



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ  
CAMPUS UNIVERSITÁRIO DE ABAETETUBA  
POLO UNIVERSITÁRIO DE TOMÉ-AÇÚ  
FACULDADE DE LETRAS LÍNGUA PORTUGUESA**

**KASSIA KAYLANE ABREU DOS SANTOS**

**QUE LÍNGUA É ESSA? ESTUDO DE MARCADORES CONVERSACIONAIS DO  
INTERNETÊS NO WHATSAPP**

**TOMÉ-AÇU/PA  
2018**

**KASSIA KAYLANE ABREU DOS SANTOS**

**QUE LÍNGUA É ESSA? ESTUDO DE MARCADORES CONVERSACIONAIS DO  
INTERNETÊS NO WHATSAPP**

Trabalho apresentado à Faculdade de Linguagem do Campus Universitário de Abaetetuba - ao Curso de Letras- Língua Portuguesa como requisito à obtenção do título de Grau Licenciada em Letras Língua Portuguesa pela Universidade Federal do Pará, sob. Orientação do Prof<sup>o</sup> Me. José Eduardo Pastana Silva.

**TOMÉ-AÇU/PA  
2018**

**KASSIA KAYLANE ABREU DOS SANTOS**

**QUE LÍNGUA É ESSA? ESTUDO DE MARCADORES CONVERSACIONAIS DO  
INTERNETÊS NO WHATSAPP**

Apresentado à Banca Examinadora composta pelos professores:

---

Prof<sup>o</sup> Me. José Eduardo Pastana Silva  
Orientador

---

Prof<sup>o</sup> (titularidade) Nome  
Examinador

---

Prof<sup>o</sup> (titularidade) Nome  
Examinador

## QUE LÍNGUA É ESSA? ESTUDO DE MARCADORES CONVERSACIONAIS DO INTERNETÊS NO WHATSAPP

Kassia Kaylane Abreu dos Santos<sup>1</sup>

José Eduardo Pastana Silva<sup>2</sup>

**RESUMO:** neste estudo, buscamos discutir e analisar o chamado 'internetês', escrita grafonética surgida no ambiente online, de modo a compreender funções de determinados termos e expressões desse modo de escrever na organização/progressão conversacional. Dessa forma, baseando-nos na metodologia da análise da conversação, descrevemos e estudamos conversas realizadas no WhatsApp, nas quais abreviaturas e símbolos do internetês, frequentes, aparecem e funcionam como marcadores conversacionais. Em nossa investigação, chegamos à conclusão de que, no internetês, identificam-se três classes de marcadores: linguísticos, extralinguísticos e suprasegmentais.

**Palavras-chave:** Internetês. Cibercultura. Marcadores conversacionais. Interação online

**ABSTRACT:** In this paper, we analyze the so called 'netspeak', a writing graphology emerged in online environments. Our goal was to understand functions of certain terms and expressions of this way of writing in the conversational organization. Thus, based on the methodology of conversation analysis, we describe and study WhatsApp conversations, in which netspeak abbreviations and symbols appear and work as conversational markers. In our investigation, we conclude that in the netspeak, three classes of markers are identified: linguistic, extralinguistic and suprasegmental.

**Keywords:** Netspeak. Cyberculture. Conversational markers. Online interaction

---

<sup>1</sup> Concluinte do curso de Letras-Língua Portuguesa na Universidade Federal do Pará (UFPA). E-mail: kassiakaylane777@gmail.com

## 1. INTRODUÇÃO

Desde seu surgimento em sua forma comercial, nos anos 1990, a Internet tem provocado profundas transformações nos modos de produção e leitura de textos. Graças a ela, com efeito, novos gêneros surgiram, ao mesmo tempo que práticas discursivas anteriores foram ressignificadas, o que, certamente, trouxe desafios aos estudos do linguísticos.

Muitos estudos têm procurado compreender as “linguagens virtuais” que a Internet põe em cena, entre os quais se destacam os escritos de David Crystal (2005), que estudou o que chama de *netspeak*. Marcuschi (2003), por sua vez, ressalta que cada vez mais há gêneros produzidos sistematicamente que merecem a atenção de estudiosos, “inclusive e talvez de maneira fundamental, os que aparecem nas diversas mídias hoje existentes, sem excluir a mídia virtual, tão bem conhecida dos internautas ou navegadores da Internet” (MARCUSCHI, 2003, p. 35).

Nesse contexto, insere-se o chamado “internetês”, forma grafolinguística utilizada em *blogs*, *chats* e outras redes sociais virtuais, cuja característica principal é a pouca ou nenhuma atenção ao rigor gramatical e ortográfico. Também chamado de “escrita fonetizada”, destacam-se, entre suas peculiaridades, o uso constante da abreviação, ausência de acentuação gráfica, repetição de vogais e troca ou omissão de letras, entre outros.

Por isso, o internetês gera intensos debates e reações. De um lado, há os defensores da norma culta e rígida, para quem o internetês estaria a corromper o aprendizado linguístico de jovens, que passariam a naturalizar essa forma de escrita como sendo a correta. De outro, há os otimistas, que consideram o internetês como uma “modificação criativa na escrita da língua em ambiente digital, cujas características apontam para uma linguagem alfanumérica” (ARAÚJO, 2007, p.28).

Neste artigo, não é nossa intenção debater os desvios à norma culta presentes no internetês. Conforme Komesu e Tenani (2009, p.628) e Ataliba de Castilho (apud MARCONATO, 2006), consideraremos aqui esse fenômeno como sendo apenas uma das possibilidades abertas pela língua em uso, tendo em consideração os propósitos e contextos de comunicação entre sujeitos.

Dessa forma, compreenderemos o internetês não como uma deturpação à norma, mas como um modo de enunciação (KOMESU; TENANI, 2009, p.628) que atesta a dinamicidade da língua e da comunicação humana e traz importantes desafios aos estudos linguísticos, tais como a relação entre o gráfico (escrita) e o pictorial (imagens, *emoticons* etc.), assim como a oralidade na escrita.

Donde nossa proposta de estudo do internetês consiste em estudá-lo não a partir de problemáticas próprias ao letramento e à norma culta, mas, antes, do ponto de vista de sua funcionalidade em contextos comunicativos mediados por dispositivos virtuais. Dito de outra forma, buscamos estudar se e como determinados termos do internetês desempenham funções específicas na progressão conversacional.

Segundo Marconato (2006), o internetês é uma forma de expressão grafolinguística utilizada principalmente entre adolescentes em redes sociais como Facebook, Twitter, Skype, Instagram, Badoo, WhatsApp, Ask.fm, entre outros. Tal forma expressiva contempla reduções (p. ex.: *blz* para *beleza*), o uso de maiúsculas ou minúsculas para denotar a entonação da conversa, uso excessivo dos sinais de pontuação (ponto de interrogação, reticências e exclamação), o alongamento de vogais e consoantes, entre outros. Comumente, tais elementos são combinados com outros sistemas semióticos (áudio, vídeo, GIFs, *emoticons* etc.), resultando em um processo comunicacional sincrético.

Dessa forma, o internetês explicita uma forma de comunicação alheia às normas ortográficas da língua portuguesa, o que tem sido, aliás, o principal tópico de pesquisa sobre essa forma de linguagem desde seu surgimento. Em nossa pesquisa bibliográfica, encontramos diversos artigos dando conta da influência do internetês no aprendizado da língua portuguesa, a maioria tomando como base uma perspectiva normativa da língua.

Todavia, essa forma de escrita se destaca, sobretudo, por seu despreendimento em relação à norma culta. Ao analisarmos conversas em chats, notamos frequentemente que o mais importante é fazer-se entender, dando-se menos relevância à norma ortográfica. Por isso, no internetês, existe o primado do conteúdo sobre a expressão linguística.

Simples e curta, essa forma de comunicar-se é o símbolo maior de nossa época, em que comunicação mediada por dispositivos virtuais é cada vez mais preponderante. Eis aí um dos pontos principais do internetês: sua relação com o tempo.

O internetês caracteriza uma nova dinâmica conversacional, própria do meio online, marcada pela urgência. O internauta, em vez de se comunicar respeitando os padrões linguísticos já normatizados e obedecendo as regras de ortografia, preza pela agilidade, presteza, rapidez. Evita 'perder tempo' digitando as palavras em suas formas estabelecidas nos dicionários.

Assim, interessamo-nos em estudar o internetês não a partir de um enfoque teórico que o contraponha à norma culta, mas, antes, como um fenômeno com regras e características próprias. Nossa ótica direciona-se, então, à maneira como a conversação se desenvolve em suportes digitais e qual a função que o internetês desempenha nesse contexto.

Poderíamos identificar no internetês termos que funcionariam marcadores conversacionais? Se sim, que funções e características eles teriam na organização de turnos e na relação entre os interlocutores. Partindo desses questionamentos, estabelecemos como objetivos específicos:

- a) Identificar termos característicos do internetês caracterizáveis enquanto marcadores conversacionais.
- b) Descrever as funções que eles desempenham nas conversas online.

Para a realização desta pesquisa, efetuamos revisão bibliográfica da literatura no assunto e, para efeitos de análise empírica, selecionamos um corpus constituído de conversas que se deram no WhatsApp em conversas privadas, todas elas fornecidas a nós com a devida autorização prévia. Essas conversas serão estudadas com base no referencial teórico da análise da conversação (MARCUSCHI, 2006), que explicitaremos em nosso referencial teórico.

Nosso plano de argumentação é constituído de três partes. Em um primeiro momento, trataremos de abordar a cibercultura (LÉVY, 1999) e sua relação com os gêneros textuais que ela põe em cena, tarefa que se nos aparece como fundamental

na medida em que nosso objeto de estudo (o internetês) é produto e processo dessa nova dinâmica da era digital, que tem criado e ressignificado gêneros textuais. Em seguida, baseando-nos em Fiorin (2010) iremos discutir se o internetês pode configurar o *ethos* particular e, por aí, uma identidade àqueles que utilizam essa forma de escrita.

Depois, trataremos de expor os princípios da análise da conversação, que figura como a fundamentação teórico-metodológica de nosso trabalho.

Com base nesses pontos, analisaremos as ocorrências do *corpus* constituído. Nesse momento, mostraremos casos em que os termos do internetês funcionam como marcadores capazes não somente de garantir maior oralidade ao texto, mas também permitir negociações de sentido, a organização de turnos conversacionais e a progressão conversacional.

Assim, este trabalho adota uma perspectiva funcionalista da linguagem. Seu objetivo – e daí deriva a sua contribuição – é demonstrar como o uso e o funcionamento de ocorrências particulares pertencentes ao chamado internetês subordinam-se, sobretudo, a determinantes de ordem semântica e pragmática.

Antes de finalizar esta seção, cabe mencionar as justificativas, que são de duas ordens. A primeira diz respeito à necessidade de estudar os fenômenos linguísticos do mundo digital com base em uma perspectiva não normativa da língua. Isso implica considerar o internetês não como um desvio da norma padrão, e sim como uma demonstração da plasticidade e dinamicidade da língua em uso (KOMESU; TENANI, 2009, p. 627).

A segunda justificativa concerne ao fato de que atualmente os dispositivos digitais adquirem cada vez mais importância nos processos comunicativos, surgindo daí novas formas de enunciação e interação linguística. Estudar o internetês, assim como outros fenômenos advindos da era digital, importa na medida em que podemos identificar novos usos da língua e o surgimento de gêneros discursivo-textuais complexos. Esperamos, assim, contribuir para a compreensão dessas novas práticas sociais que se desenvolvem no seio da Internet.

## 2. REFERENCIAL TEÓRICO

No bojo do internetês estão o ciberespaço e a cibercultura, ambos estudados por Pierre Lévy, um dos principais pensadores atuais a respeito das mutações socioculturais decorrentes da Internet. Sociólogo francês, ele caracteriza em sua obra o ciberespaço como sendo

o novo meio de comunicação que surge da interconexão mundial dos computadores. O termo especifica não apenas a infraestrutura material da comunicação digital, mas também o universo oceânico de informações que ela abriga, assim como os seres humanos que navegam e alimentam esse universo (LÉVY, 1999, p.23).

Conforme o autor (1999, p.20), o ciberespaço não é, a rigor, um meio em si mesmo, mas antes um metameio, isto é, um macroambiente que, fundado na rede mundial de computadores, integra um conjunto de meios anteriores: telefone, cinema, rádio, televisão, imprensa, que se articulam nos processos de produção de sentido. Para o autor, “o principal significado do ciberespaço é a interconexão geral de tudo em tempo real, a concretização do espaço virtual onde as formas culturais e linguísticas estão vivas” (LÉVY, 1999, p.65).

Assim, o ciberespaço possui, conforme Lévy, um caráter rizomático, constituindo um complexo em que inexiste um centro e em que tudo está inter-relacionado. “O centro desta esfera não se encontra em nenhum lugar, sua circunferência está em todo lugar, e cada um de seus elementos está relacionado com todos os demais” (LÉVY, 1999, p.65).

Para Lévy, esse espaço, que agora é a base de diversos processos comunicativos, criativos e de inteligência coletiva, traz consigo uma nova relação comunicativa: uma comunicação ‘de muitos para muitos’, que agrega as já existentes relações ‘um para muitos’ (televisão) e ‘um para um’ (correspondência). “As realidades virtuais compartilhadas, que podem fazer comunicar milhares ou mesmo milhões de pessoas devem ser consideradas como dispositivos de comunicação ‘todos-todos’, típicos da cibercultura” (LÉVY, 1999, p.116).

Desse ambiente caracterizado pela interconexão, emergem novas significações, linguagens, sensibilidades e modo de comunicação que caracterizam a cibercultura. Para Lévy, a cibercultura configura o surgimento de uma nova forma cultural. Trata-se do “conjunto de técnicas (materiais e intelectuais), de práticas, de

atitudes, de modos de pensamento e de valores que se desenvolvem juntamente com o crescimento do ciberespaço” (LÉVY, 1999, p.23).

Com efeito, a cibercultura é uma nova forma de universalidade que reinventa práticas e saberes. Participação política, metodologias educacionais, criações artísticas e urbanismo, eis apenas alguns dos elementos que são atualmente objeto de transformações em decorrência de novas problemáticas advindas do fenômeno cibercultura. Assim, por exemplo, “existe hoje no mundo uma profusão de correntes literárias, musicais, artísticas e talvez até políticas que se dizem parte da cibercultura” (LÉVY, 1999, p. 102).

É nesse contexto de profusão cultural que assistimos ao surgimento de formas de comunicação intrínsecas à Web. Blogs, chats, redes sociais, fóruns colaborativos e tantos outros. São novos gêneros que ressignificam e dão novas formas a outros já existentes. Como já considerava Bakhtin,

ao nascer, um novo gênero nunca suprime nem substitui quaisquer gêneros já existentes. Qualquer gênero novo nada mais faz que completar os velhos, apenas amplia o círculo de gêneros já existentes. Ora, cada gênero tem seu campo predominante de existência em relação ao qual é insubstituível [...] Ao mesmo tempo, porém, cada novo gênero essencial e importante, uma vez surgido, influencia todo o círculo de gêneros velhos: o novo gênero torna os velhos, por assim dizer, mais conscientes, fá-los melhor conscientizar os seus recursos e limitações, ou seja, superar a sua ingenuidade. (BAKHTIN, 2008, p.340).

Da mesma forma que novos gêneros surgem e se ressignificam no contexto da cibercultura, verificamos que a própria língua se torna objeto de novos usos. Não sendo um produto acabado e ‘já dado’ para sempre (ao contrário do que pretendem gramáticas normativas), a língua tem uma dinamicidade própria, ligada a seus usos concretos e contextos sociais. “Uma língua não é uma ‘coisa feita’, um produto estático, mas um conjunto de ‘modos de fazer’, um sistema de produção, que, a todo instante, somente em parte surge como já realizado historicamente” (COSERIU, 1980, p.30).

À luz dessa premissa é que podemos compreender o internetês. Escrita grafonética difundida em chats, blogs e redes sociais, ela marca novas práticas comunicativas no contexto da cibercultura. Essa forma de escrita tem um conjunto de características que assustam os ‘defensores da norma culta’, a saber: abreviação, omissão de letras, repetição de vogais, entre outros fenômenos do tipo

fortemente presentes nas comunicações mediadas por dispositivos digitais online. Daí que muitos veem o internetês como sendo a ‘morte da língua’ (KOMESU; TENANI, 2009, p. 624).

Tabela 1 - Comparativo de termos do internetês com seus correspondentes na norma ortográfica culta

<b>Internetês</b>	<b>Norma ortográfica</b>
Bjo	Beijo
Blz	Beleza
Vc	Você
Nd	Nada

Fonte: elaborado pela autora

Todavia, muito além de sua superfície material e gráfica, o internetês deve ser entendido a partir da dinâmica complexa entre sujeito, linguagem e novas tecnologias da comunicação. Nessa perspectiva, Araújo considera tal fenômeno como uma variedade linguística propriamente dita, uma “modificação criativa na escrita da língua em ambiente digital, cujas características apontam para uma linguagem alfanumérica” (ARAÚJO, 2007, p.28).

O internetês fundamenta-se no princípio do “economize uma teclada” (KOMESU; TENANI, 2009, p. 624), como é possível verificar a partir de uma simples análise de seus termos. Levando às últimas consequências a máxima griceana de brevidade no âmbito da composição ortográfica da mensagem, o usuário identifica e elimina possíveis excessos ortográficos, gerando vocábulos hiperenxutos. Daí que Marconato (2006, p.1) definirá o internetês como “um conjunto de abreviações de sílabas e simplificações de palavras que leva em conta a pronúncia e a eliminação de acentos”.

Além da escrita simplificada, o internetês vale-se de outros recursos, tais como os chamados *emoticons*. Estes constituem elementos iconográficos que denotam atos expressivos do falante. São símbolos que remetem à gestualidade, ao olhar e a toda a corporalidade que os interlocutores buscam expressar na comunicação mediada por dispositivos digitais.

Tabela 2 - Exemplos de emoticons no internetês

<b>Emoticon</b>	<b>Ato expressivo</b>
☺ ☐	Felicidade
	Tristeza/Preocupação
	Choro
	Desapontamento
	Raiva
	Riso
	Vergonha

Fonte: elaborado pela autora

Por fim, outro componente que caracteriza o internetês são as transcrições fonéticas de atos expressivos. Conforme Santos (2007, p.167),

através das onomatopeias – alongando vogais e consoantes ou mesmo criando sequências vocálicas e/ou consonantais, ou ambas – os usuários [...] conseguem causar nos interlocutores a sensação de como determinada palavra deve ser lida e que intenção elas carregam.

Tabela 3 - Exemplos de atos expressivos transcritos no internetês

<b>Emoticon</b>	<b>Significado</b>
Kkkk ou hahahah	risos
Afff	desapontamento
Ooowti	Fofura / meigo
Poww	Espanto/surpresa

Fonte: elaborado pela autora

Devemos destacar o papel essencial que tais onomatopeias têm na conversação via chats, fóruns e redes sociais. Elas constituem enunciados que expressam diretamente os sentimentos do falante, não comunicando nenhum conceito ou referente. Assim, por exemplo, *kkkkk* não significa nada que exista no mundo exterior, mas antes uma reação de gargalhada/zombaria/chacota do

interlocutor em relação ao que lhe é dito ou ao que ele mesmo diz. Em suma, tais enunciados envolvem o locutor e a locução e se formam por algum item lexical cuja função é apenas exteriorizar o sentimento do falante. Tal característica das onomatopeias tem por função primordial a de garantir a contornos emocionais à interação verbal.

### **Internetês e *ethos***

Dados esses três componentes – escrita abreviada, *emoticons* e onomatopeias – verifica-se que internetês figura uma linguagem relativamente codificada, a ponto de ser compreendida apenas por aqueles que com ela estão acostumados. Não é por menos: o internetês é um modo de comunicar-se pertencente a grupos sociais determinados. É uma espécie de socioleto relacionado, sobretudo, com as gerações que nasceram nos anos 1990 e 2000, imersas na cultura digital.

Daí que um *emoticon* ou uma abreviação utilizados em uma conversação só são tido como ‘fazendo sentido’ quando compreendidos enquanto tais pelo receptor da mensagem, o que pressupõe um conhecimento mútuo dessa forma de escrita pelos participantes da conversa. Caso contrário, a comunicação entre os interlocutores não será bem-sucedida.

É aí que podemos entender o internetês não como uma excreção frente à norma ortográfica, mas como um modo pelo qual o sujeito se vale da língua para criar suas próprias convenções ortográficas. É o que podemos chamar de *práxis enunciativa*. Conforme Fiorin (2010, p.62), trata-se de um processo dialético entre língua/fala em que “o enunciador, no momento da enunciação, convoca, atualiza, repete, reitera um ‘já dado’ (gêneros, modos de dizer etc.), mas também o revoga, recusa-o, renova-o e transforma-o. Há um domínio do impessoal que rege a enunciação individual”.

Assim, a *práxis enunciativa* no internetês está em que o falante, embora aceitando parcialmente as categorias semânticas e morfossintáticas da língua, ressignifica sua forma de expressão ao reconstruir a grafia de vocábulos. Tem-se aí uma forma de insurgência tácita e criativa que atenta contra o programado, contra “modos de dizer sedimentados, dando lugar a práticas inovadoras, que criam

significações inéditas. Esses enunciados, assumidos, por sua vez, pela prática coletiva, podem consolidar-se em novos usos, que, por sua vez, podem ser eliminados” (FIORIN, 2010, p.62).

Isso implica considerar que o internetês, para além de um problema ortográfico, corresponde a um modo de enunciação por meio do qual

o escrevente circula por um imaginário socialmente partilhado sobre a língua em suas diversas manifestações e variedades, imaginário que se particulariza para as situações específicas e concretas do uso da escrita e que se estende aos diferentes e instáveis modos de conceber a relação escrita/mundo e escrita/fala (KOMESU; TENANI, 2009, p. 627).

Dessa sorte, o internetês não significaria uma deturpação do purismo vocabular, mas uma das formas pelas quais a língua, na comunicação mediada por dispositivos tecnológicos, é assumida e subjetivada pelos falantes concretos em suas atividades humanas. E isso de tal forma que acarreta um fenômeno identitário. “A presença desses fatos linguísticos da fala na escrita produzida no contexto da tecnologia digital representa a identidade de um grupo ou de uma comunidade que quer se reconhecer por elas e por elas ser reconhecido” (KOMESU; TENANI, 2009, p. 628).

Ao lançar mão do internetês, o locutor implica-se nessa linguagem e constrói sua própria imagem a partir dessa escrita. Por conseguinte, o internetês produz um *ethos* discursivo, este entendido como um saber sobre o enunciador dado em função de seu modo de dizer, englobando características psicológicas, sociais, corporais etc. Com efeito, para Maingueneau (2011, p.18), pelo *ethos*, atribui-se ao enunciador

um “caráter” e uma “corporalidade”, cujos graus de precisão variam segundo os textos. O “caráter” corresponde a um feixe de traços psicológicos. Quanto à “corporalidade”, ela está associada a uma compleição física e a uma maneira de vestir-se. Mais além, o *ethos* implica uma maneira de se mover no espaço social, uma disciplina tácita do corpo apreendida através de um comportamento. O destinatário a identifica apoiando-se num conjunto difuso de representações sociais avaliadas positiva ou negativamente, em estereótipos que a enunciação contribui para confrontar ou transformar: o velho sábio, o jovem executivo dinâmico, a mocinha romântica...

Assim, o internetês pode ser compreendido como uma práxis enunciativa que instaura um *ethos* discursivo particular, associado a um conjunto de traços psicológicos, sociais e corporais: quem o usa busca atrelar sua imagem a valores

como juventude, tecnologia, velocidade, dinamicidade, entre outros. O enunciador é, portanto, “antenado”, “desenvolto”, “moderno”, “informal” etc. Por isso, como afirmamos anteriormente, estudar o internetês vai além de uma problemática simplesmente normativa. Ao contrário, tal objeto abre portas para o entendimento das interfaces entre linguagem e subjetivação nos ambientes online.

### **Análise da conversação**

Em nosso estudo, propomos uma análise do internetês com base no escopo teórico da Análise da Conversação (AC). Tal escolha metodológica justifica-se pelo fato de que o gênero textual que ora estudamos – a saber, o *chat* em uma aplicação móvel – tem uma natureza oral, apesar de sua manifestação se dar em um suporte escrito. Com efeito, eles constituem textos escritos oralizados, isto é, “mensagens híbridas entre a obrigatoriedade de sua escrita e a necessidade quase biológica do usuário de se comunicar de forma oral” (YUS, 2001, p.112 apud PAIVA, 2015, p. 164).

Dada essa natureza dos textos que recolhemos, a opção pelo viés teórico-metodológico escolhido mostra-se a mais pertinente, pois que se ocupa da descrição de marcadores e da organização de turnos no âmbito da interação verbal.

Originária da etnometodologia a partir das obras de Harold Garfinkel, ela foi sistematizada como abordagem analítica da linguística por Harvey Sacks, Emanuel Schegloff e Gali Jefferson em artigo intitulado *A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation* (Sacks; Schegloff; Jefferson, 1974).

Para Marcuschi (1988, p. 319-320), a conversação deve ser entendida como “uma interação centrada da qual participam pelo menos dois interlocutores que se revezam, tomando cada qual pelo menos uma vez a palavra, dando-se o evento comunicativo em uma identidade temporal”. No âmbito da metodologia da análise da conversação, o objetivo principal está em entender “como é que as pessoas se entendem ao conversar? Como sabem que estão se entendendo? Como usam seus conhecimentos linguísticos e outros para criar condições adequadas à compreensão mútua” (MARCUSCHI, 2006, p.7).

O texto conversacional tem um caráter processual. Daí que planejar e a formulação do dizer não são etapas sucessivas (como acontece na escrita de um

livro, por exemplo), mas quase simultâneas. Consequentemente, é comum ocorrerem descontinuidades, hesitações, silêncios, reformulações etc.

Assim, no contexto da conversação, ganham destaque os chamados marcadores conversacionais. Trata-se de elementos da fala com função predominantemente interacional. Eles articulam as unidades informativas do texto, assim como a organização de turnos conversacionais. Estes são, conforme Marchuschi (2006, p.20), a unidade central da organização conversacional, “aquilo que um falante faz ou diz enquanto tem a palavra, incluindo aí a possibilidade de silêncio”. Uma das funções de termos típicos do *internetês* será, então, iniciar, manter e entregar o turno, de modo a regular a interação.

Nesse contexto, a passagem de um turno a outro adquire papel importante. Ela consiste em um “sistema localmente comandado” (MARCHUSCHI, 2006, p.20) pelo qual o falante convida o outro a falar (por meio, por exemplo, de uma pergunta) ou o próximo falante se ‘autoescolhe’ para iniciar seu turno, após verificar que seu interlocutor concluiu sua fala.

Conforme Marcuschi (2006), os marcadores conversacionais podem aparecer em diversas posições na fala, dividindo-se em três tipos:

1. *Verbais*: “sabe?”, “entende?”, “eu acho que...”.
2. *Não verbais*: risos, gesticulação, olhar.
3. *Suprasegmentais*: entoação, alongamento, pausas.

Quanto a seu aspecto semântico, os marcadores podem ser: a) elementos prosódicos (alongamento, pausas etc.); b) elementos verbais não lexicalizados (“ah”, “eh”); c) vocábulos esvaziados de seu conteúdo semântico original, servindo apenas para testar a atenção do interlocutor (“entendeu?”); e d) expressões que, ainda que possuindo valores semânticos, não adicionam carga informativa ao texto, servindo apenas para denotar a postura do falante (“eu penso que”).

Em nossa pesquisa, focamos na análise de termos característicos do *internetês* que exercem a função de marcadores conversacionais, conforme definido acima. Vale destacar que essa análise não busca ser exaustiva, restringindo-se à consideração de marcadores de três tipos: verbais, não verbais e suprasegmentais.

A seguir, iremos descrever e evidenciar suas principais características na organização da conversa.

### 3. DESCRIÇÃO E ANÁLISE DO CORPUS

Os trechos de conversação analisados nesta pesquisa foram coletados na rede social WhatsApp, aplicativo online para dispositivos móveis que funciona como chat reservado, pois a troca de mensagens se realiza de forma privada, a partir do número de telefone móvel dos interlocutores.

Lançado em 2009, o WhatsApp foi comprado em 2014 pelo Facebook por US\$ 16 bilhões (SOARES, 2018). No primeiro trimestre de 2018, o aplicativo para dispositivos móveis contava com mais de 127 milhões de usuários mensais no Brasil, sendo o país um dos cinco maiores mercados da companhia (OLIVEIRA, 2018). No mundo, há 1,5 bilhão de usuários ativos por mês (SOARES, 2018).

Além de permitir a troca de mensagens, a plataforma possibilita chamadas de voz e de vídeos com até quatro participantes, envio de mensagens de voz, imagens, vídeos e documentos. Adicionalmente, o WhatsApp conta com galeria de *emojis*, que complementam as mensagens verbais. Daí que a rede social constitui um verdadeiro meio multimodal que possibilita a interação por meio de diferentes semioses.

Neste trabalho, analisamos apenas conteúdos expressos de forma grafolinguística, deixando de lado, portanto, elementos audiovisuais. Isso porque a natureza escrita de nosso objeto de estudo, o internetês, implica tal restrição. Além disso, embora a consideração de conteúdos audiovisuais possa nos trazer pistas importantes, sua análise torna-se de difícil realização, tendo em vistas nossos limites de exposição. Dito isso, passemos à análise propriamente dita:

#### **Marcadores linguísticos**

No internetês, é possível identificar um conjunto de elementos gráficos que, de fato, funcionam como marcadores conversacionais na medida em que desempenham funções interacionais, e não semânticas, no âmbito da conversação.

Alguns casos se sobressaem por sua alta recorrência em nosso corpus constituído de conversas no WhatsApp: *blz* (beleza), *v/w* (valeu), *ctz* (certeza), *tlgd* (tá ligado[a]), *kié* (o que é?), *fl* (fala), + *ou* – (mais ou menos), *rlx* (relaxa).

Em todos esses casos compilados, trata-se de marcadores sintaticamente independentes, que, possuindo função conversacional, correspondem, via de regra, ora a sinais de (a) assentimento ou rejeição ou (b) chamada de atenção.

Em relação a (a), temos os casos de *blz*, *v/w*, *ctz*, + *ou* –, que atuam como sinais produzidos como forma de marcar uma reação a um turno. Assim, *blz* funciona como marcador de assentimento em relação a um turno, como em

Figura 1 – Emprego de ‘blz’ em conversa no WhatsApp



Fonte: corpus compilado pela autora

No exemplo acima, *blz* aproxima-se de um gesto de assentimento desprovido de conteúdo informacional. Ademais, ele funciona, como no exemplo acima, como um sinal de entrega de turno da parte do interlocutor.

*V/w*, por sua vez, constitui ato pelo qual o locutor agradece seu interlocutor por algo, situando-se também na esfera pragmática, como no exemplo a seguir:

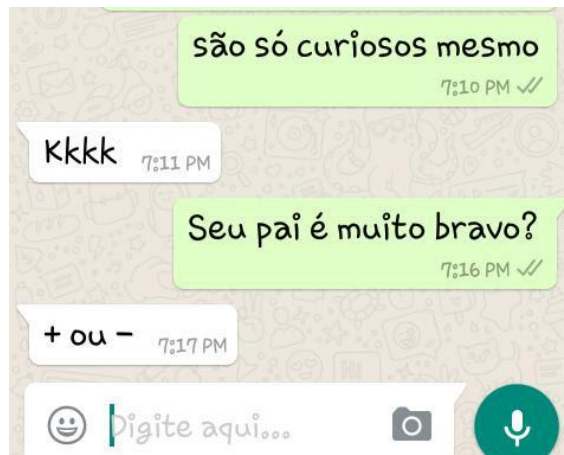
Figura 2 - Emprego de 'vbw' em conversa no WhatsApp



Fonte: corpus compilado pela autora

*Ctz* e *+ ou -*, diferentemente dos anteriores, tem uma função propriamente semântica, pois são utilizados para manifestar a posição do ouvinte em relação ao conteúdo informacional expresso por seu interlocutor, com vistas a validá-lo ou refutá-lo de um ponto de vista referencial (segundo a oposição verdadeiro/falso). Nesses casos, *ctz* exprime assentimento pleno, e *+ ou -* denota reserva em relação a um conteúdo informacional dado:

Figura 3 - Emprego de '+ ou -' em conversa no WhatsApp



Fonte: corpus compilado pela autora

Concernente a (b), temos os casos de *tlgd*, *kié*, *fl*, *rlx*. Em *tlgd*, temos um marcador conversacional pelo qual o falante, após explicitar seu conteúdo informacional, passa o turno a seu interlocutor buscando saber se este compreende o que está sendo dito. Em suma, trata-se de um sinal de saída/entrega de turno, pelo que ele aparece geralmente no fim de unidades conversacionais, na forma

interrogativa, e equivale a “entende?”, “sabe?”, “compreende?”, e similares. O exemplo a seguir dá conta desse caso:

Figura 4 - Emprego de ‘tlgd’ em conversa no WhatsApp



Fonte: corpus compilado pela autora

Em *kié* e *fl*, temos marcadores pelos quais o ouvinte, após ser interpelado, devolve o turno a seu interlocutor. Correspondem, portanto, a marcadores que regem a interação em si, possuindo o papel de chamar a atenção do outro em relação ao que será dito. Assim o é em casos como:

Figura 5 - Emprego de ‘fl’ (esq.) e ‘kié’ (dir.) em conversas no WhatsApp



Fonte: corpus compilado pela autora

## Marcadores não linguísticos

No internetês, é possível identificar também um conjunto de elementos de ordem extralinguística que contribuem para a organização da conversação. Tais

elementos podem ser de diversas ordens: risos, movimentos com a cabeça, gestos etc. No internetês, tais marcadores tomam, frequentemente, a forma de recursos imagéticos, entre os quais se destacam os chamados *emoticons*, neologismo formado com base na junção de *emotion* (emoção) com *icon* (ícone).

Os *emoticons* podem ser tanto uma sequência de sinais gráficos – como :), :/, :( – quanto uma imagem ( , , ☺), e em ambos os casos sua função é transmitir estados emocionais, psicológicos e físicos, de modo garantir o contorno emocional na interação. Eles substituem, dessa forma, elementos que só se fazem presentes na comunicação face a face, como o olhar, o riso, gestos com a mão etc.

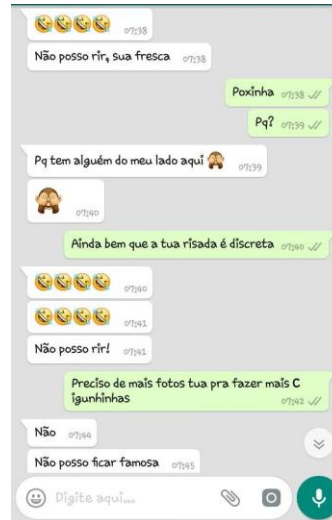
Como no caso dos marcadores linguísticos, os marcadores não linguísticos possuem funções, que se situam mais nas esferas interacionais e expressivas, transmitindo atos expressivos do locutor. São exemplos ilustrativos:

<b>Emoticon</b>	<b>Ato expressivo</b>
☺	Felicidade
☹	Tristeza/Preocupação
☹	Choro
☹	Desapontamento
☹	Raiva
☹	Riso
☹	Vergonha
☹	Doente

Pelos *emoticons*, portanto, o locutor dá corporalidade à sua fala. Alguns deles apresentam uma espécie de gradação, como no caso de ( ), ( ) e ( ), que exprimem, respectivamente, três estados diferentes de riso, indo do mais equilibrado ao mais exagerado.

E, nesse sentido, importa notar que, quanto mais um mesmo *emoticon* é repetido em um turno conversacional, mais um ato expressivo é enfatizado, como no exemplo a seguir:

Figura 6 - Emprego de *emoticons* em conversa no WhatsApp

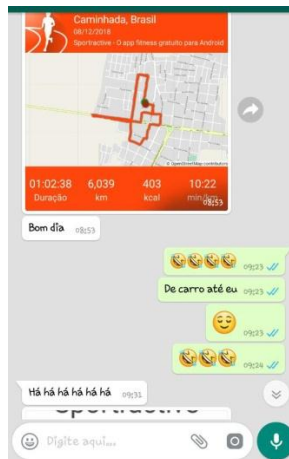


Fonte: corpus compilado pela autora

Nesse caso, um dos interlocutores diz que não poderia rir, pois que havia alguém de seu lado, de modo que seria um comportamento inapropriado. Por isso, ele manifesta o sentimento de vergonha ao utilizar ( 🙄 ), mas, ao ser provocado (“ainda bem que tua risada é discreta”), acaba não suportando e utiliza o *emoticon* ( 😂 ) repetidas vezes.

A esse conjunto de elementos de ordem não linguística podemos adicionar as emoções, que, no internetês, adquirem forma gráficas particulares. *Aff* (desapontamento), *oowti* (meigo), *pow* (espanto) e *kkkk* ou *hahaha* (riso) são alguns exemplos de escritas do internetês que, junto com os *emoticons*, contribuem para a manutenção do contato entre os interlocutores. Vale ressaltar que a escrita curta ou longa de um deles pode indicar a intensidade do sentimento, como na imagem a seguir:

Figura 7 - Maiúsculas e minúsculas em conversa no WhatsApp



Fonte: corpus compilado pela autora

Aqui, o locutor A inicia o turno buscando mostrar ao interlocutor B, por meio de uma imagem, que praticou longa caminhada de cerca de 6 km. O locutor B ironiza tal situação, afirmando que o locutor A teria, na verdade, passeado de carro. O locutor A, então, reage a essa resposta inusitada com risos: 'há há há há há'.

### Marcadores suprasegmentais

O último tipo de marcador conversacional que aparece nas expressões do internetês são aqueles de ordem suprasegmental, que se relacionam com aspectos prosódicos, como pausas, entoação, ritmo e alongamento.

Nesse contexto, internetês reúne um conjunto variado de casos. Um deles, muito frequente, é a diferenciação entre letras minúsculas e maiúsculas, que produzirá *efeitos de oralidade* diferentes. Ao escrever em minúsculas, o locutor denota um tom calmo, comedido, paciente etc. No caso contrário, denota raiva, impaciência, nervosismo e similares. No exemplo a seguir, podemos verificar isso:



No caso acima, a interjeição paraense *égua*, com suas vogais alongadas, reforça o ato expressivo de surpresa do locutor em relação ao fato de seu interlocutor ter chegado rapidamente na cidade de Acará. Ela tem, desse modo, uma intensidade maior na reação de surpresa que o interlocutor vivencia. Tal interjeição é acompanhada, ademais, do *emoticon* ( ), que confere a fala um tom alegre, humorístico.

#### 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em nossa pesquisa, propusemos uma análise de textos conversacionais realizados no WhatsApp, a fim de estudar se determinados termos próprios ao internetês funcionariam ou não como marcadores conversacionais. Com isso, nossa intenção não foi abordar esse fenômeno linguístico com base em um viés normativo da língua, difundido pelas gramáticas.

Ao contrário, nosso interesse foi verificar a dinamicidade e plasticidade do internetês e estudá-lo a partir de uma perspectiva pragmática e conversacional. Assim, buscamos enfatizar que o internetês é uma forma de escrita que contempla também elementos de ordem interacional necessários para os processos de negociação entre os interlocutores no decorrer da conversação.

Nesse sentido, o referencial teórico proposto pela análise da conversação (MARCUSCHI, 2006) se mostrou apropriado para nosso estudo. Isso porque nossa análise de conversas do WhatsApp permitiu verificar que o internetês disponibiliza ao usuário recursos linguísticos que orientam e organizam a conversação.

Nesse sentido, pudemos identificar e destacar três principais tipos de marcadores conversacionais presentes no internetês. O primeiro deles são os marcadores lingüísticos, dos quais tiramos os exemplos de *blz*, *v/w*, *ctz* e *+ ou -*. O segundo tipo são os marcadores não lingüísticos, classe em que os chamados *emoticons* adquirem importância superior ao expressar estados psicológicos e emocionais do falante. No terceiro tipo estão os marcadores suprasegmentais, tais como o uso de maiúsculas/minúsculas para denotar o tom da fala e o alongamento de vogais.

É importante destacar que, em princípio, tal constatação em nada difere do que se poderia verificar em conversas não mediadas por dispositivos virtuais/online. O que, de fato, se distingue em tais marcadores do internetês é que eles são (1) convertidos em códigos grafonéticos e (2) expressos de forma iconográfica. Nesse sentido, não se trata apenas de uma transgressão à norma ortográfica, mas, antes, uma maneira particular de se expressar e de interação com o outro, o que é somente possível em tais ambientes virtuais.

Com isso, esperamos ter contribuído para a compreensão de um fenômeno de linguagem tão presente nos tempos atuais, em que a comunicação mediada por dispositivos tecnológicos é cada vez mais preponderante.

Por fim, cabe destacar que, em vista de nossas limitações, o que apresentamos aqui figura apenas como pistas de reflexão para estudos posteriores, e não como um estudo acabado a respeito do tema.

## 5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARAÚJO, Júlio César. O internetês não é língua portuguesa? *Vida e Educação*, ano 4, n. 13, p. 28-29, mar./abr. 2007.

Bakhtin, Mikhail. *Problemas da poética de Dostoiévski*. 4.ed. Tradução de Paulo Bezerra. São Paulo: Forense-Universitária, 2008.

COSERIU, Eugênio. *O homem e sua linguagem*. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 1980.

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

FIORIN, José Luiz. Práxis enunciativa. *Coleção Mestrado em Linguística*, v.5, 2010. Editora Unifran, Franca. Disponível em:<  
<http://publicacoes.unifran.br/index.php/colecaoMestradoEmLinguistica/issue/view/54>  
>. Acesso em: 30 nov. 2018.

KOMESU, Fabiana; TENANI, Luciani. Considerações sobre o conceito de “internetês” nos estudos da linguagem. *Ling (Dis)curso*, Palhoça, SC, v. 9, n. 3, pp. 621-643, set./dez. 2009

LÉVY, Pierre. *Cibercultura*. São Paulo: Ed. 34, 1999.

MAINGUENEAU, Dominique. A propósito do ethos. In: MOTTA, Ana Raquel; SALGADO, Luciana (orgs.). *Ethos discursivo*. 2. ed. São Paulo: Contexto, 2011.

MARCONATO, Silvia. A revolução do internetês. *Revista Língua Portuguesa*, v. 1, n. 5, 2006.

MARCUSCHI, Luiz Antônio. Questões atuais na Análise da Conversação. *3º Encontro Nacional da ANPOLL*, 3.jul.1988, Recife, Brasil. Recife: ANPOLL; 1988. pp. 319-335.

\_\_\_\_\_. Gêneros textuais: definição e funcionalidade. In: DIONÍSIO, Ângela P.; MACHADO, Anna. R.; BEZERRA, Maria A. (orgs.). *Gêneros textuais & Ensino*. 2. ed. Rio de Janeiro: Lucerna, 2003. pp. 19-36.

\_\_\_\_\_. *Análise da conversação*. São Paulo: Editora Ática, 2006.

OLIVEIRA, Felipe. Facebook chega a 127 milhões de usuários mensais no Brasil. *Folha de S. Paulo* [online], Tecnologia, 18 jul. 2018. Disponível em: <<https://www1.folha.uol.com.br/tec/2018/07/facebook-chega-a-127-milhoes-de-usuarios-mensais-no-brasil.shtml>>. Acesso em: 30 nov. 2018.

PAIVA, Crisciene Lara Barbosa. *Proposta teórico-metodológica para análise de inserções parentéticas em chat educacional no ensino da língua espanhola*. Salamanca: Ediciones Universidad de Salamanca, 2015.

SACKS, Harvey; SCHEGLOFF, Emanuel; JEFFERSON, Gail. A Simplest Systematics for the Organization of Turn-Taking for Conversation. *Language*, 50(4), 1974, pp. 696-735. Disponível em: <[www.jstor.org/stable/412243](http://www.jstor.org/stable/412243)>. Acesso em: 30 nov. 2018.

SANTOS, Else Martins dos. Chat: E agora? Novas Regras – Nova Escrita. In: COSCARELLI, Carla Viana; RIBEIRO, Ana Elisa (orgs.). *Letramento digital: aspectos sociais e possibilidades pedagógicas*. 2. ed. Belo Horizonte: Autêntica, 2007.

SOARES, Bruno. WhatsApp bate marca de 1,5 bilhão de usuários ativos. *Techtudo* [online], 1º fev. 2018. Disponível em: <<https://www.techtudo.com.br/noticias/2018/02/whatsapp-bate-15-bilhao-de-usuarios-ativos.ghtml>>. Acesso em: 28 nov. 2018.