticidade.

Para Isenberg (1976), o 1º e 2º pressupostos são considerados básicos, de modo que nos leva a pensar que a necessidade social de comunicação e intenção são fatores relevantes para os quais o sujeito se dedica a princípio na produção da atividade verbal, ao passo que os demais aspectos seriam considerados até chegar ao nível mais superficial do texto, em que os elementos linguísticos podem ser observados.

Como já havíamos citado van Dick anteriormente, vale retomá-lo segundo as propostas apresentadas por Koch. Dick é o segundo que destacamos. Ele também propõe que sem um

propósito de interação “seríamos incapazes de decidir qual ato de fala concreto poderia propiciar um estado a partir do qual o resultado pretendido e a meta intencionada poderiam ser alcançados” (DICK apud KOCH, 2013, p.18). Essa ideia nos leva a refletir sobre a necessidade de planejamento prévio à produção textual, de forma que se adeque à situação, contexto ou intenção.

Koch (2013, p.20) também traz Beaugrande & Dressler, que também consideram que a atividade verbal, precisa apresentar intencionalidade/aceitabilidade. Esse último, no sentido de que há entre os interlocutores um “jogo”, com o qual o outro precisa concordar e aceitar “regras”, de modo a alcançar a realização do processamento textual. Ou seja, dependendo da maturidade, experiências de vida, conhecimentos acumulados, a mensagem produzida pode não ser compreendida pelo outro.

Vejamos o exemplo da imagem 1, em que a informação transmitida pelo telefone requer conhecimentos de informática, não é compreendida pelo personagem, de modo que o leva a fazer uma “queixa” no setor de RH.



Imagem 1 - Não entendo o que você quer dizer. Disponível em <<https://vidadesuporte.com.br/suporte-a-serie/falando-grego/>>. Acesso em 19 de abr. de 2019.

Desta forma, ao conceber um texto “os sujeitos são vistos como agentes sociais que levam em consideração o contexto sociocomunicativo, histórico e cultural para construção dos sentidos e das referências dos textos” (CAVALCANTE, 2013, p.19). Isso pressupõe o processo de interação em que o texto é concebido. Além disso, os sujeitos, nessa visão, adquirem uma postura ativa diante desse processo, colaborando para a construção desse texto.

Como vimos no início deste capítulo, as teorias mais recentes se apoiam na perspectiva sociocognitivo-interacional. É a partir desse ponto, que nos aproximamos da definição que mais se adequa ao objeto texto, no âmbito do nosso trabalho.

A atividade interacional que citamos acima mobiliza diversos meios para se realizar, ou seja, não se limita exclusivamente aos elementos linguísticos, dos quais são visíveis na superfície textual, “mas leva em conta também o conhecimento de mundo do sujeito, suas práticas comunicativas, sua cultura, sua história, para construir os prováveis sentidos no evento comunicativo” (CAVALCANTE, 2013, p.19). Tomemos o texto a seguir.



Imagem 2 - A violência não tem perdão. Disponível em: <<https://incrivel.club/admiracao-fotografia/20-publicidades-de-cunho-social-que-tocam-todo-mundo-236760/>>. Acesso em: 19 de abr. de 2019

Na imagem 2, temos um gênero que se caracteriza como publicitário. Ele chama a atenção para o tema da violência contra as mulheres. Podemos perceber isso pela linguagem verbal e pela não-verbal. Com essa última, chegamos à conclusão que se refere às mulheres, pela representação de punhos fechados embrulhados como em um buquê de rosas, sabendo que este é um costume que alguns homens podem ter para com suas parceiras. Por fim, o texto alerta que a violência sofrida pelas mulheres em casa não é justificável e esquecida com um pedido de desculpa. Para chegar a essa conclusão a partir da imagem 2 é preciso mobilizar, além de conhecimentos linguísticos, os conhecimentos de mundo ou enciclopédicos².

Neste ponto, apresentamos as definições de Cavalcante e Koch, que dão base ao que discutimos até o momento: “o texto é um evento comunicativo em que estão presentes os elementos linguísticos, visuais e sonoros, os fatores cognitivos e vários aspectos. É também, um evento de interação entre locutor e interlocutor, os quais se encontram em um diálogo constante” (CAVALCANTE, 2013, p.20).

²Esse tipo de conhecimento é “adquirido tanto formal quanto informalmente e se encontra armazenado na memória de longo termo [sic] (ou memória permanente) de um indivíduo” (CAVALCANTE, 2013, p..22)

Em suma, a linguística textual trata o texto como um ato de comunicação unificado num complexo universo de ações humanas. Por um lado, deve preservar a *organização linear* que é o tratamento estritamente linguístico abordado no aspecto da coesão e, por outro, deve considerar a *organização reticulada* ou tentacular, não linear portanto, dos níveis de sentido e intenções que realizam a coerência no aspecto semântico e funções pragmáticas. (KOCH, 2013, p.27, grifo do autor).

Ou seja, nessa abordagem, os aspectos linguísticos não são dispensáveis em um texto, por outro lado, devemos também considerar a intenção/propósito a que se propõe para a construção de *sentido*. Este sentido, segundo Koch (2013, p.30), seria a propriedade definidora do texto, e nos lembra do postulado básico de que **o sentido não está no texto**, mas se **constrói partir dele** (grifo do autor), o que não leva a desconsiderar a coesão e a coerência (nos aprofundaremos mais acerca desses dois termos nas próximas subseções), como fatores importantes de textualidade.

Como já mencionamos anteriormente, mobilizamos diversos conhecimentos e estratégias cognitivas e interacionais no processamento do texto, que por sua vez, procura atender a um propósito comunicativo. De tal modo, o sentido deve ser alcançado, até que:

Uma vez construído **um** – e não **o** – sentido, adequado ao contexto, às imagens recíprocas dos parceiros da comunicação, ao tipo de atividade em curso, a manifestação verbal será considerada coerente pelos interactantes (cf. Koch & Travaglia, 1989). E é a coerência assim estabelecida que, em uma situação concreta de atividade verbal [...] vai levar os parceiros da comunicação a identificar um texto como texto. (KOCH, 2013, p.30, grifo do autor)

Em suma, concordamos que um texto está além do uso do código linguístico. Se trata de uma construção de sentido que visa alcançar um propósito à um público alvo. O que nos leva a refletir sobre os tipos de construções e se o conceito de texto abrange a todas elas, é o que será discutido na próxima subseção.

1.1.3. O limite do texto

A perspectiva pragmática trouxe novos avanços para a LT, mas ainda prevaleciam reflexões sobre os aspectos linguísticos e fatores de textualidade, de modo que separava o uso coerente do não coerente. Nessa visão, mesmo com a evolução dos estudos, ainda era limitada a concepção de texto diante das possibilidades de produção. Até o momento, discutimos o conceito de texto, mas, nesta subseção, tomaremos as reflexões de Cavalcante & Custódio Filho

(2010), sobre o que seria um não texto. Trataremos então do limite do texto, ou seja, até onde o conceito alcança as diversas possibilidades de produção.

“Embora a coesão e a coerência constituam os padrões mais evidentes de textualidade, não são, por si só, suficientes para estabelecer fronteiras absolutas entre textos e não textos” (KOCH, 2013, p.21). Como já mencionamos, o sentido do texto não é conferido apenas com a coesão, mas também com outros fatores tais como sociais, culturais, interacionais, etc., como notamos no exemplo a seguir: “*É só isso/ Não tem mais jeito/ Acabou, boa sorte/ Não tenho o que dizer/São só palavras/ E o que eu sinto/ Não mudará*”³. O trecho, mesmo sem elementos conectores, pode ser considerado um texto, se levamos em conta que cumpre seu papel enquanto letra de uma composição musical.

Cavalcante ainda nos coloca que o debate sobre o não texto se renova a partir das considerações não verbais dos sentidos. Isso implica considerar que “a questão gira em torno do ‘verbocentrismo’ das diversas perspectivas e conceitos sobre texto, que quase sempre definem esse objeto como exclusivamente linguístico, manifestado pela fala e/ou pela escrita e, hoje, pela modalidade de linguagem praticada na internet” (CAVALCANTE & CUSTÓDIO FILHO, 2010, p.63). Consideremos a imagem a seguir:



Imagem 3 – Vaga para deficiente. Disponível em: <<http://www.seguronoticias.com/vaga-de-deficiente-multa-aumenta-mais-que-100>>. Acesso em: 19 de abr. de 2019.

A imagem 3 nos apresenta o símbolo de cadeirante pintado em uma vaga de estacionamento. Trata-se apenas de um símbolo, **sem texto verbal**, no entanto cumpre a finalidade de informar que aquela é uma vaga destinada a motoristas cadeirantes. Portanto é considerado um texto. “Podemos dizer então, que a já aludida natureza multifacetada do texto comporta em sua constituição a possibilidade de a comunicação ser estabelecida não apenas

³Trecho da Música: “Boa sorte/Good luck” de Vanessa da Mata, disponível em <<https://www.letras.mus.br/vanessa-da-mata/978899/>>.

pelo uso da linguagem verbal, mas pela utilização dos outros recursos semióticos” (CAVALCANTE & CUSTÓDIO FILHO, 2010, p.64).

Deste modo, o texto amplia-se em uma concepção multimodal, da qual imagens, sons, símbolos, gestos, entre outros, são também responsáveis por ativar elementos sociocognitivos para a interpretação. Quanto a multimodalidade, pontuaremos ela novamente no capítulo seguinte, mas já adiantamos que ela trata justamente da variedade semiótica que um texto pode apresentar. Um anúncio publicitário, por exemplo, faz uso de diversos recursos semióticos para alcançar seu fim. Neste caso, o conceito de texto toma novos rumos, que englobam outras formas de processamento, que não se restringem ao verbal.

1.2. O texto na modalidade escrita

Discutimos a construção do conceito de texto perante as perspectivas que ao longo da evolução da LT contribuíram para a definição do seu objeto. Nesta subseção nos propomos a analisar o texto enquanto sua concepção escrita, e os aspectos que conferem sua construção no que diz respeito à estrutura e ao código linguístico, tendo em vista que nos encaminhamos para criar uma relação e/ou apresentar os aspectos do texto falado, mais adiante.

A escrita é uma criação humana, posterior à prática da oralidade, considerando seu surgimento. A escrita hoje em dia permeia quase todas as práticas sociais dos povos em que penetrou como lembra Marcuschi (2007, p.19). A escrita está presente em diversos contextos sociais do nosso cotidiano, desde os mais formais, como na escola, no trabalho, nos contextos burocráticos, até nos informais, ou seja, na vida cotidiana, no dia-a-dia, com a família, os amigos, entre tantos outros contextos situacionais.

De tal modo, mesmo as pessoas analfabetas, considerando que estão inseridas em uma sociedade com escrita, são influenciadas pelas *práticas de letramento*. Considerando que a escrita não se restringe ao sistema alfabético, como nos lembra Marcuschi:

A escrita seria um modo de produção textual-discursiva para fins comunicativos com certas especificidades materiais e se caracterizaria por sua constituição gráfica, embora envolva também recursos de ordem pictórica [...]. Pode manifestar-se, do ponto de vista de sua tecnologia, por unidades alfabéticas (escrita alfabética), ideogramas (escrita ideográfica) ou unidades iconográficas, sendo que no geral não temos uma dessas escritas puras (2007, p.26).

Neste aspecto, pelo processo de letramento, um indivíduo pode identificar, por exemplo, um banco ou compreender uma placa de trânsito, e construir um significado para a interação estabelecida. Por isso se faz importante ressaltar que o letramento “é um tipo de processo histórico e social que não se confunde com a realidade representada pela alfabetização regular e institucional [...], ou seja, o letramento não equivale à aquisição da escrita” (MARCUSCHI, 2007, p.19).

No entanto, na sociedade atual, a escrita se mostra indispensável e alcança patamares de prestígio dada a importância para determinados contextos de interação. Ela se tornou algo desejável tanto para pessoas que tiveram problemas de acessibilidade à escolarização, quanto para as que buscam aperfeiçoar sua habilidade. Podemos considerar a escrita como um fenômeno cultural. Historicamente é inegável a importância histórica da escrita, pois com ela temos os registros da nossa própria história. E se tomamos essa perspectiva:

Foi a escrita que permitiu tornar a língua um objeto de estudo sistemático. Com a escrita criaram-se novas formas de expressão e deu-se o surgimento das formas literárias. Com a escrita surgiu a institucionalização rigorosa do ensino formal da língua como objetivo básico de toda formação individual para enfrentar as demandas das sociedades ditas letradas (BIBER, 1988 apud MARCUSCHI, 2007, p.29)

O modo como hoje interagimos diante de um texto escrito e como estabelecemos e construímos um significado para ele, se diferencia do modo como era concebido em tempos anteriores. Isso diz muito sobre a forma como era tida a língua. Como nos diz Koch (2006, p.16), o próprio conceito de texto depende das concepções que se tenha de língua e de sujeito.

Assim, vale retomá-las para que possamos ter uma perspectiva mais ampla do modo como era concebida a interação entre o texto e o leitor, até chegarmos às discussões mais aceitas atualmente.

Na primeira concepção, tendo em vista que a língua era tomada como representação do pensamento, o texto era um produto dele, cabendo ao ouvinte “captar” a representação do pensamento do autor, bem como as intenções *dele* (KOCH, 2006, p.16, grifo nosso). Neste caso não havia margem para a interpretação do leitor/ouvinte, a mensagem estava “dada” no texto.

Na concepção de língua como código (instrumento de comunicação), “o texto é visto como simples produto da codificação de um emissor a ser codificado pelo leitor/ouvinte” (KOCH, 2006, p.16). Deste modo cabia ao sujeito, enquanto conhecedor do código linguístico, decodificar a mensagem que recebia, assumindo ainda uma postura passiva diante do texto. Em ambas as concepções não se consideravam as relações entre o texto e leitor, pois ele era estático, sem espaço para as possibilidades de significação.

Por fim, chegamos à concepção interacional da língua, aqui o sentido do texto é construído na interação entre os sujeitos ativos. “Também a coerência deixa de ser vista como mera propriedade ou qualidade do texto, passando a dizer respeito ao modo como os elementos presentes na superfície textual, aliados a todos os elementos do contexto sociocognitivo mobilizados na interlocução (KOCH, 2006, p. 17).

Uma vez considerando o texto na modalidade escrita, enquanto material linguístico visível “que se realiza, evidentemente, com base nos elementos linguísticos presentes na superfície textual e na sua forma de organização” (KOCH, 2006, p.17), consideramos válido destacar a metáfora do “iceberg” da qual já fizemos menção. Essa parte visível do texto seria apenas ponta do iceberg. Mas é nela que se estabelecem as elaborações gramaticais e sintáticas e as escolhas de elaboração textual, da qual se depreendem as construções escritas.

Nessa construção, o sujeito faz uso do conhecimento linguístico que “compreende o conhecimento gramatical e o lexical, sendo o responsável, por exemplo, pela organização do material linguístico na superfície textual” (KOCH, 2013, p.32). Aqui reconhecemos o texto escrito enquanto seus aspectos formais, estruturais e semiológicos, ou seja, a forma como a língua é representada enquanto código. Como já mencionamos, não se trata exclusivamente do sistema alfabético.

Consideremos agora o leitor diante de um texto escrito. Ele procura informações contextualizadas que o texto pode fornecer para a construção de sentido. O próprio texto pode trazer o que podemos chamar de “pistas”, para a identificação do contexto, considerando que as informações nem sempre podem estar explícitas.

Vejamos como isto pode ocorrer na escrita:

Os escritores habilidosos exploram toda uma escala de recursos para contextualizar a escrita, modalizando-a, cita, entre eles, as aspas, para determinar ironia, ceticismo, ou distanciamento crítico; o uso de sinais de exclamação, para veicular ênfase; o uso de recursos gráficos, para distinguir tipos de conteúdo [...]. Entre os recursos gráficos cabe ressaltar também a diagramação, a localização do texto na página ou no veículo, em tratando de jornais ou revistas, o tipo de letra, os travessões, parênteses, destaques (itálico, negrito), entre outros mais. (NYSTRAND 1987 apud KOCH, 2006, p.32)

Assim, toda esta mobilização é estabelecida pelo que Koch (2006, p.30) chama de “sinalização textual”, e a partir dela o leitor pode recorrer a uma representação coerente, preencher as lacunas deixadas pelo texto, principalmente suprimir informações que o produtor considera que leitor possa inferir. Embora estejamos falando do texto escrito, sabemos que a estrutura textual não é suficiente para o estabelecimento do sentido, mas os recursos

contextualizadores podem contribuir para o estabelecimento da coerência em se tratando do código.

O texto na modalidade escrita pode ser produzido em contextos formais e informais, desde um bilhete a uma tese. Desta forma a relação do contexto com a escrita faz surgir os gêneros, que serão mobilizados de acordo com cada situação de interação. Vale destacar que a *coerência* “se constrói a partir do cotexto e dos contextos, numa dada situação comunicativa, na qual o leitor, com base em seus conhecimentos sociocognitivos e interacionais e na matéria linguística, confere significado ao que lê” (CAVALCANTE, 2013, p. 31).

No entanto a coesão se apresenta de modo visível e é uma grande preocupação na constituição escrita, “como o fenômeno que diz respeito ao modo como os elementos linguísticos presentes na superfície textual se encontram interligados entre si, por meio de recursos também linguísticos, formando sequências veiculadoras” (KOCH, 2013, p. 45).

Vejamos o exemplo a seguir:

“*Machado de Assis* é considerado o maior escritor brasileiro. *O carioca* nasceu no dia 21 de junho de 1839 e faleceu no Rio de Janeiro no dia 29 de setembro de 1908. **Gênio maior** de nossas letras, foi um dos fundadores da Academia Brasileira de Letras.”⁴

A coesão se estabeleceu primeiro pela substituição do nome de Machado de Assis pela expressão “carioca”, em um processo de referenciação por anáfora⁵. Em seguida pela coesão lexical, pelo emprego de “gênio maior de nossas letras”.

Como podemos reconhecer, a concepção de um texto escrito requer planejamento do seu autor, desde a escolha do gênero adequado à situação, às escolhas lexicais. Tudo isso vai refletir na progressão do texto, ou seja, na organização, através de articulação de procedimentos linguísticos, sobre o que Koch nos esclarece:

A progressão textual pode realizar-se por meio de atividades formulativas em que o locutor opta por introduzir no texto recorrências de variados tipos, entre elas as quais se podem destacar: reiteração de itens lexicais, paralelismos, paráfrases, recorrência de elementos fonológicos, de tempos verbais etc. (2006, p.121).

⁴Exemplo disponível em : <<https://mundoeducacao.bol.uol.com.br/redacao/tipos-coesao.htm>> acesso em 24 de abr de 2019.

⁵Segundo Cavalcante (2013, p.123) a estratégia anafórica diz respeito à continuidade referencial, ou seja, à retomada de um referente por meio de novas expressões referenciais.

Logo, o texto escrito detém um trabalho com estratégias de construção que se apresentam na superfície do texto, mas que conferem uma profundidade de sentidos e intenções além de elementos gráficos. Daremos continuidade à discussão sobre o texto escrito na perspectiva de sua apresentação, na subseção a seguir, na qual falaremos do suporte do texto.

1.2.1 O suporte do texto

Ao discutirmos acerca do texto escrito, bem como elementos próprios da modalidade escrita, consideramos relevante refletir sobre onde esta escrita se apresenta, especialmente por se tratar da modalidade a que há pouco nos referimos.

Cavalcante (2013, p.52) afirma que muitos gêneros estão relacionados à entidade que os apresenta, à uma entidade que os veicula, denominada de *suporte*. Neste sentido, as características desse gênero estabelecem uma relação com o suporte, de modo que o faz assumir características do gênero que veicula, através do formato e configurações de apresentação.

Para Marcuschi apud Cavalcante (2013, p.52), “o suporte é um *locus* físico ou virtual com formato específico que serve de base ou ambiente de fixação do gênero materializado como texto”, ou seja, além de apresentar o texto, pode estabelecer características constitutivas do próprio gênero. O e-mail, por exemplo, é um suporte virtual, que obedece a configuração que lhe exige, atendendo a critérios do próprio suporte, como endereço eletrônico, assunto, saudação etc.

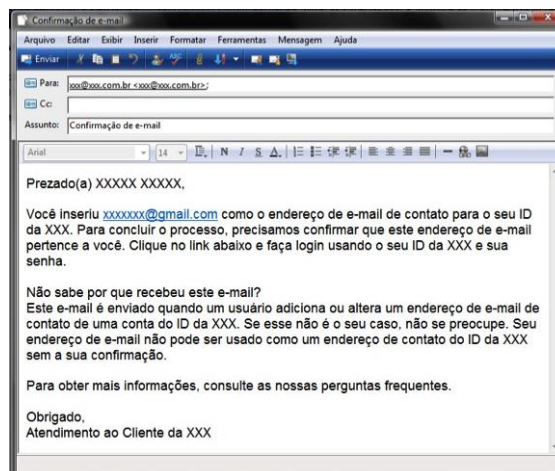


Imagem 4 – E-mail. Disponível em <<http://www.ufrgs.br/textecc/porlexbras/oficinaescrita/escreveremail.php>> Acesso em 25 de abr de 2019.

Os tipos de suportes físicos convencionais podem ser papel, placas de argila, ou qualquer superfície física que possa servir para apresentar ou materializar um gênero e neste caso para definir as características das quais o gênero será fixado. Como por exemplo, um *outdoor* cujo apelo publicitário exige o cuidado com elementos verbais e não-verbais (como vemos na imagem 5) para que chame a atenção, principalmente nas ruas e estradas. Para Cavalcante (2013, p.52) o próprio suporte define a configuração, a formatação e a composição da mensagem.



Imagem 5: Outdoor. - Disponível em <https://rjpublicidade.com/2017/03/07/mensagem_num_outdoor_de_publicidade/> Acesso em 25 de Abr de 2019.

1.3. O texto na modalidade falada

Falamos do conceito de escrita e dos aspectos que envolvem a produção escrita. Ainda apresentamos brevemente a ideia de suporte do texto, tido como a entidade que o apresenta. Nesta subseção nos propomos a discutir o conceito da fala e sua prática de produção enquanto texto oral.

Se tomarmos a perspectiva histórica, é de fato que a fala precede a escrita. Lembramos, como citado nas discussões anteriores, que a escrita é uma invenção humana relativamente recente. Podemos assim, afirmar que o ser humano é um ser falante, e como tal, as práticas orais que ele realiza estão presentes em diversas relações que se estabelecem no dia-a-dia. “Mesmo considerando a enorme e inegável importância que a escrita tem nos povos e nas civilizações ‘letradas’, continuamos, como bem observou Ong [1982], povos orais. A oralidade jamais desaparecerá e sempre será, ao lado da escrita, o grande meio de expressão e de atividade e comunicativa” (MARCUSCHI, 2007, p 36).

Marcuschi nos lembra que “a **oralidade** seria uma prática social interativa para fins comunicativos que se apresenta sob várias formas ou gêneros textuais fundados na realidade sonora; ela vai desde uma realização mais informal à mais formal nos mais variados contextos de uso” (2007, p.25, grifo do autor), desde uma conversa casual entre amigos à uma palestra elaborada para uma universidade.

A fala é adquirida desde os primeiros momentos de interação entre mãe e filho, no cotidiano. Com ela, podemos reconhecer aspectos sociais de grupos e regiões dos falantes, por exemplo. A fala possui uma complexidade própria, articulada de acordo com a necessidade que a interação exige. Marcuschi também nos apresenta uma definição de fala:

A **fala** seria uma forma de produção textual-discursiva para fins comunicativos na modalidade oral (situa-se no plano da oralidade, portanto), sem a necessidade de uma tecnologia além do aparato disponível pelo próprio ser humano. Caracteriza-se pelo uso da língua na sua forma de sons sistematicamente articulados e significativos, bem como os aspectos prosódicos, envolvendo, ainda, uma série de recursos expressivos de outra ordem, tal como a gestualidade, os movimentos e a mímica (2007, p. 25, grifo do autor).

Assim, além do material sonoro, os recursos não-linguísticos (gestos, expressões faciais, entre outros) utilizados durante a fala constituem importantes ferramentas para o entendimento da fala do locutor. Até mesmo para alcançar determinada intenção, os gestos, por exemplo, contribuem para efeitos de dimensão.

A fala apresenta características que são próprias de seu processamento. Koch (2013 p. 79) nos apresenta cinco características a partir das quais podemos compreender melhor o funcionamento da fala enquanto modalidade de uso da língua:

1. É relativamente não planejável de antemão, o que decorre de sua natureza altamente interacional; isto é, ela necessita de ser localmente planejada, ou seja, planejada e replanejada a cada novo “lance” do jogo de linguagem.
2. [...] no texto falado planejamento e verbalização ocorrem simultaneamente, porque ele emerge no próprio momento da interação: ele é o seu próprio rascunho.
3. O fluxo discursivo apresenta descontinuidades frequentes, determinadas por uma série de fatores de ordem cognitivo-interacional, as quais têm, portanto, justificativas pragmáticas de relevância.
4. O texto falado apresenta, pois, uma sintaxe característica sem, contudo, deixar de ter como plano de fundo a sintaxe geral da língua.

5. A escrita é o resultado de um processo, portanto estática⁶, ao passo que a fala é o processo, portanto, dinâmica. [...].

Não podemos deixar de mencionar que em situações de interação face a face, a fala não se detém somente ao locutor. Trata-se de um processo dinâmico, em que o ouvinte também colabora para a construção do texto. Ou seja, “uma atividade de coprodução discursiva, visto que os interlocutores estão juntamente empenhados na produção do texto: eles não só procuram ser cooperativos, como também ‘conegociam’, ‘coargumentam’” (KOCH, 2013, p.80)

Vale esclarecer que, no momento de produção do texto falado, o sujeito requer estratégias cognitivo-conversacionais tais como nos apresenta Koch (2013, p.81). Essas estratégias conferem coerência ao texto, de modo a evitar redundâncias, falta de informações necessárias à construção de significado, entre outras preocupações, tal como no texto escrito.

Neste sentido:

1. Sempre que perceber que um parceiro já compreendeu o que você pretendia comunicarlhe, a continuação de sua fala se tornará, na maioria das vezes, desnecessária.
2. Logo que perceber que seu interlocutor não o está entendendo devidamente, suspenda o fluxo da informação e repita, parafraseie, mude o planejamento ou insira explicações e/ou exemplos.
3. Ao perceber que formulou algo de maneira inadequada, interrompa-se imediatamente e proceda a uma correção.
4. Ao se dar conta de que disse algo que é ou poderia ser ofensivo à face do seu interlocutor ou que foi excessivamente categórico naquilo que disse, proceda imediatamente a um reparo, acrescentando ou inserindo expressões atenuadoras ou modalizadoras.

Desta forma, as pausas, as hesitações, repetições, fazem parte do processo do texto falado devido à condição de produção ser imediata, no momento de interação com o ouvinte.

Portanto um texto falado não é necessariamente caótico, desprovido de uma organização que o possa conferir sentido. Como posto em uma de suas características, ele apresenta uma organização própria sem deixar de ter como base a sintaxe geral da língua.

⁶Trazemos uma ressalva sobre até que ponto essa escrita pode ser estática, pois como discutimos anteriormente, ela também pode ser dinâmica dependendo do meio de produção, como nas escritas no aplicativo do *WhatsApp*.

1.4. Estabelecendo uma relação entre fala e escrita

Nas subseções anteriores discutimos os conceitos de fala e escrita, bem como fatores que são próprios de cada modalidade. Reconhecemos então, que ambas são modalidades de uso da mesma língua, mas como bem alerta Marcuschi (2007, p,17), não são suficientemente opostas para caracterizá-las como dois sistemas linguísticos distintos, tampouco uma dicotomia. Com esta visão, nos propomos agora a apresentar relações entre ambas às modalidades e pontos de divergência dentro destas relações.

A princípio, temos que concordar que a escrita não pode ser concebida como uma representação da fala, pois ela não dá conta de captar todos os fenômenos que ocorrem no ato da oralidade, dos quais Marcuschi (2007, p,17), pontua “a prosódia, a gestualidade, os movimentos do corpo e dos olhos, entre outros” No entanto, cada modalidade, a seu modo, busca recursos que atendam às necessidades de construção de sentido, e para tal, como ocorre no texto oral, “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” (MARCUSCHI, 2007, p,17).

Marcuschi nos apresenta uma perspectiva de análise das diferenças entre fala e escrita nas práticas sociais: “a hipótese que defendemos supõe que: *as diferenças entre fala e escrita se dão dentro do continuum tipológico das práticas sociais de produção textual e não na relação dicotômica de dois polos opostos*” (2007, p.37, grifo do autor). Para termos uma visão mais clara de como isso ocorre, o gráfico abaixo situa os gêneros da fala e da escrita nesse contínuo:

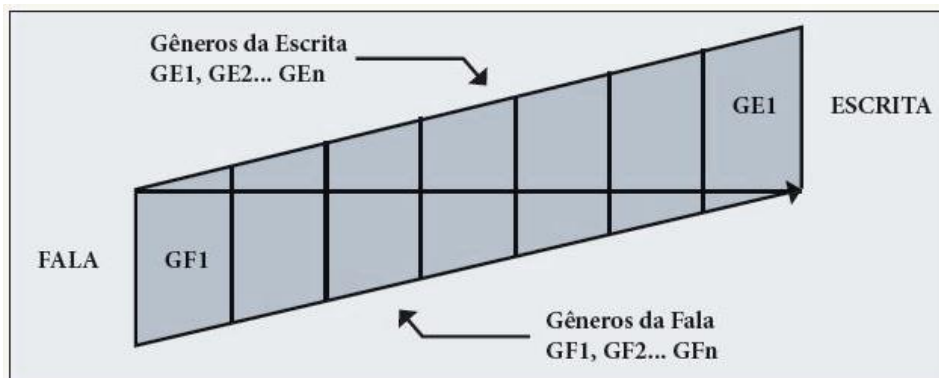


Imagem 6 : Fala e escrita no contínuo dos gêneros textuais. Fonte: MARCUSCHI. L.A. “Da fala para a escrita” (2007, p.38).

Em cada uma dessas práticas sociais, um tipo de gênero se adequa de acordo com a formalidade, finalidade, contexto de produção etc. Neste caso, se considerarmos um debate,

tido como um gênero oral, estaria situado no gráfico no campo da fala. No entanto, o planejamento desse debate não o distancia tanto de um texto escrito, pois a argumentação e as escolhas lexicais, por exemplo, requerem mobilizações muito mais elaboradas, tal como na prática escrita.

Koch também discute sobre essa hipótese, e propõe o critério de proximidade/distância (2013, p.77) para situar os diversos tipos de texto (falado e escrito), ao longo desse contínuo proposto. As palavras Koch exemplificam:

“O que se verifica, na verdade, é que existem textos escritos que se situam, no contínuo, mais próximos ao polo da fala conversacional (bilhetes, cartas familiares, textos de humor, por exemplo), ao passo que existem textos falados que mais se aproximam do polo da escrita formal (conferencias, entrevistas profissionais para altos cargos administrativos e outros), existindo, ainda, tipos mistos, além de muitos outros intermediários” (2013, p. 78).

Deste modo, um ponto a ser considerado é que fala e escrita fazem parte do mesmo sistema linguístico, sua realização é sonora ou gráfica (já discutimos anteriormente sobre a representação gráfica). Assim, tanto a fala quanto a escrita possuem variações, não são rígidas e nem estanques, mas não possuem características suficientes para categorizá-las em polos opostos, assim é importante considerar o contínuo dos gêneros. Um gênero pode ser tomado como misto, considerando o meio de produção (sonoro/gráfico) e a concepção discursiva (oral/escrita). Por exemplo, uma entrevista publicada em uma revista, a sua concepção é oral, mas o meio de produção é gráfico.

Apresentamos um resumo de toda a discussão:

O contínuo do gêneros textuais distingue e correlaciona os textos de cada modalidade (fala e escrita) quanto as estratégias de formulação que determinam o contínuo das características que produzem as variações das estruturas textuais-discursivas, seleções lexicais, estilo, grau de formalidade etc., que se dão num *contínuo de variações*, surgindo daí semelhanças e diferenças ao longo de *contínuos sobrepostos*. (MARCUSHI, 2007, p.42, grifo do autor).

Assim, notamos que quando procuramos uma distinção entre fala e escrita, estamos nos atendo as características das estruturas textuais de ambas as modalidades. Fala e escrita não são distintas, em termos de sistemas linguísticos, mas se sobrepõe nas características dos gêneros, e nessa perspectiva consideramos sobretudo o uso. Por isso percebemos semelhanças entre uma e outra modalidade de produção. Até o presente momento, nos atemos aos conceitos e discussões sobre texto, que baseiam nosso trabalho. A seguir, traremos uma caracterização do aplicativo *WhatsApp*, no qual fizemos a coleta do *corpus* de nossa pesquisa.

CAPÍTULO II

2. DO MÉTODO À ANÁLISE DO *CORPUS*: AS MARCAS DA INTERAÇÃO FACE A FACE EM CONVERSAS DE *WHATSAPP*

Neste capítulo, apresentaremos a caracterização do aplicativo *WhatsApp* e os critérios de escolha do corpus coletado, para a partir dele, seguirmos com a nossa análise com base nas teorias anteriormente tratadas, em que reforçam as relações estabelecidas entre a fala e a escrita nas mensagens trocadas no aplicativo de conversa *WhatsApp*. Mostraremos como a interação no aplicativo, através dos recursos nele disponíveis, proporcionam uma aproximação com as conversas que ocorrem face a face. Deste modo, abordaremos em “2.1. Caracterização do aplicativo *WhatsApp*”; em “2.1.1. Metodologia e caracterização do *corpus*”, os critérios para a coleta dos dados que serão analisados. Nas seções seguintes, faremos as análises propriamente ditas, sobre o material que recolhemos para nosso trabalho, intituladas: “2.2. A influência da formalidade nas mensagens do WhatsApp no grupo de negócios”; “2.3. A influência da informalidade e o tempo de resposta nas mensagens do WhatsApp no grupo de amigos” e “2.4. A simultaneidade e o tempo de resposta das mensagens de WhatsApp em conversa privada”.

Por fim, uma “2.5. Reflexão sobre os aspectos mais apurados entre grupos e conversa privada”. Ao fim do capítulo traremos as considerações finais sobre o nosso trabalho.

2.1. Caracterização do aplicativo *WhatsApp*

O *WhatsApp* é um aplicativo gratuito de troca de mensagens criado em fevereiro de 2009, disponível em telefones celulares e computadores. Atualmente mais de um bilhão de pessoas utilizam a rede social ao redor do mundo, de acordo com o número de downloads informado pela *Play Store*⁷. O nome do aplicativo é um trocadilho da expressão “What’s Up” (*e ai*), na língua inglesa. Os fundadores Jan Koum e Brian Acton, afirmam que o *WhatsApp* surgiu como uma alternativa ao sistema de SMS das operadoras de telefonia e que agora os recursos disponíveis foram ampliados para além do envio e recebimento de mensagens de textos, assim como o compartilhamento de diversos tipos de mídia: fotos, vídeos, documentos e localização, além de chamadas de voz e vídeo.

⁷ Loja oficial de aplicativos da Google.

Nesta perspectiva, desde a criação do aplicativo, diversas atualizações trouxeram novos recursos de forma a atender às necessidades dos usuários e ampliar as possibilidades comunicativas e de troca de informações. A seguir apresentamos um histórico das principais atualizações do WhatsApp ao longo dos anos, as quais também se mostraram mais relevantes para nosso trabalho.

12/2009	atualização de compartilhamento de fotos e vídeos
02/2011	atualização conversas em grupos
08/2013	atualização de envio e recebimento de mensagem de voz
11/2014	atualização de <i>double check</i>
06/2016	atualização de citação de mensagem
10/2017	atualização de apagamento de mensagem
01/2018	atualização do WhatsApp Business
07/2018	atualização para administradores de grupos e sinalização de mensagens encaminhadas

Essas atualizações têm um impacto no comportamento dos usuários. Quando são pensadas, elas consideram tanto as necessidades que vão surgindo com o uso do aplicativo, por exemplo, o surgimento do WhatsApp Business, como também modificam as formas de interação, ou seja, proporcionam novas possibilidades de estabelecer uma conversa, à medida que inserem elementos que enriquecem a natureza dessa conversa, como ao inserir uma imagem, um emoji, uma citação, entre outras opções.

Quando o chat de grupo foi criado a capacidade era limitada a 5 pessoas, atualmente os grupos comportam até 257 participantes, o que acaba por influenciar as formas de interação dentro do grupo. Dependendo do número de participantes, o fluxo de conversas será maior e as chances de uma conversa se “perder” entre outras aumenta, por isto a atualização de citação contribui tanto para retomar esta conversa, quanto para não haver a necessidade de digitar novamente o que o participante da conversa mencionou anteriormente.



Imagem 7 – Atualização de citação. Disponível em <https://www.techtudo.com.br/noticias/noticia/2016/06/whatsapp-tem-recurso-citacao-para-responder-mensagem-especifica-veja-como-usar.html> Acesso em: 01 de jun. de 2019.

A atualização *double check*, diz respeito a uma sinalização da visualização da mensagem enviada, aparecendo dois “checks” azuis ao lado da mensagem enviada. É um bom recurso para os usuários que tem a necessidade de confirmar se a conversa não apenas foi recebida, como também lida pelo seu receptor. No entanto, outros usuários sentem-se violados em sua privacidade, por essa razão, logo o aplicativo forneceu uma nova atualização, da qual essa função pode ser desabilitada. Assim como o recurso “visto por último”, que informa a última hora do acesso do usuário. A preocupação com a privacidade, foi analisada no estudo de Church e Oliveira:

Além disso, complementando resultados das entrevistas, os resultados da pesquisa indicam que revelar a hora do último acesso é a principal preocupação de privacidade com o WhatsApp. Mais especificamente, os participantes consideraram que isto levanta mais preocupações do que revelar se uma mensagem foi recebida ou não (tradução da autora).⁸

⁸ Further complementing findings from the interviews, the survey results indicate that revealing one’s last access time is the main privacy concern with WhatsApp. More specifically, participants considered this to raise more concerns than revealing if a message was received or not⁸. (2013 apud BARBOZA, 2016, p.42).



Imagem 8- Double check. Disponível em <<http://007software.net/blue-double-check-in-whatsapp-your-message-has-been-read/>> Acesso em 01 de jun. de 2019

À medida que o aplicativo se atualiza, ele possibilita experiências para os usuários e modifica as formas de interação. Segundo Barbosa (2016, p.45) “o uso do aplicativo está substituindo formas de relacionamentos pessoais, no comércio, no jornalismo e até em setores institucionalizados, como a justiça e a igreja”. Existem diversos grupos de compra e venda, criados tanto para a divulgação de produtos e serviços, quando para facilitar o diálogo entre o cliente e o empreendedor. A atualização do WhatsApp Business, surgiu a partir dessa demanda de usuários que utilizam o App para divulgar seu trabalho. As pessoas continuam enviando e recebendo as mensagens da mesma forma, sem a necessidade de baixar um novo aplicativo.



Imagem 9 – Conta comercial. Fonte própria

Segundo informações do site⁹, o WhatsApp Business “foi criado para melhorar a experiência de uso comercial. Por exemplo, agora ficou mais fácil para as empresas responderem aos seus clientes, separando assim, as mensagens pessoais das comerciais e ao mesmo tempo criando uma presença oficial”. Da mesma forma, muitos usuários preferem a praticidade da mensagem a falar diretamente com um atendente.

Dentro da interação de um grupo de *WhatsApp* com um tema específico, como, por exemplo, os de negócios, as conversas estabelecidas entre os participantes devem se estabelecer no entorno do tema proposto, caso venha a ser uma exigência do administrador. No entanto, alguns participantes violam as regras estabelecidas e enviam mensagens fora do tema do grupo, tais como correntes, Fake News, memes, entre outros, causando distrações que podem prejudicar o entendimento de alguma interação dentro da temática pré-estabelecida. Por isso, um novo recurso permite que apenas administradores possam enviar mensagens. Desta forma, altera a dinâmica do grupo, que passa a ter o propósito apenas de repassar informações aos participantes, sem o desenvolvimento de um diálogo. Vejamos na imagem a seguir, na qual o recurso foi utilizado, de modo que as conversas foram postadas pelos dois administradores.

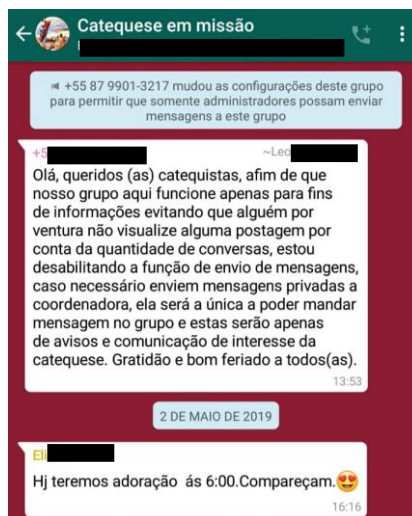


Imagem 10 - Configuração para administradores de grupo. Fonte própria.

Dessa maneira tanto o WhatsApp quanto outras mídias tais como Facebook, Instagram, E-mail, aprimoram seus recursos na medida em que buscam fornecer aparatos que tornam a experiência comunicativa mais simples, rápida, sem barreiras ao usuário. Com isto, a evolução

⁹ <https://blog.whatsapp.com/?page=2>

da tecnologia aproxima cada vez mais as conversas nos suportes digitais à conversa face a face, como no caso do *WhatsApp*, onde o diálogo pode ser quase instantâneo:

Os chats passam a simular uma conversa face a face, intermediada pelo aparelho celular ou pelo computador. Salienta-se, então, o caráter renovador da leitura e da escrita, que se adapta aos novos suportes à medida que seus usuários, em suas práticas, fazem uso delas em seus atos sociocomunicativos. (OLIVEIRA, 2018, p.2).

Além dessa qualidade do WhatsApp, que o aproxima do texto falado, pelas sobreposições de conversas e rapidez de produção, destacamos o caráter linguístico, pela presença de linguagens, expressões e elementos iconográficos próprios, tanto do chat, quanto do próprio aplicativo. Oliveira já nos pontua essa questão e destaca alguns aspectos:

Devido a tantas exigências por rapidez de informação, a linguagem que circula nas redes sociais, como o WhatsApp, diferencia-se da linguagem adotada nos textos convencionais em suporte de papel. Esse modo específico de escrever tem a peculiaridade de ser abreviada e de possuir recursos gráficos destinados a retratar com maior ênfase o lado emotivo de quem escreve. (2018, p.4)

Deste modo, a linguagem empregada nessas mídias apresenta características próprias da escrita de mensagens de chat, tais como as reduções, por exemplo: “*pfv*” (por favor), “*msm*” (mesmo), “*obg*” (obrigado). Os emojis¹⁰ e as mais recentes figurinhas, são exemplos de recursos gráficos que tentam reproduzir ou representar as expressões/emoções de quem escreve a mensagem, além do uso de repetições de letras (“*kkkkkk*”); de caixa alta (“*amigAAA*”), para criar determinados efeitos que estão presentes na fala. Estes são apenas alguns das peculiaridades que encontramos nas conversas de chats como o WhatsApp, sobre as quais nos dedicaremos mais à frente em nossa análise.

Por fim, ressaltamos que nosso interesse pelo WhatsApp se mostra nestes e outros elementos que permitem estabelecer uma relação entre a fala e a escrita. Além de seus recursos, a própria natureza das conversas no aplicativo permite uma interação que se aproxima da conversação face a face, e sobre este aspecto nos aprofundaremos no capítulo seguinte.

¹⁰ Surgiram no Japão da década de 90 e são caracterizados por pertencerem a uma biblioteca de figuras prontas. Eles foram concebidos por Shigetaka Kurita, que elaborou a palavra a partir das expressões japonesas “*e*” (imagem) e “*moji*” (personagem) Fonte: <https://www.techtudo.com.br/noticias/noticia/2014/07/entenda-diferenca-entre-smiley-emoji-e-emoji.html>.

2.1.1. Metodologia e caracterização do *corpus*

A coleta de nosso *corpus* de pesquisa, deu-se através *prints* retirados de grupos de *WhatsApp* e conversas privadas. Dois grupos foram escolhidos por possuírem peculiaridades específicas.

O primeiro trata-se de um grupo de negócios, cujos membros são revendedores de uma empresa de cosméticos, do qual também fazemos parte. Ele foi criado em 12 de fevereiro de 2015 pela gerente de vendas e possui 97 participantes. O nome do grupo possui o nome da gerente Âng¹¹ e a data de início e término do ciclo, sendo consequentemente modificado ao início de um novo período de vendas. Nos *prints* selecionados o grupo está sob os nomes: “*Âng ciclo 5 até 04/04*” e “*Âng ciclo 10 até 10/07*”. É importante ressaltar que o nome do grupo é variável e isso não causa nenhuma estranheza para seus integrantes, pois faz parte da dinâmica de negócios do grupo. Para este grupo, dedicamos um tempo maior de observação, para coleta de nosso *corpus*, tendo início de outubro de 2018, quando despertamos interesse na pesquisa que estamos desenvolvendo, a junho de 2019.

O segundo grupo possui menos integrantes, são apenas 8, e foi criado em 28 de março de 2016. Trata-se de um grupo de amigos, sob o nome “*Pôneis malditos*”, do qual não faço parte, mas tive acesso às trocas de mensagens por cerca de duas semanas, entre os dias 4 a 20 de abril de 2019.

A distinção dos dois grupos despertou as motivações para a escolha de ambos, pois um aborda assuntos específicos, com um número maior de integrantes e possui um único administrador, que direciona a maioria das conversas. O outro tem uma liberdade temática ampla, possui menos membros, que podem sugerir uma nova conversa, sobre qualquer assunto. Ambos possuem trocas de mensagens frequentes.

Para que nosso *corpus* obtivesse um repertório mais completo, escolhemos também para compô-lo *prints* de conversas privadas, observadas no período de 29 de março a 29 de maio, com o intuito de realizarmos uma comparação entre as interações em grupo e com aquelas apenas dois participantes.

Deste modo, nosso *corpus* se caracteriza principalmente pelos critérios de formalidade e informalidade, observadas nas distinções de temáticas das conversas entre os grupos; além de

¹¹ Adotamos as iniciais do nome da gerente, bem como os demais participantes das conversas que coletamos nos *prints*. Deste modo, os nomes e números de telefones encontram-se parcialmente ocultados em razão de preservar a identidade dos sujeitos e ao mesmo nos possibilitar identificar quem fala durante a interação.

outros aspectos como o a influência do número de participantes nas mensagens, sob a intensidade da interação e o tempo de resposta.

2.2. A influência da formalidade nas mensagens do *WhatsApp* no grupo de negócios

Na presente subseção nos ateremos às análises de conversas de grupo, mais especificamente do grupo de negócios que apresentamos logo acima. Sobre o grupo que iremos analisar a proposta temática das conversas, procura limitar-se aos assuntos de trabalhos, portanto conversas mais formais, frequentemente motivados pela única administradora do grupo. Também estamos cientes que o número de participantes é maior, em relação ao grupo de amigos, o que nos oferece a possibilidade que identificarmos determinadas recorrências nas conversas.

Ao decorrer das discussões contempladas em nosso trabalho, esclarecemos que nas interações face a face ocorre uma atividade de coprodução do discurso, em que os sujeitos participantes constroem, através da “conegociação” e “coargumentação”, o sentido do texto que estão produzindo. Como nos lembra Koch, “em situações de interação face a face, o locutor que, em dado momento, detém a palavra não é o único responsável pela produção do seu discurso” (2013, p.80).

Outro aspecto que destacamos, diz respeito à natureza interacional da fala. Pelo imediatismo, ela se sujeita às pressões de ordem pragmática, equívocos, correções, repetições, entre outras funções cognitivo-interacionais, as quais procuram atender as necessidades dos sujeitos no instante que a interação exige. Tais “pressões”, sobre as quais Koch já nos esclareceu anteriormente, tratam de estratégias conversacionais, as quais reforçam que os textos falados não são caóticos.

Neste aspecto, em nosso *corpus*, haveremos de identificar elementos que possam reafirmar ideias apontadas nos objetivos da nossa pesquisa, segundo as teorias abordadas em nosso trabalho, sobre os elementos característicos da modalidade falada, presentes na escrita das mensagens de *WhatsApp*.

Tomando como base o *WhatsApp* enquanto chat, reconhecemos que a proposta de Fonseca, (2002, p.107), que classifica os chats em três tipos, pode nos ajudar a entender melhor a dinâmica do funcionamento das conversas no aplicativo. Ela propõe as seguintes classificações para os chats de texto:

- a) Livre: sem moderador e sem tema específico.

- b) Moderado: com moderador e tema específico.
- c) Especial: com moderador, tema específico, entrevistado convidado, data e hora de realização.

Deste modo, os chats livres, são aqueles nos quais os grupos (família, amigos, etc.) podem falar sobre qualquer assunto, aqui podemos incluir também as conversas privadas. Os grupos criados com um fim específico, como é o caso do que estamos analisando, um grupo de trabalho, é classificado como chat moderado, e neste caso, pela administradora do grupo, Âng, que direciona a maioria das conversas que repercutirão com os demais participantes. Não nos interessa a classificação de chat especial, pois ela é muito específica e não se enquadra em nosso *corpus*. Nosso intuito não é aprofundar as tais classificações, mas os aspectos ressaltados contribuem para as conclusões que chegaremos.

Vejamos o *print* a seguir:



Imagem 11 - O grupo da natura

O diálogo estabelecido no grupo é iniciado pela administradora e gerente de negócios, Âng. Tal como frequentemente ela informa às consultoras, ela se dispõe a enviar os pedidos de quem precisar de ajuda. O que acontece em seguida da fala dela, ocorre uma quebra do acordo pré-estabelecido sobre o tema das conversas do grupo. Primeiro, temos uma retomada de uma pergunta feita por Mary, em um momento anterior, quando uma participante responde informando um local. Em seguida, temos outro desvio temático, por meio de mensagem de áudio, na qual a interlocutora diz:

“boa noite meninas oh::: meninas vocês sabem ... de alguém que tem uma geladeira pra vender? Se vocês souberem de alguma coisa por favor mim... chamem no pv. Eu sei eu esse grupo é pra revendedor, mas eu tô precisando muito”.

Notamos que a participante Jana reconhece a necessidade do cumprimento da regra, em manter o tópico das conversas. No entanto, por questões de “manter a ordem”, a administradora chama a atenção.

Situações como esta, são tidas como interrupções da ordem natural das conversas as quais o grupo se propõe a ter. Na situação acima, ocorre uma digressão, ou seja, “a ruptura provisória, com posterior retorno ao tópico” (KOCH, 2013, p.147), em que põe de lado o tópico anterior, tornando relevante outros tópicos: “onde vende canjica” e “compra de geladeira”.

Esse tipo de digressão é chamado por Koch de “digressão baseada na interação”, de modo que o “segmento inserido não mantém nenhuma relação com o tópico em curso [...] (2013, p.150). Tal como ocorre na interação face a face, causada por elementos que podem distrair um ou mais dos interlocutores, nesse caso o elemento externo pode ser incorporado na conversa ou não. No caso observado, a primeira digressão foi atendida por um participante, já a segunda teve a intervenção da administradora do grupo, pelo fato das conversas saírem do foco do grupo. Nesse caso, a formalidade do grupo exige o cumprimento dessa regra, para se evitar o desvio temático das conversas.

Nossa análise, dentro do *corpus* do grupo de negócios, parte agora para o viés do uso da linguagem empregada nas conversas do *WhatsApp*. Como já apreciamos no nosso referencial, a linguagem multimodal, ou seja, os diversos recursos dos quais a modalidade falada da língua faz uso para a construção do seu sentido, tais como a gestualidade, os movimentos dos olhos, o tom da voz, as emoções, são alguns recursos que se articulam nos eventos comunicativos.

Na imagem 11, na fala de intervenção da gerente, ela utiliza os emojis de “carinhas”, para amenizar a sua fala, tentando não causar grandes constrangimentos. Em uma interação face a face, o uso do tom de voz, os gestos faciais, por exemplo, são fundamentais para demonstrar essa intenção com o falante a quem se dirige.

Ainda nessa imagem, percebemos o uso de reduções de palavras, nas mensagens de Âng, características da linguagem desse tipo de interação no *WhatsApp*, quando a gerente utiliza as reduções “pv” (privado) e “pfv” (por favor). Inclusive isso é percebido na fala de Jana, na transcrição do áudio quando ela fala “pv” ao invés de “privado”. Tal como veremos nas

próximas análises, em que a escrita se vale desse tipo de recurso para representar qualidades da fala na escrita.

De tal modo, os *prints* que veremos a seguir nos darão um melhor demonstrativo de como essas características da construção do texto falado, são representadas na escrita das conversas do *WhatsApp*. Vejamos a imagem 12:

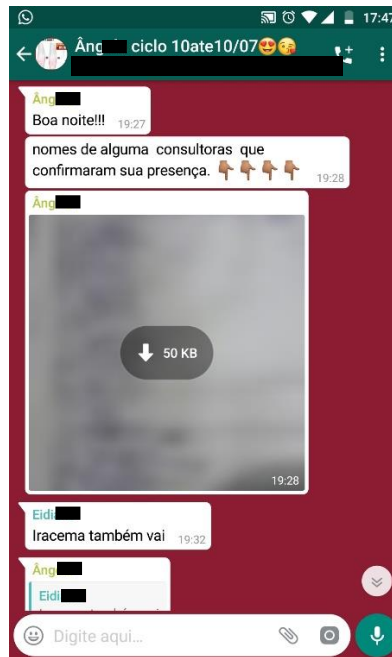


Imagem 12 - Confirmação de presença

Na imagem 12, temos um diálogo iniciado pela gerente de negócios, informando o nome das consultoras que confirmaram a presença em um evento da empresa. Em seguida ela posta uma foto com os respectivos nomes. Notamos a utilização dos emojis de “mão”, na fala de Âng, para apontar na posição da foto postada logo abaixo. Na interação face a face, os prováveis gestos corporais desempenham essa função, seja para indicar o local da lista ou enfatizar a dimensão de um objeto, por exemplo. Esse processo é descrito por Marcuschi:

Uma das características da fala é utilizar-se do *contexto físico* de maneira sistemática, seja para referência ou orientação espacial. Trata-se de uma forma de explicitação vinculada a aspectos não estritamente verbalizados e que quando se elimina o contexto físico devem ser supridos com uma informação equivalente que os recupere. (2007, p.83)

Deste modo, enquanto na interação face a face, os interlocutores fazem o uso de elementos não verbais, nas conversas escritas no aplicativo, usa-se elementos semióticos como um emoji, para completar o sentido e fazer a função dos gestos, no momento da fala. Como já

discutimos em outro momento, os recursos do *WhatsApp* se adequam às necessidades dos falantes. “A diversidade de modos de interagir não interfere na construção de sentidos, pelo contrário, garante a ampliação dos níveis de compreensão, visto que os participantes vão se apropriando de diferentes maneiras de ler e escrever” (OLIVEIRA, 2018, p. 7).

Tomando essa perspectiva, vejamos as conversas dos *prints* a seguir:

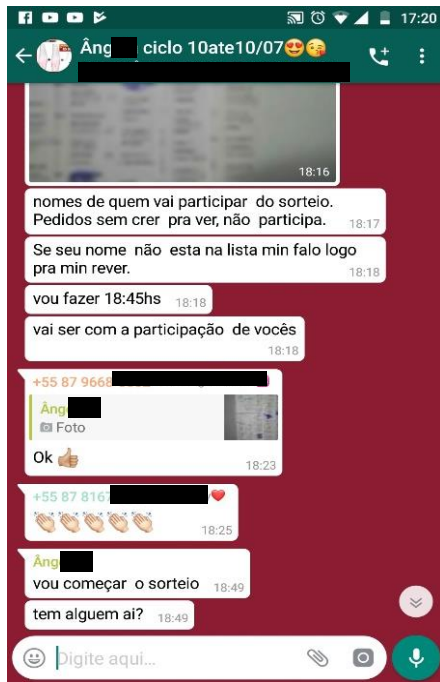


Imagem 13 - Sorteio

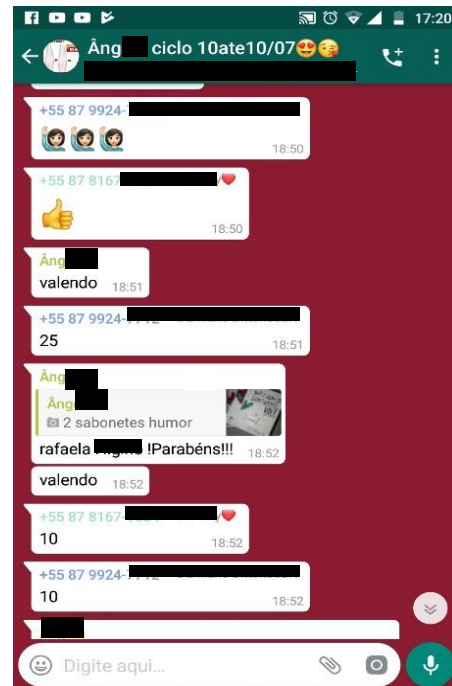


Imagem 14- Repercussão da imagem 13

Na imagem 13, temos uma conversa em que há grande interação dos participantes. A gerente Âng anuncia um sorteio e pede a interação das consultoras no grupo, para a realização dele. Algumas respondem com emojis de “aplausos”, aprovando a iniciativa de gerente, outra com emoji do “polegar para cima” em sinal afirmativo. Ao convocar as consultoras, notamos na imagem 14, o uso do emoji do “braço levantado” e do “polegar para cima”, confirmando a presença na interação estabelecida. Notamos o recorrente uso dos emojis, ao invés da escrita propriamente dita. No entanto, tal recorrência não compromete o entendimento de todos, pois “a seleção de determinado modo semiótico depende do objetivo do sujeito na prática discursiva e indica o conteúdo do que pretende expressar” (FONTE; CAIADO. 2014, p.477). Com o uso dos emojis, temos conhecimento dos participantes presentes no momento do sorteio, e daqueles que aprovam a ideia do sorteio, como pode ocorrer na interação face a face, com o movimento dos braços, sinalização com a cabeça, por exemplo.

Marcuschi (2007, p.18), acredita que o novo jeito de escrever, diz respeito a uma mudança de nossa relação com a escrita e não necessariamente nas formas textuais em si, ou seja, é uma nova forma de relacionar com a escrita, mas não uma nova escrita. Como vimos, os as conversas no aplicativo permitem a sincronidade, e os recursos implementados, nos conferem o uso multimodal, de fotos, figurinhas, emojis, áudio. Segundo Fonte e Caiado (2014, p.478) “as práticas discursivas no *WhatsApp* são permeadas por discursos multimodais e exigem sujeitos autônomos, ativos, intencionais, na medida em que deverão selecionar os modos semióticos para a constituição da tessitura discursiva.” Desse modo, ao longo de toda a interação os participantes vão dando suas contribuições na manutenção do diálogo no grupo.

Gostaríamos de pontuar outro fator no qual recursos multimodais ofertados pelo aplicativo, como os próprios emojis, ou até mesmo os áudios e fotos enviadas nas mensagens, podem contribuir para o letramento digital de pessoas não alfabetizadas, sobre esse aspecto: “porque não dizer, embora não seja o foco deste trabalho, que a multimodalidade se expande junto às mudanças ideológicas e culturais de um povo, que a introdução de novos recursos, ao que entendemos por texto, não apenas o torna mais atrativo, mas também o torna mais inclusivo” (SILVA, 2018, p.23).

Ainda sob a influência da formalidade, nas mensagens de Âng, notamos uma maior preocupação com a escrita e a pontuação nas construções de sua fala. Isso aproxima sua conversa à modalidade escrita. No entanto, a intensidade de interação entre os demais falantes, juntamente com uma despreocupação com a pontuação, além da utilização de recursos multimodais como os emojis, aproximam a interação à modalidade falada.

Por fim, lembremos da particularidade do grupo, cujo direcionamento das mensagens é realizado de administradora. Nada impede que qualquer outro participante inicie um diálogo, desde que dentro das regras temáticas do grupo.

2.3. A influência da informalidade e o tempo de resposta nas mensagens do *WhatsApp* no grupo de amigos

Nesta seção, também analisaremos o *corpus* de conversas em grupo, mas nos ateremos a um grupo de amigos, dos quais todos os participantes podem sugerir conversas sobre qualquer tema, diferente do que observamos no *corpus* anterior, no qual o tema é delimitado pelo objetivo para o qual o grupo foi criado e geralmente se espera que a administradora inicie um novo diálogo.

Aqui, procuramos nos ater a outras características, sobre as quais não aprofundamos na seção anterior, além daquelas também presentes em ambos os grupos. Primeiro, vejamos os *prints* a seguir:

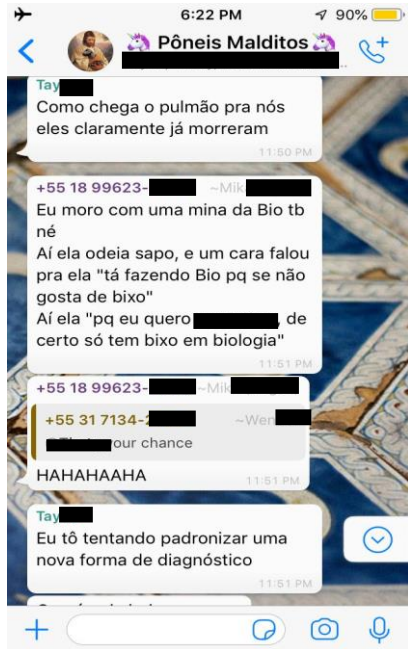


Imagem 15 – Como chega o pulmão pra nós

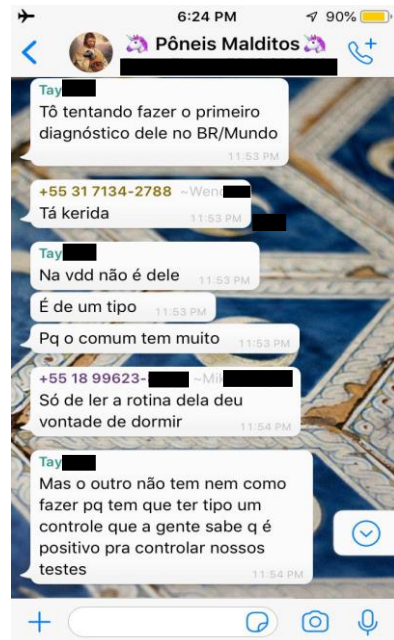


Imagem 16 – repercussão da imagem 15

Nas imagens 15 e 16, o grupo repercute uma conversa de Tay, na qual ela fala sobre sua experiência no plantão do hospital veterinário. Logo na primeira fala da imagem 15, Tay comenta a respeito da situação do animal quando ele chega para o atendimento. Em seguida, outra participante do grupo, Mik, comenta sobre a “mina” que divide a moradia. Notamos que Mik insere um novo assunto no meio do diálogo que, no entanto, não compromete a continuidade da conversa inicial.

Cavalcante afirma que “no texto falado, são comuns os desvios inesperados de assunto sem que isso cause estranhamento; no texto escrito, isso pode constituir um problema de coesão e de coerência” (2013, p.86). No caso, ambas as conversas, percorrem a mesma temática, trabalhos biológicos com animais, das quais garantem a manutenção da conversa, de maneira que não comprometem a continuidade da fala de Tay.

Ainda na conversa iniciada pelas duas participantes, na imagem 15, ocorre o fenômeno de simultaneidade característica da fala, no momento 11h 51, quando Mik ri de uma conversa que ela recuperou e Tay continua inserindo novas informações no diálogo. Já na repercussão da conversa, na imagem 16, a fala de Tay, sofre a sobreposição da fala de Wen (11h 53) e Mik (11h 54) quando nos parece que sua fala ainda não havia encerrado, no entanto, novamente, não

impede a continuidade da conversa. Esses processos se assemelham ao que ocorre quando dois falantes ou mais falam ao mesmo tempo. Podemos, no entanto, visualizar como ficaria a fala de Tay, se os turnos de fala fossem respeitados, e notarmos a sequência lógica da conversa:

T: Tô tentando fazer o primeiro diagnóstico dele no BR/Mundo

T: Na vdd não é dele

T: É de um tipo

T: pq o comum tem muito

T: Mas o outro não tem nem como fazer pq tem que ter tipo um controle que a gente sabe q é positivo pra controlar nossos testes.

W: tá kerida

M: só de ler a rotina dela deu vontade de dormir.

A seguir, apresentamos o *print* que fizemos da conversa do grupo, no qual repercute o tema sobre o plantão que uma das participantes realizou, vejamos:

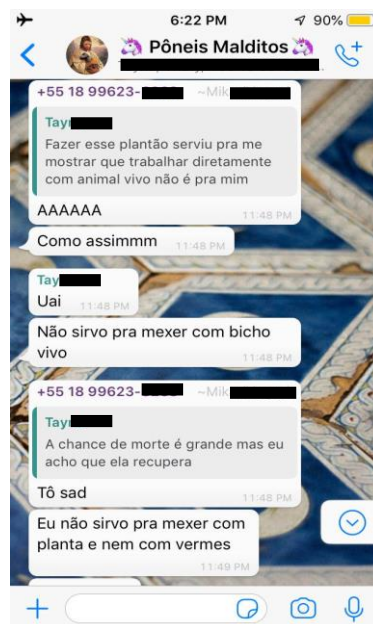


Imagem 17 – não sirvo pra mexer com bixo vivo

Nessa conversa, notamos a recuperação de duas falas, pelo recurso de citação do *WhatsApp*. No meio do diálogo, Mik faz a primeira recuperação da conversa da participante Tay, quando ela fala, “fazer esse plantão serviu pra me mostrar que trabalhar diretamente com animal vivo não é pra mim”. A retomada, permitiu tanto que Mik reagisse a fala da amiga,

como percebemos quando ela expressa sua surpresa pela repetição da letra “A”, como logo em seguida, articular a continuação do diálogo, quando ela pergunta, “como assimmm”. Esse recurso é mais frequentemente utilizado nas conversas em grupo, do que em conversas com apenas dois falantes. Devido ao número de participantes, as falas no grupo podem se perder, e esse recurso permite fazer o que na oralidade, já fazemos simultaneamente na fala do outro, retomar o que foi dito anteriormente, sem a necessidade de escrever novamente a fala do outro.

Na fala seguinte, Mik novamente retoma a fala de Tay, ao acrescentar o comentário, “tô sad”, em reação à fala de Tay, sobre a possibilidade de morte do animal. Percebemos que, apesar das falas de Mik serem recuperadas em meio ao diálogo, elas não prejudicam a progressão tópica, isto é, a continuidade do sentido do texto.

A esse respeito Marcuschi afirma:

Um texto compõe-se de segmentos tópicos, direta ou indiretamente relacionados com o tema geral ou tópico discursivo [...]. A progressão tópica, pode ser feita de maneira contínua ou descontínua. Isto é, após o fechamento de uma sequência tópica, tem-se continuidade quando ocorre a manutenção do tópico em andamento ou, então mudança tópica [...] (2006, p.128).

Tanto nesse, quanto nos prints anteriores, a progressão tópica acontece, mesmo que os eventos da fala ocorram simultaneamente ou que os tópicos discursivos sejam inseridos de forma descontínua. O próprio *WhatsApp* possui ferramentas para tal processo como já discutimos.

Na imagem 17, também podemos reconhecer características que aproximam as conversas do WhatsApp, à fala. O uso de prolongamentos como fez Mik, em “como assimmm”, alongando a consoante, e a própria reação “AAAAAA”, enfatizando a reação de surpresa, são particularidades da fala, ou melhor, trata-se da prosódia graficamente representada. Se notarmos no *print* da mesma imagem, a falta dos sinais de pontuação pode ser mais recorrente pela informalidade do grupo, assim como também pode ser comum em diálogos no aplicativo, as reduções das palavras “tb” (também) e “pq” (porque) na imagem 15 nas mensagens de Mik, devido à rapidez da troca de mensagens. Ainda percebemos marcas da oralidade na imagem 15 na fala de Tay nas palavras “pra”, “tô” e “vdd” na imagem 16 ao invés do uso mais recorrente da modalidade escrita (porque, estou e verdade).

2.4. A simultaneidade e o tempo de resposta das mensagens de WhatsApp em conversa privada

Após analisarmos as conversas do *corpus* dos dois grupos de *WhatsApp*, nossa análise agora têm o foco em conversas estabelecidas em um contato privado. No caso do *corpus* selecionado, esclarecemos que se trata de contato particular familiar, em que o tema das conversas é livre e, portanto, o grau de informalidade é maior do seria em uma conta comercial.

Já é de nosso conhecimento que, com o avanço tecnológico, novas formas de conceber a escrita estão surgindo. Os meios modernos de se estabelecer um diálogo, tem aproximando as conversas escritas, dos diálogos face a face. Marcuschi (2007, p. 18) enfatiza, que “algumas das propriedades até pouco atribuídas com exclusividade à fala, tal como a simultaneidade temporal, já são tecnologicamente possíveis na prática da escrita à distância”. Sobre esse aspecto, vejamos nos *prints* a seguir:

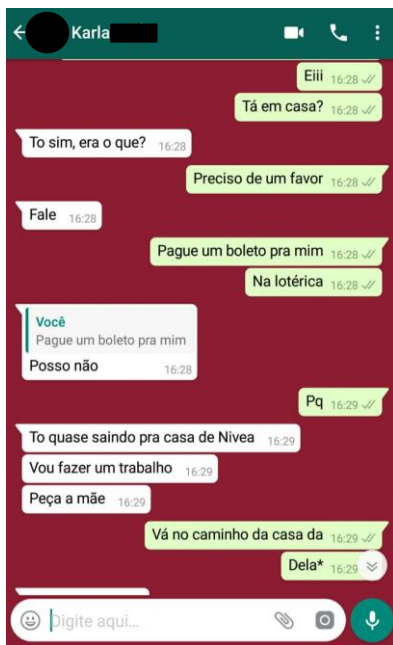


Imagem 18 Pague um boleto

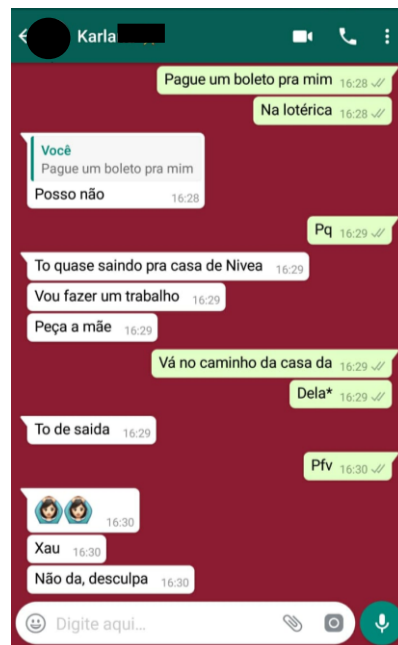


Imagem 19 – Continuação da conversa da imagem 18.

Na primeira imagem, temos uma conversa com a temática em torno de um pedido de ajuda. Vejamos que, ambos os sujeitos da conversa possuem algum compromisso do qual dispõem de curto tempo para resolver: o falante (a), pela necessidade de quitar um boleto, tendo em vista o término do horário comercial às 17h; e o falante (b), a quem o pedido é dirigido, pelo compromisso na casa de uma provável amiga. Considerando a emergência da situação de ambos os falantes, as conversas são rápidas e escritas dentro do mesmo minuto (16h:38), se

considerarmos o tempo de resposta da mensagem, até o pedido do favor. A conversa prossegue na segunda imagem, na qual o falante (a), pergunta a razão do falante (b) não realizar o favor, no mesmo minuto (16h: 39 min) que sugere uma solução, enquanto o falante (b) tenta se justificar e propor uma solução para o problema. Notamos que, devido a rapidez das respostas, as conversas no *WhatsApp* permitem uma sincronicidade, assim como nos diálogos face a face, no momento da interação. Para reafirmar o que estamos discutindo, sobre essa característica da fala, na escrita do aplicativo, Marcuschi acrescenta:

veja-se hoje a questão tão discutida das comunicações escritas ditas ‘síncronas’, ou seja, em tempo real pela *internet*, produzidas nos famosos *bate-papos*. Temos aqui um modo de comunicação com características típicas da oralidade e da escrita, constituindo-se, esse gênero comunicativo, como um texto *misto* situado no entrecruzamento de fala e escrita (2007, p.18, grifo do autor).

Outro aspecto que destacamos ainda sobre os prints acima, trata-se de um fenômeno que ocorre na fala, “falas simultâneas” ou “sobreposição de vozes”. É um aspecto recorrente, considerando que na conversa face a face os falantes podem sobrepor o turno de fala do outro, ocasionalmente. Na imagem 18, percebemos esse fenômeno quando o falante (a), interrompe a continuidade da fala de (b), “vá no caminho da casa da”, e o falante (b), ainda estava concluindo sua conversa como mostra na imagem 19, quando diz “to de saída”. Segundo Marcuschi:

As falas simultâneas ocorrem devido ao fato do falante corrente não escolher o próximo falante, permitindo que este tome a palavra e inicie o próximo turno. Nesse caso, o turno é realizado, desde seu início, por dois falantes ao mesmo tempo. Já na sobreposição de vozes, a fala ocorre durante o turno do outro, “nos casos em que o ouvinte concorda, discorda, endossa” (MARCUSCHI, 1986, p. 25) o que é dito pelo falante. (1986, p. 20, apud PEREIRA LIMA CARVALHO, 2017, p. 162)

Destacamos ainda na imagem 18, a autocorreção feita pela falante (a), com uma prática comum de inserir um asterisco (*) posterior a expressão corrigida (Dela*). Trata-se de uma correção lexical, que nem sempre pode ocorrer dependendo do nível de intimidade com o outro falante, do grau de formalidade da conversa ou até mesmo da rapidez com a as mensagens são trocadas, além de outros fatores como nível de escolaridade. Na imagem 18, a falante (a) apresenta marcas orais na escrita nos exemplos “Eiii”, “tá”, “pra”, enquanto que na imagem 19 a falante (b) apresenta as formas “xau”, “pra” e “to”, como marcadores de oralidade.

Devemos ressaltar que, nem sempre, os recursos e o modo como o *WhatsApp* podem proporcionar uma conversa vão corresponder a todas as características da fala. Vejamos, a título de exemplo, a imagem 20, nela, a simultaneidade não acontece na conversa estabelecida.

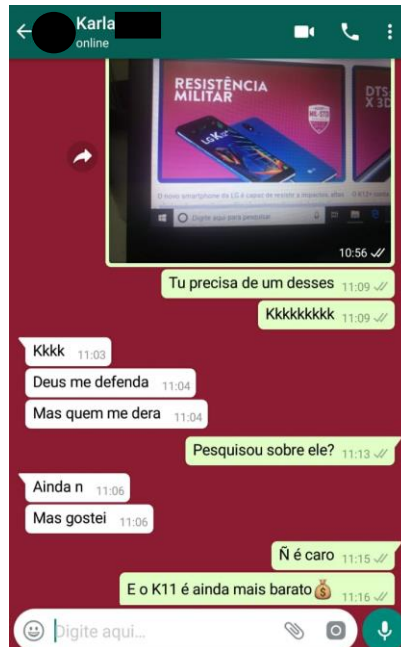


Imagem 20 - Resistência militar

Na imagem 20, o falante (a), envia uma foto, um dos recursos midiáticos do WhatsApp, tirada da tela de um notebook, na qual o intuito é provocar uma reação de cunho cômico. A comicidade está implícita na intenção de relacionar o anúncio de um celular com “resistência militar”, a alguém desastrado que derruba o celular com facilidade, que nesse caso refere-se ao falante (b). Esse processo de construção do sentido caracteriza-se pelas inferências, que “envolvem processos cognitivos que relacionam diversos sistemas de conhecimento, como linguístico, o enciclopédico e o interacional” (CAVALCANTE, 2013, p.31). Ainda, notamos que os intervalos entre os turnos de fala são maiores, o que não corresponde às características da oralidade. Deste modo, as conversas se tornam mais pausadas, de modo que as respostas possam ser pensadas e hesitações tenham uma menor chance de ocorrer. Tomando assim, um aspecto de uma escrita mais elaborada, com atenção às pontuações e erros gramaticais, por exemplo.

Mesmo com a simultaneidade comprometida nesse diálogo, ainda podemos identificar elementos típicos da fala, na tentativa de representar reações comuns da própria interação face a face. O riso, por parte de ambas as falantes é representado graficamente pela repetição da letra “k”. São, portanto, formas de aproximação da escrita em relação à fala. Notemos que ele

acontece no meio do diálogo, colaborando tanto para a construção do sentido cômico, pelo qual a conversa é iniciada, quanto como reação dos próprios falantes.

Por fim, concordamos que as conversas realizadas no WhatsApp possibilitam o diálogo, simultâneo, mesmo que os falantes estejam à distância, tal como ocorre em conversas presenciais, além de ocorrerem na escrita fenômenos presentes na fala. No entanto, dependendo do uso ao qual o falante sujeita-se no aplicativo, essas características da fala se distanciam, por exemplo, quando um usuário decide responder uma conversa em momentos posteriores ao recebimento da mensagem.

2.5. Reflexão sobre os aspectos mais apurados entre grupos e conversa privada

Nesta seção, faremos com base nas análises realizadas, um levantamento dos aspectos mais relevantes, entre as conversas de grupo (formal e informal) e privadas.

A princípio, notamos que os fenômenos mais recorrentes, foram frutos das conversas nos grupos. A sincronicidade da fala, se instaura principalmente quando o fluxo de conversas é mais intenso devido principalmente ao número de participantes no momento da interação. Nas conversas privadas, a sincronicidade também acontece, mas dependendo da condição do participante, de ignorar a mensagem ou não puder interagir no momento, a conversa pode descaracterizar essa particularidade da fala, na qual o participante pode até mesmo planejar a escrita da resposta, evitando possíveis equívocos e portanto, aproximando-se mais da modalidade escrita. Nesse caso embora as conversas em grupo detenham maior grau de formalidade, também é o que mais se aproxima da modalidade oral, pela intensidade das interações.

Nas conversas de grupo, identificamos também o frequente uso do recurso de citação, para retomada de tópicos discursivos, no qual recupera conversas anteriores ao presente momento. Por várias razões, os participantes podem “perder” a conversa, dentre elas, pelo fluxo intenso das mensagens ou pelo fato do participante não está presente no momento da interação. Nesse aspecto, os dois grupos, de trabalho e de amigos (formal e informal) sofrem com os desvios temáticos. No caso do grupo de amigos, como vimos, essas “interferências” não perturbam a continuidade tópica, assemelhando-se mais com a modalidade falada, do que o grupo de trabalho, que não aceita os desvios temáticos.

Em razão da conversa se estabelecer apenas entre dois falantes, as conversas privadas *podem* fazer uso do recurso de retomada, mas ocorre com menor frequência, no *corpus*

pesquisado, isto é, com base no tempo de coleta de nosso *corpus*, pois a chance de uma conversa se perder é menor, em relação ao grupo. E se, por exemplo, uma pergunta é feita pelo participante (a), ela normalmente é direcionada ao participante (b). Novamente, pontuamos a sincronicidade neste caso, pois, nos primeiros *prints* que analisamos das conversas privadas, os participantes sentiram a necessidade de utilizar o recurso de citação do *WhatsApp*, pela rapidez das mensagens. Os desvios temáticos que venham a ter as conversas privadas, pouco podem também perturbar a interação entre os falantes, que aceitam os diversos temas que podem surgir.

Destacamos também, que o grau de formalidade e informalidade, detém influência sobre as interações entre os sujeitos, podendo influenciar tanto na escrita, na escolha dos recursos multimodais, como no tema das conversas abordadas, e nesse caso, ao nível de prejudicar o objetivo do grupo e dos demais participantes. Quanto mais formal, mais próximo da modalidade escrita e conseqüentemente, quanto mais informal e espontâneo, mais próximo da modalidade falada.

Ambos, grupo e conversa privada, utilizam as múltiplas linguagens (emojis, áudios, fotos, entre outros recursos gráficos) que o aplicativo dispõe, dependendo da necessidade da interação. Podem possuir um tema livre ou definido, por exemplo um contato familiar ou do *WhatsApp Business*. Assim como ambos também sofrem processos de progressão ou digressão tópica, sem, no entanto, impedir a continuidade da interação, tal como ocorre na fala.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

No percurso da nossa pesquisa, oportunizamos diversos momentos de reflexão, com o suporte das teorias evidenciadas, as quais verificaram que o *WhatsApp* é um ambiente onde podemos estabelecer uma relação tanto da escrita, quanto da fala, nas interações com dois ou mais participantes, seja em um grupo ou conversa privada. Deste modo, podemos defender os resultados das nossas análises, com o apoio teórico principalmente de Koch (2006, 2013), Marcuschi (2007), Cavalcante e Custódio Filho (2010), Cavalcante (2013), Fonte e Caiado (2014) e Oliveira (2018).

Destacamos de nossas conclusões que, em diversos momentos, as conversas de *WhatsApp* apresentam características da interação face a face, como a simultaneidade das falas, a prosódia graficamente representada com a manipulação do layout da escrita, as sobreposições das falas e a representação dos movimentos gestuais, por meio de emojis, que podem transmitir uma mensagem de acordo com a intenção do falante.

Percebemos também que um recurso bastante utilizado, tanto na recuperação de uma fala, quanto na manutenção do tópico dentro dos diálogos é o recurso de citação. Outro aspecto que constatamos é que o tópico discursivo se mantém estático ao longo do diálogo, mesmo com algumas descontinuidades e interrupções da fala. No nosso *corpus*, vimos também como a formalidade e a informalidade podem influenciar as interações, e como elas podem definir o *continuum* tipológico entre fala e escrita no âmbito de nosso trabalho.

Mediante o desenrolar de nosso trabalho, os recursos multimodais oferecidos pelo *WhatsApp*, que observamos no nosso *corpus*, merecem um aprofundamento mais apurado em uma outra oportunidade de pesquisa, devido à riqueza semiótica neles presente, dentre outras abordagens de investigação que não tratamos em nosso trabalho.

Faz-se importante pontuar que, assim como anos atrás, não se tinha a ideia de que um aplicativo pudesse possibilitar a comunicação instantânea, com recursos que o aproximam da interação face a face, é necessário que as futuras pesquisas tenham esse olhar atento para os possíveis novos meios de comunicação que podem mudar mais uma vez nossa forma de interação. Um exemplo são as atuais figurinhas adicionadas recentemente ao aplicativo, que em diversos casos possuem um significado mais completo da intenção do falante do que os emojis.

Logo, esperamos que nosso trabalho, por mais breve que seja, tenha contribuído para os estudos direcionados à Linguística Textual ou em outras possibilidades de pesquisa que o ramo da Linguística venha a desenvolver. Acrescentamos que nosso intuito é de que as ideias aqui

desenvolvidas venham a ser aprofundadas em estudos futuros e renovadas mediante novas descobertas.

REFERÊNCIAS

- BARBOSA, Eliane Araújo dos Santos. **Linguagem e interação do WhatsApp**. Dissertação de Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Letras (PPGL), Fundação Universidade Federal de Rondônia - UNIR, 94 f. Porto Velho, 2016.
- CAVALCANTE, Mônica Magalhães; CUSTÓDIO FILHO, Valdinar. **Revisitando o estatuto do texto**. Revista do GELNE, v.12. 56-71,2010.
- CAVALCANTE, Mônica Magalhães. **Os sentidos do texto**. 1. Ed., 1ª reimpressão. São Paulo: Contexto, 2013.
- FONSECA, Lorena Ribeiro. **O uso de chats na aprendizagem de línguas estrangeiras**. Caligrama: Revista de Estudos Românicos, [S.l.], v. 7, p. 103-121, nov. 2011. ISSN 2238-3824. Disponível em: <<http://www.periodicos.letras.ufmg.br/index.php/caligrama/article/view/359/311>>. Acesso em: 21 jun. 2019.
- FONTE, Renata; CAIADO, Roberta. **Práticas discursivas multimodais no WhatsApp: uma análise verbo-visual**. Revista Desenredo (PPGL/UPF), v. 10, p. 475-487, 2014.
- KOCH, Ingedore Grunfeld Villaça. **Desvendando os segredos do texto**. 5 Ed., São Paulo: Editora Cortez, 2006.
- _____. **Introdução à linguística textual: trajetória e grandes temas**. 2ª. Edição. São Paulo: Editora Martins Fontes, 2009.
- _____. **O texto e construção dos sentidos**. 10ª. Ed. – São Paulo: Editora Contexto, 2013.
- MARCUSCHI, Luiz. Antônio. **Da fala para a escrita: atividade de retextualização**. 8 Ed. São Paulo: Editora Cortez, 2007.
- OLIVEIRA, Maria do Carmo de. **Diálogos em grupos de WhatsApp: a construção de sentidos na interação texto-sujeitos**. In: V CONEDU, 2018, Olinda. Anais V CONEDU, 2018. v. 1
- PEREIRA LIMA CARVALHO, Magda Wacemberg; ACIOLI, Moab Duarte. **Entre falas simultâneas, tomadas de turno e sobreposição de vozes: quem tem a palavra no debate?**. Revista do GELNE, v. 19, p. 155-165, 19 dez. 2017.
- SILVA, Aparecida Juliana da. **Processos referenciais em conversas de um grupo de WhatsApp**. 2018. 68, f. Trabalho de Conclusão de Curso. Universidade Federal Rural de Pernambuco. Unidade Acadêmica de Serra Talhada. Serra Talhada, 2018.

ANEXO 1: Modelo de transcrição, a partir de Preti.

Normas para transcrição de entrevistas gravadas

Ocorrências	Sinais	Exemplificação
Incompreensão de palavras ou segmentos	()	Do nive de rensa () nível de renda nominal
Hipótese do que se ouviu	(hipótese)	(estou) meio preocupado (com o gravador)
Truncamento (havendo homografia, usa-se acento indicativo da tônica e/ou timbre)	/	E comé/e reinicia
Entonação enfática	Maiúscula	Porque as pessoas reTÊM moeda
Prolongamento de vogal e consoante (como s, r)	:: podendo aumentar para ::::: ou mais	Ao emprestarmos éh::: ... dinheiro
Silabação	-	Por motivo tran-sa-ção
Interrogação	?	E o Banco... Central... certo?
Qualquer pausa	...	São três motivos... ou três razões ... que fazem com que se retenha moeda ... existe uma ... retenção
Comentários descritivos do transcritor	((minúscula))	((tossiu))
Comentários que quebram a sequência temática da exposição: desvio temático	- - - -	... a demanda de moeda - - vamos dar casa essa notação - - demanda de moeda por motivo ...
Superposição, simultaneidade de vozes	Ligando as linhas	a. na casa de sua irmã b. [sexta-feira? a. fazem LÁ b. [cozinham lá
Indicação de que a fala foi tomada ou interrompida em determinado ponto. Não no seu início, por exemplo.	(...)	(...) nós vimos que existem...
Citações literais de textos, durante a gravação	“entre aspas”	Pedro Lima ... ah escreve na ocasião.. “ O cinema falado em língua estrangeira não precisa de nenhuma barREira entre nós”...
<ol style="list-style-type: none"> 1. Iniciais maiúsculas : só para nomes próprios ou para siglas (USP etc) 2. Fáticos: ah, éh, ahn, ehn, uhn, tá (não por <i>está</i>: tá? Você <i>está</i> brava?) 3. Nomes de obras ou nomes comuns estrangeiros são grifados. 4. Números por extenso. 5. Não se indica o ponto de exclamação (frase exclamativa) 6. Não se anota o <i>cadenciamento da frase</i>. 7. Podem-se combinar sinais. Por exemplo: oh:::... (alongamento e pausa) 8. Não se utilizam sinais de pausa, típicas da língua escrita, como ponto e vírgula, ponto final, dois pontos, vírgula. As reticências marcam qualquer tipo de pausa. 		

Exemplos retirados dos inquéritos NURC/SP no. 338 EF e 331 D2.

PRETI D. (org) **O discurso oral culto** 2ª. ed. São Paulo: Humanitas Publicações – FFLCH/USP, 1999 – (Projetos Paralelos. V.2) 224p.