



UNIVERSIDADE CATÓLICA DE PERNAMBUCO
COORDENAÇÃO GERAL DE PÓS-GRADUAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS DA
LINGUAGEM
MESTRADO EM CIÊNCIAS DA LINGUAGEM

Fernando Castilho Andrade dos Santos

**O USO DO WHATSAPP EM PRÁTICAS COMUNICATIVAS DE
JORNALISTAS NA
PRODUÇÃO DE CONTEÚDO EDITORIAL**

Recife - PE
2017



UNIVERSIDADE CATÓLICA DE PERNAMBUCO
COORDENAÇÃO GERAL DE PÓS-GRADUAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS DA
LINGUAGEM
MESTRADO EM CIÊNCIAS DA LINGUAGEM

FERNANDO CASTILHO ANDRADE DOS SANTOS

**O USO DO WHATSAPP EM PRÁTICAS COMUNICATIVAS DE
JORNALISTAS NA
PRODUÇÃO DE CONTEÚDO EDITORIAL**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Ciências da Linguagem da Universidade Católica de Pernambuco sob a orientação do Prof. Dra. Nelly Carvalho e como requisito **parcial** para obtenção do grau em Mestre em Ciência da Linguagem.

Orientadora: Profa. Dra. Nelly Medeiros de Carvalho

Recife - PE
2017

Classificação - CDU

FERNANDO CASTILHO ANDRADE DOS SANTOS

**O USO DO WHATSAPP EM PRÁTICAS COMUNICATIVAS DE
JORNALISTAS NA
PRODUÇÃO DE CONTEÚDO EDITORIAL**

Dissertação de Mestrado submetida à banca examinadora como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Ciência da Linguagem.

Recife, novembro de 2017.

BANCA EXAMINADORA

Nelly Medeiros de Carvalho - Orientadora - UNICAP

Antonio Carlos dos Santos Xavier – Avaliador Externo - UFPE

Francisco Madeiro Bernardino Junior – Avaliador Interno UNICAP

AGRADECIMENTOS

Aos meus professores:

Dóris Câmara, Moab Aciloy, Karl Efsen, Roberta Caiado pela atenção com que me receberam; Nelly Carvalho, pela orientação e Rita Kramer, que leu o manuscrito.

Em memória de:

João Andrade dos Santos, Amaury Ferreira de Mato, Antônio (Zito) Souza Leão, Carol Fernandes de Aguiar e Silva e Ronildo Maia Leite, pelas lições de vida e de honestidade.

A

Fernando Antônio da Costa Menezes, pelas lições de ética e de bom jornalismo.

RESUMO

A partir do estudo da sistemática elementar para a organização da tomada de turnos para a conversa de Sacks, Schegloff e Jefferson (1974), a pesquisa analisa as práticas comunicativas de grupos formados por jornalistas e estagiários de jornalismo no uso do aplicativo de envio e recebimento de mensagens WhatsApp em rotinas de produção de conteúdo editorial para jornal, rádio, televisão e internet. Utiliza os estudos da Análise da Conversação de Marcuschi (1986) relativos à conversação face a face e suas mudanças no meio virtual; a Teoria de Implicatura e máximas conversacionais de Grice (1995) e os estudos de Crystal (2005) sobre a pressão pragmática dos usuários para ganhar tempo na conversação, além do conceito de Prenskey (2001) sobre o comportamento do imigrante digital, semelhante ao imigrante geográfico. Também mobiliza elementos da Teoria da Redescritção Representacional de Karmiloff-Smith (1992), a noção de intertextualidade de Fairclough (2006) e os trabalhos sobre retórica digital de Xavier (2011). Adota o conceito de Netnografia de Kozinets (1988) para a pesquisa de fóruns, chats, grupos de discussão adaptada a aplicativos como WhatsApp, bem como os estudos sobre a centralidade da linguagem na tecnologia de Barton e Lee (2015). Finalmente, os trabalhos de Caiado e Morais (2014) sobre transgressão intencional de usuários de telefones móveis; e de Cunha (2008), sobre a aplicação, pelos participantes dos grupos analisados, do conceito de discurso citado de Bakhtin (2006) para construção e sustentação de seus argumentos dentro dos referidos grupos. A pesquisa defende que o mensageiro WhatsApp funciona como uma *highway* textual por onde trafegam, em tempo real, variados enunciados cujos processos de construção se utilizam de diferentes elementos escritos e imagéticos para a entrega de mensagens mediadas por computador em plataformas de uso de telefones móveis.

Palavras-chaves: WhatsApp. Linguagem. Telefones móveis. Rede Social. Intertextualidade.

ABSTRACT

From the study of the elementary systematics to the organization of turn-taking for the conversation of Sacks, Schegloff e Jefferson (1974), the research analyzes communicative practices in groups formed by journalists and journalism trainees using the sending and receiving application receiving WhatsApp messages in production routines for editorial content for newspaper, radio, television and the internet. He uses the studies of Marcuschi Conversational Analysis (1986) concerning knife-to-face conversation and its changes in the virtual environment, Grice's Theory of Implication and conversational maxims (1975), and Crystal (2005) studies on pressure pragmatics of users to gain time in the conversation, in addition to the concept of Prensky (2001) on the digital immigrant-like digital immigrant behavior. It also uses elements from Karmiloff-Smith's Representational Redescription Theory (1992), Fairclough's notion of intertextuality (2006), and Xavier's work on digital rhetoric (2011). It adopts Kozinets' (1988) Netnography concept for searching forums, chats, discussion groups adapted to applications such as WhatsApp and studies on the centrality of language in Barton e Lee (2015) technology. Finally, from the works of Caiado and Morais (2014) on intentional transgression of mobile users and Cunha (2008) in relation to the application of the analyzed groups of the concept of discourse mentioned Bakhtin (2006) to build and support their arguments within groups. The research argues that the WhatsApp messenger works as a textual highway through which, in real time, various statements, whose construction processes use different written and image elements for the delivery of measured messages by computer on platforms of mobile use, are carried out in real time.

Keywords: WhatsApp. Language. Mobile phones. Social Network. Intertextuality.

LISTA DE IMAGENS E ILUSTRAÇÕES

FIGURA 1 - CARACTERÍSTICAS PRÁTICAS DA ORGANIZAÇÃO DA CONVERSAÇÃO	52
FIGURA 02 - MECANISMO BÁSICO DE CONSTRUÇÃO DE TURNO.....	57
FIGURA 03 - MODELO DESCRITO POR LEVINSON	64
IMAGEM 04 - Fragmento 001- Grupo de WA Aprendiz	163

LISTA DE SIGLAS

ASCII – American Standard Code for Information Interchange

CMC – Comunicação Mediada por Computador

JC – Jornal do Commercio

RR – Redescrição Representacional

RV – Realidade Virtual

SJCC – Sistema Jornal do Commercio de Comunicação

SMS – Short Message Service

WA – WhatsApp

SUMÁRIO

Introdução	11
1 – UM PERCURSO HISTÓRICO PELA ESCRITA DIGITAL	
1.0 - Da escrita carolíngia às redes sociais.....	17
1.1 - Emojis virtuais vistos como hieróglifos atuais.....	17
1.2 - Alfabeto latino e escrita consonantal	20
1.3 - Tecnologias da fala na escrita da internet.....	22
1.4 - Do login às sentenças prolatadas em meio digital.....	28
1.5 - Redes sociais escritas, impactos e perspectivas	33
1.6 - O aplicativo WA ajudando na conversação.....	37
1.7 - WA transforma-se num fenômeno comunicativo na internet.....	39
1.8 - Magnatas da indústria da computação.....	41
2 - FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	
2.1 - Da fala para a escrita.....	48
2.2 - Análise da conversação	56
2.2.1 - A troca de turnos nos estudos de Linguagem	56
2.2.2 - Teoria de implicatura nas conversas no WA.....	61
2.3 - Linguagem <i>online</i> e práticas digitais	66
2.3.1- Transgressão intencional de usuários <i>mobile</i>	71
2.4 - A retórica digital	75
2.5 - O aplicativo WA	78

2.5.1 - Elementos de etnografia virtual na pesquisa com WA	78
2.5.2 - Questões de intertextualidade nas práticas do WA	82
3 - METODOLOGIA	
3.0 - Práticas metodológicas para análise do WA.....	86
3.1 - Tipo de pesquisa	86
3.2 - Categorias de análise	87
3.2 - Perfil dos grupos analisados	87
3.3 - Estratégias de ação	91
4 - ANÁLISE DO CORPUS	
4.1 - Troca de turnos no WA.....	95
4.2 - Gramática visual aplicada.....	100
4.3 - Encadeamentos nas conversas pelo WA.....	107
4.4 - Máximas conversacionais no WA.....	114
4.5 - Questões de posicionamento virtual no WA.....	125
4.6 - Contexto e retórica digital.....	132
4.7 - Intertextualidade no WA.....	139
4.8 - Netnografia aplicada à conversação no WA.....	145
Considerações Finais	153
Referências.....	156
Apêndice.....	162

INTRODUÇÃO

O crescimento do uso do aplicativo de envio e recepção de dados WhatsApp, a partir de agora WA, foi responsável, a partir de 2015, por uma importante mudança no perfil das comunicações por voz dos usuários de telefonia móvel em vários países. Maior do que o impacto provocado pela telefonia móvel sobre a telefonia fixa na última década do século 20. O sucesso do aplicativo interferiu no modelo de negócio de voz (fala), que passou a ser substituída pela escrita (impresa) virtual. Essa mudança de paradigma seria somada a outra vertente da Comunicação Mediada por Computador¹, agora móvel: a possibilidade de uso de vídeos e de outros arquivos de dados, inclusive de filmes e séries veiculados na TV paga, que reduziu o volume de receitas da indústria de comunicação.

Através de plataformas de envio de mensagens como o WA, o usuário pôde baixar fragmentos de vídeos, filmes e séries de TV, uma vez que passou a utilizar a sua variedade de comunicação possível na internet para áudio, vídeo e dados. O WA ampliou as práticas de comunicação, pelo uso de corretores ortográficos, que advertem os usuários sobre possíveis erros de digitação, e pela adoção de elementos icônicos como emojis virtuais como suporte auxiliar de expressão gráfica, capazes de suprir a falta de elementos de comunicação existentes na comunicação face a face².

O WA é um serviço de mensagens desenvolvido em 2009 por Brian Acton e Jan Koum, dois programadores veteranos do site de buscas Yahoo!, que fundaram a empresa em Santa Clara, Califórnia, nos Estados Unidos. Em fevereiro de 2014, o Facebook pagou pela compra do aplicativo US\$ 16 bilhões. A multiplataforma de

¹ O termo Comunicação Mediada por Computador (*Computer Mediated Communication*) surgiu a partir do desenvolvimento do ARPANET, sistema de rede pelo qual os pesquisadores da Advanced Research Projects Agency, conectados a um computador por meio do seu servidor local, se comunicavam usando um protótipo do e-mail nos anos 1960 (Walker et al., 2009, n.p.). Nos estudos de Linguística está mais relacionado ao uso em desktop.

² Mais de 60 milhões de emojis são usados no Facebook, segundo a empresa, sendo os emojis de alegria e risada os mais compartilhados. O emoji 'Sorriso com Lágrimas de Alegria' foi o mais usado no Facebook globalmente, seguido do 'Sorriso com olhos de coração' e 'Mandando beijo de coração'. Já no Brasil, o campeão é o 'Sorriso com olhos de coração'. Disponível em:

<http://f5.folha.uol.com.br/games/2017/07/saiba-quais-sao-os-emoji-mais-usados-no-facebook-e-no-messenger.shtml>

mensagens instantâneas para *smartphones* fechou janeiro de 2017 com mais de 1,2 bilhão de usuários, 120 milhões deles no Brasil. Na plataforma trafegam, segundo números de janeiro de 2016, um total de 42 bilhões de mensagens diárias e 1,6 bilhão de fotos são compartilhadas todos os dias. Existe 1 bilhão de grupos de amigos, familiares e completos desconhecidos que conversam em 53 idiomas suportados. Mais de 250 milhões de vídeos são compartilhados diariamente.

O uso convergente de plataformas como o jornal, o rádio, a televisão, a internet e, a partir da primeira década do século 21, das mídias sociais, consolidou um modelo de distribuição de conteúdo jornalístico que passou a ser adotado globalmente. Empresas de comunicação foram forçadas a obter a convergência total de suas plataformas sob pena de serem condenadas a desaparecer do mercado. Esse fato já ocorreu com um grande número delas, no Brasil³ e no mundo⁴, onde grandes jornais deixaram de ser produzidos e distribuídos na forma impressa.

A necessidade de produção de conteúdo jornalístico, em tempo real, provocou mudanças não apenas no modelo de negócios, com a perda de receitas e redução de tiragens impressas. Proporcionou também mudanças estruturais, devido à oferta gratuita de conteúdo editorial na internet, o que obrigou as empresas de comunicação a revisarem seus padrões de produção de conteúdo de modo a adequar custos e manter a rentabilidade.

Mas a internet também ajudou a enfrentar esse desafio. A adoção de novas tecnologias, o uso intenso do telefone celular substituindo sistemas inteiros de comunicação interna – via rádio, em frequência modulada – e as conversações virtuais em substituição às reuniões presenciais tornaram-se práticas comuns nas empresas de

³ O Jornal do Brasil, Brasil Econômico e Gazeta de Curitiba deixaram publicar edições impressas. Os jornais Gazeta Mercantil (SP), O Estado Paraná (PR), Jornal da Tarde (SP), Diário do Comércio (SP) e O Sul (RS) deixaram de ser publicados. Disponível em <http://portal.comunique-se.com.br/balanco-de-2016-ao-menos-11-veiculos-de-comunicacao-foram-encerrados-no-brasil/>

⁴ A queda acentuada no preço da venda do *Boston Globe* diz mais sobre o momento da mídia impressa nos Estados Unidos do que todas as estatísticas sobre diminuição na tiragem e perda de anunciantes. Reflete uma tendência persistente da imprensa americana, com algumas poucas exceções: na era da internet, ainda não se encontrou um caminho para comercializar seu principal produto, a notícia, com lucro – ou, pelo menos, sem prejuízos. Disponível em <http://www.dw.com/pt-br/venda-do-washington-post-reflete-tend%C3%Aancia-de-setor-em-crise/a-17003549>

comunicação. *Notebooks, palmtops, tablets e smartphones* – além da adoção de mensageiros para envio de alertas e pequenas mensagens como informações de suporte a repórteres em campo e produtores – mudaram complementemente a forma de capturar, processar e distribuir notícias.

Isso aconteceu com a adoção de mensageiros como o WA, quando empresas dos mais variados tipos de serviços de comunicação passaram a usar o número registrado no aplicativo, aproveitando essas novas possibilidades. Elas passaram a receber pedidos de apoio de retaguarda dos seus profissionais em campo; reclamações de leitores, ouvintes e telespectadores; e a selecionar números para receber informações do público. Veículos de comunicação passaram a usar o número de um celular pré-determinado para o WA para receber informações e, no ato seguinte, para enviar informações para seus leitores e clientes. O aplicativo WA virou, em curto espaço de tempo, um canal de distribuição de notícias⁵.

A utilização simultânea de vários aplicativos e até de outras plataformas digitais da internet tornou-se característica da prática nas conversas em grupos de WA, fossem eles formados por familiares, profissionais ou amigos com interesses comuns. A conversação funciona como numa conversa face a face entre vários participantes que se dirigem a pessoas específicas, embora o discurso possa ser ouvido por todos e diante do qual todos podem, ou não, se autoconvocar a participar de sua troca de turnos, como previsto em Sacks, Schegloff e Jefferson (1974).

O tráfego, nessa espécie de *avenida virtual* de alto movimento, acontece em diversas faixas de rolamento comunicacional e com vários tipos de veículos transportadores, que processam e retornam (devolvem em sentido contrário do fluxo) a mensagem, que, por sua vez, é recebida e decodificada por um destinatário ou grupo – da foto ou vídeo que esclarece uma expressão a uma tabela que explica um discurso

⁵ O aplicativo de mensagens WhatsApp é o app mais usado pelos internautas brasileiros. Pesquisa do CONECTA mostra que o aplicativo é usado por 91% dos internautas, o que o deixa no topo do ranking dos apps mais utilizados no país, conforme indica o resultado do CONECTAí Express, pesquisa online nacional, multiclientes. Facebook (86%), Instagram (60%), Messenger (59%) e Twitter (28%) completam a lista dos cinco primeiros. A pesquisa foi realizada com 2.000 internautas em junho de 2017 por meio do CONECTAí Express, pesquisa trimestral, online, multiclientes, com cobertura nacional, que permite responder a qualquer tipo de pergunta de forma exclusiva, rápida e econômica. Disponível em: <https://mail.google.com/mail/u/0/#label/WhatsApp/15df2519f703c41a>. Acesso em 01 out. 2017 17h40.

técnico; ou o resultado de uma consulta a um e-mail cuja cópia é inserida na mensagem que foi escrita com outro texto no Facebook, que é capaz de completar a mensagem.

Diante das possibilidades de uso desse mensageiro digital aqui apresentadas, propomos como questão de nossa pesquisa: *Quais são as práticas comunicativas realizadas pelos jornalistas em conversas no WA quando da produção de notícias?*

Dessa forma fixamos como nosso objetivo geral: *analisar as práticas de conversação de grupos de WA formados por jornalistas, integrantes de uma empresa de comunicação comercial brasileira, para a produção de conteúdo editorial para jornais, rádios TV e internet para esta companhia.*

Nesse sentido, tomamos como objetivos específicos da pesquisa os tópicos:

- Identificar o uso do aplicativo WA em rotinas de trabalho de cinco grupos diferentes de jornalistas;
- Elencar as principais práticas de comunicação digital adotadas pelos participantes dos grupos selecionados de acordo com as possibilidades tecnológicas contidas no aplicativo;
- Analisar a utilização das máximas básicas conversacionais da conversação como previstas por Grice na troca de turnos dos diálogos entre jornalistas e como são observados os princípios gerais de cooperação para o sucesso dos diálogos, a partir das inferências que ultrapassam o conteúdo semântico das sentenças enunciadas.

Desse modo, entendemos justificar-se a relevância da pesquisa, por problematizar a inserção do aplicativo WA como ferramenta de trabalho para profissionais de comunicação. Dentro desse quadro, a nossa hipótese é a de que o WA *permitiria uma maior velocidade no tráfego das informações entre os integrantes de grupos desses profissionais e, portanto, permitiria o feedback das pessoas, produzindo maior interatividade entre as equipes e ampliando sua produtividade comparado a processos isolados por tido de veículos.* Acreditamos que as contribuições desse estudo – ao problematizar a utilização, em tempo real, de ferramentas tecnológicas em

dispositivos móveis, como o uso aplicativo WA nos *smartphones* – podem ajudar no entendimento de práticas comunicativas não apenas entre jornalistas, mas também em outras áreas e profissões que também passaram a utilizar o aplicativo como ferramenta de trabalho, de estudos e de soluções de mercado para a prestação de serviços diversos.

Apresentamos a seguir trajetória de trabalho que orientou nossa pesquisa. Com a finalidade de atender aos objetivos e à questão da nossa investigação, organizamos nossas ações em etapas começando pela Seleção de cinco grupos de WA obtidos através de captura de conversas de quatro grupos de jornalistas integrantes do **Sistema Jornal do Comercio de Comunicação** no período de 20 de julho de 2016 a 23 de agosto de 2016, quando o autor desta pesquisa participou como ouvinte das rotinas de trabalho desses profissionais. Um quinto grupo, formado por estagiários do Curso de Graduação em Bacharelado de Jornalismo e que prestavam serviços na mesma empresa de comunicação, também foi analisado.

Esta pesquisa está organizada em quatro capítulos. No primeiro, apresentamos nossa justificativa, com a descrição dos fatos históricos da comunicação e da internet que levaram ao surgimento e utilização do mensageiro WA como ferramenta de práticas comunicativas, absorvida pelos profissionais alvos de nossa pesquisa.

No segundo, apresentamos nossa sustentação teórica começando pela adoção do trabalho de Sacks, Schegloff e Jefferson (1974) relativo à troca de turnos na conversação; os estudos de Marcuschi (1986) sobre a análise da conversação; a Teoria de Implicatura de Grice (1975); os estudos de Crystal (2005) sobre a pressão pragmática dos usuários para ganhar tempo na conversação; os estudos de Prensky sobre o comportamento do imigrante digital semelhante a um imigrante geográfico; e a Teoria da Redescrição Representacional de Karmiloff-Smith (1992). Também foram adotadas as noções de intertextualidade de Fairclough (2006) e de Netnografia de Kozinets (1988), para ajudar na pesquisa de fóruns, chats e grupos de discussão, aqui adaptadas a aplicativos como WA. E os estudos sobre a centralidade da linguagem na tecnologia que vieram das contribuições de Barton e Lee (2015). Utilizamos também os trabalhos sobre retórica digital de Xavier (2011), os trabalhos de Caiado e Morais (2014) sobre

transgressão intencional de usuários *mobile* e, por fim, os de Cunha (2008) sobre Bakhtin em relação às práticas comunicativas utilizando o discurso citado pelos participantes para construção e sustentação de seus argumentos dentro dos grupos.

No terceiro capítulo, apresentamos a nossa metodologia de trabalho. Ela se baseou numa análise qualitativa dos diálogos, capturados com a ajuda da tecnologia embarcada no software do aplicativo WA que permite total segurança na decupagem das conversas realizadas no aplicativo e no método como esses dados foram tratados. A captura dos dados se deu com o registro de conversas e interações de 32 integrantes do grupo de Editores do **Jornal do Commercio**, 35 da **Rádio Jornal**, 28 da **TV Jornal**, 98 do **Times SJCC** e 62 do grupo de estagiários, ou seja, um total de 251 participantes inscritos nos referidos grupos. Esses grupos foram identificados na pesquisa como **Gestor**, **Sonoro**, **Imagético**, **Comunidade** e **Aprendiz**, respectivamente.

No quarto capítulo está apresentada a nossa análise do corpus. Ela foi selecionada entre mais de 8 mil mensagens e transcrita em 600 páginas de texto, das quais foi retirado um conjunto de oito fragmentos que, a seguir, foram tratados e analisados à luz das teorias selecionadas e descritas no segundo capítulo. A leitura analítica desse trabalho foi distribuída em oito categorias de forma a facilitar a aplicação das análises teóricas.

Dessa análise resultou o conjunto de conclusões sobre as práticas conversacionais que jornalistas e estagiários de jornalismo efetuam nas suas rotinas diárias de produção de conteúdo editorial. Nessas conclusões apresentamos também a proposta de considerar o mensageiro WA como uma *highway* conversacional de múltiplas possibilidades para a inserção de discursos – discursos citados e discursos de outrem na construção de enunciados. Isso é possível uma vez que o *software* nos permite desfrutar de uma completa e complexa oferta tecnológica de entradas, saídas e pontos de retorno ao eixo central de tráfego comunicacional, com o objetivo chegar a um destino definido quando do envio da mensagem, a partir da inclusão de vários elementos textuais, sonoros e imagéticos. Um apêndice contendo a íntegra dos oito fragmentos selecionados está disponível para consulta.

1 - UM PERCURSO HISTÓRICO PELA ESCRITA DIGITAL

1.0 - DA ESCRITA CAROLÍNGIA ÀS REDES SOCIAIS

1.1 - Emojis virtuais vistos como hieróglifos atuais

Analisando a escrita hieroglífica, Julia Kristeva (1941) a define como sendo “mais como uma reflexão sobre os modos de significar do que como um sistema de transcrição do vocalismo” (KRISTEVA, 1941, p.78). Ao destacar o trabalho de Champollion (1822), que decifrou o conjunto de signos a partir da pedra de Roseta⁶, a professora búlgara alertou para uma das observações mais importantes dele: revelar que, na prática, os egípcios adotavam três formas de escrever com seus mais de 700 signos. A escrita solene dos momentos (hieroglífica), a escrita de trabalho (hierática), espécie de escrita taquigráfica, e a escrita demótica, que estava presente no fragmento da Pedra de Roseta e que era a escrita documental administrativa.

Kristeva (1941) afirma que a escrita teve papel importante para a civilização do Egito Antigo porque teve um prestígio excepcional para a sociedade egípcia. Segundo a mitologia, a escrita não fora uma criação dos egípcios humanos mais eruditos, mas obra de um deus, Thoth, a Íbis, cuja imagem estava solenemente representada por um babuíno e diante da qual os escribas foram representados na cultura egípcia. Segundo a autora, o prestígio da escrita para a sociedade egípcia estava marcado pela importância que o próprio escriba tinha como personalidade social. Seria, como afirma Kristeva, “mais virtuosa do que qualquer profissão, mais agradável que o pão e a cerveja, do que as vestes e os unguentos” (KRISTEVA, 1941, p. 74).

Kristeva (1941) nos ajuda na identificação de práticas conversacionais no WA. Isso acontece quando analisa a importância da escrita egípcia em relação ao processamento de sua linguagem detectada por Champollion. Segundo ela, a fonética era a base da escrita egípcia, mas os signos não constituíam um alfabeto. Na verdade,

⁶ A Roseta tem 14 linhas de hieróglifos egípcios, 32 de escrita demótica e 54 linhas escrita grega. A contribuição à ciência do trabalho de Champollion foi interpretar, a partir da escrita grega já conhecida, sua correspondência com a escrita demótica que era a escrita que estava nos documentos em papiro e sua correspondência com a dos hieróglifos expressa nos monumentos e paredes.

os signos encontrados nos monumentos e documentos egípcios chegaram a 730, desses, 220 foram utilizados corretamente, mas apenas 80 serviam à escrita habitual.

Kristeva esclarece que na escrita egípcia a voz conta menos que as relações traçadas e lógicas. “Seria mais como uma reflexão sobre os modos de significar do que um sistema de transcrição do vocalismo” (KRISTEVA, 1941, p.74). Talvez por isso não houve como resistir quando a civilização grega se instalou na bacia mediterrânea, de forma que apenas a escrita demótica, a escrita documental administrativa, sobreviveu e está presente nos documentos de comércio do governo egípcio.

Mas ela também foi a que mais sofreu influência, mesmo tendo sido conservada até o século V - D.C. Os romanos, que impuseram o Cristianismo (substituindo a própria religião egípcia), também impuseram a sua escrita pela reconhecida facilidade de trabalho do alfabeto grego, base do nosso alfabeto latino, e que era muito adequado até mesmo para o povo egípcio.

Entretanto, todo esse significado ficou encoberto para o mundo ocidental até o trabalho de Champollion decifrar o conjunto de signos a partir da pedra de Roseta, um fragmento de granodiorito⁷ contendo o conhecido conjunto de três escritas que o permitiu decifrar a complexidade do sistema de escrita egípcio.

O processo de escrita de trabalho egípcio para compor seu discurso e a possibilidade de reunião de elementos gráficos e imagéticos no WA permitem identificar alguma conexão entre os dois sistemas. Em grande parte das mensagens modernas postadas num *smartphone*, o emoji está colocado como na escrita egípcia, ou seja, apenas para representar uma noção relacionada a sons e a imagem, embora, às vezes, esses elementos nem sejam pronunciáveis, já que, por exemplo, a imagem da carinha esclarece um sentido completo, uma entonação ou uma regra de polidez.

Observando, nesta pesquisa, o comportamento dos usuários no aplicativo WA quando fazem a inserção dos emojis, parece haver uma particular semelhança entre o

⁷ O granodiorito é uma rocha ígnea semelhante ao granito. Entretanto, ela contém mais plagioclásio do que feldspato alcalino. Geralmente ela também contém compostos de hornblenda e biotita em abundância, o que lhe confere uma aparência bem mais escura que a do granito.

processo de escrita hieroglífica dos egípcios e o modo como, nos *smartphones*, os usuários constroem seus discursos com o auxílio de uma grande variedade de signos – o que, para usuários não iniciados nessa nova forma de escrever, obriga ao auxílio de um código para decifrá-lo. Ao se deparar no *smartphone* com uma frase que contém um emoji, por exemplo, o desafio do usuário de um grupo de WA que escreve, essencialmente, com o alfabeto latino é entender sua correspondência com a grande variedade de sentidos que as imagens e os emojis podem expressar.

Como na escrita de trabalho dos egípcios (hierática), é a urgência na construção dos discursos que torna necessários os emojis, embora no século 20, quando aconteceu a criação dos emojis, seus autores tinham pretensões mais modestas que os escribas egípcios. No século 21, eles precisaram viabilizar uma espécie de escrita taquigráfica digital que o usuário vai construindo para tornar sua mensagem assíncrona, ao menos quando passa a interagir diretamente com os participantes do grupo.

O uso de emojis, como veremos nesta pesquisa, ainda se constitui elemento de composição textual paralinguística. Os emojis, mesmo usados com frequência na escrita digital, não têm ainda prestígio na linguagem praticada pelos integrantes de grupos de WA como os aqui analisados. Não adquiriram *status* de discurso completo, embora possam sê-lo pela sua contribuição à construção dos sentidos. Os emojis, como a escrita hierática dos egípcios, também nasceram de necessidades práticas. No Japão, Shigetaka Kurita, o criador dos *emojis* orientais, precisava resolver, em 1999, um problema tecnológico para ampliar as comunicações entre os clientes jovens da empresa de telefonia DoCoMO, no Japão. Paralelamente, nos Estado Unidos, Nicolas Loufrani, CEO da The Smiley Company, precisava atender à crescente demanda de emoticons, criados, em 1953, no mesmo país, no texto escrito no formato ASCII - o código que transforma alfabeto latino em linguagem de computador - na ascendente tecnologia móvel expressada na época pelo SMS⁸.

⁸ Serviço de Mensagens Curtas (Short Message Service, SMS, em inglês)

1.2 - Alfabeto latino e escrita consonantal

Higounet (1955) observou que “a escrita faz de tal modo parte de nossa civilização que poderia servir de definição dela própria. A história da humanidade se divide em duas imensas eras: antes e a partir da escrita. Talvez venha o dia de uma terceira era que será: depois da escrita” (HIGOUNET, 2003, p.10). Em relação à escrita, esse dia chegou nas últimas décadas do século 20, com a chegada da CMC e da Internet.

Foi a partir da era digital, com a adição das novas formas de escrever, que o gesto humano de representar graficamente o seu conhecimento adquiriu um novo estágio. O primeiro passo foi a adoção dos sistemas computacionais binários, que convertem o caractere em algoritmo. O “a” converte-se em 0110 0001, através Código Padrão Americano para o Intercâmbio de Informação, o ASCII (*American Standard Code for Information Interchange*), na versão em inglês. Depois, pelo desenvolvimento das novas formas de expressar, a escrita ocupa cada vez mais espaço virtual no ciberespaço.

O ASCII converte a escrita num conjunto de 128 sinais básicos: 95 sinais gráficos (letras do alfabeto latino, sinais de pontuação e sinais matemáticos) e 33 sinais de controle capazes de representar todos os seus símbolos num sistema computacional. A codificação ASCII é usada para representar textos em computadores, equipamentos de comunicação, entre outros dispositivos que trabalham com texto. Desenvolvida a partir de 1960, grande parte das codificações de caracteres modernas herdaram-na como base.

O alfabeto latino, de que falaremos mais adiante, é, de fato, o estado da arte da escrita do homem como forma de expressão de suas ideias. Mas até que a civilização do século 20 o transformasse num algoritmo computacional, que hoje está por trás de todos os sistemas de processamento eletrônico de texto, ele percorreu um processo de seleção natural que consumiu pelo menos seis milênios para, finalmente, tornar-se padrão no século 17.

O alfabeto, segundo Higounet (2003), pode ser descrito como um sistema de sinais que exprimem os sons elementares da linguagem. O autor o define assim:

A palavra vem do latim *alphabetum*, formado com os nomes das duas primeiras letras do alfabeto grego alpha e beta, por sua vez já emprestadas das línguas semíticas. Esta etimologia reporta-se imediatamente ao ambiente de origem desse meio de notação. Quanto ao problema das origens, ele se apresenta, como todas as outras questões relativas à escrita, sob um duplo aspecto: lineamentos e nascimento da ideia de escrita consonantal e alfabética, origem do material gráfico empregado para realizar essa ideia (HIGOUNET, 2003, p.59).

O alfabeto, portanto, é o mecanismo que permite juntar caracteres para expressar um som que, por sua vez, exprime uma ideia de linguagem. Essa ideia veio, inicialmente, dos egípcios no segundo milênio e dos povos por eles dominados. Porém o elo mais firme da pré-história do alfabeto e da escrita pseudo-hieroglífica (as inscrições encontradas na cidade de Biblos, em Bet Shemesh, em Israel) veio da descoberta por M. Dunand, em 1929, decifrada por E. Dhorme, em 1946. Também foram decisivas as descobertas em Ras Shamra, na Síria, das tabuletas da cidade de Ugarit, que demonstram que os escribas chegaram ao mecanismo do alfabeto por volta do século 14 a.C.

Esses dois eventos (Ras Shamra e Biblos), segundo Higounet (2003), são responsáveis pela atribuição da invenção do alfabeto aos fenícios. O autor lembra que o alfabeto fenício arcaico possui apenas vinte e dois sinais puramente lineares. “Apenas com o auxílio dos sinais consonantais, ele dava a possibilidade de escrever qualquer palavra” (Higounet, 2003, p.65). A força econômica dos fenícios no comércio, no reinado de Tiro, encarregou-se de propagá-lo.

Mas foi o alfabeto grego que nos legou maior importância para a civilização. Ele deriva do alfabeto fenício, cuja forma primitiva deu origem a quase todas as letras gregas. Sua ordem e seu próprio nome dão testemunho dessa origem. Essa descendência é tão forte que Heródoto, segundo Higounet, chamou as letras de *phoinihéia gramata*, ou seja, escrita fenícia.

O alfabeto grego, por sua vez, deu origem desde a Antiguidade a numerosas outras escritas, entre elas o copta, no Egito (com 24 letras), o gótico (com 26 letras) e o eslavo, que deu origem ao alfabeto russo, vindo do alfabeto cirílico, que por sua vez deu origem ao alfabeto moderno russo. O alfabeto russo tem a característica de ter sido

criado por determinação de um governante, Pedro, o Grande, no fim do século 17, e mais tarde por ordem do regime soviético, constituindo-se de 30 sinais.

Finalmente surgiu o alfabeto latino. Ele também deriva do alfabeto grego. Higounet o define assim:

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

O alfabeto latino leva-nos à era carolíngia, que nos trouxe ao alfabeto moderno, sobre o qual está assentada toda nossa forma mecânica de escrever. Curiosamente, essa herança nos chegou não com o alfabeto fenício e os mercadores de Tiro na atividade de comércio, tampouco com o alfabeto grego pela forma intelectual da Grécia do século 4, mas pelo esfriamento da atividade econômica na Europa medieval, especialmente nos séculos 6 e 7 e 8. A escrita moderna evoluiu nos mosteiros, nos estúdios capitulares e pela atividade liderada pela igreja romana nos seus *scriptoriuns* instalados nas abadias da Irlanda, Inglaterra e Itália.

Essa escrita, concentrada na arte de escrever, enclausurada nos mosteiros, nas edições de luxo e sob forte influência de Carlos Magno, é o que influencia toda uma estruturação da escrita carolíngia⁹.

Essa influência, já no século 10, dá-se pela regularidade e clareza que se estenderam dos livros para os documentos e deram à França as ferramentas para estruturar suas bibliotecas e centros de cultura e arte. O que nos levou à invenção da imprensa ou da impressão de textos a partir de “tipos móveis de metal” e, assim, permitiu a reprodução de letras idênticas, tema que trataremos nos próximos capítulos.

⁹ A escrita carolíngia vem da dinastia Carolíngia, fundada em 751 por Pepino, o Breve, teve como figura mais importante Carlos Magno, que se tornou rei em 768, iniciando a expansão do Império. Exprime o uso de uma caligrafia desenvolvida durante a Idade Média com o intuito de se tornar o padrão caligráfico europeu. A reforma pretendia aumentar a uniformidade, clareza e legibilidade da caligrafia de forma a que o alfabeto latino pudesse ser facilmente lido entre as várias regiões. A sua criação fez parte de um conjunto de reformas na educação impulsionadas por Carlos Magno entre finais do século 8 e início do século 9.

1.3 - Tecnologias da fala na escrita da internet

McLuhan (1973) diz que a partir do advento do telégrafo “a mensagem escrita começou a conectar-se de forma mais eficaz com toda a sociedade. Dessa forma, a escrita, já firmada como algo de grande presença na vida social, tornou-se uma extensão de cada homem” (MCLUHAN. 1973, p.108).

Desde que Samuel Finley Breese Morse concebeu a telegrafia materializada em 1844 que (como afirma McLuhan) os meios de comunicação se tornaram, de fato, a extensão do homem moderno. Curiosamente, assim como Morse precisou inventar um código para processar e transmitir suas mensagens escritas no alfabeto latino, a moderna ciência da computação precisou recodificar o mesmo alfabeto latino para um novo código (ASCII) para processar essa mesma mensagem e poder transmiti-la através de mensagem mediada por computador mais de um século depois.

A primeira evolução do telégrafo de Morse viria, ao menos oficialmente, em 1876, quando o escocês Alexander Graham Bell conseguiu patentear o invento. Mas ainda hoje é difícil afirmar categoricamente quem inventou o telefone. Isso se deve à forte concorrência no período de registro de sua patente. Importante observar que Graham Bell representou os primeiros interesses de uma grande corporação que estava nascendo. Já no ano seguinte à obtenção da patente, ele fundou a Bell Telephone Company com capital do seu sogro, Gardiner Greene Hubbard, que também ajudou a organizar a New England Telephone and Telegraph Company, que, rapidamente, se tornou a líder na prestação do serviço. A história só reconheceria oficialmente o italiano Antonio Meucci como o seu verdadeiro inventor em 11 de junho de 2002, quando o Congresso dos Estados Unidos promulgou a Acta 269.

O telefone seria responsável pela estruturação de um novo negócio de classe mundial tão forte economicamente quanto foi a indústria do petróleo e da siderurgia nos Estado Unidos e no mundo. O complexo industrial e tecnológico que Grand Bell viabilizou se tornou a âncora tecnológica na era das comunicações no começo do século 20 e só teria a primeira grande crise um século depois. Foi graças à internet, e com o advento do WA, que, a partir de 2014, mudou-se o eixo do modelo de negócio ao substituir-se a fala pela escrita virtual (o processamento e transmissão de dados),

comprometendo o futuro do complexo industrial que o suporta esse modelo e que foi estruturado para ele.

McLuhan (1973) seria profético ao afirmar que

todas as novas tecnologias se tornam extensões do homem, e para continuar evoluindo devem obter cada vez maior praticidade, especialidade e velocidade. Assim, foi como a escrita especializou-se com o telégrafo, evoluindo ainda mais com o tempo fazendo toda a sociedade evoluir juntamente (MCLUHAN, 1973, p.108).

O *smartphone* levou essa previsão do pesquisador canadense ao extremo e transformou-se na extensão do homem conectado como um cidadão multiplataforma do século 21, cada vez conectado globalmente em tempo real.

Nascia aqui o que Mark Weiser (1991) chamaria de “A Era da Ubiquidade”. O conceito de ubiquidade dá como razão o fato de alguma coisa estar presente em todo e qualquer lugar. Seria a âncora de uma nova abordagem a partir da disponibilidade de novas tecnologias decorrentes da ampliação da Comunicação Mediada por Computador, como a tecnologia wireless, sobre a qual o funcionamento do moderno *smartphone* está fundamentado.

André Lemos (2001) afirma que, conceitualmente, a ideia da computação ubíqua é de agir de forma oposta à tecnologia de realidade virtual (RV), que necessita da imersão do usuário no mundo simulado em 3D por computadores. “Mas, na ‘UbiComp’ de Weiser, é o computador que desaparece nos objetos” (LEMOS, 2001, p.6).

O conceito de que os *smartphones* seriam a base de uma nova forma de comunicação criada pelo telefone - mas que exigia uma âncora presencial fixa – também foi abordado por Joshua Meyrowitz (2004), quando se ocupou do fenômeno da comunicação wireless.

Ele se valeu de uma inspiração de McLuhan, no sentido de que a comunicação criaria a chamada aldeia global, para dizer que, com a tecnologia wireless, estaríamos vivenciando uma cultura de nômades globais. Meyrowitz diria, como ressalta Lemos (2004), que o mundo atual, marcado pelas tecnologias móveis e pelas diversas formas de flexibilidade social, está colocando a cultura contemporânea numa forma de organização social mais fluida, com papéis menos rígidos e lugares sociais

intercambiáveis, que se aproxima em muito da forma social dos primeiros agrupamentos humanos.

Meyrowitz afirmou que “mais uma vez, nós enfrentamos a dificuldade de escapar uns dos outros. De fato, é cada vez mais difícil separar uma esfera social da outra, uma atividade da outra, uma área de conhecimento e experiência da outra” (MEYROWITZ, 2004, p.25 apud LEMOS, 2004 p.4).

André Lemos (2004) fez uma interpretação da história desse movimento nômade ao lembrar que, após o surgimento da microinformática nos anos 1970 e a chegada do Personal Computer (PC) nas duas últimas décadas do século 20, com a popularização da internet e transformação do Personal Computer (PC), chegamos ao que ele chama de “Computador Coletivo” - um hardware conectado ao ciberespaço. Com ele, diz o autor, vieram as novas tecnologias nômades (laptops, palmtops e os celulares), onde teríamos a fase da computação ubíqua, pervasiva e senciente. O autor conclui afirmando que “agora temos os ‘computadores coletivos móveis (CCm)”. Ele diz:

Com o CCm estabelece-se com a computação ubíqua sem fio. Trata-se da ampliação de formas de conexão entre homens e homens, máquinas e homens, e máquinas e máquinas motivadas pelo nomadismo tecnológico da cultura contemporânea e pelo desenvolvimento da computação ubíqua (3G, Wi-Fi), da computação senciente (RFID5, bluetooth) e da computação pervasiva, além da continuação natural de processos de emissão generalizada e de trabalhos cooperativos da primeira fase dos CC (blogs, fóruns, chats, softwares livres, peer to peer, etc.). Na era da conexão, do CCm, a rede transforma-se em um “ambiente” generalizado de conexão, envolvendo o usuário em plena mobilidade (LEMOS, 2014, p.3).

O argumento de Lemos (2014) de que o celular, e por consequência o *smartphone*, expressa a “radicalização da convergência digital, transformando-se em um ‘teletudo’ para a gestão móvel e informacional do cotidiano” (LEMOS, 2014, p.9) vai na direção que anteriormente afirmou, em 1996, o sociólogo espanhol Manuel Castells ao dizer que “as novas formas de comunicação sem fios, desde o telefone móvel aos SMS, o WiFi e o WiMax, fazem aumentar substancialmente a sociabilidade, particularmente nos grupos mais jovens da população” (CASTELLS, 2006, p.23). Assim como Rheingold (2002), para quem o celular é “um controle remoto para diversas formas de ação no cotidiano, uma forma de manter em contato permanente com sua

‘comunidade individual’” (RHEINGOLD, 2002 apud LEMOS 2002). Também o historiador Bruno Jacomy (2004) complementa o conceito ao dizer que a técnica é “profundamente diferente, mas a função é a mesma: prolongar os órgãos e os sentidos do homem” (JACOMY, 2004, p.74).

Simone Sá (2004) abordou a questão da *pervasividade* do celular no sentido de que ele tende a se espalhar, infiltrar, propagar ou difundir por toda parte como um equipamento *senciente*, capaz de sentir ou perceber através dos sentidos.

Ela afirma que, se o meio telefone (fixo) exigia a copresença para consumir a comunicação, o *smartphone* permite a sua liberação para o ato comunicativo. E esclarece que com ele “reformulam-se os limites entre as noções de público e privado: por um lado, o telefone torna-se a ferramenta de maior privacidade e revela aspectos da vida íntima contemporânea como nenhum outro” (SÁ, 2004 p.11). E a autora adverte:

Não por acaso, ele pode ser pensado – especialmente no caso da juventude – como uma extensão da subjetividade, em taticidade íntima com o corpo (o comando vibracall é um exemplo) e com o eu. Nele temos os registros das últimas ligações, o arquivo de relações mais próximas através dos números arquivados, e ainda as mensagens dos amigos, as fotografias além das ferramentas de personalização (a música que identifica a chamada, as capas coloridas, o nome do proprietário registrado no visor) (SÁ, 2004, p.11).

A avaliação de Sá (2004) pode ser facilmente comprovada com o cuidado que o usuário passou a ter com seus *smartphones* e os dados e as informações pessoais nele armazenadas. Essa pesquisa que trabalhou a conversação dentro do aplicativo WA pôde observar os receios e os temores, mesmo estando num grupo que, em tese, é público, embora seus integrantes sejam conhecidos. Nesta pesquisa também detectamos resistências dos participantes em serem observados e terem suas participações no microcosmo reveladas (ainda que sem identificação) para um participante desconhecido como o pesquisador, ainda que na condição apenas de observador.

Em 1993, portanto, quando o conceito de um aplicativo como o WA sequer existia, o escritor Howard Reinhold seria profético ao dizer que os *mobilephones* (o termo *smartphone* ainda não fora adotado pela indústria de comunicação *mobile*) serão para a internet aquilo que o telefone foi para o telégrafo: uma ferramenta para transformá-la numa tecnologia “mainstream”. Prensky (2001) seria ainda mais profético

ao afirmar no seu celebrado artigo *Nativos Digitais, Imigrantes Digitais*¹⁰ que essas novas tecnologias representavam um grande desafio para a educação e para o aprendizado da linguagem.

O professor de Yale (EUA) advertiu que os jovens, que ele chamou de nativos digitais, representam as primeiras gerações que cresceram com esta nova tecnologia e que isso se configurava um grande desafio não apenas para os professores. O pesquisador americano afirmou que os estudantes de hoje são “falantes nativos” da linguagem digital dos computadores, vídeo games e internet. E que “aqueles que não nasceram no mundo digital, mas em alguma época de nossas vidas, ficaram fascinados e adotaram muitos ou a maioria dos aspectos da nova tecnologia são, e sempre serão, comparados a eles, chamados de Imigrantes Digitais” (PRESNKY, 2001, p.1). Ele fez uma caracterização esclarecedora:

Como os Imigrantes Digitais aprendem – como todos os imigrantes, alguns mais do que os outros – a adaptarem-se ao ambiente, eles sempre mantêm, em certo grau, seu “sotaque”, que é seu pé no passado. O “sotaque do imigrante digital” pode ser percebido de diversos modos, como o acesso à internet para a obtenção de informações, ou a leitura de um manual para um programa ao invés de assumir que o programa nos ensinará como utilizá-lo. (PRESNKY, 2001. p.3).

Prensky (2001) desenvolveu um exercício ilustrador sobre esse comportamento afirmando que existem centenas de exemplos de *sotaque* de imigrante digital como o de fazer uma impressão de seu e-mail, a necessidade de se imprimir um documento escrito do computador para editá-lo (ao invés de editá-lo na tela) e perguntar pelo telefone se o destinatário recebeu o e-mail.

Como afirma Crystal (2005), a questão não é se o usuário escreve ou não de forma correta em relação à norma culta, mas se a mensagem entre os dois interlocutores se faz compreendida. O WA ampliou essa possibilidade, seja pelo uso de corretores ortográficos que advertem aos imigrantes de possíveis erros de digitação, seja pela adoção de emojis como suporte auxiliar de expressão gráfica, capaz de suprir a

¹⁰ Marc Prensky, *Digital Natives Digital Immigrants*, ©2001 Marc Prensky, disponível em <http://www.marcprensky.com/writing/Prensky%20-%20Digital%20Natives,%20Digital%20Immigrants%20-%20Part1.pdf>

falta de elementos de comunicação existentes na comunicação face a face. O uso dessa tecnologia é o tema dos capítulos que se seguem nesta pesquisa.

1.4 - Do login às sentenças prolatadas em meio digital

Menos de 45 anos separam a primeira transmissão do que pode ser considerado o primeiro e-mail da história, nos Estados Unidos¹¹, do despacho, no Brasil, do juiz federal Sérgio Fernando Moro¹², titular da 13ª Vara Federal de Curitiba, ao condenar Carlos Habib Chater e André Catão de Miranda por crime de evasão fraudulenta de divisas e Rene Luiz Pereira pelo crime de tráfico internacional de drogas. Esta seria a primeira sentença da chamada Operação Lava Jato no Brasil.

O que une esses dois fatos é o uso de um dispositivo eletrônico para produção de uma Comunicação Mediada por Computador¹³. No dia 29 de outubro de 1969, o professor Leonard Kleinrock, da Universidade da Califórnia, em Los Angeles (UCLA), queria que o texto desse primeiro e-mail fosse "LOGIN". Mas o computador no Stanford Research Institute, que receberia a mensagem, parou de funcionar após receber a letra "O". O que chamamos hoje de internet, portanto, começou com um bug.

No dia 20 de outubro de 2014, o juiz Sérgio Moro proferiu sua sentença usando um documento assinando eletronicamente informando que a conferência da

¹¹ Em 29 de Outubro de 1969 ocorreu a transmissão do que pode ser considerado o primeiro E-mail da história. O texto desse primeiro e-mail seria "LOGIN", conforme desejava o Professor Leonard Kleinrock da Universidade da Califórnia em Los Angeles (UCLA), mas o computador no Stanford Research Institute, que recebia a mensagem, parou de funcionar após receber a letra "O".

¹² O Juiz Federal Sérgio Fernando Moro emitiu a sentença através de um documento eletrônico assinado, na forma do artigo 1º, inciso III, da Lei 11.419, de 19 de dezembro de 2006 e Resolução TRF 4ª Região nº 17, de 26 de março de 2010. A conferência da autenticidade do documento está disponível no endereço eletrônico <http://www.jfpr.jus.br/gedpro/verifica/verifica.php>, mediante o preenchimento do código verificador 8789858v4 e, se solicitado, do código CRC B909A23E.

¹³ Raquel Requero apud Baron (2002) afirma que CMC "é definida de modo amplo como quaisquer mensagens de linguagem natural que sejam transmitidas e/ou recebidas através de um computador. Falando de modo geral, o termo CMC se refere à linguagem natural escrita enviada via Internet" (tradução da autora).

autenticidade estava disponível num endereço eletrônico fornecido numa nota de rodapé da última página de seu despacho.

O que separa esses dois fatos é apenas a espetacular diferença entre os tamanhos dos arquivos, mas também, e sobretudo, o uso de ferramentas tecnológicas, que superaram todas as dificuldades entre a transmissão do minúsculo conjunto de bytes que formam a palavra LOGIN¹⁴ e a do arquivo digital com exatas 81 páginas, 36.586 palavras e 253.434 caracteres, equivalentes a 129 bytes.

Nesses quase 45 anos, o esforço de troca de informações entre os cientistas de UCLA e Stanford veio a se transformar num dos mais importantes movimentos de revolução tecnológica a serviço da comunicação em nível global, com importantes contribuições à Academia, tornando-a quase instantânea – da troca de informações científicas na área de tecnologia à produção literária. Essa condição permitiu que, em 2015, os professores David Barton e Carmem Lee escrevessem *Linguagem Online* (2015), o primeiro livro de suas bibliografias na área da Linguagem em tempo real a milhares de quilômetros de distância entre suas estações de trabalho. Eles usaram um conjunto de plataformas disponíveis na Internet.

Beneficiando-se dos diferentes fusos-horários da Inglaterra e Hong-Kong, os autores, num ritmo de colaboração frenético, puderam trabalhar no projeto em tempo real, terminar uma seção, salvar o trabalho à noite numa plataforma Dropbox¹⁵ e enviá-lo eletronicamente “enquanto o coautor começava a trabalhar, no outro fuso horário, revisando o que estava escrito, acrescentando novos textos e enviando-o de volta, tudo no mesmo dia” (BARTON; LEE, 2015, p.8). O gesto estava apenas refletindo possibilidades de adoção das novas práticas de escrita e virtualidades presentes nas tecnologias digitais disponíveis.

¹⁴ Escrita sob forma da codificação ASCII, a palavra LOGIN assumiria a forma binária de 0100 1100 0100 1111 0100 0111 0100 1001 0100 1110. A codificação ASCII é usada para representar textos em computadores, equipamentos de comunicação, entre outros dispositivos que trabalham com texto. Desenvolvida a partir de 1960, grande parte das codificações de caracteres modernas herdaram-na como base.

¹⁵ O Dropbox é um serviço para armazenamento e partilha de arquivos. É baseado no conceito de "computação em nuvem" ("cloud computing"). Ele permite backup automático de textos, fotos e outros arquivos a partir do celular ou computador. Em 2016, pelo menos 500 milhões de pessoas ao redor do mundo usam o Dropbox trabalhando em qualquer dispositivo, onde quer que estejam. A empresa oferece um espaço virtual de até 2 Gigabytes aos usuários cobrando a partir daí US 9,9 por mês para armazenar os dados do internauta.

No período de menos que cinco décadas, o uso da internet disseminou-se no seio da sociedade como um novo modelo de comunicação global. Nas duas últimas décadas, transformou-se numa plataforma de mídia de alcance global inserindo-se no mesmo patamar de importância política, econômica e social do jornal, do rádio e da televisão.

A internet também foi capaz de publicar no ciberespaço, em menos de 20 anos, certamente muito mais do que tudo que a humanidade publicou, sob as mais diversas formas, desde quando começou a fixar na pedra as primeiras imagens, há mais de oito mil anos.

O que diferencia a internet dos demais meios de comunicação social é sua capacidade, desde o primeiro momento, em 1969, de agregação de novas tecnologias sobrepondo a performance de uma nova plataforma às anteriores e melhorando a performance da entrega de serviços ao público.

O conceito de internet surgiu a partir de pesquisas militares na década de 1960, no auge da Guerra Fria. No entanto, a partir do momento em que o governo dos Estados Unidos permitiu que pesquisadores civis – que desenvolviam, nas suas respectivas universidades, estudos na área de defesa – entrassem na ARPANET – rede criada para a Advanced Research Projects Agency (ARPA) para troca de informações militares – o modelo civil que foi adotado foi sempre colaborativo e agregador¹⁶.

Seja pela adoção, em 1º de janeiro de 1983, do protocolo TCP/IP, que se tornou o único protocolo aprovado pela ARPANET, seja pela adoção do HTTPS (HyperText Transfer Protocol Secure), criado pela empresa norte-americana Netscape, em 1990, para o envio de dados criptografados para transações comerciais pela internet, ou pela criação do termo World Wide Web em 1992 pelo cientista Tim Berners-Lee¹⁷, do *Conseil Européen pour la Recherche Nucléaire* (Organização Europeia para a Pesquisa Nuclear), as novas tecnologias digitais foram se somando à Internet de modo colaborativo.

¹⁶ Cf. *As teorias da Cibercultura, Perspectivas, questões e autores*. (RÜDIGER, 2013, p. 16).

¹⁷ Berners-Lee é diretor do World Wide Web Consortium (W3C), que supervisiona o desenvolvimento continuado da web.

Lemos (2015) nos ajuda a entender esse processo revelando que “a tecnologia é, e sempre foi, inerente ao social. Utilizada no seu sentido mais amplo, ela é constitutiva do homem e de toda vida na sociedade” (LEMOS, 2015, p.111). Isso vem desde quando avançamos dos processos assíncronos para a interatividade – o WA pode ser considerado seu mais consistente exemplo no século 21. Mas é necessário lembrar que essa interatividade, que Lemos (2015) diz ser “a palavra de ordem no mundo dos media eletrônicos”, vem da proposta de conversação medida pelo computador que vem do conceito de “conversationality” proposto por John Walker, fundador da Autodesk¹⁸, que definiria a interação homem/computador. Lemos (2015) faz um resgate importante:

A ideia de *conversationality* é muito próxima da noção de conversação, na medida em que a interação é definida como um diálogo em que o usuário faz algo e o computador responde. Assim a interatividade (a conexão, a conversação) precisa de um ambiente que a proporcione e por isso não podemos defini-la sem a ideia de interface (LEMOS, 2015, p.109).

Como afirma Raquel Recuero (2010), a Comunicação Mediada por Computador (CMC) “é discutida por diversos autores desde o princípio dos estudos a respeito do impacto do ciberespaço como ambiente comunicacional” (RECUERO, 2010, p.2). Entretanto, segundo a autora, a CMC não é apenas influenciada pelas suas ferramentas. Ela é, também, um produto social. Recuero (2010) cita Steven G. Jones’s (1995), para justificar sua afirmação de que a CMC “não é apenas constituída de um conjunto de ferramentas, mas é um motor de relações sociais, que não apenas estrutura essas relações, mas também proporciona um ambiente para que elas ocorram” (RECUERO, 2010, p.2).

Finalmente, a autora se socorre de outros autores para avançar ainda mais. Segundo ela, Riva e Galimberti (1998) referem-se à “conversação virtual” como uma das formas de CMC. Para esses autores, “a existência da conversação no ambiente virtual

¹⁸ John Walker (1950) é um programador e fundador da empresa de software Autodesk, pioneira no segmento de programas par grande plataformas. Ele foi coautor das primeiras versões do AutoCAD, um programa hoje largamente usado em processos de fabricação industrial. Em 1975, escreveu o ANIMAL, um software que se autorreplicava e que é considerado um dos primeiros vírus de computador. Mas o nome Walker só ganhou notoriedade mundial na queda da União Soviética. Foi ele quem escreveu o conhecido adesivo: "Impérios do mal: Um Desce, Um Vai" com uma bandeira dos EUA ao lado de uma bandeira riscada da URSS.

depende de um contexto comum que precisa ser negociado pelos participantes na ferramenta”(RECUERO, 2010, p.4).

Porém, esse fenômeno só acontece dentro da Internet, definida por Lemos (2015) como um conjunto de redes planetárias de telemática que começou a ser construído há pouco mais de 30 anos. Segundo o autor, “a internet cria, hoje, uma revolução sem precedentes na história da humanidade. Pela primeira vez, o homem pode trocar informações sob as mais diversas formas, de maneira instantânea e planetária” (LEMOS, 2015, p.115).

Para isso, o homem precisou se adaptar a essa nova forma de se comunicar, na busca de soluções práticas para resolver os problemas que enfrenta. O hipertexto foi decisivo quando a internet começou a oferecer possibilidades de acesso a “discursos de outrem ou discursos citados”, para usar uma expressão bakhtiniana. Lemos (2015) atribui uma grande importância a essa ferramenta na internet. Para ele, o hipertexto é o próprio ciberespaço, “fez com que os produtores culturais mudassem suas formas de concepção dos conteúdos de seus produtos” (LEMOS, 2015, p.121). Ele chega a afirmar que “o ciberespaço é assim, um hipertexto mundial interativo, onde cada um pode adicionar, retirar e modificar partes dessa estrutura telemática, como um texto vivo, um organismo auto-organizante” (LEMOS, 2015, p.123).

Recuero (2010) observa que essas práticas conversacionais vão aparecer como apropriações, como formas de uso das ferramentas de CMC para construir contexto e proporcionar um ambiente de trocas interacionais. “Trata-se de um tipo semelhante, mas, ao mesmo tempo, diferente da conversação oral” (RECUERO, 2010, p.4).

David Crystal (2006) já apontara essa dificuldade e diz que a apropriação do ciberespaço ou o estabelecimento de uma “escrita falada” ou “oralizada” constitui-se numa nova linguagem. A dificuldade de produzir uma conversação de melhor qualidade levou o usuário a descobrir no teclado formas de simular a linguagem oral.

Recuero (2010) adverte para esse fato e afirma que isso também diz respeito às limitações impostas à conversação mediada no ambiente online, “que traz algumas dificuldades, como, por exemplo, a falta das ‘pistas’ não verbais que auxiliam na criação do contexto conversacional. Sem o contato direto com os interagentes, a falta de contexto é um problema sério da conversação online” (RECUERO, 2010, p.2).

A inexistência de “pistas” não verbais foi um dos primeiros desafios dos usuários da Comunicação Mediada por Computador quando se tornaram assíncronos. Por exemplo: como traduzir elementos de entonação usando apenas o teclado ou o mouse? Num primeiro momento a solução foi o próprio texto, como na literatura clássica, mas a tecnologia e a criatividade dos usuários cuidaram de encontrar caminhos.

A inserção de imagens, depois de som e vídeo só era possível nos PCs. Com o advento dos *smartphones*, todos esses elementos ficaram ao alcance do teclado virtual, que permitiu a integração de todos os elementos gráficos, sonoros e imagéticos das mais variadas formas de combinação entre eles. O WA pôde, de certo modo, se beneficiar dessa ao embarcar e encontrar um usuário que já havia dominado de alguma forma essa tecnologia de construção de discurso.

1.5 - Redes sociais escritas, impactos e perspectivas

Smith (2015) afirma que “redes móveis, redes sociais e dispositivos sensoriais estão reconstruindo o mundo através de uma rede em tempo real, conectada” (SMITH, 2015, p.14). E que, conforme essas redes “emergem de névoa da metáfora, eles tornam-se cavalos de força dessa estrutura de dados que documentam, explicam e auxiliam a predizer a natureza dessas sociedades” (SMITH, 2015, idem, p.15).

A proposta de definir redes como metáfora foi tratada por Recuero (2013) quando afirma que ela serve “para observar os padrões de conexão de um grupo social, a partir das conexões estabelecidas entre os diversos atores. A abordagem de rede tem seu foco na estrutura social, onde não é possível isolar os atores sociais e nem suas conexões” (RECUERO, 2013, p.24).

A ideia de rede é inerente à proposta da internet. Remonta, como já vimos anteriormente, à proposta de Tim Berners-Lee, cientista do Conseil Européen pour La Recherche Nucléaire (Conselho Europeu de Pesquisas Nucleares, em português), em 1989, quando começou, com outros pesquisadores, a desenvolver um programa para interligar mundialmente todos os computadores, o que nos levaria à *world wide web*, (WWW).

O conceito de redes sociais moderno foi apresentado por J.A. Barnes em 1954, a partir de observações na pequena Vila de Bremeen, uma ilha a Oeste da Noruega, com 4.600 habitantes. Ele analisou as relações entre as comunidades de agricultores e pescadores de arenque. Entre os agricultores, observou Barnes, as conexões eram mais firmes e simples. Já entre os pescadores, pela necessidade de trocas e de comércio, as conexões eram maiores e mais frágeis, embora fossem em maior número.

Sá Martino (2013) afirma que Barnes identificou um terceiro grupo que ligava os dois, formado pelas ligações dos moradores de Bremeen com os laços de amizade, família e de negócios entre si ou de simples conhecimento. Barnes atentou para o fato de que “os contatos não eram fixos, com novas ligações sendo formadas o tempo todo enquanto outras eram quebradas” (SÁ MARTINO 2014, p.61). E que:

Esse campo de relações sociais era constituído não só pelas ligações de uma pessoa com outras, que, por sua vez, mantinham ligações com outras e assim por diante, formando uma espécie de ligação contínua entre vários indivíduos que nem sempre se conheciam ou tinham contato direto. Barnes chamou isso de rede social (SÁ MARTINO, 2014, p.61).

A explicação de Barnes possibilita entender o conceito que hoje adotamos quando pensamos em redes sociais e seu uso num aplicativo como o WA porque, como diz Sá Martino (2015), a imagem proposta por ele é a de pontos ligados por linhas indicando quem está em contato com quem. Esse conceito simples ainda hoje é usado porque abriu a perspectiva da ligação entre pontos, ou seja, cada indivíduo pode ter as suas próprias ligações formando, se visto de sua perspectiva, novas redes e assim sucessivamente.

O estudo de Barnes (1954) apresentado teria continuidade por Paul Baran (1962), que, ainda segundo Sá Martino (2015), “lançou dois princípios fundamentais para o desenvolvimento da internet” (SÁ MARTINO, 2014, p.64).

O conceito desse autor está centrado em comunicação aplicada a sistemas de informação. Está fortemente influenciado pela Guerra Fria, que levou o governo americano a trabalhar com a ideia de que as informações estratégicas deveriam estar seguras em diversos locais e disponíveis a quem pudesse se conectar e ajudar na tomada de decisões. Dentro do conceito clássico de que deveria ser criado um sistema de comunicação que, se um elo da cadeia de comando fosse destruído pelo inimigo, o

sistema de comunicação poderia ser mantido juntando as demais conexões. Ele lançaria o conceito de redes descentralizadas (Barnes as chamou de redes distributivas) cuja capacidade era de criar novos caminhos. Observou assim que o conceito de uma rede que se espalha de um centro para os demais pontos é, portanto, frágil, já que, se destruindo um elo, a rede toda pode ficar inutilizada. Esse conceito foi substituído pelo de uma rede distribuída, cujas conexões seriam infinitamente maiores, formando, a partir de então, novos elos.

Esse conceito, pelas necessidades de implementação, levou Baran a evoluir para a necessidade de fracionar as informações para que pudessem ser transmitidas em pequenas unidades; a seguir, reunidas no destino, nos levou à ideia de uso dos códigos binários. Eles já eram utilizados na indústria da computação e poderiam ser montados em módulos. Isso levou à concepção, usada ainda hoje, de transmissão de informações fragmentadas de vários usuários através de um mesmo canal que só são reunidas no destino final. Foi isso que se tornou a base do conceito de transmissão de dados para o funcionamento da internet.

Sá Martino (2014) faz uma interpretação esclarecedora a respeito desse conceito ao dizer que, pautada por uma perspectiva técnica e desenvolvida por conta de uma demanda política, a noção de rede distributiva de Baran “combinou as perspectivas de estruturas de rede com as possibilidades de comunicação ampliadas pela digitalização dos dados e sua circulação em grande escala” (SÁ MARTINO, 2014, p.67).

O conceito de rede como plataforma de comunicação digital já estava presente no conceito de ciberespaço como ambiente do que viria a ser chamada de cibercultura a partir da segunda metade do século 20.

Hilton (1964) foi quem primeiro usou a expressão no sentido de que ela seria uma exigência ética da nova era da automação e das máquinas inteligentes. Em *Logics, computer machines and automation* (1964), a pesquisadora afirmou que a humanidade “está agora posta em situação de ter de escolher entre a educação emancipatória e o lazer criativo, de um lado, e a adaptação mecânica e a idiotia apática de outro” (HILTON, 1964, p. 143, apud RÜDIGER 2013, p.8).

É importante observar o momento histórico em que Hilton fez tal afirmação. O presidente John Kennedy havia sido assassinado em 8 de novembro de 1963, o vice Lyndon Johnson assumira em condições dramáticas e um grupo de pesquisadores apresentara ao governo americano um documento (Relatório da Tríplice Revolução) cuja proposta era uma reestruturação dos programas e processo educacionais porque só “os seres humanos que aprenderem a usar a máquina com sabedoria serão por ela liderados para alcançar sua excelência” (HILTON,1964, p.143, apud RÜDIGER, 2013, p.8).

De forma profética, a engenheira e informata americana estava adiantando o conceito de nativos digitais contrapondo-se ao de imigrantes digitais de que trataria Prensky em 2001, no seu famoso artigo, quando o educador expôs a ideia de que os jovens são particularmente hábeis no uso de novas tecnologias e de que podem ser considerados nativos digitais porque “cresceram cercados de mídias digitais e podem ser diferenciados dos imigrantes digitais , pessoas mais velhas, que cresceram com a mídia impressa e tiveram que passar ou migrar para as novas tecnologias¹⁹” (Prensky, 2001, apud BARTON; LEE, 2015, p.23).

Barton e Lee (2015) fazem uma advertência sobre *Digital Natives, Digital Immigrants*, quando dizem que essa divisão pode ter sido útil durante algum tempo por volta de 2000, quando havia uma geração de pessoas sem contato com a internet. Mas “é importante não estereotipar o uso da internet como consistindo primordialmente em atividades de jovens em sites de mídia social porque, segundo os pesquisadores, mascara a variedade de conhecimentos e experiências entre jovens e também entre pessoas mais velhas”, como aliás foi destacado por HARGITTAI (2010) e BENNET (et al. 2008, apud Barton, David, 2015, p.23).

A transição, iniciada a partir dos anos 1960 do século 20, seria mais impactante. Primeiro, porque é importante diferenciar o impacto inicial da cibercultura na sociedade com a introdução dos serviços ofertados ao cidadão (e a ajuda dos produtos

¹⁹ Mark Prensky (2001) afirmou que a importância da distinção entre os dois grupos é que “como Imigrantes Digitais terão que aprender - como todos os imigrantes, alguns melhores que outros - para se adaptar ao seu ambiente, eles sempre manterão em algum grau, o seu "acento", isto é, o seu pé no passado” (p.1).

da indústria da computação no período dominado pelos chamados *mainframes*), do impacto decorrente da popularização dos equipamentos a partir da criação do Personal Computer pela IBM, em 1963, que levou ao surgimento de uma nova indústria informacional e, por consequência, à internet.

Arturo Escobar (2000) refere-se ao termo cibercultura após a internet como “um amplo processo de construção sociocultural [da realidade] posto em marcha no rasto das novas tecnologias” (Escobar, 2000, p.57 *apud* Rüdiger,2013 p.10). Levy (1999) já afirmara que o que se pode chamar de cibercultura seria “o conjunto de técnicas (materiais e intelectuais), de práticas, de atitudes, de modos, de pensamento e de valores que se desenvolveram juntamente com o ciberespaço” (LEVY,1999, p.17).

Rüdiger (2013) refinou o conceito e define cibercultura como “a expressão que serve à consciência mais ilustrada para designar o conjunto dos fenômenos cotidianos agenciado ou promovido como progresso das telemáticas e seus maquinismos” (RÜDIGER, 2013, p.11). Voltaremos a esse tema com mais atenção nesta pesquisa.

1.6 - O aplicativo WA ajudando na conversação

No final de 2014, o ministro Chefe da Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República (SECOM), Thomas Timothy Traumann, ao apresentar a *Pesquisa Brasileira de Mídia 2015 Hábitos de Consumo de Mídia pela População Brasileira 2015*²⁰, destacou, ao falar sobre a plataforma Internet, que o aplicativo 'WA' é um grande desafio porque é completamente novo:

“Não é como o Facebook, ou como o Twitter. [Quem recebe a mensagem] não sabe de onde está vindo aquela informação: de onde ela veio? Quem mandou primeiro? São coisas que o WhatsApp ainda não resolveu. Então, esse é um desafio que quem produz notícia, quem produz publicidade, vai ter que enfrentar”, analisou. (TRAUMANN, 2014, Blog do Planalto²¹).

Graças a esse perfil, as conversas no WA não podem ser monitoradas por soluções de gestão de dispositivos móveis (*Mobile Device Management* - MDM). As ferramentas de MDM bloqueiam o acesso a aplicativos indesejados, incluindo o próprio

²⁰ Dados da *Pesquisa Brasileira de Mídia 2015 Hábitos de Consumo de Mídia pela População Brasileira 2015* Disponível em <http://blog.planalto.gov.br/index.php?s=+WA+Thomas+Traumann>

²¹ Cf. Traumann (2014). Disponível em <http://www.secom.gov.br/atuacao/pesquisa/lista-de-pesquisas-quantitativas-e-qualitativas-de-contratos-atuais/pesquisa-brasileira-de-midia-pbm-2015.pdf>

WA. Essa faculdade seria objeto de um grande debate no Brasil, inclusive com interdição do serviço por 48 horas por ordem judicial²².

A Justiça brasileira não foi a única a conflitar com a aplicativo. O primeiro-ministro britânico, David Cameron, no Fórum Econômico Mundial de 2015, ameaçou banir do Reino Unido serviços de mensagens que adotem sistemas de criptografias nos seus dados, como o WhatsApp ou Snapchat²³.

Em janeiro de 2015, o WhatsApp Messenger anunciou um serviço de mensagens multiplataforma que permite trocar mensagens pelo celular sem pagar por SMS usando um computador de mesa Personal Computer. Ele foi oferecido para *smartphones*, para iPhone, BlackBerry, Android, Windows Phone e Nokia. O serviço WhatsApp Messenger funciona como um espelho do telefone celular e por isso exige que ele esteja ligado na internet. O WhatsApp Messenger usa o mesmo plano de dados de internet que o usuário usa para e-mails e navegação, não havendo custo para enviar mensagens entre usuários.

Em 2016, o WA anunciaria o uso da tecnologia Open Whisper Systems²⁴, mais conhecida pelo aplicativo seguro de mensagens TextSecure para que as mensagens no

²² Em 1º de dezembro de 2015 a juíza da 1ª Vara Criminal de São Bernardo do Campo (SP), Sandra Regina Nostre Marques, determinou às operadoras de telefonia móvel o bloqueio do aplicativo WA, pelo período de 48 horas, em todo o país. O prazo passa a contar a partir da 0 hora desta quinta-feira (17). O serviço ficou bloqueado tanto na rede de internet móvel (3G e 4G) quanto na internet fixa (Wi-Fi). Segundo o Tribunal de Justiça de São Paulo, o bloqueio foi imposto porque o WA não atendeu a uma determinação judicial de 23 de julho deste ano. No dia 7 de agosto, a empresa foi novamente notificada e foi fixada multa em caso de não cumprimento. Como, ainda assim, a empresa não atendeu à determinação judicial, o Ministério Público requereu o bloqueio dos serviços pelo prazo de 48 horas, com base na lei do Marco Civil da internet, o que foi deferido pela juíza.

²³ O Snapchat é uma rede social de mensagens instantâneas voltado para celulares com sistema Android e IOS criada e desenvolvida por Evan Spiegel, Bobby Murphy e Reggie Brown, estudantes da Universidade Stanford. O APP pode ser usado para enviar texto, fotos e vídeos e o diferencial é que este conteúdo só pode ser visto apenas uma vez, pois é deletado logo em seguida, se "autodestruindo" do APP. A natureza efêmera do aplicativo fez com que a rede social ficasse popular entre os jovens da chamada geração Millennials (nascidos entre 1980 e 2000), que podem usá-la para compartilhar material que os usuários não gostariam que fosse copiado para outros locais. Se você quer saber mais sobre o que é o Snapchat e como usar o programa, confira este guia.

Disponível em <http://www.mdmsolutions.com.br/2015/08/WA-nao-pode-ser-monitorado-por-mdm-e-isso-e-bom-e-ruim/>

Disponível em <http://www.techtudo.com.br/dicas-e-tutoriais/noticia/2016/02/o-que-e-snapchat.html>

²⁴ Open Whisper Systems é um sistema desenvolvido pela empresa homônima com a finalidade de usar um protocolo de textos seguros (TextSecure) para codificar mensagens em trânsito e escondê-las de olhares indiscretos. O WhatsApp adaptou o protocolo Signal, desenvolvido pela Open Whisper Systems,

aplicativo tivessem maior segurança. A criptografia de ponta-a-ponta, segundo comunicado do WA, assegura que somente o usuário e a pessoa com quem ele está se comunicando podem ler o que é enviado e ninguém mais, nem mesmo o WA. A página oficial do aplicativo informou aos seus usuários que cada uma das conversas possui código próprio de segurança para confirmar que as chamadas que ele efetua e as mensagens que ele envia estarão criptografadas²⁵ de ponta-a-ponta em cada uma delas.

O WA, como já dissemos, foi responsável pelo maior impacto provocado pela telefonia móvel sobre a telefonia fixa na última década do século 20²⁶. O uso intensivo de aplicativos como o WA, já em 2015, foi responsável no Brasil pela primeira redução no número de ativação de novas linhas de telefonia móvel e ainda pela redução da contratação de serviços de voz. O usuário mudou o comportamento de usar várias operadoras, uma vez que, nas suas comunicações com o WA, a comunicação ocorre na internet sem custo para o cliente.

O WA parece expressar essa interpretação de Hilton (1964). Foi com uso intenso do aplicativo que usuário de diversos níveis sociais e independentemente de escolaridade identificaram o modo como poderiam se beneficiar dos seus recursos. Em grupos sociais de baixa escolaridade, por exemplo, o uso da fala gravada passou a ser o modo mais usado. Em primeiro lugar pela inexistência de custos de tarifas de telefonia móvel, em segundo, pela rapidez na construção do discurso e, em terceiro, pela incapacidade de escrever o discurso sem se expor a grafar as palavras de forma incorreta em relação à ortografia oficial.

1.7 - WA transforma-se num fenômeno comunicativo na internet

amplamente usado por outros aplicativos “seguros”, como, por exemplo, o Telegram que é um concorrente do próprio WhatsApp.

²⁵ O WA também permite que o usuário faça ligações gratuitas através da aplicativo, mesmo que o usuário esteja em um país diferente. Atualmente, a ferramenta de Chamada do WA está disponível para Android, iPhone, Windows Phone e BlackBerry 10. A Chamada do WA, disponível para voz e vídeo, usa sua conexão com a internet ao invés do seu plano de minutos.

²⁶ Em 2016, no Brasil, as quatro grandes operadoras (Vivo, Oi, TIM e Claro) foram proibidas por prazo indeterminado pelo Conselho Diretor da Anatel de adotar limites de franquia na Internet até que a Agência Reguladora examinasse o modelo de franquia de dados proposto pelas operadoras. Por esse modelo, o usuário após atingir o limite contratado, poderia ter o sinal cortado, a velocidade reduzida ou até mesmo ser obrigado a comprar um pacote adicional.

O advento de sistemas de buscas como o Google, a expansão de sites pessoais portais de diversão e, anteriormente, a oferta de programas de processamento de textos já haviam impactado a escrita do usuário do computador, que passou a utilizar as facilidades da CMC para as mais diversas rotinas.

Prensky (2001) advertiu sobre o desafio que a CMC representa para os professores. O autor afirmou que

“depois da ‘singularidade’ digital, haveria dois tipos de conteúdo: conteúdo ‘Legado’ e conteúdo ‘Futuro’: o ‘Legado’ inclui ler, escrever, aritmética, raciocínio lógico, compreensão do que há escrito e das ideias do passado, etc. – tudo do nosso currículo ‘tradicional’... o conteúdo ‘Futuro’ inclui software, hardware, robótica, nanotecnologia, genoma, etc., mas também inclui ética, política, sociologia, línguas e outras coisas que os acompanham. Este conteúdo ‘Futuro’ é extremamente interessante aos alunos de hoje” (PRENSKY, 2001, p.4).

Mas a oferta de um sistema de produção de texto em tempo real e a possibilidade de comunicação escrita para tarefas de rotina que antes exigiam o uso da fala como o ofertado pelo WA abriu um novo horizonte de produção de conteúdos discursivos. E ele, certamente, vai exigir análises mais profundas das feitas por esta pesquisa, sobre como isso impactou na linguagem ao permitir incluir os mais diversos gêneros textuais numa única plataforma tecnológica.

Bonini (2005) afirmou que gêneros textuais são textos que estão relacionados com o nosso dia a dia, são práticas comunicativas que variam de acordo com a interação sociocomunicativa. Ele foi mais longe ao advertir que “precisamos expor gêneros que sejam interativos, cognitivos e com qualidade e, assim, efetivar um trabalho com a língua em funcionamento com critérios dinâmicos e ao mesmo tempo social e linguístico” (BONINI, 2005 apud QUIM; FREITAS, 2010, p.2).

Este autor trabalhou plataformas textuais como o e-mail, chats e o SMS. Entretanto, o software do WA, ainda que tomado apenas como aplicativo, é um suporte que permite ao autor do discurso (o usuário, no caso do WA) exercer sua capacidade de produção intelectual para proceder sua conversação usando práticas comunicativas que variam de acordo com a interação sociocomunicativa proposta por ele no ato comunicacional. O que tratamos aqui inicialmente é o quanto o volume dessa produção

textual e no que, ao longo de tão pouco tempo (menos de uma década), ela se transformou como ferramenta de produção de conteúdo linguístico entre falantes.

1.8 - Magnatas da indústria da computação

A CMC tornou-se uma ferramenta de trabalho para a sociedade digital, especialmente para os pesquisadores da linguagem, graças à contribuição de, pelo menos, quatro personagens da indústria da computação na criação, implantação e difusão - em escala mundial - de processadores de texto por meio eletrônico que se transformaram em suporte tecnológico para a pesquisa da linguística moderna. São eles Bill Gates, da Microsoft; Steve Jobs, da Apple; Larry Page, do Google e Mark Zuckerberg, do Facebook.

Essas quatro companhias e seus fundadores, todos americanos, estão para a CMC assim como Andrew Carnegie (siderurgia), John Rockefeller (petróleo), Jay Gold (ferrovias) e J.P. Morgan (finanças) estão para a consolidação da indústria americana na virada do século após o final da Guerra Civil.

Segundo Morris (2006), em 1900, os Estados Unidos tinham a maior população entre as nações industrializadas e eram um país rico sob todos os critérios – renda per capita, disponibilidade de recursos naturais, produção industrial, valor de terras produtivas e fábricas, o que permitiu suas atuações. Diz o autor:

Nos últimos anos da Guerra Civil, Andrew Carnegie, John D. Rockefeller, Jay Gold e John Pierpont Morgan tinham cerca de trinta anos e todos nos primeiros degraus de suas carreiras. Eles eram pessoas diferentes. Carnegie, Rockefeller e Gold se aproveitaram do gosto nacional pela velocidade, da obsessão com “seguir em frente” e da tolerância ao experimentalismo. Morgan era o regulador, sempre a favor de refrear a “concorrência nociva”, sobretudo do tipo normalmente promovido pelos outros três (MORRIS, 2006, p.10).

Como os primeiros quatro magnatas dos Estados Unidos do começo do século 20, os quatro jovens – também americanos – do final do mesmo século, membros da chamada Era da Computação, foram determinantes no estabelecimento dos padrões

internacionais dos serviços relacionados ao processamento, em escala mundial, da palavra escrita convertida em um número matemático e, a partir deles, em algoritmos disponíveis na Internet.

Assim como Rockefeller, que, para Morris (2006), “talvez tenha sido o primeiro visionário e o administrador supremo” tendo assumido “o controle dos mercados de petróleo mundiais” (MORRIS, 2006, p.10), Gates foi o pioneiro no conceito de firmar um padrão de uso da Comunicação Mediada por Computador como ferramenta de uso de massa ao transformar o software MS-DOS, adquirido pela Microsoft, numa referência para a indústria da computação.

Gates (1995) afirma que o objetivo da sua companhia era “escrever e fornecer *software* para microcomputadores sem se envolver diretamente na fabricação ou venda do *hardware*. A Microsoft licenciava *software* a preços externamente baixos” (GATES, 1995, p.63).

O objetivo da Microsoft era que os seus programas virassem o software padrão da indústria a partir do barateamento dos equipamentos de computação, que estava começando a se tornar realidade. E essa oportunidade chegou em 1980, quando a IBM procurou a companhia de Gates para convidá-la a ser parceira num projeto de um novo microcomputador com um processador 16 bits que viria a se tornar o padrão de micros (até hoje) e cunhar no mercado a expressão Personal Computer (PC).

O que fez a Microsoft se diferenciar foi o preço de seu produto. Enquanto seus concorrentes²⁷ vendiam softwares para a IBM colocá-los no novo produto entre US\$ 175 e US\$ 450, a Microsoft oferecia a máquina com o seu MS-DOS por US\$ 60.

O objetivo, afirma Gates (1995), “não era fazer dinheiro diretamente com as vendas da IBM e sim licenciar o uso do MS-DOS a outros fabricantes de computador que quisessem oferecer máquinas mais ou menos compatíveis com o IBM-PC” (GATES, 1995, p.70). Isso, segundo Gates, viabilizou um ciclo de retorno positivo e impulsionou o

²⁷ A IBM vendia o UCSD Pascal P-System por US\$ 450,00. O CP/M com US\$ 175 ,00 e MS-DOS por U\$ 60,00 com a opção do cliente de escolher que software ser colocado no PC para ele funcionar. Em 1983 o padrão IBM tornou-se a plataforma imitada por todos os concorrentes da MS-DOS com exceção do Apple II e do Macintosh, também da Apple.

mercado de PCs porque o padrão IBM tornou a plataforma imitada por todos ao redor do mundo.

A estratégia funcionou. Em três anos, quase todos os padrões concorrentes de computação pessoal haviam desaparecido. “A IBM estabeleceu os padrões”, diz Gates (GATES, idem p.72). E, com isso, a Microsoft – que colocou o seu MS-DOS nas máquinas da IBM - tornou-se a maior companhia do setor no mercado global. E seu fundador, o homem mais rico do mundo por duas décadas.

Embora Microsoft e Apple tenham comportamentos fortemente concorrenciais, Steve Jobs começou seus primeiros contatos com Gates quando o sucesso do seu Macintosh chamou a atenção da companhia pela inovação e facilidades que proporcionaram ao usuário. Jobs e Gates trabalharam juntos na criação do processador de textos Word e da planilha Excel para o Macintosh. Segundo Gates (1995), o Macintosh tinha “um software residente básico excelente, mas a Apple não permitia, até 1995, que outra empresa fabricante de hardware pudesse executá-lo” (GATES,1995, p.76). Isso ia de encontro à filosofia de Gates, que desejava que o público aceitasse a computação gráfica ainda incipiente.

Apple e Microsoft construíram seus caminhos separadas e somente após o ano 2000 passaram a ter produtos compatíveis. Mas a Apple ainda é uma companhia que faz os seus próprios *hardwares* e controla seu *software* básico.

Contudo, a contribuição de Steve Jobs aconteceu na revolução que os softwares gráficos proporcionaram à indústria de equipamentos e ao desenvolvimento de uma linha de produtos para esse tipo de plataforma.

A sua empresa continua sendo um modelo de inovação e no desenvolvimento de novos produtos, especialmente na linha de *smartphones* e com a introdução do *Tablet*. Jobs ainda seria o responsável por uma importante contribuição ao combate à pirataria de *software* e conteúdo intelectual em relação à proteção dos direitos de criação.

Essa contribuição veio a partir da ideia de fatiar uma obra sonora como um disco musical cobrando por faixa de forma que, numa biblioteca de músicas, o usuário pudesse montar o disco que desejasse. Jobs estabeleceu um padrão que mais tarde

viria a se transportar para o livro que pode ser comprado pela internet (e-book), ampliando a proteção da produção intelectual da escrita, sonora e visual em nível global.

Sua companhia também se envolveu com produtos específicos para a área da palavra e geração de software que contribuem no processamento do texto na internet. Uma função no iPhone permite que na aplicativo WA um arquivo de voz (uma fala) seja transformado num texto (escrito) sem a necessidade de digitação do usuário.

Larry Page e seu sócio Sergey Brin, do Google, passam a fazer parte da história da CMC relacionada à Linguagem pela implantação de um serviço de buscas na internet que viria se tornar referência para a sociedade de forma global, para pesquisas de informações gerais dos usuários da internet, pela rapidez das respostas. O Google é, na essência, um organizador de informações que fornece ao usuário opções de buscas em camadas sucessivas.

Mas a sua história e sua contribuição para a ciência da Linguagem estão na reunião de bilhões de informações em quase uma centena de idiomas que facilitam a busca e checagem de dados relacionados à ciência da escrita, da fala e da imagem dentro de todo o espectro da CMC. Como afirma Edwards (2012), livro que conta a história da companhia de Larry e Sergey, a partir de uma perspectiva de dentro para fora da empresa. Segundo ele:

O Google teve início como um projeto de pesquisa conjunto de Larry e Sergey em 1996, quando ambos eram alunos da Universidade de Stanford. Eles basearam seu projeto numa nova abordagem para a tecnologia de busca.... Seu algoritmo levava em consideração todos os hyperlinks que apontavam para uma determinada página na web vinda de outros websites, como se, por estarem relacionados a esta página, estes outros websites fossem considerados merecedores de atenção (EDWARDS, 2012, p.12).

Como interpreta o autor, o que o tornou diferente é que, ao contrário da maioria dos sites de busca que olhavam apenas para o conteúdo das próprias páginas e a frequência de resultados a partir da demanda dos usuários, o Google analisava o que estava por trás dos acontecimentos cibernéticos na hora da consulta, o que fazia com

que o resultado final na tela do computador ofertasse muito mais opções de pesquisa para o usuário continuar a procurar o que buscava.

O nome Google foi registrado como domínio em 1997 e, segundo Edwards, brincava com o interesse que os dois jovens cientistas tinham por matemática. Google é uma variante ortográfica de *googol*, em inglês, que significa 10 a 100ª potência, ou o numeral 1 seguido por 100 zeros. Entretanto, é fato histórico que o domínio www.googol.com já havia sido registrado por outra pessoa, o que impediu que Larry e Sergey o registrassem como um domínio na internet para sua nova companhia.

A história do Google registra fatos sobre a inovação direcionada para uso e processamento da escrita, alguns deles importantes contribuições à pesquisa, como o lançamento, em 2004, do Google Acadêmico. E de novas utilidades, como foi o Orkut, a primeira rede social com características inovadoras e com registro de grande sucesso em vários países, especialmente o Brasil. Ou ainda o Street View no Google Maps, em 2007, até se tornar, em dezembro de 2016, uma companhia com valor de mercado na NYSE de US\$ 627 bilhões²⁸ - maior que todas as mais de 300 companhias listadas na Bovespa no Brasil (US\$ 463 bilhões).

Entretanto, o que tornou o Google diferente de seus concorrentes em relação ao mundo da Linguagem é o seu uso como ferramenta tecnológica para facilitar o trabalho da produção de conteúdo intelectual. Ou o fato de que ele possibilita que o usuário trabalhe de forma rápida a palavra como âncora de todo o pacote de serviços que as diversas plataformas digitais oferecem na internet através da manipulação de imagens, vídeos, dados e som.

Finalmente, Mark Zuckerberg, do Facebook, um ex-aluno de Harvard, entra na lista dos magnatas da indústria da computação pela revolução que agregou à Comunicação Mediada por Computador sob a forma de geração de conteúdo relativo às relações sociais expressas publicamente.

²⁸ Cotação 30/04/2017 Ação GOOC, NASDAQ companhia Alphabet Inc.

Zuckerberg é a expressão máxima de um conhecido jargão na publicidade de que “a melhor técnica de vendas é um produto melhor”²⁹. Duas semanas após o engenheiro Orkut Buyukkokten ter lançado a sua rede social, sob patrocínio do Google, Zuckerberg lançou o Facebook, muito melhor que a concebida por Orkut, que a testara com sucesso dentro do campus da Universidade de Stanford, onde os usuários eram educados, respeitosos e corteses. Mas a chegada da primeira grande rede social de que se tem notícia foi trágica para Orkut. Na internet, os usuários do orkut.com, revela Douglas Edwards (2006), não eram gentis, corteses ou educados:

Eles imediatamente começaram a procurar caminhos para romper o sistema e enchê-lo com pornografia e spam. Eles os encontraram. Era possível buscar cada usuário do sistema e então mandar a todos eles e-mail com anexos de centenas de megabits ou escrever um roteiro e adicionar alguém como amigo Orkut, o criador do projeto não tinha previsto esses problemas anteriormente. (EDWARDS, 2006, p.433).

Foi preciso que a equipe de engenheiros do Google praticamente refizesse todo o sistema de segurança do novo aplicativo. O Orkut chegou a ter 50 milhões de usuários, a maior parte no Brasil, até ser descontinuado em 2014, quando o Facebook de Zuckerberg já tinha mais de um bilhão de usuários.

O Facebook pôde beneficiar-se das imperfeições do software de Orkut. Quando Zuckerberg colocou-o no ar, o aplicativo já dispunha de todas as proteções que os engenheiros do Google tiveram que corrigir às pressas.

A grande contribuição de Zuckerberg, com o Facebook, é que ele permitiu a produção de conteúdo escrito, sonoro e visual, da perspectiva do cidadão para um outro cidadão. Ele independe da produção de conteúdo formal, ou legal, para existir como veículo de transmissão de informações gerais. Ele, naturalmente, se utiliza de toda a produção de conteúdo disponível na internet sob as mais diversas plataformas e sites de conteúdo e dos mais variados interesses, e os replica, embora de forma imprecisa e descuidada quanto à procedência.

O Facebook, naturalmente, não é uma rede colaborativa isenta de interesses corporativos e econômicos, ainda que aberta a todas as opiniões de forma livre. O seu

²⁹ Expressão criada pelo publicitário pernambucano Carol Fernandes de Aguiar e Silva (1937-2016). *Jornal do Commercio*, 27/06/2004, encarte comemorativo dos 27 anos da agência Itaity Publicidade.

algoritmo é capaz de registrar atitudes do usuário nas suas atividades e selecionar uma oferta de temas que ele tenha manifestado simpatia, quando “curte” uma postagem de alguém de sua rede de relacionamento. Isso é um recurso criativo do ponto de vista do software, pois ele “seleciona” temas que agradam ao leitor.

A capacidade de aprendizado do algoritmo do Facebook é tema de debates entre legisladores, filósofos, sociólogos, antropólogos, pesquisadores da CMC e da Linguística. O filósofo francês Pierre Levy afirma que é possível manipular os algoritmos do sistema, de maneira a determinar o que apareceria como publicidade no canto direito do “feed” das páginas do Facebook, onde surgem ofertas comerciais, diretamente ligadas a conteúdos que o usuário curte em certa página ou sobre o que conversou com certa pessoa. “Quando eu dou um ‘like’, dou as ordens aos algoritmos. Eles estão lá e trabalham sobre os dados, mas sou eu que envio os dados. Logo, sou eu que determino o resultado”, diz Levy. (LEVY, 2014³⁰).

De qualquer forma, Zuckerberg criou uma companhia que se diferenciou das outras plataformas e que em menos de uma década se consolidou como referência do que os pesquisadores classificaram como áreas da comunicação e classificam como redes sociais. A companhia de Zuckerberg vem fazendo aquisições de outras plataformas e oferecendo outros serviços na área da CMC, entre eles o WA, objeto de nossa pesquisa e que será abordado no próximo capítulo.

³⁰ Entrevista ao Jornal Brasil Econômico, São Paulo, 22/05/2015. “Se você entender os algoritmos da internet, tomará o poder”. Disponível em <http://brasileconomico.ig.com.br/mundo/2015-05-22/se-voce-entender-os-algoritmos-da-internet-tomara-o-poder.html>

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 - Da fala para a escrita

Ao analisar a questão do ritmo da interação entre os interlocutores, Crystal (2004) chamou atenção para o processo mecânico da CMC. Ele chamou o fenômeno de *lag*³¹. Crystal (2004) advertiu que o *lag* (*delay*) produz uma situação muito diferente porque interfere numa característica essencial na interação face a face, que é a vez de falar. Ele chama a atenção do fenômeno afirmando que nas relações pessoais a interação é tão comum que nem sempre é percebida. Diz o autor:

Ela [a interação face a face] é tão fundamental em uma conversa que a maioria das pessoas não está consciente do seu significado como forma de tornar as interações bem-sucedidas. Mas é um fato da conversação cotidiana que as pessoas sigam a rotina de alternar a vez de falar, evitem falar ao mesmo tempo ou interrompam uma à outra ao acaso ou em excesso. Além disso, elas esperam que certos "pares adjacentes" ocorram: que perguntas sejam seguidas por respostas, e não ao contrário; da mesma forma que uma informação seja seguida por um retorno, uma reclamação por uma desculpa ou justificativa. Essas estratégias elementares, aprendidas muito cedo, fornecem o esboço de uma conversa normal (CRYSTAL, 2004, p.84).

Nas conversas realizadas no aplicativo WA, a questão do *lag* é uma constante provocada em situações de maior intensidade na conversação quando o participante

³¹ No Brasil, esse espaço, entre a emissão de uma CMC e sua entrega ao destinatário, ficou mais conhecido como *delay*, influenciado pelo uso que a expressão passou a ter nos programas "ao vivo" de televisão, em termos de interação pelo tempo de espera entre a chamada do apresentador e a resposta do repórter.

tenta contra-argumentar agindo, no *smartphone*, como se tentasse interromper o interlocutor para colocar seu ponto de vista.

No que diz respeito à troca de turnos, essa parece ser uma questão definida pela tecnologia, como afirma Crystal (2005), e decorrente do modelo tecnológico utilizado. Mas o fenômeno comunicacional entre os grupos, como questiona Levinson (2007), mesmo acontecendo sem uma ordem específica, realiza-se. Processa-se, inclusive, com um ou mais participantes realizando uma conversação direta. E sendo um grupo como no WA, é assistida (lida) pelo grupo que pode interferir, ou não, na troca de turnos quando julga necessário. O que amplia essa troca de turnos é a possibilidade, no aplicativo, de serem inseridos vários outros elementos de texto, sonoros ou imagéticos. Esse processamento foi o centro de abordagem de pesquisadores como Crystal (2005), quando definiu que a prática da ortografia na CMC é diferente e que

a ortografia fora dos padrões é usada sem sanções em ambientes de conversas. Como já foi sugerido, os erros de ortografia são interpretados não como uma indicação de falta de escolaridade (embora muitas vezes o seja), mas como uma consequência da imprecisão ao digitar (CRYSTAL, 2006, p.91).

Crystal (2004) colocou questões oportunas que, atualmente, são típicas da conversação no WA, ressaltando-se aqui que o autor trabalhou sobre a CMC em *desktop*, já que a plataforma *mobile* não existia. Contudo, ele advertiu que, para um pesquisador da Linguística analisar a questão do *lag* (*delay*) num diálogo, pode haver um complicador: “quando há longos lags, a situação da conversação se torna tão estranha que a habilidade de lidar com um tópico pode ser destruída. Isso porque a vez de cada um, como vista na tela, é ditada pelo aplicativo e não pelos participantes” (CRISTAL, 2004, p.84).

O pesquisador irlandês trabalhava numa questão técnica sobre o processamento de mensagens mediadas por computador na internet e relacionada à transmissão de dados através do formato TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol – Protocolo de Controle de Transmissão/Protocolo de Internet), que, como já vimos anteriormente, fraciona reunindo eletronicamente bilhões de dados, de milhões de mensagem, colocando-os num grande “pacote” de transmissão de dados que, no

destino, são desembrulhadas e entregues personalizadas ao usuário final. Isso leva frações de segundo, provocando, em algumas situações, o *lag* (*delay*).

Ainda hoje o *leg* interfere na conversação, pois, como afirmou Crystal (2004), nem sempre “o tempo do participante não coincide” (CRISTAL. 2004, p.84). Ele também alertou que questões de retorno e de turnos de fala são algumas formas em que a interação mediada por computador difere da conversação em fala face a face. Os alertas de Cristal (2004) permanecem válidos, embora esses não sejam os únicos desafios e efeitos quando do uso de aplicativos digitais como o WA.

O desafio de falar de forma assíncrona dos grupos de WA acabou levando a que os participantes, especialmente os nativos digitais, buscassem elementos gráficos e visuais para tentar expressar, de alguma maneira inteligível, suas intenções no ato comunicacional e, de alguma forma, completar sua mensagem ganhando tempo.

Crystal (2004) advertiu que revoluções da magnitude da internet e as consequências dos novos sistemas computacionais, novas plataformas e novos aplicativos que ela possibilitou são, na verdade, acontecimentos raros. Ele lembrou que o primeiro meio de comunicação foi, naturalmente, a fala, que surgiu na raça humana entre 30 mil e cem mil anos atrás.

Depois, há cerca de dez mil anos, em algumas partes do mundo, encontramos o surgimento da escrita. “Esses dois meios têm mantido a raça humana se comunicando satisfatoriamente desde então, cada um deles sendo facilitado de vez em quando pela chegada de tecnologia nova - em especial a telefonia e as transmissões de rádio e TV, no caso da fala; e a impressão e o telégrafo, no caso da escrita..., mas um meio de comunicação novo que afetasse toda a sociedade não aparecia há dez mil anos” (CRYSTAL, 2004, p.76).

Entretanto, como adverte o autor, essa conversação pode ser deliberadamente evitada porque o interlocutor não deseja ouvir a voz do outro ou porque não quer se dirigir ao grupo temendo “perder” tempo com outros assuntos que possam ser levantados. A comunicação torna-se síncrona por decisão do autor, que se recusa a falar com o seu interlocutor e não por uma questão tecnológica do aplicativo.

Podemos então pressupor que, sob este aspecto, o aplicativo WA é, de fato, um facilitador de conversação até quando exclui a própria conversação. Um simples Certo.; Ok; td bem, um Tchau ou um emoji³² (☺) encerram a conversa que o interlocutor não deseja prosseguir ou que se avalia que ela já se completou sem ter que expressar essa indisposição para prosseguimento da conversa face a face.

A escrita da palavra “Beijo” acompanhado de um emoji (☺) evita a constrangedora interrupção na conversa falada ao telefone do “Posso te ligar mais tarde? Estou cheio de tarefas” ou de uma solicitação “Podemos voltar a conversar depois?”. No WA esta questão é resolvida com o silêncio indicando que o interlocutor não está mais disponível.

Crystal (2004) advertiu que “os erros de ortografia em um e-mail³³ são interpretados não como uma indicação de falta de escolaridade (embora possam ser), mas como uma consequência da imprecisão ao digitar” (CRYSTAL, 2004, p.93). Embora não seja bem assim quando se escreve para muitos em tempo real.

Suas observações servem para balizar um posicionamento sobre a crítica de outros autores quanto à escrita na internet, ainda quando a utilização da CMC em tempo real estava começando, com a oferta dos primeiros serviços oferecidos de bate-papo na internet, atualmente contidos no WA.

Antevendo o caminho a que a escrita digital nos levaria, Crystal (2004) fez uma recomendação especial ao afirmar que “as crianças precisam ser ensinadas – se não desenvolverem essa intuição espontaneamente – que as abreviações nas mensagens de

³² Em outubro de 2017 mais de 60 novos emojis foram acrescentados ao WhatsApp. Agora, é possível enviar figurinhas de animais, como dinossauro, gafanhoto e porco-espinho, além de comidas, como brócolis e milk shake. O aplicativo ganhou novas expressões faciais incluem olhos com estrelas, sobrancelha arqueada e com fumaça saindo da cabeça. O mensageiro também ganhou figurinhas de fantasias, que podem sofrer variações de gênero e cor, como vampiro, fada e sereia. Os emojis adicionados ao WhatsApp foram aprovados no Unicode 10, lista anunciada em junho deste ano e que liberou novas figurinhas para 2017.

[www.techtudo.com.br](https://www.techtudo.com.br/noticias/2017/10/sereia-dinossauro-e-mais-whatsapp-beta-ganha-60-emojis-novos-no-android.ghtml). Disponível em: <https://www.techtudo.com.br/noticias/2017/10/sereia-dinossauro-e-mais-whatsapp-beta-ganha-60-emojis-novos-no-android.ghtml>

³³ David Crystal trabalhou sus observações com e-mail e conversa telefônicas, em 2004, uma vez que os chats e salas de bate-papo ainda não estavam disponíveis. A plataforma WA só foi lançada em 2009.

texto desempenham uma função útil, onde o espaço é pequeno e a rapidez um fator crítico, mas não em outros lugares” (CRYSTAL, 2004, p.92).

As crianças, como sabemos hoje, pela condição de nativos digitais, desenvolveram sozinhas essa capacidade de adaptação e ainda ajudaram a reposicionar o uso de todo um conjunto de abreviaturas e a criar novas expressões típicas dessa necessidade de comunicação em tempo real. Os imigrantes digitais levaram mais tempo.

Outros autores trataram dessa questão. Levinson (2007) em especial. Ele estruturou modelos para se aproximar ao máximo possível da realidade da fala quando escrita, procurando revelar ao pesquisador todo um conjunto de dados sobre o contexto.

Levinson (2007) abordou a questão da troca de turnos na Análise da Conversação sob o aspecto das expectativas mútuas. Ou, como ele adverte, “a conversação é caracterizada pela troca de turnos” (LEVINSON, 2007, p.376). O autor afirma que vários estudos revelam que a sobreposição (dois interlocutores conversando simultaneamente) não é uma característica de uma conversação e ocorre em percentuais bem reduzidos porque há uma transição ordeira entre os participantes. Mas ele se questiona: “Como essa transição ordeira de um falante para outro é conseguida com um *timing* tão preciso e com tão pouca sobreposição?” (LEVINSON, 2007, p.376). Ao colocar uma segunda questão, o autor se aproxima do embate identificado do WA, a possibilidade de formação de grupos de interesses variados. Levinson questiona:

Um segundo enigma é que, seja qual for o mecanismo responsável, ele deve ser capaz de operar em circunstâncias bem diferentes: o número dos participantes pode variar de dois a vinte ou mais [na aplicativo WA, pode chegar a 256], as pessoas podem entrar e sair do grupo de participantes; os turnos de fala podem variar de enunciações mínimas a muitos minutos de fala contínua, e, se há mais de dois participantes, então, assegura-se que todas as partes falem sem que haja nenhuma ordem especificada ou “fila” de falantes (LEVINSON, 2007, p.376).

Marcuschi (1986) já tinha abordado a questão da interação centrada como essencial para uma conversação a partir de Goffman (1976). Mais tarde ele voltou ao tema quando afirmou que “iniciar uma interação significa, num primeiro momento, abrir-se para um evento cujas expectativas mútuas serão montadas” (MARCHUSCHI, 2005, p.15). “Expectativas mútuas” são necessárias para uma interação face a face, porém, a conversa dentro de um grupo de WA pode não acontecer pelo desinteresse de um dos falantes, por simplesmente não desejar responder à mensagem inicial. O *leg* de que Crystal (2005) tratou pode, desta forma, também se tornar uma resposta permanente e intencional de não prosseguimento da conversação.

Marcuschi (1986) advertiu sobre a importância do contexto para que a conversação se processe de forma completa. O autor estruturou um conjunto de cinco características práticas, constitutivas da organização de uma conversação, que, 30 anos depois, continuam válidas e perfeitamente aplicáveis às tecnologias digitais, especialmente nos diálogos do WA.

Marcuschi (1986) afirma que numa conversa falada (no caso escrita, pela transcrição do conjunto de diálogos) é necessário que haja interação entre, pelo menos, dois falantes, através da qual ocorra a troca de falantes; que exista a presença de uma sequência de ações coordenadas, que isso se dê dentro de uma identidade temporal e que, por fim, haja o envolvimento numa interação “centrada”.

FIGURA 1 - CARACTERÍSTICAS PRÁTICAS DA ORGANIZAÇÃO DA CONVERSAÇÃO

- **(a)** interação entre pelo menos dois falantes;
- **(b)** ocorrência de pelo menos uma troca de falantes;
- **(c)** presença de uma sequência de ações coordenadas;
- **(d)** execução em uma identidade temporal;
- **(e)** envolvimento numa interação ‘centrada’.

Para o desenvolvimento inicial desta pesquisa, foi adotada a metodologia sugerida por Marcuschi (1986, 1999), que se utilizou de elementos contidos em Levinson (2007) e Goffman (1976). No seu estudo pioneiro, Marcuschi afirmou que

a conversação é a primeira das formas de linguagem a que estamos expostos e provavelmente a única da qual nunca abdicamos pela vida afora. Em suma, além de “matriz para a aquisição da linguagem”, a conversação é o gênero básico da interação humana (LEVINSON, 1983, p. 284). Tais observações, além de sugerirem que a linguagem é de natureza essencialmente dialógica, realçam o princípio fundamental do caráter par da linguagem (GOFFMAN, 1976, p. 257³⁴), ou seja, quando conversamos, normalmente o fazemos com perguntas e respostas, ou então com asserções e réplicas (MARCUSCHI, 1999, p. 14).

O que na plataforma WhatsApp ocorre é que o discurso é acrescido de múltiplas possibilidades pela reunião de múltiplas plataformas em tempo real. Marcuschi afirmou que “o grande risco que corremos ao definir e identificar esses gêneros [digitais] situa-se na própria natureza da tecnologia que os abriga. Seu vertiginoso avanço pode invalidar com grande rapidez as ideias” (MARCUSCHI, 2004, p. 11). Tomemos, portanto, a advertência do mestre da Linguística.

Marcuschi (2005) lembrou que nos últimos dois séculos foram as novas tecnologias, em especial as ligadas à área da comunicação, que propiciaram o surgimento de novos gêneros textuais. E advertiu que “por certo, não são propriamente as tecnologias *per se* que originam os gêneros e sim a intensidade dos usos dessas tecnologias e suas interferências nas atividades comunicativas diárias” (MARCHISHI, 2005, p.20).

Ainda segundo o autor, os grandes suportes tecnológicos da comunicação – tais como o rádio, a televisão, o jornal, a revista e a internet – ajudam a criar, e, por sua vez, propiciam abrigo a gêneros novos bastante característicos. E que a tecnologia favorece o surgimento de formas inovadoras, mas não absolutamente novas. Marcuschi (2005) advertiu que são gêneros novos com identidades próprias:

[O] aspecto central, no caso desses e outros gêneros emergentes, é a nova relação que instauram com os usos da linguagem como tal. Em

³⁴ Disponível em: <https://pt.scribd.com/document/144154021/Goffman-Replies-and-Responses>

certo sentido, possibilitam a redefinição de alguns aspectos centrais na observação da linguagem em uso, como, por exemplo, a relação entre a oralidade e a escrita, desfazendo ainda mais as suas fronteiras. Esses gêneros que emergiram no último século, no contexto das mais diversas mídias, criam formas comunicativas próprias com um certo hibridismo que desafia as relações entre oralidade e escrita e inviabiliza de forma definitiva a velha visão dicotômica ainda presente em muitos manuais de ensino de língua (MARCHUSCHI, 2005, p.21).

Marcuschi (2005) observou que novas plataformas tecnológicas ajudam a criar novos modelos de discursos e que as novas tecnologias favorecem o surgimento de formas inovadoras de conversação. Ele advertiu que a língua, “seja falada ou escrita, reflete, em boa medida, a organização da sociedade”. E que, “por certo, não são propriamente as tecnologias de *‘per se’* que originam os gêneros e sim a intensidade dos usos dessas tecnologias e suas interferências nas atividades comunicativas diárias” (MARCUSCHI, 2005, p.20). E ele foi mais longe quando identificou uma contradição na pesquisa da Linguística focada na Análise da Conversação:

O curioso é que, no geral, quem se dedica aos estudos da relação entre língua falada e língua escrita sempre trabalha o texto falado e raramente analisa a língua escrita. No entanto, suas observações são muitas vezes sob a ótica da escrita. Por outro lado, as afirmações feitas sobre a escrita fundamentam-se na gramática codificada e não na língua escrita quando texto e discurso. Em suma, o que conhecemos não são nem as características da fala como tal nem as características da escrita; o que conhecemos são as características de um sistema normativo da língua (MARCUSCHI, 2010, p.34).

A partir da segunda década do Século XXI, é possível perceber que os caminhos que nativos digitais percorreram, na definição de Prensky (2001), foram mais criativos. No princípio, como já haviam feito no passado os escritores do romance, eles resolveram questões de entonação de voz expressas por meio escrito de variações vocais que incluíam repetição de letras originando palavras como “muuuuuuuuito” “claaaaaaaro” ou “queriiiiiiida” num esforço de transmitir ao destinatário uma sensação de intensidade vocal que completaria a mensagem mediada por computador.

Porém, uma importante adaptação foi o uso de Smiley³⁵ ou emoticons, hoje chamados simplesmente de emojis devido a sua utilização nos *smartphones*. Os nativos

³⁵ Segundo a The Smiley Company, proprietária da coleção de emojis hoje utilizada no mercado internacional, o primeiro cara feliz descoberto, ou primeiro registro de uma cara feliz é encontrada na

digitais se apropriaram da proposta de comunicação paralinguística criada em 1953 e mais tarde reunida em 1972 na The Smiley Company, fundada pelos irmãos Franklin e Nicolas Loufrani, e que já era adotada noutras plataformas gráficas. Por meio de ícones ilustrativos de expressão facial, eles passaram a usá-los como forma de transmissão de um estado psicológico, emotivo, por parte de quem os emprega. Porém há uma clara modulação no uso dos emojis, de acordo com os diversos grupos sociais, como poderá ser observado no corpus dessa pesquisa.

Mas pode-se observar que grupos de maior capacidade intelectual como jornalistas em rotinas de trabalho também se utilizam dos emoji, embora a intensidade de utilização se limite a elementos complementares como os que significam palmas, beijos, lindo, aprovado e certo, entre outros exemplos que podem ser considerados exemplos das bibliotecas de Emoticons.

Estagiários de jornalismo, nativos digitais como em Prensky (2001), parecem ter maior capacidade de usar mais emojis nos seus diálogos porque adquiriram maior domínio dos significados que as bibliotecas de emoticons disponíveis na internet e com os quais estão mais habituados na produção de suas mensagens. Editores, produtores e gestores (migrantes digitais) parecem reaplicar os emojis mais comuns como forma de tentar demonstrar inserção no modelo de comunicação possível em aplicativos como WA, Facebook, *Twitter*, Instagram e *Snapchat*.

2.2 - Análise da conversação

2.2.1 - A troca de turnos nos estudos de Linguagem.

França em uma pedra em uma caverna em Nîmes. The Smiley Company reconhece que primeiro registro do uso de caracteres de texto para representar, lateralmente, uma expressão facial, ocorreu no jornal New York Herald Tribune, em 10 de março de 1953, página 20, colunas 4-6. Tratou-se de uma propaganda do filme Lili, estrelado por Leslie Caron. Mas foi só em 1972 que Franklin Loufrani Nicolas Loufrani, fundaram a empresa que hoje A marca Smiley está registrado em mais de 100 países e em mais de 12 categorias de produtos. As caras da companhia são usadas 4,2 milhões de vezes em mídias sociais e bilhões de emoticons são enviados a cada dia especialmente na plataforma WA. Em 2012, elas estiveram em 2012, nos Jogos Olímpicos de 2012 na cerimônia de abertura.

The Smiley Company - Disponível em <http://www.smiley.com/#history> e

<http://www.smiley.com/corporate#history>

New York Herald Tribune, 10 de março de 1953. Disponível em <https://goo.gl/MuCj8W> e

https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/d/d0/NYHT_Smiley_10th_March_1953.jpg

Levinson (2007) utilizou-se do trabalho de Sacks, Schegloff e Jefferson (1974)³⁶, que possibilitou as primeiras abordagens metodológicas da Análise da Conversação. O trabalho ainda é referência para os estudos da Linguagem. *Sistemática elementar para a organização da tomada de turnos para a conversa*, na tradução em Português³⁷, fornece parâmetros básicos na pesquisa sobre o tema porque aborda o primeiro fenômeno do ato comunicacional, que é a troca de turnos. A abordagem dos atos de fala decorrentes da troca de turnos constitui-se o ponto inicial de estudos de Análise da Conversação, por reproduzir o fragmento básico da interação e da intertextualidade, preconizadas por diversos autores nos estudos de Linguagem.

Trabalhar num projeto de pesquisas com a plataforma WA focado na análise das práticas conversacionais de jornalistas e futuros jornalistas (estagiários) possibilita ao pesquisador abordar as postagens digitais com base na Análise da Conversação e expandir essa abordagem a partir de conceitos da Etnometodologia³⁸ como em Garfinkel (1972) relativos à interpretação social dessas comunidades – especialmente quando com enfoque na vida cotidiana, caso desta pesquisa, feita com jornalistas em rotinas de trabalho.

Sacks, Schegloff e Jefferson (1974, 2003) postulam que a conversa “pode acomodar uma vasta gama de situações, interações nas quais estão operando pessoas de variadas identidades e pode ser sensível às várias combinações. Isto é, ela parece ter um tipo de apropriação de abstração geral e um potencial de particularização local” (SACKS, SCHEGLOFF E JEFFERSON, 1974,2003, p.14). Os autores advertem:

A existência da tomada de turnos organizada é algo que os dados de conversa tornaram cada vez mais evidente. Tornou-se óbvio que, na grande maioria dos casos, uma parte fala de cada vez; que as transições são finamente coordenadas; e que técnicas para a construção de elocuições são relevantes para o seu status de turno, que dizem respeito à coordenação da transferência e à alocação da vez de falar (SACKS; SCHEGLOFF E JEFFERSON, 1974, 2003, p.13).

No estudo, os autores identificaram um conjunto de padrões que são adotados na conversação e advertiram que existem estruturas óbvias envolvidas que incluem

³⁶ Sacks, Schegloff e Jefferson, G. publicaram em *Language*, (1974) o trabalho *A Simplest Systematics for the Organization of Turn Taking for Conversation*.

³⁷ Cf. Sacks, Schegloff e Jefferson, (2003 [1974]).

³⁸ Nesta pesquisa trabalhamos com os trabalhos de *Virtual Ethnography* de Christine Hine (1998) e *Netnography* de Robert V Kozinets (1988). Ver bibliografia.

estruturas históricas com referências às quais “alguns fatos seriam observados apenas depois de outros” e estruturas substantivas nas quais “os pontos diferentes estão relacionados de modo variado uns aos outros” (SACKS, SCHEGLOFF E JEFFERSON, 1974, 2003, p.65).

Esse conjunto de fatos gerais aparentes, como classificam os autores, seriam observados em qualquer conversa, embora isso não signifique que aconteçam numa ordem preestabelecida e que em todas as conversas esse conjunto de fatos estaria presente. Outra advertência importante é que o conjunto de fatos presentes numa conversação é diferente de sistemas de troca de turnos mais elaborados como reuniões, entrevistas, debates e cerimônias e, ainda, que os turnos são valorizados, procurados ou evitados porque “a organização social da tomada de turnos distribui os turnos entre as partes” (SACKS, SCHEGLOFF E JEFFERSON, 1974, 2003, p.15). Eles listaram os elementos constitutivos da conversação, disponíveis no quadro da p. 59.

Para que esses fatos ocorram, Sacks, Schegloff e Jefferson (1974) afirmam que há, naturalmente, um conjunto de regras que governam a construção do turno que, por ocasião do desenvolvimento da pesquisa, também puderam ser observadas nas práticas conversacionais no WA com jornalistas.

Segundo os autores, para que isso aconteça, os participantes se utilizam de técnicas, um conjunto básico de atividades processadas mecanicamente. A primeira é a de que o falante aloca quem será o seguinte; na segunda o falante seguinte se autosseleciona. Esse parece ser o fenômeno característico do processo de comunicação quando se trata de grupos no WA, cujo objetivo é facilitar a construção de discurso dentro de um conjunto de participantes com interesses comuns.

FIGURA 02 - MECANISMO BÁSICO DE CONSTRUÇÃO DE TURNO

- A troca de falante se repete, ou pelo menos ocorre.
- Na grande maioria dos casos, fala um de cada vez.
- Ocorrências de mais de um falante por vez são comuns, mas breves.
- A ordem dos turnos não é fixa, mas variável.
- O tamanho dos turnos não é fixo, mas variável.
- A extensão da conversa não é previamente especificada.
- O que cada um diz não é previamente especificado.
- A distribuição relativa dos turnos não é previamente especificada.
- O número de participantes pode variar
- A fala pode ser contínua ou descontínua.
- Transições (de um turno para o próximo) sem intervalos e sem sobreposições são comuns
- Técnicas de alocação de turno são usadas. Várias 'unidades de construção de turnos' são empregadas ou podem ter a extensão de uma sentença.
- Mecanismos de reparo existem para lidar com erros e violações da tomada de turnos, prematuramente, reparando o problema.

FONTE: Sacks, Schegloff e Jefferson, 2003 [1974], p.15.

Sacks, Schegloff e Jefferson (2003 [1974]), afirmam que esse mecanismo funciona como um conjunto básico de regras que governam a construção de turno. Por este modelo, o “falante corrente seleciona o próximo”, o que faz com que o falante selecionado seja obrigado ou tenha o direito de tomar o turno seguinte.

O modelo de Sacks, Schegloff e Jefferson prevê que, se a conversação é construída de modo a não envolver a regra básica do “falante corrente seleciona o próximo”, a autosseleção para a próxima vez de falar pode ser instituída, mas não necessariamente. E, como neste modelo a decisão de falar está aberta, o falante que tem o direito de falar pode, mas não precisa continuar, a menos que outro se autosseleccione.

Esse conjunto básico de regras que governam a construção de turno parece ser, na prática de conversações do aplicativo WA, a própria essência da conversação ali processada. As características dos grupos definem o modelo a ser adotado e é comum

participantes nunca exercerem o direito de se autosselecionar e somente proceder uma troca de turno quando selecionado por um outro.

Como os autores preveem, as regras fornecem uma ordenação da aplicação dos grupos de técnicas, mas isso não obriga os falantes a praticarem de forma rígida. Até porque, como advertem Sacks, Schegloff e Jefferson (2003 [1974], p.15), “as regras possibilitam que as transferências de turno ocorram nos lugares relevantes para a transição”.

Os autores definiram o seu modelo de análise de troca de turnos como aplicável a um “Sistema de Gerenciamento Local”, o termo local em nosso entendimento está definido no sentido de presencial, dado que os autores trabalharam analisando sistema básico de conversação entre falantes. Isso não o invalida para a análise do que ocorre na plataforma WA. Ao contrário, especialmente em relação à conversação entre grupos, objetivo dos corpora dessa pesquisa é o modelo básico aplicado especialmente porque nele a fala (salvo em turnos processados com auxílio de áudios) é substituída pela escrita. Ou, como eles afirmam, torna-se “um sistema de gerenciamento local no sentido de que ele opera de tal maneira a permitir que o tamanho e a ordem dos turnos variem e estejam sob o gerenciamento local” (SACKS, SCHEGLOFF E JEFFERSON, 2003 [1974], p.49).

Mas como os autores alertam que a troca de turnos é um “sistema gerido interacionalmente”, ele trabalha com uma transação por vez, que une os dois turnos. Pode haver, naturalmente, momentos de sobreposições, o que no aplicativo WA é definido pela tecnologia que reconhece a troca de turno no gesto do enviar em milésimos de segundos. Porém, como preveem os autores, o sistema lida com as transições de forma *abrangente*, não há limites de possibilidades para que ele aconteça; com *exclusividade*, porque na conversação não existe outro sistema para organizar a troca de turnos; e *serialmente*, porque estabelece uma ordem em que elas aparecem na medida em que a construção da conversação orienta e até define a intervenção em função do relacionamento com o turno seguinte.

Uma observação importante é feita pelos autores em relação à capacidade que o sistema de troca de turno permite em relação à internacionalidade. Esse aspecto é particularmente relevante nas práticas conversacionais de jornalistas usando o aplicativo WA. Sacks, Schegloff e Jefferson, (2003 [1974]) abordam essa questão

afirmando que “o tamanho dos turnos é produto não apenas do gerenciamento local administrado pelas partes, mas também da produção interacional” (SACKS, SCHEGLOFF E JEFFERSON, 2003 [1974], p.50). Para isso, eles listaram cinco tipos de características:

- (a) empregar uma especificação de tamanhos mínimos;
- (b) prever a expansão dentro de uma unidade;
- (c) poder ser suspensa (embora não em qualquer ponto);
- (d) ter lugares de transição ocorrendo em lugares específicos dentro dela,
- (e) e poder eles mesmos serem expandidos ou contraídos.

Essas características interacionais se processam nas conversas entre grupos de WA. Como a própria transição vem a ser um ciclo de opções fornecido pelo conjunto ordenado de regras, o conjunto fornece opções para falantes e falantes seguintes em potencial promoverem suas intervenções. O mecanismo funciona de modo a fazer a interconexão entre a “parada do falante corrente e início do falante seguinte” (SCHEGLOFF E JEFFERSON, 2003 [1974], p.50).

Um ponto importante na análise desse conjunto de regras do modelo está relacionado à questão de aplicar o conceito de divisão do trabalho no mecanismo de troca de turnos. É necessário observar que a participação do falante, como em qualquer conversação, vem modulada por elementos de polidez, e, no caso do aplicativo WA, por regras de observância às normas gramaticais, naturalmente, em função do nível de conhecimento da língua do falante, como é o caso de jornalistas em rotinas de trabalho – mas sem que isso determine a participação na troca de turnos. Ao contrário, como afirmam Sacks, Schegloff e Jefferson, (2003 [1974]), o turno é uma unidade cuja constituição permite que um falante possa falar de tal maneira que permita que uma projeção de possível finalização seja feita a partir da sua fala, desde o seu início, abrindo oportunidade para que outros usem os lugares de transição para começar a falar.

Na conversação falada (escrita) como numa troca de mensagens no WA, o falante decide o momento em que faz a troca de turno e, como dizem os autores, “o seu ato de começar a falar, se bem colocado, pode determinar onde ele deve parar de falar. Isto é, o turno, como unidade, é determinado interativamente”. “Mas ele tem a

opção de começar ou parar sua intervenção” (SACKS , SCHEGLOFF E JEFFERSON, 2003 [1974], p.50).

O ajuste de sua intervenção pode se dar na escolha das palavras que vai usar, na seleção dos tópicos do seu discurso, na ordenação das sequencias e na decisão de começar ou terminar a conversa. Até porque, como afirmam os autores, “a tomada de turnos, na sua concepção abstrata, está adaptada especificamente para a conversa” (SACKS, SCHEGLOFF E JEFFERSON, 2003 [1974], p.51).

O conjunto de regras desenvolvido por Sacks, Schegloff e Jefferson (2003 [1974]) tem uma especial utilidade na metodologia aqui desenvolvida devido às definições de como se processam as trocas de turnos. Nesta pesquisa, a tecnologia atualmente disponível no WA permitiu estabelecer claramente os momentos em que isso acontece, inclusive quando da sobreposição de fala, ressaltada pela precisão em que a troca de turnos ocorre. De qualquer forma, o modelo desenvolvido por Sacks, Schegloff e Jefferson, (2003 [1974]) ajuda a determinar como, num aplicativo como esse, estão presentes mecanismos de interação na conversação.

2.2.2 - Teoria de implicatura nas conversas no WA

Uma das “ideias mais importantes da Pragmática”, como reconhece Levinson (2007), a noção de implicatura proposta pelo filósofo Herbert Grice (1978) foi justificada por este autor por cinco razões:

1 - Colocar-se como exemplo paradigmático da natureza e da força das explicações pragmáticas dos fenômenos linguísticos; 2 - Dar uma explicação até certo ponto explícita de como é possível querer dizer mais do que efetivamente foi dito; 3 - Apresentar simplificações substanciais na estrutura e no contexto das descrições semânticas; 4 - Parecer ser simplesmente essencial para que vários fatos básicos da língua sejam explicitados adequadamente e, finalmente, 5 - Ter a capacidade de explicitação muito geral com alguns desses princípios fornecendo explicações para um grande leque de fatos aparentemente não relacionados (LEVINSON, 2007 p. 120-125).

Levinson (2007) adverte que, apesar disso, a Teoria da Implicatura não tem uma extensa história esclarecendo que as ideias centrais foram propostas por Grice (1978), depois de o autor ter apresentando outra teoria importante, a teoria do significado

(nn)³⁹. Segundo Levinson, a teoria do significado de Grice pode ser interpretada como uma teoria de comunicação por oferecer uma descrição de como “a comunicação poderia ser conseguida na ausência de quaisquer meios convencionais para expressar a mensagem pretendida” (LEVINSON, 2007, p. 126).

Entretanto, segundo Levinson (2007), é na sua segunda teoria que ele desenvolve o conceito de implicatura, afirmando que ela é “essencialmente uma teoria a respeito de como as pessoas usam a língua”. Grice apresenta um conjunto de suposições mais amplas que, segundo ele, *guiam* a conversação a partir de considerações racionais básicas e que “podem ser formuladas como diretrizes básicas para o uso eficiente e eficaz da língua na conversação para fins cooperativos adicionais” (LEVINSON, 2007 p. 126), o conceito de máximas básicas da conversação.

Levinson (2007) resume o funcionamento dessas máximas como uma forma de falar com sinceridade, de modo relevante e claro e, ao mesmo tempo, fornecer informações suficientes para que a conversação se efetive. E, embora advertindo que a representação proposta por Grice pode descrever “o paraíso do filósofo, na medida em que admite que as pessoas seguem essas diretrizes ao pé da letra” (LEVINSON, 2007, p. 126), esses são princípios norteadores e, quando a conversa não prossegue segundo as especificações de Grice, a conversação prossegue havendo adesão aos princípios do autor em um nível mais profundo.

Levinson (2007) esclarece que é importante observar que o próprio Grice sugere que as máximas, na verdade, não são convenções arbitrárias, mas, antes disso, são mecanismos que “descrevem meios racionais para conduzir o intercâmbio cooperativo” (LEVINSON, 2007 p. 128) e que contribuem para que a conversação se efetive.

Levinson (2007) pondera que:

a razão para o interesse linguístico pelas máximas é que geram inferências que ultrapassam o conteúdo semântico das sentenças

³⁹ Ao expor sua teoria do significado não natural (nn) Grice traça, segundo Levinson (2007), uma linha entre a transferência incidental de informação e a comunicação propriamente dita. Grice diz que comunicação é um tipo complexo de intenção que é realizada, ou satisfeita, simplesmente por ser reconhecida. Gele diz que há uma distinção entre o que chama de significado natural e significado não natural (nn) que é equivalente à noção de comunicação intencional. Para Grice pode haver discrepâncias entre o significado do falante (o significado nn) e o significado da sentença. (LEVINSON, 2007 p. 19-20).

enunciadas. Tais inferências, por definição, são implicaturas conversacionais, onde se pretende que o termo *implicatura* contraste com termos como *implicatura lógica*, *acarretamento e consequência lógica* que são geralmente usados para fazer referência a inferências que derivam unicamente do conteúdo lógico ou semântico. Pois as implicaturas não são inferências semânticas, mas, sim, inferências baseadas no conteúdo do que foi dito e algumas suposições específicas a respeito da natureza cooperativa da interação verbal comum (LEVINSON, 2007 p. 129).

Levinson (2007) esclarece que Grice identificou como diretrizes deste tipo quatro **máximas** básicas da conversação, ou princípios gerais subjacentes ao uso cooperativo da língua, que, juntos, expressam o que o pesquisador inglês e catedrático de Berkeley chamou de um **princípio cooperativo** geral. Segundo Grice, o **princípio cooperativo** postula que o interlocutor “faça sua contribuição como foi exigido, na etapa na qual ela ocorre, pelo fim ou direção aceitos da troca convencional em que você está envolvido” a partir de suas quatro máximas (LEVINSON, 2007, p. 126,127).

Para Levinson (2007), em casos deste tipo, as inferências surgem para preservar a suposição de cooperação. E é apenas ao fazer a suposição contrária aos indiciais superficiais que as inferências surgem em primeiro lugar. É este tipo de inferência que Grice chama *implicatura*, ou melhor, *implicatura conversacional*. Levinson conclui que:

a ideia de Grice não é que nunca nos afastamos dessas máximas num nível superficial, mas sim que, sempre que possível, as pessoas interpretarão o que dizemos como estando em conformidade com as máximas em, pelo menos, algum nível (LEVINSON, 2007 p.128).

Contudo, a razão para o interesse linguístico pelas máximas [de Grice] é que elas geram inferências que ultrapassam o conteúdo semântico das sentenças enunciadas. Levinson (2007) trabalhou a Teoria de Implicatura de Grice⁴⁰ (1995) como “essencialmente uma teoria de como as pessoas usam a língua” (LEVINSON, 2008, p.126). Maingueneau⁴¹ (2013), que também analisou Grice, afirma que esse princípio

⁴⁰ Herbert Paul Grice (1913-1988) nasceu no Reino Unido, formou-se em Oxford, e mudou-se para os Estados Unidos onde lecionou na Universidade da Califórnia, em Berkeley, cidade onde faleceu. Sua obra está ligada a trabalhos sobre a Análise da Conversação que fundaram uma importante contribuição sobre o estudo da filosofia da linguagem.

⁴¹ Dominique Maingueneau (2013) analisou essa problemática lembrando que ela foi introduzida na década de 60 do século 20, pelo filósofo da linguagem, Paul Grice com o nome de máximas

adquire todo o seu peso nas conversações, quando os interlocutores (dois ou mais) estão em contato direto e agem continuamente um sobre o outro. E que essas leis do discurso “valem para qualquer outro tipo de enunciação, até mesmo para a escrita, em que a situação de recepção é distinta da situação de produção” (MAINGUENEAU, 2013, p.35). Esse argumento reforça o que se processa nos diálogos escritos no WA, inclusive com maior rigidez no respeito às regras identificadas por Grice.

conversacionais. Maingueneau diz que elas poderiam ser também chamadas de “Leis do Discurso”, por desempenharem um *“papel essencial na interpretação dos enunciados quando interpretam as normas que os interlocutores devem respeitar quando participam de um ato comunicacional verbal.”* (MAINGUENEAU, 2013, p.35).

FIGURA 03 - MODELO DESCRITO POR LEVINSON

Máximas Básicas da Conversação

● **A máxima da qualidade**

Tente fazer com que sua contribuição seja verdadeira especificamente:

- (i)** Não diga o que acredita ser falso
 - (ii)** Não diga coisas para as quais você carece de evidências adequadas.
-

● **A máxima da quantidade**

(i) Faça com que sua contribuição seja tão informativa quanto for exigido para os presentes fins do intercâmbio

(ii) Não faça com que sua contribuição seja mais informativa do que é exigido

● **A máxima da relevância**

Faça com que sua contribuição seja relevante

● **A máxima de modo**

Seja perspicuo e, especificamente:

- (i)** Evite a obtusidade
- (ii)** Evite a ambiguidade
- (iii)** Seja breve
- (iv)** Seja ordenado

2.3 - LINGUAGEM ONLINE E PRÁTICAS DIGITAIS

Barton e Lee (2015), referindo-se à transformação digital nas atividades cotidianas do mundo moderno, afirmam que atualmente a tecnologia “faz parte das experiências vividas pelas pessoas em todos os contextos, desde engajar-se a uma infinidade de sites de redes sociais com amigos até o trabalho, o estudo ou a participação na vida da família” (BARTON e LEE, 2015, p.12).

Justificando a afirmação, eles citam o conceito de domesticação da tecnologia do professor da Universidade Norueguesa de Ciência e Tecnologia, Thomas Berker (BERKER et al, 2005), segundo o qual essa apropriação “captura o processo pelo qual as tecnologias são integradas à vida das pessoas e as medeiam: ao mesmo tempo, os usuários da tecnologia se reproporiam de tecnologias para facilitar suas atividades cotidianas” (BERKER *et al*, 2005, *apud* BARTON E LEE, 2015, p.12).

Barton e Lee (2015), porém, advertem que “as tecnologias, por si só, não introduzem automaticamente as mudanças em nossas vidas” e que diferentes pessoas fariam (fazem) “usos diferentes das tecnologias para alcançar seus propósitos em diferentes contextos” (BARTON E LEE, 2015, p.13).

A afirmação dos autores nos possibilita afirmar que, quando as pessoas entram no WA, pensam apenas poder falar, “escrever”, de forma mais econômica nos seus *smartphones* devido aos altos custos de telefonia, ou se integrarem a um novo e moderno meio de comunicação. Num primeiro momento, apenas trocam suas mensagens usando o texto escrito no teclado virtual. E só a seguir passam a usar os emojis, fotos, vídeos, áudios, fotos de textos impressos de outras plataformas e de documentos virtuais. O uso prático da tecnologia embarcada no *smartphone* é que, gradativamente, ela permite intercambiarmos esses outros gêneros textuais e imagéticos nas suas mensagens.

Portanto, é o conjunto de elementos o que forma essa “nova” mensagem dentro daquilo que chamamos, nesta pesquisa, de “avenida virtual” de alto tráfego que permite ao usuário ir introduzindo automaticamente suas mudanças na forma de construção de seus enunciados. Parece-nos que o WA funciona com uma *highway* dentro do ciberespaço que oferece uma completa e complexa oferta de entradas,

saídas e pontos de retorno ao eixo central de tráfego para chegar a um destino definido quando do envio da mensagem.

Barton e Lee (2015) abordam a questão da chamada centralidade da linguagem na tecnologia que a CMC representa no mundo digital e reconhecem que ela tem um papel fundamental nas mudanças contemporâneas:

A linguagem é essencial na determinação de mudanças na vida e nas experiências que fazemos. Ao mesmo tempo, ela é afetada e transformada por essas mudanças. Muitos estudos da linguagem se basearam num conjunto de conceitos bastante estáveis, que parecem agora um tanto quanto forçados, à medida que a vida das pessoas entra online. Por exemplo, num site que combina imagens e palavras, conceitos básicos como texto têm de ser redefinidos. As unidades centrais da sociolinguística como variação, contato e comunidade precisam ser repensadas (BARTON E LEE, 2015, p. 13).

Tal afirmação nos parece desafiadora porque, como lembram os autores, noções centrais de integração, como tomada de turno e face a face, funcionam de maneira diferente com os dados online e precisam ser, de fato, redefinidas. Noções de autor e de público tornam-se ainda mais complexas quando se processa essa nova CMC, assíncrona e dialogizada. Os dois autores ainda advertem que “não é totalmente claro quando devemos nos referir à linguagem como escrita ou falada; e as atividades de leitura e escrita estão sendo redefinidas” (BARTON E LEE, 2015, p.14).

Essa questão é ainda mais desafiadora quando se observa o uso de um aplicativo como o WA, porque ele permite que a conversação seja processada em tempo real com alto volume de troca de informações entre os participantes. Neste aplicativo, a conversação é construída integrando-se complementos textuais, conteúdos gráficos e imagéticos que objetivam complementar a ausência dos elementos de um diálogo face a face. E porque nela o autor e o público destinatário (demais integrantes dos grupos de jornalistas e estagiários de uma empresa ou apenas uma pessoa) estão num mesmo plano dentro do ato comunicacional e carregados de enunciados não ditos como numa conversa presencial, que exige muitos conhecimentos partilhados entre os interlocutores.

Os professores de Lancaster e Hong Kong, respectivamente, lembram que todas essas novas mídias online têm gerado muito interesse multidisciplinar nos últimos anos, da ciência da informação aos estudos de mídias, da psicologia à sociologia. E que “esses corpora introduziram novos métodos de pesquisa e, ao mesmo tempo, se reapropriaram de teorias e conceitos tradicionais de resposta às mudanças nas virtualidades de nova mídias” (BARTON E LEE, 2015, p.15).

De fato, são questões que abriram um novo campo sobre como analisar e interpretar as práticas desses novos aplicativos na linguagem, na comunicação e na sociedade. Este é um dos desafios que nossa pesquisa encontrou quando abordou o que escrevem esses grupos, que gêneros textuais utilizam e como exercem o poder de influência entre seus interlocutores.

Como, no caso específico da mensagem produzida no WA, isso se reflete na própria forma de se perceber o ato de se comunicar? Como dissemos, atualmente, um grande número de pessoas prefere escrever (usando todos os artefatos que a plataforma permite, inclusive o áudio) a falar diretamente. Podemos constatar que, na prática, elas até usam mais tempo escrevendo suas mensagens do que se optassem por falar nos seus *smartphones*. Mas elas preferem escrever a, simplesmente, fazer uma ligação normal no telefone.

Essa abordagem leva a uma questão preliminar, posta desde quando a tecnologia tornou possível enviar um texto escrito de um computador para outro e se expandiu quando o volume de trocas de mensagens entrou no nosso cotidiano. Num primeiro momento, dizem Barton e Lee, a opção foi comparar estratégias de linguagem na mídia online com os modos de comunicação existentes. Porém isso levou ao debate sobre como tratar esse fenômeno: como fala, como escrita, ou como um híbrido de fala e escrita? Os autores lembram que houve a proposta de tentar descrever a CMC como “uma nova variedade de linguagem caracterizada por traços de acrônimos e siglas, reduções de palavras, homófonos letra/número, grafia estilizada, Emoticons e pontuação não convencional/estilizada” (BARTON E LEE, 2015, p.16). Eles identificaram uma outra abordagem possível, segundo a qual seria:

Uma em que os conceitos tradicionais da linguística são descartados em favor de novos enquadramentos nos quais conceitos como

superdiversidade (Blommaert e Rampton, 2012) e supermobilidade revelam nova compreensão da linguagem online e das mudanças contemporâneas (BARTON E LEE, 2015, p.19).

Superdiversidade e supermobilidade são conceitos novos que merecem uma atenção especial a respeito do tema quando se relaciona isso ao uso do WA. A superdiversidade de usos na plataforma e sua supermobilidade se apresentam – quando relacionadas a plataformas como WA – como um novo campo de análises da Linguagem.

Para abordar esses novos conceitos, é importante refletir sobre as advertências que os dois autores fizeram, especialmente quando trataram a questão da superdiversidade com base no conceito apresentado, em 2007, pelo professor alemão Stven Vertovec, destacando o nível e o tipo de complexidade superando qualquer coisa experimentada anteriormente em uma sociedade moderna.

Vertovec 2007

A superdiversidade é caracterizada por um tremendo aumento nas categorias de migrantes, não apenas em termos de nacionalidade, etnia, linguagem e religião, mas também em termos de motivos, padrões e itinerários de migração, processos de inserção no trabalho e habitação mercados das sociedades de acolhimento, e assim por diante (VERTOVEC, 2007, apud BLOMMAERT; RAMPTON, 2011). A previsibilidade da categoria de "migrantes" e de suas características socioculturais desapareceu. Um exemplo pode começar a mostrar alguns dos efeitos comunicativos.

Blommaert e Rampton (2011) entendem que a Linguística tem, tradicionalmente, privilegiado a estrutura da linguagem, e o uso da linguagem tem sido tratado como pouco mais do que um produto gerado por sistemas semânticos, gramaticais e fonológicos, que são eles próprios considerados quer como estruturas mentais ou como conjuntos de convenções sociais, “mas este compromisso para o sistema tem sido desafiado por uma linguística da prática comunicativa, enraizada em uma tradição de funcionamento linguístico-antropológica de Sapir através Hymes e Gumperz de Hanks (1996), Verschueren (1999) e Agha (2007)”⁴².

⁴² Cf. BLOMMAERT E RAMPTON, 2011.

Linguagem e letramento, reconhecem Barton e Lee (2015), estão no cerne de grande parte da mudança social atual, porque são a linguagem e o letramento que estruturam o conhecimento e possibilitam a comunicação. “Isto é especialmente verdadeiro quando se examina o mundo *online* contemporâneo”, advertindo que “mais linguagem e mais interações são cada vez mais mediadas, sendo também maior a teia de ligações entre elas” (BARTON; LEE, 2015, p.44). A constatação dos autores torna-se mais apropriada especificamente quando se observa o conteúdo de conversas de participantes de grupos do WA como jornalistas e estagiários de jornalismo como aqui analisados.

O telefone celular é um exemplo frequentemente citado, pois foi originalmente projetado para usos comerciais como um dispositivo de fala portátil, “sem nenhuma expectativa de vir a ser amplamente usado para outros fins, como tirar fotos e enviar e receber mensagens de texto” (BARTON; LEE, 2015, p.45).

Um smartphone tem propriedades, tais como acesso à internet, instalação e atualização de novos softwares. Mas o uso que as pessoas farão dele não pode ser inferido apenas pelas propriedades. Qualquer lista de uso é provisória e mutável. Em última análise, o que é importante são os usos reais que são feitos dele. É aqui que uma abordagem prática social é importante para identificar o que as pessoas realmente fazem e como dão sentido a seu ambiente (BARTON; LEE, 2015, p. 45).

Barton e Lee têm razão quanto ao uso provisório e mutável desse discurso usado em tempo real. Criado em 2009 como uma plataforma de relacionamento entre pessoas e entre grupos de até 256 pessoas, o WA virou um canal de comunicação aberto de prestação de serviços ao público; em 2016, as empresas começaram a usar seu número de telefone para oferecer comodidades que a plataforma oferece graças à tecnologia embarcada neles.

Esses autores abordam essa nova dinâmica da CMC afirmando que “virtualidades percebidas” se tornam o contexto para a ação. Eles advertem que, para entender o significado deste termo, “é importante ressaltar que suas origens se encontram numa abordagem ecológica de percepção”, descrita pelo psicólogo James

Jerome Gibson⁴³, autor da *Teoria da Abordagem Ecológica da Percepção Visual* (1977). Barton e Lee afirmam que Gibson (1977) enfatiza o fato de que as pessoas não focam as propriedades intrínsecas de um objeto, mas, “em vez disso, percebem o que é de valor para elas numa situação particular quando têm propósitos particulares” e que “virtualidades emergem o tempo todo; e novas possibilidades são criadas pela criatividade humana” (GIBSON, 1977, 1986 apud BARTON e LEE, 2015 p.44-45).

Barton e Lee (2015) lembram que esse é mais um item da longa lista de usos que determinados produtos e serviços passaram a ter, a partir do uso prático, muito distante de quando os designers os conceberam. Os *smartphones* seriam apenas a evolução tecnológica do telefone celular. O Facebook seria a evolução da rede criada por Orkut. O WA foi desenvolvido como uma plataforma de comunicação interpessoal e intergrupos de mensagens instantâneas para *smartphones*. Mas foram as possibilidades de uso da tecnologia embarcada no aplicativo que fizeram os seus usuários transformarem-na numa ferramenta de trabalho corporativo. Até porque, como afirmam os autores, no ciberpaço, “as virtualidades não são predeterminadas” (BARTON e LEE, 2015, p.45).

2.3.1 - Transgressão intencional de usuários *mobile*

Para um imigrante digital, a experiência de uso do aplicativo WA é uma permanente ação de aprendizado. Como já vimos, Prensky (2001) definiu o comportamento do imigrante digital como o semelhante a um imigrante geográfico no sentido de que ele sempre carrega um sotaque que “é seu pé no passado” (PRENSKY, 2001, p.2).

O imigrante digital precisa aprender a usar o WA para inserir-se num universo de usuários que estão bem à frente dele, especialmente o nativo digital. Ele se socorre de elementos contidos na teoria da Redescritção Representacional de Karmiloff-Smith (1988), quando a autora afirma que a mente humana não apenas trata de apossar-se do meio, iniciando-se desde o nascimento sua exploração e representação, “mas também

⁴³ James Jerome Gibson (1904-1979) é autor da *The Perception of the Visual World*, publicado em 1950, no Estados Unidos e, segundo seu biógrafo, o professor Julian Hochberg, autor do livro mais importante sobre a percepção desde os trabalhos de Helmholtz (*Physiological Óptica*), aproximadamente um século antes. Nele, Gibson propôs uma psicofísica global ampliando a linha de inquérito formada anteriormente pelos professores Hermann Ludwig Ferdinand von Helmholtz e, também, por Maxwell Maltz.

tenta apropriar-se de suas próprias representações internas” (CAIADO e MORAIS, 2014, p.171 *apud* Karmiloff-Smith, 1998, p. 7-28).

A primeira consequência é que, ao escrever, ele precisa adaptar-se não apenas aos processos mecânicos da aplicativo, mas ao vocabulário ali utilizado. Ele precisa aprender a desenvolver uma comunicação síncrona a partir de um teclado virtual ou mecânico exibido no *smartphone* em tempo real que o leva a utilizar-se de elementos da escrita digital. Passa a conviver com a oferta de serviços como corretores ortográficos e antecipação de palavras de modo a desenvolver, como afirma Karmiloff-Smith, suas próprias redescritões representacionais.

Ao estudar a teoria do modelo de Redescritão Representacional" (RR) de Karmiloff-Smith, Arthur Gomes Morais (2000) esclarece que:

A progressiva flexibilidade cognitiva adquirida pode alcançar um nível explícito consciente (no qual o sujeito não só sabe o que faz, mas sabe os porquês) e ainda um nível explícito consciente verbal (no qual o sujeito é capaz de verbalizar esses porquês) (MORAIS, 2000, p.179).

Ora, isso é o que usuários fazem nas suas práticas conversacionais no WA. Até porque, como afirmou Karmiloff-Smith (1992), as pessoas vão aprendendo e representando, através desse aprendizado, essas cognições. A prática da escrita nas redes sociais digitais obrigou o usuário a se adaptar à plataforma e a construir soluções práticas de uso conforme dos seus objetivos e dentro da rede social digital à qual se inscreve voluntariamente e das suas necessidades.

Esse comportamento ocorre com maior frequência entre imigrantes digitais em relação aos emojis. Parece-nos um exemplo esclarecedor da Redescritão Representacional segundo o modelo escrito por Karmiloff-Smith (2000), quando afirmou que, em qualquer área do conhecimento, “num primeiro momento de aprendizagem, o indivíduo age de forma limitada, mecânica e rotineira” e que, em fases posteriores, esses conhecimentos “passam por um processo de explicitação, que se traduz em compreensão e domínio crescentes das partes e relações entre as partes do que ele está aprendendo” (KARMILOFF-SMITH, 1992, *apud* MORAIS, 2000, p.40).

Nativos digitais (nesta pesquisa, estagiários em processo de formação profissional), como definidos por Prensky (2001), não tiveram problemas na adaptação dessas novas práticas digitais pela exposição a que passaram no final do século 20 e na primeira década do século 21. Imigrantes digitais (nesta pesquisa editores, gerentes e dirigentes de plataformas de comunicação como jornal, rádio, televisão e internet) precisaram percorrer o processo identificado por Karmiloff-Smith (1992) no seu modelo de Redescrição Representacional.

O modelo de Redescrição Representacional (RR), de Karmiloff-Smith (1992), descrito por Aline Lorandi (2011), tem como premissa o fato de que uma abordagem verdadeiramente desenvolvimental é imprescindível para entendermos como o desenvolvimento cognitivo ocorre.

Segundo a autora brasileira, Karmiloff-Smith (1992) acredita em um processo de modularização gradual. Nesse sentido, se o cérebro ou a mente de um adulto apresenta uma estrutura modular, isso deve ser considerado um produto do desenvolvimento que se dá ao longo do tempo, mesmo no caso da linguagem, envolvendo a plasticidade do cérebro em desenvolvimento inicial.

O modelo **RR** é uma tentativa de descrever os caminhos pelos quais as representações das crianças tornam-se mais manipuláveis e flexíveis ao longo do tempo, de modo a permitir a emergência do acesso consciente ao conhecimento implícito. Karmiloff-Smith (1992) argumenta que a Redescrição Representacional é um processo pelo qual a informação implícita *na* mente torna-se informação explícita *para* a mente, primeiramente dentro de um domínio e, então, algumas vezes, entre domínios (KARMILOFF-SMITH, 1992).

A prática de escrever na plataforma WA, com os recursos tecnológicos ofertados pelos aparelhos, tanto para o nativo digital como por imigrante digital, leva sempre a um conflito inicial na forma escrita já no primeiro texto: como o usuário sabe que o seu enunciado será lido por alguém que o conhece (uma vez que, em teoria, os usuários da plataforma são aceitos e os participantes do grupo são recebidos por pessoas com

interesses comuns), como escrever corretamente de forma que o seu discurso não revele desconhecimento da língua?

Caiado e Morais (2014) afirmaram que “a notação do internetês na esfera digital constitui, para nós, uma nova forma de nos relacionarmos com a escrita, fazendo emergir toda a criatividade e interatividades dos sujeitos” (CAIADO; MORAIS, 2014, p.180). Nativos digitais foram responsáveis pela propagação na internet do uso dos emojis adicionando um novo elemento imagético comunicacional, não apenas na forma de comunicação interpessoal, mas das mensagens para diversos grupos de participantes no aplicativo. A presença dos emojis como recursos de aceleração da Comunicação Mediada por Computador também é objeto de análise nesta pesquisa.

Caiado e Morais (2014) concordam com Crystal (2004) ao abordarem a questão da transgressão intencional da escrita digital quando reconhecem que:

A ortografia, na sociedade atual, é uma norma, é arbitrária, resultado de uma convenção social e legalmente instituída, fruto da necessidade de unificação da escrita para fins de leitura e conseqüente entre sujeitos compatriotas e assume valor de representação, nos fóruns internacionais, já que é uma língua reconhecida internacionalmente, é aquela de tem modalidade escrita unificada e regulamentada. (CAIADO; MORAIS, 2014, p.176).

Porém, eles reconheceram que “a norma ortográfica, atualmente, é considerada difícil, discriminatória, complicada do ponto de vista do cidadão” (CAIADO; MORAIS, 2014, p.176). No uso do WA por jornalistas preocupados com a produção de conteúdo informacional, esse sentimento é compartilhado de forma permanente e em tempo real. Escrever uma mensagem para os colegas de grupo e de profissão é, primeiro, organizar um enunciado, digitá-lo de forma rápida e enviá-lo ao destinatário e, em grande parte dessa prática, esperar uma resposta reiniciando o evento comunicacional.

O aplicativo WA foi concebido como uma ferramenta tecnológica de interação entre pessoas e grupos sociais com interesses comuns trabalhando inicialmente apenas voltado para a escrita. O conceito embarcado foi de usar os avanços nos *smartphones* para modernizar ou atualizar o conceito já testado e amplamente aplicado nas mensagens do serviço Short Message Service – SMS. O seu sucesso em nível global, ao

chegar a um bilhão de usuários, em 2016, revelou que ele viabilizou a formação de igual número de grupos de pessoas com interesses diversos pela facilidade de falar (escrever) o essencial para uma mensagem rápida e objetiva.

As mensagens trocadas entre os grupos de profissionais de comunicação, como em qualquer outro grupo ou entre usuários, podem ficar arquivadas nos aparelhos; as conversas podem ser enviadas como mensagens de texto, o que facilitou para que as investigações fossem transformadas em provas documentais dos delitos perpetrados. Com o sucesso em nível global, a possibilidade de formação de grupos tem conexões exponenciais e, teoricamente, poderia gerar conversações entre duas pessoas a um bilhão elevado a 256ª potência. O uso diário do WA impõe desafios menores quando na captura de informações destinadas ao público.

Na sua rotina, o jornalista se defronta com problemas simples que precisa resolver de forma rápida para completar sua mensagem. Afinal, como escrever correto diante de um interlocutor que pode ou não formar um juízo de valor sobre nosso conhecimento básico de linguagem e ortografia, sobre a capacidade de utilização de um vocabulário mais amplo por ser um comunicador? Ou simplesmente sobre a capacidade intelectual e cognitiva de se expressar com eficácia já num pequeno texto?

Como afirmam Caiado e Moraes (2014), a inadequação ortográfica (o erro ortográfico) constitui-se numa das maiores preocupações dos envolvidos com a educação linguística. Mas essa é uma preocupação de profissionais de comunicação já na troca de mensagens com seus companheiros de trabalho. Como os autores advertem, o 'erro' marca, rotula o sujeito. "Se a produção das formas corretas nem sempre é fonte de reconhecimento, a notação errada de palavras, geralmente, é fonte de estigma" (CAIADO; MORAIS, 2014, p.177). No uso do WA, esse desafio da fala (escrita) é explicitado na hora de se escrever cada discurso. Um fenômeno tão forte que integrantes de grupos de WA preferem gravar suas mensagens no aparelho devido ao medo de escrever errado ou de que a mensagem leve mais tempo que o desejado para ser completada.

2.4 - A retórica digital

Xavier (2011), trabalhando na perspectiva de análise do uso do Serviço de Mensagens Curtas (Short Message Service, SMS, em inglês), na produção de textos digitais, definiu a linguagem como a “criação tecnológica” que viabiliza a invenção humana de satisfazer suas necessidades de planejamento intelectual e que permite “a execução de todas as outras tecnologias” (XAVIER, 2011, p.32).

O autor abordou a disposição da natureza do homem para se comunicar com outros humanos por diferentes signos formatados de variadas maneiras como fonemas, grafemas, gestos, imagens, ou seja, “tudo que possa ser semiotizado para executar a necessidade de expressão” (XAVIER, 2011, p.32). Ao tratar da questão do gênero, da metáfora, da narrativa e da perspectiva da retórica, ele faz a seguinte conceituação:

Toda retórica é constituída de linguagens e essas se modificam e se adaptam às inovações tecnológicas dos homens, e por isso ela também tende a se renovar. Diante de diferentes hábitos e comportamentos comunicativos diversos, a retórica também sofre modificações e emerge no espaço real e virtual de comunicação com outra roupagem (XAVIER, 2011, p.48).

O raciocínio de Xavier (2011) nos leva a uma reflexão sobre o objeto de nossa pesquisa – que analisa o aplicativo WA como instrumento capaz de ajudar com eficácia as práticas comunicativas entre jornalistas quando da produção de notícias a serem apresentadas ao público final: afinal, essa mensagem contém elementos de *Gênero* (na medida em que difere das demais até então possíveis noutros aplicativos); de *metáfora* (porque nela os interlocutores podem inserir elementos que remetem a outros significados para estruturar seu discurso); e de *narrativa* (uma vez que esse modelo de mensagem, possível graças à tecnologia embarcada, junta vários elementos textuais e imagéticos reunindo diversas aplicativos e até outras plataformas digitais).

Xavier trabalhou sua análise com as limitações tecnológicas do SMS⁴⁴, uma vez que o WA não estava por ele sendo avaliado - embora já existisse. Porém, o autor aborda de forma clara o fenômeno, do ponto de vista teórico, sobre como o usuário desenvolve seu discurso nos pequenos enunciados da mensagem de texto de modo a influenciar seus interlocutores, seja em tempo real, seja em mensagens que só foram

⁴⁴ Ao ser oferecido aos usuários dos primeiros aparelhos de telefonia móvel, o SMS só permitia envio de textos com até 144 caracteres por mensagem.

respondidas depois, formando o conjunto de discursos que pode ser observado quando se analisa a sequência de troca de turnos que vai se formando com o uso do aplicativo.

Xavier (2011) lembrou que, para resolver o desafio de construir sua mensagem no formato SMS, o usuário subtraiu vogais e deixou apenas grafemas como elementos significantes tentando com essa substituição brincar com a similaridade auditiva existente entre elas. Também se valeu do princípio cooperativo proposto por Grice (LEVINSON, 2007), tentando encontrar uma expressão formulaica frequente no cotidiano, principalmente em interações orais, que servisse para completar seu enunciado digital. Ele ainda se referiu aos estudos de ISQUERDO (2000), quando a autora afirmou que “no momento em que percebe recursos fônicos e gráficos condensados em um signo, a mente humana aciona conexões sinápticas que procuram de modo quase automático formar o sentido a partir do que foi percebido” (XAVIER, 2011, p.51, *apud* ISQUERDO, 2000).

A capacidade humana de produzir conexões sinápticas para tentar resolver questões de linguagem é abordada por outros autores que se ocuparam na análise dos processos de aquisição da linguagem textual. E sua reflexão teórica é aplicável aos processos de aprendizagem da escrita digital em novos sistemas de conversação assíncrona típicos dos diálogos escritos que são produzidos na plataforma WA.

Xavier (2011) afirma que, por ser a linguagem, ela mesma, uma tecnologia fundamental para a administração dos rumos dos sujeitos no mundo, “se renova e se reconfigura constantemente, logo precisa ser reaprendida de tempos em tempos” (XAVIER, 2011, p.33). Isso aconteceu com a linguagem aplicada às diversas plataformas digitais. Vem desde o começo, com o texto escrito de uma carta enviada por meio eletrônico com os novos formatos que a internet possibilitou. Iniciou-se com o e-mail, seguido do blog, do site, dos jogos digitais e rotinas de trabalho com seus tutorais equipados com recursos de hipertexto até chegar nas formas híbridas que combinaram inicialmente a fotografia, o som e o vídeo e, finalmente, as redes sociais com os sistemas de salas de bate-papo e do SMS. Tivemos acesso ao Twitter, ao Instagram, ao Facebook, mais recentemente ao Snapchat e ao modelo do WA, que, tendo como suporte os *smartphones*, permite a reunião de várias práticas textuais no enunciado de um mesmo falante, num único canal ou avenida virtual, como propusemos nesta pesquisa.

Comunidades virtuais possuem dinâmica própria. Xavier (2011) trata desse comportamento analisando como o sujeito se percebe para participar de uma rede social. Segundo ele, “a projeção discursiva feita pelo sujeito decide exatamente qual será o gênero de interação mais adequado àquele grupo de pessoas ao qual dirige suas ações verbais. É exatamente isso que parece acontecer aos membros das comunidades virtuais da web; eles sabem o que querem e como dizer, o que precisa ser dito para se mostrarem pertencentes, pertinentes e influentes retoricamente sobre os demais membros das comunidades virtuais de que participam” (XAVIER, 2011, p.45). Ora, esse é um fenômeno típico das práticas nos grupos de WA.

Para desenvolver essa nova CMC, lembra Xavier citando Smith (2003), que o usuário no processo inicial do SMS foi compondo blocos de sílabas que foram sendo processados cognitivamente “até serem encaixados ‘logicamente’ dentro de uma moldura racional de significação considerando o quadro contextual e, sobretudo, conectando aos dados contextuais disponíveis na memória e na capacidade imaginativa do sujeito” (XAVIER, 2011, p.51). Ele conclui que:

variações *morfológicas* com impactos fonético-fonológicos não tornam as palavras modificadas ilegíveis, nem os atos de fala incompreensíveis; elas podem tornar o processamento cognitivo mais lento, já que o cérebro ficará à procura da inteligibilidade possível a partir das novas formas das palavras, se elas ainda não estiverem bem engramadas na mente do interlocutor (XAVIER, 2011, p.52).

Parece-nos que esse processo é exatamente o percorrido, de forma mais difícil, pelos imigrantes digitais quando entram para participar dos grupos de WA. Mesmo usuários acostumados às práticas de rotinas digitais precisam percorrer esse caminho. De fato, inscrever-se no WA e começar a interagir colocam desafios iniciais de cuidados sobre como e o que se vai escrever e sobre quais elementos se deve inserir na sua mensagem quando na distribuição de tarefas e na cobrança de resultados dos demais profissionais encarregados de produzir conteúdo jornalístico.

2.5 - O APLICATIVO WA

2.5.1 - Elementos de etnografia virtual na pesquisa com WA

A análise dos atos comunicacionais do WA já foi objeto de investigação de pesquisadores brasileiros. Magalhães (2015) trabalhou *A escrita nos telefones móveis: Uma Análise à luz da abordagem sociointeracionista da Linguagem*; Lira (2015) trabalhou *O smartphone e ensino de língua portuguesa: Lidando com conjuntos e sistemas de gêneros em atividades no WA*, e Da Luz (2015) trabalhou *O Instagramer e seu discurso multissemiótico na rede social Instagram*.

Eles trouxeram sua contribuição à nossa pesquisa acadêmica por focarem em aplicativos que embarcam grande quantidade de dispositivos tecnológicos que facilitam a construção de enunciados e permitem o acompanhamento de grandes blocos de interações textuais. Isso dá ao pesquisador uma abordagem bem mais ampla do tipo de discurso ali praticado. Nesta pesquisa, também observamos os conceitos analisados pelas três jovens pesquisadoras, porém adicionando às suas abordagens a aplicação da Netnografia como ferramenta de análises em discursos de WA.

O termo Netnografia foi cunhado por Robert Kozinets (1998)⁴⁵ e se tornou referência importante para pesquisadores ligados aos estudos de marketing e comportamento do consumidor em trabalhos na última década do século 20. Na nossa pesquisa, procuramos o embasamento nas ferramentas oferecidas pela Netnografia segundo o autor, bem como nas abordagens metodológicas sobre interações digitais descritas por Mercado (2012), Bonini (2011), Simone de Sá (2010) e Fragoso (2013), como ferramenta de pesquisa no ambiente virtual como os disponíveis na plataforma WA.

Kozinets⁴⁶ (1998, p. 366 - 371) define o termo Netnografia como “uma adaptação dos métodos qualitativos utilizados na pesquisa do consumidor, da antropologia cultural e dos estudos culturais com o objetivo de possibilitar uma análise

⁴⁵ A autoria do termo é objeto de controvérsias. Braga (2007) afirma que o neologismo “netnografia” (nethnography = net + ethnography) foi originalmente cunhado por um grupo de pesquisadores/as norte-americanos/as (Bishop, Star, Neumann, Ignacio, Sandusky e Schatz), em 1995, para descrever um desafio metodológico: como preservar os ricos detalhes da observação em campo etnográfico usando o meio eletrônico para “seguir os atores”. O estudo em questão testava novos equipamentos para o desenvolvimento de uma biblioteca digital da Universidade de Illinois, parte de um projeto de maior escala para o desenvolvimento de tecnologias de base para uma infraestrutura de informação global. (BRAGA, 2007, p. 5)

⁴⁶ Disponível em <http://acrwebsite.org/volumes/8180/volumes/v25/NA-25>

contextualizada do comportamento do consumidor de comunidades virtuais e cibercultura”.

Segundo o autor, esses métodos de pesquisa requerem uma combinação imersiva de participação cultural e observação, para que o pesquisador se torne "por um tempo e de forma imprevisível, uma parte ativa das relações faciais naquela comunidade" (KOZINETS *apud* VAN MAANEN 1988, p. 9). Assim, a Netnografia, como a etnografia na antropologia cultural e nos estudos culturais, enfatiza fortemente a participação plena na cultura estudada, sendo o pesquisador como um membro cultural reconhecido. Esta participação constitui um elemento importante do trabalho de campo.

Kozinets faz uma referência ao trabalho da professora americana Sherry Turkle (1995)⁴⁷, do Massachusetts Institute of Technology (MIT), que usou o acrônimo de valorização *RL* (Real Life), popular entre muitos membros de comunidades virtuais, para fazer numa referência à "vida real" em oposição à "vida na tela do computador", a qual podemos chamar de realidade virtual. Kozinets define as ciberculturas e as comunidades virtuais "puras" como sendo aquelas culturas e comunidades que não existem na vida real, mas que se manifestam exclusivamente através da CMC, o que é uma característica das plataformas digitais, assim como no caso do WA.

O autor afirma que a representação textual da Netnografia apresenta novos desafios para as técnicas tradicionais e oportunidades para novos estilos de representação, como textos pós-estruturais antropológicos e a evolução de métodos representacionais textuais como hipertexto e hipermídia, tratando-se de “uma oportunidade muito interessante para que os pesquisadores estudem "a mesma" comunidade virtual de forma independente ao mesmo tempo. E afirma que tais investigações poderiam enriquecer nosso campo explorando as diferentes interpretações que emergirão da investigação” (KOZINETS 1988, p. 366-371).

⁴⁷ Sherry Turkle, Ph.D. em Sociologia e Psicologia da Personalidade na Universidade de Harvard é autora do livro *The Second Self* (1984), onde afirma que os computadores não são ferramentas, mas seres que fazem parte de nossas vidas sociais e psicológicas. Disponível em <http://web.mit.edu/sturkle/www/>

Mais tarde, o próprio Kozinets (2010) queixou-se de uma possível confusão epistemológica, afirmando não haver necessidade de criação de neologismos, mesmo que seja para apimentar como novos nomes o que ele chama de “métodos idiossincráticos” (KOZINETTS, 2010, p.6)⁴⁸. Fragoso (2013) optou por manter o termo etnografia desde que os aspectos que os diversos autores manifestam com seus neologismos sejam preservados, em termos de coleta de dados e observação, para que as abordagens estejam “descritas e problematizadas em suas distintas fases, com indicações das variações de níveis entre online e off-line” (FRAGOSO, 2013, p.178).

Fragoso (2013) faz uma advertência ao lembrar que a pesquisa acadêmica é diferente da pesquisa de mercado, objeto do consagrado trabalho de Kozinets (1988). Corroborando o que afirma Hine (2009), trabalhar com grandes blocos de conversações virtuais para, dentro deles, capturar amostras representativas, como foi o caso da nossa pesquisa, exige definir o que estudar e o que excluir a partir de um mapeamento de forma que se possam visualizar as possibilidades mais adequadas. A autora também ensina que não é necessário separar os diversos traços das atividades sociais e texturas utilizados na vida cotidiana. No caso do uso de um aplicativo como o WA, isso significa observar para absorver todas as facilidades que ele permite (texto do autor, links, tabelas, textos de tweets, Instagram, e-mail, sons), além de todo o suporte imagético disponível na Web através de links e de hipertexto. “O pesquisador deve permitir que esses significados surjam através do engajamento com o contexto cultural e das pessoas que estão inseridas nele” (FRAGOSO, 2013 apud HINE, 2009).

A autora também afirma que processos de análises etnográficas na internet utilizam procedimentos metodológicos empíricos das várias disciplinas no contexto da pesquisa qualitativa em geral, a partir de métodos e técnicas que podem ser utilizados de forma independente ou complementar, o que levou diversos autores a adaptar a etnografia de forma a combiná-la com outros métodos.

⁴⁸ Netnography: Doing Ethnographic Research Online by Robert V. Disponível em: https://books.google.com.br/books?id=QNDaeutR9v4C&pg=PP1&dq=Netnography:+Doing+Ethnographic+Research+Online+by+Robert+V.+Kozinets&hl=pt-BR&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Netnography%3A%20Doing%20Ethnographic%20Research%20Online%20by%20Robert%20V.%20Kozinets&f=false

Essa possibilidade de combinação, defende Fragoso (2013), apenas reforça o caráter epistêmico da etnografia e está presente em estudos com objetivos diferentes da CMC, conceito, aliás, defendido por Kozinets (2010) quando diz que:

a abordagem netnográfica é adaptada para ajudar o pesquisador a estudar não apenas fóruns, chats, e grupos de discussão, mas também blogs, audiovisuais, fotografias, comunidades de *podcasting*, mundos virtuais, jogadores de vídeo games em rede e site de redes sociais (KOZINETS, 2010, p.3).

Seguindo a orientação do professor da Universidade de York, em Toronto, Canadá, esta pesquisa se debruçou sobre a análise das mensagens escritas no WA por jornalistas em rotinas de trabalho diário, procurando observar com atenção essas práticas como instrumentos de emissão e o feedback recebido bem como a utilização simultânea de outras plataformas digitais possíveis contidas no aplicativo.

Como esta pesquisa trabalhou com textos escritos no aplicativo WA, o termo etnografia será aqui significado como relativo às práticas virtuais como ferramenta de práticas discursivas textuais no ciberespaço (Fragoso, 2013). Uma última informação sobre a opção de produzir a pesquisa como observador silencioso: Kozinets (2010, p.15) afirma que existe uma variedade de métodos de captura e de análise de dados e que a Netnografia “pode variar ao longo de um espectro que pode ir de ser intensamente participativo a ser completamente discreto e observacional”. Optamos por trabalhar apenas observando as conversas dos grupos selecionados.

2.5.2 - Questões de intertextualidade nas práticas do WA

Ao abordar a questão da intertextualidade, Norman Fairclough (2001, 2016) redefiniu o termo cunhado por Julia Kristeva⁴⁹ em 1960 no contexto de seus trabalhos sobre Mikhail Bakhtin a respeito da comunicação verbal. Ele também acrescentou novas

⁴⁹ A pensadora búlgaro-francesa Julia Kristeva é considerada a autora que sintetizou o marxismo, a fenomenologia, o estruturalismo e a psicanálise para criar um conjunto de ferramentas interpretativas. É autora do termo “intertextualidade”, que foi usado pela primeira vez no artigo "Dialogue and Power" (1966) e depois em "The Bounded Text" (1966/67), ensaios que ela escreveu pouco depois de chegar em Paris. Para abordar a questão da intertextualidade, é essencial colocar que a base da análise da autora deu-se a partir da concepção do teórico russo Mikhail Bakhtin (1895-1975), um dos primeiros a abordar a questão do dialogismo, das relações intertextuais, tema de obras também de outros autores. O papel de Kristeva é fundamental na difusão do conceito de intertextualidade, pois ela expôs no mundo acadêmico da França a importância dos trabalhos de Mikhail Bakhtin, até então pouco divulgados devido ao ambiente opressivo em que se deram suas pesquisas e sua vida na Rússia de Stalin.

categorias e abordou as já conhecidas de outra maneira. Fairclough (2006) classifica como relações intertextuais “verticais” aquelas existentes entre um texto e outros textos. Segundo ele, essas relações constituiriam seus contextos, mais ou menos, imediatos ou até mesmo distantes. São “textos com os quais se está historicamente ligado em várias escalas temporais e por vários parâmetros, até mesmo textos que são mais ou menos contemporâneos a ele” (FAIRCLOUGH, 2016 p.136).

Fairclough (2006) ancora sua abordagem em Bakhtin (1997) quando este trata da questão do gênero, afirmando que os textos podem não só recorrer a essas convenções de um modo relativamente direto, mas podem também “reacentuá-las”. Bakhtin exemplifica isso quando lembra o jogo das inflexões, característico da comunicação verbal onde a forma do gênero do cumprimento “pode ser transferida da esfera oficial para a esfera familiar da comunicação, que será então utilizada com uma inflexão irônico-paródica; com finalidades análogas, podem-se confundir deliberadamente os gêneros pertencentes a esferas diferentes” (BAKHTIN, 1997, p.303).

Fairclough (2006) nos apresenta, como proposição, dois tipos de intertextualidade: A intertextualidade manifesta e intertextualidade constitutiva, que denomina *interdiscursividade*. Segundo o autor, a intertextualidade manifesta poder ocorrer em discursos em que algumas partes estão marcadas por aspas. A intertextualidade constitutiva, por sua vez, é a configuração de convenções discursivas que entram em jogo na sua produção.

Como defende que a intertextualidade implica uma ênfase na heterogeneidade dos textos, Fairclough (2006) elabora sua própria estrutura de interpretação da intertextualidade. Comparando as duas, observa-se que a classificação proposta pelo autor é, de certa forma, semelhante à de Gerard Genette (2010)⁵⁰. Fairclough prevê

⁵⁰ Extratos traduzidos por Cibele Braga, Erika Viviane Costa Vieira, Luciene Guimarães, Maria Antônia Ramos Coutinho, Mariana Mendes Arruda, Miriam Vieira (Edições Viva Voz Belo Horizonte, 2010). De forma bastante didática, Gerard Genette, com seu trabalho em *Palimpsestos* (2010), nos permite o enquadramento dos intertextos, possibilitando uma tipologia definitiva, uma categorização (citação, plágio, alusão, paródia, pastiche, etc.) particularmente prática. Ele conceitua que os elementos heterogêneos de um texto são integrados, e que o texto de um outro autor pode estar claramente separado do resto do texto por aspas (o que Genette chama de prática tradicional da *citação*); que os textos podem, ou não, ser reacentuados e podem, ou não, recorrer ao estilo ou ao tom predominante (irônico ou sentimental) do texto circundante (o que o autor chama de *metatextualidade*); e que textos de outros autores podem, ou não, serem fundidos com suposições do segundo plano do texto que não

que há situações em que os elementos contidos na superfície textual não podem ser claramente colocados em relação à rede intertextual do texto, e que seu sentido pode ser ambivalente. Ele adverte que diferentes sentidos podem coexistir e que, talvez, pode não ser possível determinar “o” sentido, o qual foi chamado por Genette (2010) de *arquitextualidade*. Seria a existência de uma relação silenciosa, por recusa de sublinhar uma evidência, ou, ao contrário, para recusar ou escamotear qualquer taxonomia.

Analisando Kristeva no que tange o conceito de intertextualidade, Souza (2012) diz que, para explicar esse fenômeno, a autora traça duas linhas: “uma horizontal, na qual estão o sujeito da escritura e o destinatário; e outra vertical, onde se encontram o texto e o contexto” (SOUZA, 2012, p.124). Por esse viés, a intertextualidade horizontal pode se dar, dentre outras coisas, a partir da troca de turnos de fala numa conversa onde os interlocutores respondem a turnos que os precedem e antecipam aqueles que seguem. Fairclough dá como exemplo uma carta que, segundo ele, estaria relacionada (intertextualmente) a outras cartas já trocadas, e interpreta o monólogo da perspectiva filosófica bakhtiniana para a qual esse discurso é, também, um ato comunicacional dialógico.

Bakhtin (1997) afirma que as diferentes esferas da atividade humana são acompanhadas pela linguagem e comportam um repertório de gêneros. Admitindo isso como verdade, podemos concluir que o suporte e os processos são os mesmos de uma conversa falada descrita no mais clássico dos gêneros, ou da parole de que trata Ferdinand de Saussure quando afirma que “é preciso, antes de tudo, instalar-se no terreno da língua e tomá-la como norma de todas as demais manifestações da linguagem” (SAUSSURE *apud* BAKHTIN, 1997, p.86).

O fato novo dessa mensagem múltipla comum a um receptor ou a um grupo, agora, é que ela foi acrescida de uma série de novos componentes e elementos da escrita que embutem diversos gêneros em trânsito. E mais: de uma variedade de textos intercalados, separados, incluídos e abandonados numa só mensagem, inclusive,

são atribuídas a ninguém, por meio da pressuposição (Genette chama esse processo de hipertextualidade). Cf. Genette (2010).

codificadas como no modelo de Jakobson (2001) – embora Bakhtin (1997) se oponha a esse esquema que concebe a língua como código.

Tomando por base a noção de gênero de Bakhtin segundo a qual o estilo é indissociavelmente vinculado a unidades temáticas determinadas e o fato de que o tipo de relação entre o locutor e os outros parceiros da comunicação verbal, ou seja, a “relação com o ouvinte, ou com o leitor, com o interlocutor, com o discurso do outro” (BAKHTIN, 1997, p. 284) é particularmente importante, podemos, então, considerar o aplicativo WhatsApp como um canal comunicacional que permite que nos coloquemos num ponto textual fixo para observar o que acontece.

Podemos observar, de início, que a comunicação via WhatsApp traz mensagens muito mais ricas de elementos textuais, ao passo que ela integra todo um conjunto de enunciados para o entendimento de uma mensagem comum, usando uma linguagem nova que não é mais o texto escrito formal. É o texto coloquial que se aproveita de novos elementos tecnológicos para se tornar mais completo. E Bakhtin (1979) nos diz que “a escolha (de um gênero) é determinada em função da especificidade da esfera em que ocorre a interação verbal, das necessidades de uma temática (do objeto de sentido) e do conjunto constituído pelos participantes, etc.” (BAKHTIN, 1979, p.301).

O falante digital escreve no *smartphone* como se estivesse conversando, mas vai incluindo diversos elementos de linguagem e de gêneros para se fazer entender na multiplataforma. A palavra tem, ali, na perspectiva bakhtiniana, um novo suporte para ser reveladora.

É importante lembrar que Bakhtin (1979) adverte, ainda, que a classificação dos estilos dos gêneros é totalmente fortuita, fundamentando-se em princípios (ou bases) díspares no inventário dos estilos – sem contar que ela é uma classificação pobre e não diferencial: “tal estado de coisas, resulta de uma incompreensão da natureza dos gêneros dos estilos da língua e de uma ausência de classificação dos gêneros do discurso por esferas de atividade humana, assim como de uma ausência de diferenciação entre os gêneros primários e os secundários” (BAKHTIN, 1979, p. 285).

Podemos afirmar que na troca de informações e de elementos de vários gêneros está aquilo que Bakhtin (2006) descreve como sendo o discurso citado: “o discurso no

discurso, a enunciação na enunciação, mas é, ao mesmo tempo, um discurso sobre o discurso, uma enunciação sobre a enunciação". O autor ensina, ainda, que a língua "não é o reflexo das hesitações subjetivo-psicológicas, mas das relações sociais estáveis dos falantes⁵¹" (BAKHTIN, 2006, p. 150).

3. METODOLOGIA

3.0 - Práticas metodológicas para análise do WA

Neste capítulo, o objetivo é explicitar a sistematização do corpus da pesquisa para proceder a análise dos dados obtidos e apresentar os resultados alcançados. O intuito desta pesquisa é analisar as práticas de conversação de grupos de WA formados por jornalistas integrantes de uma empresa de comunicação comercial brasileira para a produção de conteúdo editorial para jornais, rádios TVs e internet.

3.1 - Tipo de Pesquisa

Para contemplar os objetivos propostos, a pesquisa teve caráter qualitativo, focando, inicialmente, na análise da atividade de conversação desses grupos como ferramenta de trabalho. A dissertação trabalhou sobre diálogos reais, ou seja, situações dialógicas em tempo real, o que nos aproxima da pragmática e da linguística aplicada.

Para situar a pesquisa qualitativamente, é necessário destacar que, na coleta de dados para a composição do corpus, trabalhamos com profissionais e futuros profissionais que, naturalmente, defendem em suas rotinas de trabalho a correção da escrita de acordo com a norma oficial para a transmissão de informações ao público. Isso faz com que, mesmo nas rotinas de comunicação profissional, essa adequação à

⁵¹ Analisando o uso de ferramentas de mídias sociais nas próximas eleições, o marqueteiro André Torretta, presidente da empresa CA-Ponte afirma que prefere Facebook e Twitter como fontes de informação sobre os eleitores a usá-los como plataformas de comunicação, meios para fazer a mensagem chegar a quem a campanha quer influenciar. Assim, o meio alternativo à TV e ao rádio nas eleições de 2018, ele afirma, será o WhatsApp. "Ele é a grande rede social no Brasil".

Para a cientista política Luciana Veiga, da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (Unirio), o WhatsApp é uma plataforma mais eficiente do que as demais redes para falar aos indecisos, por exemplo. Em sua avaliação, ele passa a sensação de que é mais privado, mais "leve" e de ser um espaço em que se pode compartilhar conteúdo sem necessariamente se posicionar. "As pessoas buscam estabilidade nas emoções. Muita gente se distancia das redes porque não está disposta a brigar. Os eleitores mais neutros acabam não sendo atingidos pelo Facebook, por exemplo", avalia a professora.

Disponível em: <http://www.bbc.com/portuguese/brasil-41328015>. Acesso em 1º out. 2017, 17h30.

escrita formal seja, de alguma maneira, perseguida nos seus diálogos e enunciados num aplicativo como o WA.

Usamos como ferramenta de análise em nossas discussões a perspectiva da Análise da Conversação, segundo Marcuschi (1986), e da Sociolinguística Interacional, segundo Goffman (2014). Além disso, sustentamo-nos nos trabalhos de Sacks, Schegloff e Jefferson, (2003 [1974]) e na Teoria de Implicatura, de Grice (LEVINSON, 2007). Também foram utilizados como ferramenta na pesquisa qualitativa dos dados os elementos de etnografia virtual propostos por Kozinets (1988), Hine (2009) e Mercado (2012). Xavier (2013) contribuiu na definição de conceitos de gênero, metáfora e narrativa.

Para o procedimento da análise qualitativa foi adotado o modelo de organização dos dados em três blocos de texto, contendo: a contextualização do grupo a ser analisado; a transcrição do fragmento a ser analisado; e, finalmente, a análise dos trechos selecionados de acordo com a abordagem teórica escolhida. Esse conjunto de oito fragmentos constitui-se, portanto, o corpus da pesquisa.

3.2 - Categorias de análise

O corpus de nossa pesquisa foi obtido através da captura de conversas de quatro grupos de jornalistas integrantes do **Sistema Jornal do Comercio de Comunicação**, no período de 20 de julho a 23 de agosto de 2016, quando o autor desta pesquisa participou como ouvinte das rotinas de trabalho desses profissionais.

Um quinto grupo, formado por estagiários do Curso de Bacharelado em Jornalismo que prestavam serviços para a mesma empresa, também foi analisado como espelho para a observação da intensidade de adoção de elementos gráficos não usuais na escrita formal, especialmente quanto à construção de discurso trabalhando com acrônimos e siglas, reduções de palavras, homófonos letra/número, grafia estilizada, pontuação não convencional e *emojis*.

3.2 - Perfil dos grupos analisados

A captura dos dados se deu com o registro de conversas e interações de 32 integrantes do grupo de Editores do **Jornal do Commercio**, 28 da **TV Jornal**, 35 da **Rádio Jornal**, 98 do **Times SJCC** e 62 do grupo de estagiários, o que totaliza 251 participantes inscritos nos referidos grupos.

O processo de seleção dos fragmentos para a análise qualitativa das informações contidas nas mensagens foi iniciado a partir da impressão das transcrições de todos os cinco grupos que fazem parte desta pesquisa. Isso resultou num total de, aproximadamente, 600 páginas, contendo mais de 8.000 mensagens trocadas entre os participantes.

Inicialmente foram selecionados, aproximadamente, 30 trechos de conversações que, numa segunda etapa da seleção do corpus, foram reduzidos para oito blocos de fragmentos de transcrição. Esse conjunto de fragmento foi analisado com base na conceituação teórica da pesquisa em igual número de abordagens. A análise qualitativa desses fragmentos seguiu um roteiro pré-determinado, iniciando-se com duas análises com base nas transcrições do grupo de estagiários, três o grupo de gestores de jornal, uma do grupo de televisão, uma de rádio e, finalmente, uma do grupo que reúne os profissionais de todas as plataformas de mídias do SJCC.

No uso dos recursos de um aplicativo como o WA, observamos que os participantes dos grupos (jornalistas e estagiários de jornalismo) utilizam de forma bastante intensa, conforme se mostrou nos fragmentos, os recursos que o aplicativo suporta (texto do autor, links, tabelas, textos de tweets, Instagram, e-mail, sons) e todo o suporte imagético disponível na Web. Observou-se que uma parte das conversações se dá a partir do formato do aplicativo para desktop (WA Web). Toda a captura das práticas realizadas pelos participantes dos grupos foi monitorada silenciosamente pelo pesquisador, sem qualquer interferência em nenhum dos grupos.

Fragoso (2013) nos ajuda na incorporação desses elementos, quando afirma que “o pesquisador deve permitir que esses significados surjam através do engajamento com o contexto cultural e das pessoas que estão inseridas nele” (FRAGOSO, 2013 *apud* HINE, 2009).

Para a organização do trabalho quando à escolha dos possíveis grupos a serem analisados foi necessário definir, entre os diversos grupos de uma organização como a escolhida, os que poderiam servir aos objetivos da pesquisa. O corpus selecionado, como já foi dito, soma cinco grupos, dentre os quais há um formado exclusivamente por estagiários que prestavam serviços na empresa quando do período de captura das conversações.

Para o processamento da análise, além da definição de procedimentos para a eliminação, no maior nível possível, da identificação dos participantes, foi determinada, também, a substituição dos nomes formais dos grupos por cinco nomes fictícios para os grupos de WA dos funcionários do SJCC. Esses grupos foram identificados na pesquisa como **Aprendiz, Gestor, Sonoro, Imagético e Comunidade**.

O grupo **Aprendiz** é constituído exclusivamente por estagiários dos cursos de Jornalismo que prestam serviços para o SJCC. Os integrantes são alunos de graduação em cursos de bacharelado oferecidos na cidade do Recife, e têm idades entre 18 e 25 anos. O grupo foi denominado por eles próprios *Foca Katchun de Palelt*, numa alusão a um dos habitantes de Pallet, uma cidade fictícia em Kanto no Japão, que serve como ponto de partida do personagem principal do filme *Pokémon Red, Blue*. O grupo foi constituído em novembro de 2015 e se mantém com a entrada e a saída dos estagiários que prestam serviços para os veículos do SJCC. Na ocasião da pesquisa, havia 62 participantes.

O Grupo **Gestores** denomina, na pesquisa, o grupo Editores do JC, que é constituído essencialmente por jornalistas com idades entre 25 e 50 anos, todos em postos de comando em alguma área do JC, seja nas plataformas digitais com vinculação direta com o jornal impresso, seja na sua versão on-line ou, ainda, na plataforma digital www.jc.com.br, a qual ancora o jornal impresso, que é o principal produto de conteúdo do SJCC. O grupo foi constituído em 2014 por iniciativa da Diretoria de Redação do jornal, e funciona como o principal fórum de discussões e análises de conteúdo do jornal impresso e de sua versão on-line. Durante a pesquisa, havia nele 32 participantes.

O Grupo **Sonoro** denomina, na pesquisa, o grupo Giro pelo Interior, constituído por jornalistas com idades entre 20 e 60 anos e ligado à plataforma de Rádio AM-FM, mantida pelo SJCC e formada pela Rádio Jornal, no Recife, mais quatro outras emissoras na frequência AM nas cidades de Caruaru, Garanhuns, Pesqueira e Limoeiro, além de

uma na frequência FM na cidade de Petrolina. O Grupo foi criado em outubro de 2015 por iniciativa da Diretoria de Rádio e TV do SJCC com o objetivo de integrar a produção de conteúdo das emissoras. Nele, os profissionais participam diretamente nas rotinas de deliberação e cobrança de tarefas, e o grupo apresenta grande intensidade de utilização, por funcionar 24 horas por dia, sete dias por semana – sendo, na prática, o principal canal de diálogo entre toda a área de produção de conteúdo radiofônico da rede SJCC, inclusive, com grande integração com os grupos **Imagético** e **Comunidade**. Durante a pesquisa, tinha 35 participantes.

O Grupo **Imagético** denomina, na pesquisa, o grupo TVJ Meio Dia e é constituído por jornalistas com idades entre 25 e 50 anos envolvidos em rotinas de produção de conteúdo jornalístico para televisão aberta para o principal telejornal da emissora (TV Jornal Meio Dia), apresentado às 12 horas de segunda a sexta-feira. A exemplo do grupo **Sonoro**, ele é formado por profissionais de todos níveis hierárquicos, desde que sua presença seja necessária ao grupo. Funciona como uma central de comunicação interna de toda a produção de conteúdo para a TV e, pela dinâmica operacional, pode ser reutilizada por outros telejornais da emissora e ainda pelas emissoras de Rádio. Do grupo também fazem parte jornalistas da TV Jornal Interior sediada em Caruaru, que cooperam com a produção de conteúdo e podem utilizar o conteúdo produzido no Recife. Quando por ocasião da pesquisa, tinha 28 participantes.

Finalmente, o Grupo **Comunidade** denomina, na pesquisa, o grupo TimeSJCC e é constituído por jornalistas com idades entre 25 e 65 anos envolvidos em rotinas de produção de conteúdo jornalístico de todas as plataformas. Esse grupo foi constituído em março de 2016 com o objetivo de integrar as informações da produção de todas as plataformas do SJCC. Funciona como uma grande rede de troca de informações de produção de conteúdo independentemente de sua distribuição. Na prática, tornou-se um canal de informação sobre as rotinas de produção entre as diversas plataformas do SJCC com vista a otimizar a utilização de recursos tecnológicos, logísticos e financeiros. Dele participam desde diretores até estagiários envolvidos em rotinas de produção. Quando por ocasião da pesquisa, tinha 98 participantes.

3.3 - Estratégias de ação

Para fazer o procedimento de coletas das informações dos corpora dessa pesquisa, foram enviados aos participantes dos grupos de WA escolhidos no SJCC dois comunicados, um na entrada e outro na saída dos grupos. O primeiro, no dia 20 de julho de 2016, informando da entrada do pesquisador/observador e os objetivos da pesquisa aos participantes dos referidos grupos:

Olá. De hoje até os próximos 30 dias, estarei fazendo parte deste grupo de WA como ouvinte. Não farei nenhuma intervenção. Meu objetivo é observar que tipo de gênero de linguagem textual os senhores aplicam nas suas rotinas de trabalho jornalístico. Esse banco de dados servirá como corpus de minha pesquisa de Mestrado na área de Ciência da Linguagem do Mestrado em Ciências da Linguagem da Universidade Católica de Pernambuco, sob orientação da professora Nelly Carvalho. Nenhum dos senhores, por questões legais, será identificado na análise da Dissertação por recomendação da Capes. Todos os dados de identificação pessoal serão descartados. O objetivo da pesquisa é apenas observar questões relativas à linguagem adotada nas mensagens. Ao final do período de observação comunicarei minha saída do grupo. Fernando Castilho.

Finalmente, no dia 23 de agosto de 2016, foi enviado aos mesmos grupos um segundo comunicado informando a saída do pesquisador:

Olá.

Estou informando que encerro hoje minha observação neste grupo de WA. Obrigado pela atenção. Renovo compromisso de sigilo a respeito da identidade dos participantes na pesquisa. Pela atenção, muito obrigado. Fernando Castilho.

Graças à tecnologia embarcada no *software* do aplicativo, o pesquisador pôde obter a transcrição dos dados de forma integral e isenta de interferências decorrentes da decupagem. A cópia dos arquivos e sua remessa para um software de processamento de texto puderam ser feitas com segurança total da transposição de dados. Dessa forma foi utilizada a função “**Enviar por e-mail**” contida no WA ao final da captura das conversas resultantes de cada um dos grupos que compõem os corpora dessa pesquisa para um arquivo de computador no formato .txt, que foi processado para o software Word (Microsoft), finalizando a captura das informações a serem analisadas.

A seguir, os grupos foram pré-identificados (**Aprendiz, Gestor, Sonoro, Imagético e Comunidade**) e seus participantes tiveram sua identificação inicial pelo número do *smartphone*, substituído pelo nome de uma função profissional atribuída pelo pesquisador apenas para facilitação na análise inicial do corpus. Essa identificação foi mais tarde substituída por um código aleatório formado por três letras mais dois números (por exemplo: **RTP03, RST12, PHP07**) que estão presentes na apresentação, fragmentos selecionados de cada um dos grupos e nos resultados de forma a preservar sua identidade no grupo e na pesquisa. Como segunda medida de segurança para manutenção do sigilo da identidade dos participantes, foi atribuído, a cada um deles, um outro código de três letras e dois números no grupo quando se verificou que um integrante de um grupo de WA também estava presente em outro grupo. Nesses casos ele passou a ter uma outra identificação preservando o sigilo dos corpora da pesquisa.

A remessa por e-mail e, a seguir, sua transformação num arquivo de Word permitiu ao pesquisador, usando a função **Ctrl’ L** contida no software, substituir o número do telefone de cada um dos participantes do grupo pela identificação que o pesquisador desejar e, numa segunda etapa, substituir essa identificação preliminar pelo código de letras e números. Possibilitou ainda ao pesquisador trabalhar grandes blocos de conversas sem a necessidade de identificar cada um dos discursos e suas interações, uma vez que o software identifica automaticamente a intervenção de cada um dos participantes, com fração de segundos, bem como o uso de elementos gráficos e imagéticos que são acrescentados na conversação.

No período de análise dos dados, foram desconsiderados os primeiros dias de atividades nos grupos de WA de alguns dos cinco grupos. O objetivo em alguns grupos foi tentar capturar o maior número possível de interação dos participantes sem a preocupação de estarem sendo observados em suas mensagens. Essa preocupação nos primeiros dias, inclusive, chegou a ser manifestada por alguns participantes dos grupos selecionados pela pesquisa nas suas trocas de mensagens, razão pela qual nesses grupos foi desconsiderado, para fins de seleção preliminar, o conteúdo das conversas e troca de mensagens.

O aplicativo WA, quando foi utilizado para uma análise das práticas de conversação de jornalistas em rotinas de trabalho, nos colocou um desafio no processamento das informações ainda que de forma qualitativa: Como processar essa massa de informações contidas na conversação? Isso porque, embora escrita com elementos sonoros e imagéticos, ela acontece de forma coloquial, reunindo diversas formas de linguagem digital para formular o discurso do falante no grupo em que foi aceito e com o qual interage. Essa é uma conversa escrita na sua mais complexa e completa maneira de se realizar. Esse modelo de conversação vai mais longe que o conceito de A que fala para B e que fala para C. Nele, A continua falando para B e que fala para C, porém com um pacote de ferramentas tecnológicas e todos os enunciados que o aplicativo permite.

Como Sacks, Schegloff e Jefferson, (2003 [1974])preveem, as regras fornecem uma ordenação da aplicação dos grupos de técnicas, mas isso não obriga os falantes a praticarem de forma rígida. Até porque, como advertem, “As regras possibilitam que as transferências de turno ocorram nos lugares relevantes para a transição” (SACKS, SCHEGLOFF E JEFFERSON, (2003 [1974]), p.15). Essa (des)organização na troca de turno nos ajudou na escolha dos trechos a serem analisados.

No desenvolvimento da pesquisa, um novo problema se apresentou no momento da captura dos dados em relação à análise do corpus – que, nesta pesquisa, se deu com mensagens postadas durante um período de aproximadamente 30 dias. Como tratar, na análise, a questão da ausência de respostas de integrantes dos grupos que formam os corpora da pesquisa? E quanto às respostas escritas minutos ou até

horas depois? Quando inseridas no grupo, ficavam aparentemente sem sentido em relação aos novos assuntos debatidos pelos participantes.

Crystal (2004) nos ajudou em relação a essas práticas, típicas da conversação no WA, quando um participante responde a um outro integrante do grupo depois que dezenas de mensagens, sobre outros assuntos, foram inseridas no mesmo grupo. Ele advertiu que, para um pesquisador da Linguística analisar a questão do *lag* (*delay*) num diálogo, isso ser um complicador, afinal, “quando há longos lags, a situação da conversação se torna tão estranha que a habilidade de se lidar com um tópico pode ser destruída. Isso porque a vez de cada um, como vista na tela, é ditada pelo aplicativo e não pelos participantes” (CRISTAL, 2004, p.84).

Dessa forma, nesta pesquisa, optamos por, em alguns fragmentos, para facilitar a análise, reunir um ou mais trechos de conversação num único fragmento, mesmo que ele fosse enviado minutos ou até horas depois, de forma a dar coerência ao texto escrito no aplicativo.

Finalmente, um esclarecimento sobre a apresentação dos fragmentos. A transcrição processada pelo software embarcado no WA permite a transcrição literal de todo os caracteres escritos pelos usuários, suas inserções de fragmentos textuais, sonoros e imagéticos, *links* e reutilizações de discursos de outros participantes para a construção de novas mensagens. Optamos por utilizá-las com a grafia original; naturalmente, não é a que respeita a norma oficial, até porque, como esclarece Crystal (2005), podem ocorrer erros de digitação. Os diálogos transcritos e analisados são, portanto, os que estão retratados no grupo de WA, como é possível observar na imagem de um desses fragmentos apresentada no apêndice da página 162.

4. ANÁLISE DO CORPUS

4.1 – Troca de turnos no WA

Fragmento 001 – GRUPO APRENDIZ

O Fragmento 001 reproduz a conversação do grupo denominado Aprendiz no SJCC. Nesse fragmento, a troca de turnos se dá com a participação de seis integrantes desse grupo e eles discutem sua programação de trabalho no final de semana. Esse grupo tem a participação de 62 inscritos. Na análise do corpus, o objetivo é observar como procedem na construção de suas mensagens usando o aplicativo a partir da troca de turnos como em Sacks, Schegloff e Jefferson, (2003 [1974]). Também observamos o uso de emojis e a prática de redução de palavras, abreviaturas e adição de outras mídias no aplicativo.

21/07/16, 10:20 AM - EWS12: Tu vai tá no plantão desse sábado de nv EWS00?

21/07/16, 10:20 AM - EWS12: Socorrrr

21/07/16, 10:21 AM - EWS11: Eita, vou não. Só no próximo! Hahahahaha

21/07/16, 10:22 AM - EWS12: GRAÇAS

21/07/16, 10:22 AM - EWS12: Será um plantão tranqs

21/07/16, 10:24 AM - EWS11: <Mídia omitida>⁵²

21/07/16, 10:32 AM - EWS02: Eita

21/07/16, 10:32 AM - EWS02: Dei valor kkk

21/07/16, 10:34 AM - EWS12: Quero é receber Jabá de Carreteiro

21/07/16, 10:34 AM - EWS12: 🤔🤔🤔🤔

⁵² Na transcrição eletrônica das mensagens do WA para um arquivo em modo texto (.txt), imagens e vídeos são identificados pela expressão <Mídia omitida>.

21/07/16, 10:35 AM - EWS13: 😂😂😂👉👉👉 boa, garota!
 21/07/16, 10:35 AM - EWS13: Já definiram o dia da festa, foi?! 😏
 21/07/16, 10:36 AM - EWS17: Isa vai definir
 21/07/16, 10:36 AM - EWS17: quando voltar
 21/07/16, 10:36 AM - EWS70: Ô EWS00, tu tas sem folgar, é, peste?
 21/07/16, 10:36 AM - EWS70: Carai
 21/07/16, 10:37 AM - EWS11: Lembrei que eu trabalhei no sábado passado, Bianquinha. Vou folgar neste
 21/07/16, 10:37 AM - EWS11: Calma kkk
 21/07/16, 10:37 AM - EWS70: Ufa
 21/07/16, 10:37 AM - EWS02: O maior pt que já dei na vida foi graças a um jabá
 21/07/16, 10:38 AM - EWS70: Eu trabalho esse sábado haha to tentando trocar, mas por enquanto sem sucesso
 21/07/16, 10:38 AM - EWS02: Um pack de brahma que ganhei da Dupla

A existência de uma arquitetura elaborada e detalhada na elaboração de textos escritos, mais especialmente falados, foi amplamente estudada por Sacks, Schegloff e Jefferson (2003 [1974]). Esses autores afirmam que já a partir da troca de turnos existe um mecanismo prevalecente e dominante. O fenômeno é constatado em textos escritos como nas conversas no WA.

Sacks, Schegloff e Jefferson (2003 [1974]) postulam que a conversa “pode acomodar uma vasta gama de situações, interações nas quais estão operando pessoas de variadas identidades e pode ser sensível às várias combinações. Isto é, ela parece ter um tipo de apropriação de abstração geral e um potencial de particularização local” (SACKS, SCHEGLOFF E JEFFERSON, 2003 [1974], p.14). Os autores advertem que

a existência da tomada de turnos organizada é algo que os dados de conversa tornaram cada vez mais evidente. Tornou-se óbvio que, na grande maioria dos casos, uma parte fala de cada vez; que as transições são finamente coordenadas; e que técnicas para a construção de elocuições são relevantes para o seu status de turno, que dizem respeito à coordenação da transferência e à alocação da vez de falar (SACKS, SCHEGLOFF E JEFFERSON, 2003 [1974], p.13).

Dos grupos observados no corpus dessa pesquisa, é possível constatar que esse é o que mais realiza o processo de troca de turnos na construção de seus discursos, enviando, repetidamente, uma frase por vez e provocando intensa interação de seus participantes no envio das mensagens. No fragmento **001**, é possível perceber como a plataforma WA permite essa troca de turnos de forma intensa em tempo real.

Como já foi dito nesta pesquisa, Sacks, Schegloff e Jefferson, (2003 [1974]) organizaram um conjunto de parâmetros básicos sobre a troca de turnos que possibilitou as primeiras abordagens metodológicas da Análise da Conversação.

No fragmento **001** podemos observar o fenômeno descrito pelos autores quando tratam das características da troca de turnos, no sentido de que a conversa pode “acomodar uma vasta gama de situações, interações nas quais estão operando pessoas de variadas identidades e pode ser sensível às várias combinações” (SACKS, SCHEGLOFF E JEFFERSON, 2003 [1974], p.14).

No fragmento **001**, essa propriedade está marcada pela conversação do grupo, que reflete uma completa interação, ainda que constituída por uma escrita construída a partir de um conjunto de discursos típicos da identidade profissional do grupo (estagiários em rotinas de trabalho numa empresa de comunicação).

Quando **EWS12** pergunta ao seu colega de estágio se está escalado para trabalhar em mais um fim de semana, “Tu vai tá no plantão desse sábado de nv Edson?”, expressa, logo a seguir, uma grande preocupação, “Socorrrr”, escrita com uma grafia estilizada bastante utilizada nas interações processadas no WA. Dentro desse processo de interação, **EWS11** responde com uma observação de esclarecimento: “Eita, vou não. Só no próximo!”. A mensagem é completada, na mesma troca de turnos, com novo recurso de grafia estilizada, “Hahahahaha”, que expressa uma risada intensa. A troca de turnos é fechada por **EWS12** com uma expressão de júbilo, “GRAÇAS”, escrita em maiúsculas, o que significa, em linguagem digital, uma forma de expressar-se com um grito ou num tom vocal mais alto.

Como numa conversa face a face entre vários participantes, os diálogos no aplicativo WA podem se dar intercalando assuntos diversos numa mesma sequência de enunciados. Como podemos perceber, uma parte do grupo constrói uma conversação sobre determinado tema, enquanto outra parte constrói uma outra, sem que os assuntos de ambas, necessariamente, estejam intercalados.

No Fragmento **001**, **EWS70** interage com **EWS11** a respeito de sua folga no trabalho quando, na mesma plataforma de comunicação e em tempo real, parte do

grupo passa a se dedicar a discutir outro assunto. Após a frase “Ô Edson, tu tas sem folgar, é, peste?”, o discurso de preocupação é expresso por uma forma abreviada de um palavrão (“Carai”). A troca de turnos prossegue com **EWS11** respondendo diretamente a **EWS70** que não estava de folga e que não havia trabalhado “Lembrei que eu trabalhei no sábado passado, Bianquinha. Vou folgar neste”, e procura tranquiliza-la, “Calma kkk”. **EWS11** também usa uma grafia estilizada para expressar mais uma risada. O diálogo entre os dois é concluído dentro da conversação do grupo com a expressão “Ufa”.

A troca de turnos realizada no diálogo atesta a afirmação Sacks, Schegloff e Jefferson, (2003 [1974]) de que na conversação alguns fatos são observados apenas depois de outros e que se aplicam estruturas substantivas nas quais “os pontos diferentes estão relacionados de modo variado uns aos outros” (SACKS, SCHEGLOFF E JEFFERSON, 2003 [1974], p.65).

Esse conceito de conversação virtual contido no diálogo aqui analisado é importante porque é ele quem ancora toda a atividade prática no aplicativo WA. E esse mecanismo já define tecnologicamente o ambiente virtual e o contexto comum que é negociado pelos integrantes

Todos esses elementos fazem parte do fragmento **001** aqui analisado. Da perspectiva de Sacks, Schegloff e Jefferson, (2003 [1974]), esse fragmento apresenta elementos típicos da troca de turnos na conversação. Os autores afirmam que há, naturalmente, um conjunto de regras que governam a construção do turno.

O conjunto de regras proposto pelos autores – como repetição da troca de falantes; ocorrência de mais de um falante por vez; ordem variável na troca de turnos; extensão dos diálogos; distribuição da conversa não previamente especificada e adoção de mecanismos de reparo para lidar com erros e violações da tomada de turnos – tudo isso está presente no conjunto de discursos entre os participantes.

No fragmento **001**, está claro, como ocorre nos demais grupos de WA analisados nesta pesquisa, que a distribuição do discurso não é previamente definida – salvo em situações específicas cujo tema é colocado desde o início da conversação do grupo, como, por exemplo, diálogos que tratam de um assunto pré-determinado para aquela

conversação. No aplicativo WA essa distribuição parece já funcionar como estrutura tecnológica para permitir esses encontros virtuais.

Não é esse o caso aqui tratado, embora estejam presentes todos os elementos de uma reunião formal. Os estagiários analisados nesta pesquisa intercalaram o conjunto de diálogos sobre a necessidade de descanso de um de seus integrantes com o conjunto que trata de preparativos de um evento social. Nos diálogos, uma parte do grupo trata de trabalho e outra parte, de lazer.

O assunto é introduzido no grupo por **EWS12**, que abre uma nova conversão com a frase “Quero é receber Jabá de Carreteiro”, seguida de uma série de quatro emojis (🎉), que significam festa. Sua provocação é comemorada por **EWS13** também com um conjunto de emojis (👉👉👉), seguindo a frase “boa, garota! ”.

O diálogo prossegue com a entrada de dois novos participantes: **EWS13** cobra explicações sobre o evento também se valendo de novos elementos gráficos como os emojis, “Já definiram o dia da festa, foi?! 😊”. Outro participante, **EWS17**, por sua vez, informa ao grupo que um terceiro participante é quem vai definir a data do evento “Isa vai definir” ... “quando voltar”. O diálogo é complementando pela intervenção de mais um integrante, que entra na conversação completando o conjunto de diálogos com uma experiência pessoal:

21/07/16, 10:37 AM - Estagiário **EWS02**: O maior pt que já dei na vida foi graças a um jabá

21/07/16, 10:38 AM - Estagiário **EWS02**: Um pack de brahma que ganhei da Dupla

Para um observador não familiarizado com a linguagem de um grupo como em (estagiários em rotinas de trabalho), seria bastante difícil entender os termos de enunciado contidos nas duas frases de **EWS02**. Expressões “pt”, “jabá”, “pack”, “brahma” e “Dupla” são exemplos de uso de siglas (“pt”) neologismos (jabá e pack) e grafia errada (brahma), que, dentro do contexto, constroem uma mensagem lógica. Podemos inferir que esse conjunto de frases poderia ser traduzido da seguinte forma:

21/07/16, 10:37 AM - Estagiário **EWS02**: O maior prejuízo total (pt) que já dei na vida, foi graças a um brinde. (jabá)

21/07/16, 10:38 AM - Estagiário **EWS02**: Uma embalagem (pack) de cerveja Brahma (brahma) que ganhei da Dupla (agência de promoção).

E foi com essas ferramentas de escrita da linguagem textual impressa que resolveram um problema tecnológico imediato e permitiram uma produção de conteúdo digital que, nos anos seguintes, com um novo pacote de tecnologia embarcada nos *smartphones*, viriam a complementar suas necessidades de escrita, permitindo a utilização de um novo conjunto de recursos gráficos e imagéticos. A reunião desse pacote tecnológico no WA possibilitou uma conversação em novos patamares.

4.2 - Gramática visual aplicada

Fragmento 002 – GRUPO APRENDIZ

O Fragmento 002 reproduz a conversação do mesmo grupo de WA, o Aprendiz. Nessa conversação o objetivo da pesquisa foi analisar as práticas comunicativas relativas à notação do internetês na esfera digital na medida em que os integrantes constroem seus discursos, essencialmente, preocupados com o sentido que o conjunto de frases expressa, corrigindo, quando percebidos, os erros de digitação provocados, entre outros fatores, pelo corretor ortográfico disponível na plataforma WA, embora essa não pareça ser uma preocupação central dos participantes.

03/08/16, 11:13 PM - EWS17: Gente
 03/08/16, 11:14 PM - EWS17: Alguém vai pra Campus Party?
 03/08/16, 11:14 PM - EWS30: Queria ir
 03/08/16, 11:14 PM - EWS30: but i dont have money
 03/08/16, 11:15 PM - EWS17: Tava 65, Mari
 03/08/16, 11:15 PM - EWS30: tô level hard de lisa
 03/08/16, 11:15 PM - EWS30: :'
 03/08/16, 11:15 PM - EWS30: ano passado fui free
 03/08/16, 11:15 PM - EWS17: Vixe
 03/08/16, 11:15 PM - EWS30: são os pokepontos
 03/08/16, 11:15 PM - EWS22: Nunca fui
 03/08/16, 11:15 PM - EWS17: Dividi em duas no cartão
 03/08/16, 11:15 PM - EWS30: kkkkkkkkkkkk
 03/08/16, 11:15 PM - EWS17: Pq quero ir numas coisas de madrugada e já TO com sono por antecipação
 03/08/16, 11:16 PM - EWS30: sei como é kkkk
 03/08/16, 11:16 PM - EWS30: ano passado eu fiz a cobertura pro mundobit
 03/08/16, 11:16 PM - EWS30: por isso q foi free

03/08/16, 11:16 PM - EWS30: chegava morta
 03/08/16, 11:17 PM - EWS30: porém, feliz!
 03/08/16, 11:17 PM - ESW35: Melhor evento
 03/08/16, 11:17 PM - EWS17: Hahaha

Como afirmam Caiado e Morais (2014), “a notação do internetês na esfera digital constitui, para nós, uma nova forma de nos relacionarmos com a escrita, fazendo emergir toda a criatividade e interatividades dos sujeitos” (CAIADO e MORAIS, 2014, p.180). Essa criatividade está presente nos discursos do WA com uma característica marcante entre os chamados nativos digitais: a predominância de discursos construídos e transmitidos em frases curtas enviadas seguidamente de forma que o enunciado se complete pela leitura das várias mensagens como se fossem uma única frase.

A questão do contexto do discurso e da conclusão da mensagem dando-lhe sentido parece ser prioritária entre os estagiários que integram os corpora desta pesquisa. Embora tenham maior conhecimento do significado da biblioteca de emojis disponível na Internet e até se utilizem de maior variedade de tipos, os estagiários analisados nesta pesquisa adotam práticas, essencialmente, textuais nas suas conversas no WA. Os elementos básicos da escrita textual são empregados mesmo quando comparados aos profissionais que fazem parte dos demais grupos da pesquisa. Os componentes gráficos como, por exemplo, emojis, aparecem nas mensagens trocadas como elementos de complemento do discurso.

Podemos observar que, neste fragmento, a conversação ocorre com um uso de texto com emprego do alfabeto latino recorrendo aos emojis apenas como instrumento de finalização de discurso ou de saudação. Mais do que o emoji, o uso de recursos de abrandamento do contexto, como, por exemplo, simulação de gestos como “rs”, “ahahah” e “kkkkkk”, estão muito mais presentes nos discursos do que os ícones gráficos (👉🎁👏👏😊😬👉👉👉👉👉👉👉👉👉👉), criados e desenvolvidos por Franklin Lourai e distribuídos globalmente pela The Smiley Company. Vejamos esse exemplo contido no fragmento **002** do corpus Es SJCC:

03/08/16, 6:36 PM - **EWS22**: Migos, vcs sabem quem ta de editor no ne10 agora?
 03/08/16, 6:37 PM - **EWS17**: Ju
 03/08/16, 6:41 PM - **EWS22**: Se tu num tiver muito longe pede pra ela olhar o face por favor. Brigada 😊

Podemos verificar que a palavra **amigos** foi grafada sem o A e com o M maiúsculo (Migos); a palavra **vocês** foi grafada com uma redução para três letras, *vcs*; **está** pelo morfema *ta*; **não** por *num*, **para** por *pra*, **Facebook** por *face* e **Obrigada** por *Brigada*. Todo discurso se encerra por um emoji de 😊, que significa uma expressão de riso irônico.

Toda a conversão entre os dois integrantes do grupo se deu, e se completou, sem que nenhum dos dois demonstrassem preocupação em escrever um texto de acordo com as regras gramaticais, embora seja possível inferir que, pela condição social dos participantes (Estagiários de uma empresa jornalística), conheçam a gramática de maneira razoável. Parece claro que, mesmo numa rotina de trabalho, os integrantes priorizaram o sentido do diálogo escrito no aplicativo.

Neste trecho do fragmento **002**, temos a pergunta de **EWS17**: *Gente; Alguém vai pra Campus Party?* imediatamente respondia de por **EWS30**: *Queria ir; but i dont have Money*. Em seguida, **EWS17** informa o preço da inscrição *Tava 65, Mari*, ao que **EWS30** insiste na condição de estar sem dinheiro, *tô level hard de lisa*, seguida de mais dois enunciados. Um sob a forma gráfica de um emoticons de choro, (:'), seguido do comentário *ano passado fui free*. Ao que **EWS17** se surpreende: *Vixe*.

A construção de enunciados sob a forma de frases curtas e enviadas à medida em que um ponto se torna necessário parece ser uma característica da conversação praticada no WA e pode ainda expressar contextos sociais bem marcados. **EWS30** expõe, de forma lacônica, sua condição de falta de dinheiro para pagar a inscrição do evento Campus Party. Ele inclui no seu discurso um emoticons de choro (: ') e relembra que, no ano anterior, participou do evento de graça, fato que surpreendeu **EWS17**, que expressa seu sentimento com: *Vixe*, que é uma abreviatura da palavra virgem.

Como já afirmamos, Barton e Lee (2015) lembram que, na busca de uma forma para escrever no computador, os usuários foram buscar “uma nova variedade de linguagem, caracterizada por traços de acrônimos e siglas, reduções de palavras, homófonos letra/número, grafia estilizada, Emoticons e pontuação não

convencional/estilizada” (BARTON; LEE 2015, p.16). Nativos digitais são mais susceptíveis a essas adaptações. No fragmento acima, **EWS30** mistura frases em inglês com redução de palavras da língua portuguesa e mais emoticons para criar um contexto de tristeza. E esse contexto é integralmente percebido por **EWS17**.

No trecho que conclui a conversa, esse contexto está ainda mais marcado, como podemos ver quando **EWS17** revela que parcelou a compra: “Dividi em duas no cartão”, o que provoca uma grande risada de **EWS30**: “kkkkkkkkkkkk”. **EWS17** se explica completando o contexto: “Pq quero ir numas coisas de madrugada e já TO com sono por antecipação”. Temos então uma nova risada, porém menor, de **EWS30**: “sei como é kkkk”; “ano passado eu fiz a cobertura pro mundobit; por isso q foi free”; “chegava morta; porém, feliz!”. O diálogo é finalizado com a concordância de um outro participante do grupo, **EWS35**, que responde: “Melhor evento” e uma nova risada de **EWS17**: “Hahahaha”.

Magalhães (2015) pesquisou o sentido que esses acrônimos adquiriam nas mensagens típicas de CMC. Segundo ela, a expressão “rsrsrs” significa normalmente uma risadinha discreta, de canto da boca, e pode ser considerada por muitos como um sorriso “seco”. A risada “hehe” demonstra uma risada mais contida, tímida. Já a risada “kkkkk” “exprime uma risada de tom mais intenso, é como rir muito de uma piada, mostra que há humor” (MAGALHÃES, 2015, p. 95). A ampliação de acrônimos como *kkkkkkkkkkkk* e *Hahahaha*, portanto, exprime grandes demonstrações de abrandamento e alegria dentro do discurso.

Há uma outra característica na comunicação no WA, especialmente entre grupos formados por nativos digitais, o imbricamento de variados temas num mesmo conjunto de diálogos. O conjunto mensagens que forma o fragmento **002** permite observar esse tipo de mistura de assuntos numa conversa de vários participantes sobre pelo menos quatro temas diferentes num único grupo de frases:

03/08/16, 8:03 PM - EWS07: Sou daqueles que brigarei na rua se alguém trombar em mim caçando pokemon
 03/08/16, 8:03 PM - EWS36: N tem mais nenhm aqui em casa
 03/08/16, 8:03 PM - EWS36: :(((
 03/08/16, 8:04 PM - EWS27: Pokémon chega e o Cozzi melhora.
 03/08/16, 8:04 PM - EWS17: Eu pisei no Weedle
 03/08/16, 8:04 PM - EWS27: Fatos estranhos neste país

03/08/16, 8:04 PM - EWS11: É verdade, Marcos
 03/08/16, 8:04 PM - EWS11: O mundo vai acabar
 03/08/16, 8:05 PM - EWS11: Alguém aqui quer vender um iPhone 5 para o xóvi aqui? :(
 03/08/16, 8:05 PM - EWS27: Peguei um Angelmon
 03/08/16, 8:08 PM - EWS03: Toscano, para de caçar pokémon e adiciona Esther e Rayane 🤔🤔
 03/08/16, 8:08 PM - EWS03: Ou me coloca como ADM dessa bagaça
 03/08/16, 8:08 PM - EWS11: Agora o Brasil vai pra frente
 03/08/16, 8:09 PM - EWS27: Lembrem amanhã de instalar em todos os celulares do sistema.

A primeira constatação é a de que existe conhecimento compartilhado entre os participantes a ponto de não ser necessário, no conjunto dos diálogos, nenhuma explicação. O assunto principal, a chegada do jogo Pokemon Go no Brasil, já foi introduzido para o grupo numa postagem no começo do dia pelo participante **EWS36**, portanto, a conversa aqui destacada está relacionada a este comunicado. Mas outros três assuntos foram apresentados na conversação sem que ela deixe de prosseguir. O primeiro, um comentário irônico sobre a qualidade da comida do restaurante da companhia feito por **EWS27**: *Pokémon chega e o Cozzi melhora*; o segundo, feito por **EWS11**, que também participava do debate sobre o jogo, mas apresenta um novo tema: *Alguém aqui quer vender um iPhone 5 para o xóvi [jovem] aqui? :(*, e, finalmente, **EWS03**, que faz uma cobrança: *Toscano, para de caçar pokémon e adiciona Esther e Rayane 🤔🤔*; *Ou me coloca como ADM dessa bagaça*.

Discursos com essa variedade de temas são característicos das conversas praticadas em grupos de WA, sejam eles familiares, profissionais ou de amigos com interesses comuns. Essa mistura faz parte do gênero aqui praticado. Funciona do mesmo modo como numa conversa face a face entre vários participantes que se dirigem a pessoas específicas, embora o discurso possa ser ouvido por todos e do qual todos podem ou não se autoconvocar a participar da troca de turnos, como previsto em Sacks, Schegloff e Jefferson, (2003 [1974]).

No fragmento **002** existe uma outra amostra de como, em conversas de WA, os temas podem ser apresentados e abandonados sem a necessidade de marcações estáveis entre os participantes. Vejamos nesse trecho do fragmento **002**.

03/08/16, 8:26 PM - **EWS18**: Serviço Automotivo para Pokemon GO
 R\$ 10 Caruaru 10 reais por pessoa = 30 minutos de jogo pelas ruas da cidade (os passageiros orientam o destino e as paradas, o tempo é controlado por cronômetro)
 Contato: (81) 9 9519-5169 ou inbox
 03/08/16, 8:26 PM - **EWS09**: Tem varias aqui perto

03/08/16, 8:26 PM - **EWS09**: Minha gnt
 03/08/16, 8:26 PM - **EWS09**: Mas eu n posso sair aff
 03/08/16, 8:27 PM - **EWS11**: Brasileiro é loko demais hahahaha
 ...
 03/08/16, 8:50 PM - **EWS70**: EWS99
 03/08/16, 8:52 PM - **EWS70**: Esse anúncio é sério? A gente vai fazer matéria em economia
 ...
 03/08/16, 8:59 PM - **EWS22**: Um menino de caruaru publicou no face dele tambem
 03/08/16, 8:59 PM - **EWS22**: Liga pra esse cel pra ver se alguem atende👁👁
 03/08/16, 9:00 PM - **EWS18**: Mandei um wa
 03/08/16, 9:00 PM - **EWS18**: Esperando resposta
 03/08/16, 9:02 PM - **EWS22**: Oxe
 03/08/16, 9:02 PM - **EWS22**: É o menino que conheço mesmo
 03/08/16, 9:02 PM - **EWS17**: Peguei um venonat no sofá de casa
 03/08/16, 9:02 PM - **EWS22**: No caso, estudou no meu colegio
 03/08/16, 9:02 PM - **EWS22**: Não tenho aproximação
 03/08/16, 9:03 PM - **EWS22**:
https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=1096546243761376&id=100002180331828
 03/08/16, 9:07 PM - **EWS18**: É real, EWS98
 03/08/16, 9:07 PM - **EWS18**: To falando com ele
 03/08/16, 9:07 PM - **EWS22**: Meu deus kkk
 03/08/16, 9:28 PM - **EWS70**: Eita, que massa! Obrigada EWS99. Amanhã vamos dar em economia
 03/08/16, 9:32 PM - **EWS18**: Ele é bem acessível caso queira falar com ele
 03/08/16, 9:40 PM - **EWS22**: Bianca, tua matéria vai ser sobre várias coisas?
 03/08/16, 9:59 PM - **EWS70**: Aninha, a gente vai tentar achar mais exemplos de gente que está tentando lucrar com Pokemon Go
 03/08/16, 9:59 PM - **EWS70**: Se souberem de mais alguém, ajudem EWS98 haha
 03/08/16, 10:02 PM - **EWS17**: Empreendimentos Pokemin Go
 03/08/16, 10:02 PM - **EWS22**: É que to querendo fazer uma de pokemon em Caruaru kll

Quando **EWS18** envia para o grupo uma informação em tom de brincadeira: “Serviço Automotivo para Pokemon GO R\$ 10 Caruaru 10 reais por pessoa = 30 minutos de jogo pelas ruas da cidade (os passageiros orientam o destino e as paradas, o tempo é controlado por cronômetro) Contato: (XX) XXXXXXXXXX ou inbox”, nenhum dos participantes relaciona o comentário a uma nova tarefa de trabalho, exceto **EWS70**, que abre um novo foco da conversa: “Vinicius Esse anúncio é sério? A gente vai fazer matéria em economia”.

Isso também acontece nos diálogos produzidos no aplicativo WA. **EWS70** passa a tratar com outros integrantes de uma nova tarefa profissional, no que é imediatamente auxiliada por outro participante (**EWS22**), que lhe envia uma informação que ajuda na construção do novo discurso. “Um menino de caruaru publicou no face dele tambem”, “Liga pra esse cel pra ver se alguem atende👁👁”. Nenhum dos participantes revela estar

preocupado em escrever segundo a norma oficial. Caruaru é escrito começando com C minúsculo, Facebook virou “face”, celular virou “cel” e um novo emoji (👁️), que significa “tou de olho”, conclui a conversa. E percebendo que o tema, colocado como uma brincadeira, tornou-se uma pauta jornalística, o participante **EWS18** retoma a conversa com uma nova informação com o objetivo de ajudar o grupo “Mandei um wa.”, “Esperando resposta”.

Outra característica da atuação em grupos de WA é a atitude colaborativa. No trecho da conversa analisada, **EWS22** oferece sua ajuda ao grupo, “É o menino que conheço mesmo”, “No caso, estudou no meu colégio”, “Não tenho aproximação”. E **EWS22** ainda complementa sua atitude positiva ao enviar um *link* na plataforma Facebook que pode ajudar na investigação⁵³. E esse esforço colaborativo é compartilhado quando **EWS18** constata que a informação tem procedência: “É real, Bianca”, “To falando com ele”.

Como se pode observar, no trecho fragmento **002**, a atitude colaborativa dos integrantes do grupo no WA resultará na publicação de uma notícia no Jornal do Commercio do dia seguinte, como revela **EWS70** “Eita, que massa! Obrigada Vinicius. Amanhã vamos dar em economia”.

Pode-se constatar que o “erro” gramatical, numa mensagem digital ou analógica, pode marcar o participante de um grupo qualquer, podendo até rotular o sujeito, como adverte Caiado e Moraes (2014) quando afirmam que, “se a produção das formas corretas nem sempre é fonte de reconhecimento, a notação errada de palavras, geralmente, é fonte de estigma” (CAIADO e MORAIS, 2014, p. 177). Entretanto, ao menos em relação ao grupo aqui analisado, isso não parece ocorrer.

⁵³ Disponível em:

https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=1096546243761376&id=100002180331828

4.3 - Encadeamentos nas conversas pelo WA

Fragmento 003 – GRUPO GESTOR

O Fragmento 003, denominado na pesquisa de Gestor, reproduz a conversa, no WA, de uma equipe de profissionais ligados ao jornal impresso. O objetivo foi observar como os participantes vão apresentando seus argumentos, os encadeando no enunciado do outro, inserindo marcas locais mais ou menos explícitas, ou às vezes sem marcas, desses pontos de vista. O diálogo, transcrito com a ajuda do aplicativo WA, faz parte de um conjunto de troca de mensagens que trata de uma outra situação (o sequestro de uma menor pelo pai), a partir da qual a equipe de TV faz a produção de uma nova edição tomando uma posição sobre tal evento.

25/07/16, 16:39 – EPW01: <https://www.vakinha.com.br/vaquinha/olivia-segue-na-danca>

25/07/16, 16:39 – EPW01: Há pouco mais de um ano estamos convivendo com Olívia e com a paralisia cerebral. A muito leite, suor, lágrimas e sorrisos estamos levando essa vida de desafios, aventuras e amor que transborda. Conheça um pouquinho mais nossa história e, se puder, contribua pra gente sair do perrengue e poder proporcionar todo apoio que Olívia precisa! 🙌👍

25/07/16, 16:40 - EPW01: Bombou na primeira vez e acho que bombará agora.

25/07/16, 16:46 - EPD02: Com certeza, Adriana. O diario fez muito bem as matérias. Creio que com marcionila. Seria bom a gente botar na nossa pauta e ir atras

25/07/16, 16:46 - EPD02: Tais vendo, EDP99?

25/07/16, 16:46 - EPD02: Uma ótima historia para contar. Muita solidariedade envolvida

25/07/16, 16:59 - EPA04: To vendo

25/07/16, 16:59 - EPA04: Colocando pra amanhã

...

25/07/16, 08:34 – **EPC08**: Bom dia todos! Diogo pauta pronta com destaque p a cobertura da chegada de Gleide com Julia. Detona!

25/07/16, 09:37 – **EPW01**: Bom dia, povo. Fazer um vivo na chegada da menina seria muito bom. Mas a minha (ousada, eu sei) sugestão é que alguém de redes sociais fosse só pra isso, já que repórter e fotógrafo estarão com (diversas) outras funções, num ambiente certamente bem tumultuado. Alguma chance? Impossível? Ou é gente demais numa pauta?

25/07/16, 09:40 – **EPA04**: Oi EDP97. Isso já está esquematizado

25/07/16, 09:40 – **EPA04**: Serão dois repórteres: um só pra vivo e redes sociais

25/07/16, 09:41 – **EPA04**: Guilherme com redes sociais e EPA99 pro restante

Práticas conversacionais no aplicativo WA revelam-se, numa forma escrita (ainda que possam ser constituídas de recursos sonoros, gráficos e imagéticos), diálogos iniciados a partir de um determinado interesse, mas que, pela continuidade, transformam-se em narrativas sobre os mais diversos temas e expressão de pontos de vista. Nos grupos que a plataforma permite formar, e dos quais podem fazer parte até 256 integrantes, essa prática transforma-se em sucessivos encontros que explicitam os mais diversos posicionamentos de seus integrantes.

A análise dessa conversação permite abordagens sobre a construção desses diálogos e sua constituição, especialmente em relação a como os participantes interagem para a colocação de seus pontos de vista. Esta pesquisa se propõe a estudar diálogos reais na plataforma WA, portanto, observar situações dialógicas verdadeiras com o objetivo de se aproximar da pragmática e da linguística aplicada.

Bakhtin (2006) afirma que o diálogo “é a unidade real da língua que é realizada na fala (Sprache als Rede). Não é a enunciação monológica individual e isolada, mas a interação de, pelo menos, duas enunciações” (BAKHTIN, 2006 p.149).

Na obra o autor dedica especial atenção à questão do discurso citado, ou o discurso de outrem, que define como o “discurso no discurso, a enunciação na enunciação” ou, como ressalta, “um discurso sobre o discurso, uma enunciação sobre a enunciação”. Funciona como ferramenta de validação de discurso, às vezes com maior intensidade que nas conversas face-a-face. No WA o discurso de outrem é usado, na prática, para sustentação na defesa do discurso do autor.

Essa é uma das características das práticas conversacionais desenvolvidas com a ajuda do WA, a troca de turnos dentro de outras trocas de turnos. No fragmento, ela é desenvolvida por três participantes do grupo num exercício de intertextualidade

continuada sem prejuízo do tema central. Entretanto, quando **EPW01** apresenta o tema de uma possível reportagem, **EPD02**, ao aprovar, e até tentar identificar a origem do tema que **EPW01** apresenta, emite uma ordem de serviço (Seria bom a gente botar na nossa pauta e ir atras), mas faz, logo a seguir, uma advertência (Tais vendo, EDP99?), à qual **EPA02** responde com duas frases (To vendo; Colocando pra amanhã), encerrando a troca de turnos.

Entretanto, no fragmento analisado está presente o que Bakhtin (2007) nos apresenta como o discurso citado, que “é visto pelo falante como a enunciação de uma outra pessoa, completamente independente na origem” (BAKHTIN, 2007, p.147). Nesta conversação, **EPW01** apresenta uma situação (o caso de Olívia, que tem a paralisia cerebral), na qual toda troca de turnos passa a ser feita trazendo outros discursos que claramente fazem parte do conhecimento partilhado dos integrantes. Para reforçar seu discurso, **EPW01** utiliza-se de um dos recursos de hipertexto permitidos no aplicativo WA (possibilidade de inserir um *link* para uma página na internet), de forma a justificar sua proposta, colocando, desta maneira, a oferta ao grupo de partilhar um conhecimento sobre o caso. E ela obtém sucesso com isso, pois **EPD02** (O diario fez muito bem as matérias) utiliza esse (já acessível) conhecimento partilhado do caso para validar seu discurso e, a partir dele, emanar suas ordens.

Cunha (2008) afirma que diálogos tensos entre “sujeitos que se encontram no espaço discursivo, com seus pontos de vista e seus graus de distância e adesão aos discursos mencionados mais ou menos literalmente”, fazem parte da “manifestação da alteridade, da interação entre discursos e/ou sujeitos” (CUNHA, 2008, p.141) de que tratam Bakhtin (2007). Isso parece estar expresso de forma prática quando **EPA04** coloca seu ponto de vista e se compromete a seguir a determinação de **EPD02**. O seu ponto de vista pode ser, inclusive, o de concordar com **EPD02**, mas a repreensão (Tais vendo, Diogo?) o faz concordar e se comprometer a cumprir a ordem emanada de **EPD02**. Assim, verifica-se, neste caso, o fenômeno previsto pelos autores russos quando dizem que, às vezes, colocamos nossos pontos de vista “numa situação real de diálogo, quando respondemos a um interlocutor” e que “habitualmente não retomamos no nosso discurso as próprias palavras que ele pronunciou” (BAKHTIN, 2007, p.150).

Voltando ao debate central que o fragmento **003** nos apresenta, podemos observar que **EPC08**, gestor de uma das equipes de produção do SJCC e integrante do grupo de **Editores** conforme identificado nesta pesquisa, faz uma convocação dentro do grupo de WA para a cobertura (objeto de nossa análise) para o dia seguinte:

24/07/16, 13:29 - **EPC08**: ATT PESSOAL...As delegadas Gleide Ângelo, Fabiana Ferreira e equipe só chegam amanhã a tarde trazendo a bb que esta bem e com o pai preso. Mais detalhes e horário fechados avisaremos amanhã ao ser confirmada a saída da equipe de Macapá - onde não há voo direto para Recife-.

Como veremos a seguir, essa convocação guiará todo a série de troca de turnos e posicionamento dos diversos participantes do grupo, que só terminará dois dias depois. Uma segunda convocação é feita por **EPC08** no dia seguinte, quando integrantes do grupo, (**EPW01**) e (**EPA04**), repassam, pela manhã, as providências a serem tomadas pela equipe, o que inicia a série de discursos no grupo de WA:

25/07/16, 08:34 – **EPC08**: Bom dia todos! Diogo pauta pronta com destaque p a cobertura da chegada de Gleide com Julia. Detona!

25/07/16, 09:37 – **EPW01**: Bom dia, povo. Fazer um vivo na chegada da menina seria muito bom. Mas a minha (ousada, eu sei) sugestão é que alguém de redes sociais fosse só pra isso, já que repórter e fotógrafo estarão com (diversas) outras funções, num ambiente certamente bem tumultuado. Alguma chance? Impossível? Ou é gente demais numa pauta?

25/07/16, 09:40 – **EPA04**: Oi Adri. Isso já está esquematizado

25/07/16, 09:40 – **EPA04**: Serão dois repórteres: um só pra vivo e redes sociais

25/07/16, 09:41 – **EPA04**: Guilherme com redes sociais e EPA99 pro restante

No caso do fragmento **003**, ele é o veículo de conversação de toda uma equipe de jornalistas que combinam conhecimento partilhado do fato, mas, nos diálogos, vão tomando posicionamentos, colocando pontos de vista, fazendo acréscimos ou dando continuidade com deslocamentos temáticos, rupturas e até encadeamentos metadiscursivos. No fragmento analisado (realizado em menos de cinco minutos), a troca de turnos revela o potencial do gênero textual aqui utilizado.

25/07/16, 09:45 – **EPW01**: Arrasou, Diogo! 😊

25/07/16, 10:12 – **EPA04**: 😊

25/07/16, 10:14 – **EPD02**: Diogo, é bom coordenar com os outros veiculos pra nao abrir quatro ao vivo simultâneos

Observemos que, enquanto **EPW01** comemora o desempenho de **EPA04** pela coordenação de ações acrescentando um emoji (👍), ao que ele (**EPA04**) responde com o mesmo emoji (👍), **EPD02** entra na conversação com uma nova recomendação: “Diogo, é bom coordenar com os outros veiculos pra nao abrir quatro ao vivo simultâneos”.

A utilização de um emoji (👍) por parte de **EPA04** numa plataforma como o WA nos remete de forma direta ao que Bakhtin no ensina quando diz que “no discurso cotidiano de qualquer pessoa que vive em sociedade (em média) pelo menos a metade de todas as palavras são de outrem” (BAKHTIN, 1997, p.140). Aqui **EPA04** apenas se socorre de parte do discurso de **EPW01** para acentuar o seu discurso, na verdade um agradecimento feito com um elemento discurso de **EPW01**, o emoji.

Fenômenos de encadeamentos entre os enunciados são características não apenas do WA, mas também de outros aplicativos, como Facebook, Twitter, Instagram e Snapchat, que podem se manifestar seja com a acentuação do texto de um discurso citado, seja usando frações dele. No caso, um emoji (👍) de aplauso por parte de **EPW01** foi recolocado com um novo sentido, o de agradecimento.

Entretanto, como adverte Cunha (2008), relações dialógicas entre os enunciados são relações tensas, pois enunciar é tomar posição frente a outras posições, “é responder, pôr-se em relação com os enunciados e vozes sociais estrangeiras” (CUNHA, 2008, p. 136) e nos parece que é isso que faz **EPD02** quando interfere lembrando **EPA04** da necessidade de coordenação de ações da equipe.

Rafaelle (2011) afirma que utilizações do discurso de outrem na construção de novos discursos “asseveram que a construção do sentido se dá pela multiplicidade, pelo dialogismo e pela polifonia, elementos constitutivos do discurso citado” (RAFAELLE, 2011, p. 6). E essa multiplicidade se apresenta neste evento, na avaliação da cobertura, quando da edição impressa do jornal no dia seguinte. A tensão da preparação do dia anterior à cobertura é substituída por um momento de comemoração da equipe. Vejamos como isso acontece noutra trecho do fragmento **003**:

26/07/16, 08:37 - **EPC08**: Bom dia! Diogo pauta pronta! E demos um banho na cobertura do DP do caso Julia na web e no impresso. Parabéns a todos os envolvidos!

26/07/16, 08:37 - **EPA04**: 🙌🙌🙌

26/07/16, 08:37 – **DPT09** : Total!!!!👍👏👏

26/07/16, 09:06 – **EPD02**: Na minha modesta opinião, desde a semana passada estamos matando a pau

26/07/16, 09:15 – **EPF05**: Se acharem pertinente manter o assunto vivo, sugiro procurar com DHPP quantas crianças estão em situação semelhante. Ontem demos a história de Carlinhos no Online, levado pelo pai há sete meses. E todo mundo saiu compartilhando ou pediu pra Gleide Entrar no caso. Ou pode falar sobre alienação parental e suas implicações. Bom dia e Deusliabençô!

Podemos observar que, nesta troca de turnos de um dos cinco participantes do grupo analisado na pesquisa, há uma sequência de discursos que revelam acréscimos ao que outro participante do turno disse (👏👏👏); posicionamentos ("Total!!!!👍👏👏"), continuidade com deslocamentos temáticos, rupturas e mudanças de temáticas, encadeamentos metadiscursivos (Na minha modesta opinião, desde a semana passada estamos matando a pau). Aqui podem-se observar os posicionamentos e os pontos de vista de cada um dos participantes da conversação em relação ao outro e sobre o tema em discussão.

Entretanto, o conjunto de troca de turnos também nos mostra mais uma característica do WA quando nas conversas de um grupo, qual seja, a conversação sempre prossegue. Partilhando o conhecimento do grupo, **EPF06** propõe que a cobertura prossiga agora com um outro caso, “a história de Carlinhos no Online, levado pelo pai há sete meses. E todo mundo saiu compartilhando ou pediu pra Gleide Entrar no caso”, o que resulta numa nova conversação. Vejamos esse trecho do fragmento 003:

26/07/16, 09:21 – **EPF06**: Mãe espera que sumiço do seu filho tenha o mesmo desfecho do caso Júlia -

http://jconline.ne10.uol.com.br/canal/cidades/policia/noticia/2016/07/25/mae-espera-que-sumico-do-seu-filho-tenha-o-mesmo-desfecho-do-caso-julia-246032.php?utm_medium=social&utm_source=WA&utm_campaign=social

26/07/16, 09:22 - **EPF06**: Quando disse DHPP leia DPCA

26/07/16, 09:23 - **EPF06**: Coincidências infelizes. O nome da mãe de Carlinhos tb é Cláudia

26/07/16, 09:27 - **EPC08**: Gleide só pode entrar no caso se o menino for de Olinda ou vier ordens superiores das mesmas pessoas que a tiraram da DHPP e a exilou na Marim dos Caetés.

26/07/16, 09:30 – **EPD05**: Exatamentr

26/07/16, 09:31 - **EPD05**: A circunscrição de gleide é olinda, dos bultrins à Ponte do Janga

26/07/16, 09:32 - **EPD05**: Gleide ja esta na tv jornal

26/07/16, 09:33 - **EPF06**: ??????? N entendi a discussão sobre. Quem tá pedindo é o povo. Não só esse caso mas todos do mundo de Pernambuco. Sabemos q não pode entrar. Tô com DPCA não DHPP. Aliás, ela devia era falar da morte de Morato, q já estourou o tempo q ela prometeu finalizar o inquérito

26/07/16, 09:35 - **EPA04**: Perguntei a ela. Disse que foi um caso isolado, que não trata disso

26/07/16, 09:35 - **EPA04**: Caso dela é homicídio

26/07/16, 09:35 - **EPF06**: Vai enrolar mais umas duas semanas depois q esse caso sair do foco

Para defender seu ponto de vista, **EPF06** retoma a conversa oferecendo novas informações ao grupo com o discurso de outrem (um *link* com uma reportagem sobre o tema proposto) para, a seguir, fazer uma correção de informação e acrescentar novos detalhes, de modo a consolidar a defesa de seu ponto de vista. Entretanto, como em conversas face a face, o tema pode ressurgir a partir de novos conflitos, como previsto por Bakhtin quando fala de “enunciação sobre a enunciação”.

Isso acontece quando três participantes do grupo contestam parte das afirmações de **EPF06**. E quando **EPC07**, **EPD05** e **EPA04** trazem novos pontos de vista, acrescentam novas informações, abrindo um conflito que, rapidamente, supera os diálogos anteriores de comemoração. **EPA04**, inclusive, traz para o debate um discurso de outrem, “Perguntei a ela. Disse que foi um caso isolado, que não trata disso; Caso dela é homicídio”. Finalmente, **EPF06** desiste fechando seu encadeamento com um comentário que expõe seu ponto de vista vencido: “Vai enrolar mais umas duas semanas depois q esse caso sair do foco”.

O fragmento **003** nos permite constatar, numa conversação que se utilizou de vários elementos interdiscursivos e que ainda é suportada por elementos textuais e imagéticos, a utilização do discurso de outrem para a construção de novos discursos. Rafaelle (2011) nos ajuda a entender melhor esse fenômeno afirmando que:

Dessa forma, todo discurso concreto presente nos diferentes contextos sociais nunca é completamente novo, pois contém resquícios de outros discursos, ou seja, discursos de outrem, reorganizados de forma dialógica nas falas dos sujeitos, podendo aparecer de maneira mais explícita, marcados pelos recursos linguísticos presentes no discurso, como no discurso direto, ou de maneira implícita, como ocorre no discurso indireto e indireto livre (RAFAELLE, 2011, p. 6).

A troca de turnos é característica básica das práticas conversacionais no WA e nos permite observar esses encadeamentos e, assim, analisar a conversação como um todo. Esse conjunto de turnos é importante porque nos dá uma orientação do sentido que o turno toma em relação ao anterior e ao conteúdo. O fragmento analisado mostra não apenas a série de providências, reações e cumprimento de tarefas, mas uma troca completa de pontos de vista dos participantes do referido grupo.

Esse encontro de interações no WA permite-nos observar, graças ao aparato tecnológico embarcado no aplicativo, toda a intensidade da conversação que transcorre nas sucessivas trocas de turnos. Ele nos mostra como é possível a inclusão de vários elementos textuais e imagéticos naquilo que chamamos nesta pesquisa de uma *highway* conversacional de múltiplas possibilidades de inserção de discursos citados e de outrem.

4.4 - Máximas conversacionais no WA

Fragmento 004 – GRUPO SONORO

No fragmento 004, está relatado um conjunto de diálogos abordando um evento que exigiu cobertura dos fatos por mais de 60 horas por uma equipe de rádio. Esse, grupo denominado na pesquisa como Sonoro, é formado por profissionais que comandam equipe de jornalistas e que utilizam a plataforma como ferramenta de comunicação entre os participantes do grupo. O objetivo foi constatar a presença das máximas de Grice na abordagem do evento (uma rebelião com vítimas dentro de uma penitenciária num final de semana). O fato exigiu esforço da equipe, convocada às pressas a partir de um enunciado de apenas 34 palavras feito em três mensagens no WA.

23/07/16, 18:59 – RTP06: Amigos de caruaru tem tumulto na penitenciária daí? No plácido de Souza ?

23/07/16, 18:59 - **RTP06**: A folha de Pernambuco está dando
 23/07/16, 18:59 - **RTP06**: Tem alguém da TV de vcs por lá que pudesse passar algo pra radio ?

...

23/07/16, 20:01 - RTP03: Acabei de falar com ela
 23/07/16, 20:01 - RTP06: Pronto dá o tel dele
 23/07/16, 20:01 - RTP06: Pra ela
 23/07/16, 20:01 - RTP03: Com certeza deve ter alguém da TV por lá
 23/07/16, 20:01 - RTP03: Vou falar com RTP99 e já passo algo aqui no grupo
 23/07/16, 20:01 - RTP06: Olha tem um face aí dando 5 mortes ? Mas a Globo disse que foi só um tumulto
 23/07/16, 20:04 - RTP03: RTP98 a Pm não confirma nada ainda
 23/07/16, 20:04 - RTP03: Emos uma equipe da TV lá tb. A repórter é RTP97
 23/07/16, 20:08 - RTP03: Consegui falar com RTP96
 23/07/16, 20:08 - RTP03: Ele já entrou com Flashe p rádio de lá
 23/07/16, 20:09 - RTP06: Radio de caruaru ?
 23/07/16, 20:09 - RTP06: Cortaram o jogo? Não era melhor ter feito pra cá e a gente rodar daqui não ?
 23/07/16, 20:09 - RTP03: Ele disse que a informação é de pelo menos 3 mortes. Fontes dele da pm e Samu passaram essa informação

...

23/07/16, 20:36 - RTG01:To vendo quem ta no plantão pra atualizar, inclusive pro domingo .
 23/07/16, 20:37 - RTP03: O que precisar pode contae
 23/07/16, 20:37 - RTP03: Contae
 23/07/16, 20:37 - RTP03: Contar
 23/07/16, 20:37 - RTP03: O negócio é sério
 23/07/16, 20:37 - RTP06: Então tem mortes ?
 23/07/16, 20:37 - RTP03: A casa momento saem com uma história, mas precisamos de dados oficiais
 23/07/16, 20:37 - RTP06: Ah tá
 23/07/16, 20:37 - RTP06: Tem boatos por enquanto né ?
 23/07/16, 20:37 - RTP03: Já me ligaram dizendo que era 15
 23/07/16, 20:38 - RTP06: Pq o Caruaru no face tinha dado 5 mortes
 23/07/16, 20:38 - RTP03: Eram
 23/07/16, 20:38 - RTP06: Entendi
 23/07/16, 20:38 - RTP03: Estamos em alerta, com equipe lá e segurei o operador p depois do jogo caso seja necessário ficarmos atualizando com informações
 23/07/16, 20:39 - RTP03: Todas serão colocadas no ftp Caruaru
 23/07/16, 20:53 - RTP06: Entendi pra não esticar sua corda aí de operador
 23/07/16, 20:53 - RTP06: Por favor passe o telefone pra repórter se puder do nosso master
 23/07/16, 20:53 - RTP06: Pq aí em rede o flash sai daqui pra todo canto
 23/07/16, 20:53 - RTP06: XXXX.XXXX
 23/07/16, 20:53 - RTP06: Pode ligar a cobrar
 23/07/16, 20:53 - RTP03: Certo
 23/07/16, 20:53 - RTP03: Obrigada
 23/07/16, 20:54 - RTP06: Aí não tem problema de segurar o operador pra esperar gravar e depois passar pelo fato
 23/07/16, 21:10 - RTG01: A radio tem repórter amanhã cedo??

Grice (1995) escreveu um conjunto de normas relacionadas a implicaturas que se tornou referência para autores da Linguística. A contribuição de Grice tornou-se

relevante porque, como descreve Levinson (2007), em *Pragmática*, seus estudos podem ser aplicados a discursos reais capturados de situações cotidianas que produzem conhecimentos bem mais firmes que os textos e enunciados formulados por pesquisadores da Linguística quando tratam de problemas da linguagem a partir de eventos linguísticos imaginados. Grice chamou o fenômeno de **máximas conversacionais**.

A sugestão dele é que existe um conjunto de suposições muito mais amplas que guiam a conduta da conversação. Elas surgem, ao que parece, de considerações racionais básicas e podem ser formuladas como diretrizes para o uso eficiente e capaz da língua na conversação para fins cooperativos adicionais. Esse argumento reforça o que acontece nos diálogos mais extensos escritos nos grupos de WA, inclusive, com maior rigidez no respeito às regras identificadas pelo autor.

Levinson (2007) esclarece que a proposta de Grice não é a de que nunca nos afastamos dessas máximas num nível superficial, mas que, sempre que possível, as pessoas interpretarão o que dizemos como estando em conformidade com as máximas em, pelo menos, algum nível.

Ao investigarmos conversas no aplicativo WA desenvolvidas neste grupo e que tratam de rotinas de trabalho de jornalistas, por exemplo, é possível captar a presença dessas máximas.

23/07/16, 18:59 – **RTP06**: Amigos de caruaru tem tumulto na penitenciária daí? No plácido de Souza ?

23/07/16, 18:59 - **RTP06**: A folha de Pernambuco está dando

23/07/16, 18:59 - **RTP06**: Tem alguém da TV de vcs por lá que pudesse passar algo pra radio ?

A série de três perguntas é feita de forma colaborativa e escrita com palavras com grafia reduzida, “Tem alguém da TV de vcs por lá que pudesse passar algo pra radio ?”, e apresenta de imediato as quatro máximas – **relevância** (tumulto na penitenciária); **quantidade** (ele utiliza apenas 34 palavras para narrar sua informação); **qualidade** (sua informação também está num outro veículo, o jornal Folha de Pernambuco) e **modo**, quando (de forma curta e objetiva) solicita ajuda de “alguém da TV de vcs por lá que pudesse passar algo pra radio?”

A atitude assumida por **RTP06** apresenta um padrão conforme se pode constatar no recorte de (seis) fragmentos selecionados⁵⁴ no *corpus* dessa pesquisa (o grupo de WA Giro Pelo Interior), que compõem o grupo de textos aqui analisado.

Princípios cooperativos nos grupos de WA analisados nesta pesquisa constituem-se um padrão nas práticas conversacionais dos grupos selecionados. Porém, mesmo em grupos de “sujeitos civilizados”, existem fortes conflitos de discursos, a despeito dos interlocutores estarem cientes de que uma mensagem, na plataforma WA, pode ser arquivada e usada, por exemplo, como prova documental numa ação judicial.

A **máxima da quantidade** de Grice (sua contribuição deve ser tão informativa quanto for exigido para os presentes fins do intercâmbio; não deve ser mais informativa do que é exigido) foi estudada por Levinson (2001) ao tratar do que chamou de pressão pragmática, uma tentativa de ganhar tempo de conversa de maneira clara. Na continuação dos diálogos do fragmento **004**, temos um exemplo de como, em conversas de WA, essa máxima se processa observando-se o que Levinson (2007) identificou:

23/07/16, 20:01 - RTP03: Acabei de falar com ela
 23/07/16, 20:01 - RTP06: Pronto dá o tel dele
 23/07/16, 20:01 - RTP06: Pra ela
 23/07/16, 20:01 - RTP03: Com certeza deve ter alguém da TV por lá
 23/07/16, 20:01 - RTP03: Vou falar com Diego e já passo algo aqui no grupo
 23/07/16, 20:01 - RTP06: Olha tem um face aí dando 5 mortes ? Mas a Globo disse que foi só um tumulto
 23/07/16, 20:04 - RTP03: RTP98 a Pm não confirma nada ainda
 23/07/16, 20:04 - RTP03: Emos uma equipe da TV lá tb. A repórter é RTP97
 23/07/16, 20:08 - RTP03: Consegui falar com RTP96
 23/07/16, 20:08 - RTP03: Ele já entrou com Flashe p rádio de lá
 23/07/16, 20:09 - RTP06: Radio de caruaru ?
 23/07/16, 20:09 - RTP06: Cortaram o jogo? Não era melhor ter feito pra cá e a gente rodar daqui não ?
 23/07/16, 20:09 - RTP03: Ele disse que a informação é de pelo menos 3 mortes. Fontes dele da pm e Samu passaram essa informação

O diálogo revela uma intensa troca de turnos entre os participantes do grupo. **RTP03** responde a **RTP06** que lhe informara que uma repórter (EPA99) já estava trabalhando no caso e dizendo que já falara com ela. Ao que **RTP06** determina que

⁵⁴ O conjunto completo analisado nesta pesquisa identificado como fragmento 004 está transcrito no final de capítulo. Foi usado um conector (...) para identificar o começo e fim dos diálogos do grupo que tratam especificamente do evento relatado de maneira a produzir o contexto em que as mensagens foram trocadas dentro do grupo de WA Giro pelo Interior do SJCC.

RTP03 informe o número para outro repórter (RTP96), que já estaria no local do evento. O **princípio colaborativo** de Grice é demonstrado em duas novas mensagens “Com certeza deve ter alguém da TV por lá” e “Vou falar com Diego e já passo algo aqui no grupo”.

Como previsto em Crystal (2001), nesse fragmento existe uma pressão pragmática nos diálogos em mensagens eletrônicas em tempo real, mas está ali a máxima da qualidade quando **RTP06** e **RTP03** utilizam-se de frases curtas para construir um diálogo o mais rápido possível sobre o evento aqui analisado. O participante **RTP06** faz uso da máxima de qualidade para trazer ao grupo uma nova informação: “Olha tem um face aí dando 5 mortes ? Mas a Globo disse que foi só um tumulto”.

Essa informação revela uma característica do aplicativo WA. A possibilidade de trazer, em tempo real, informações de outras fontes dentro de uma única frase na conversação. Neste caso, **RTP06** se refere a uma postagem numa outra plataforma (Facebook) e a uma emissora de TV (Globo) que pode mudar o rumo do trabalho até então desenvolvido. Ela é suficiente para, mais uma vez, detectarmos a presença da teoria de Grice, que fica clara quando trata da **máxima da qualidade**, “Não diga o que acredita ser falso; não diga coisas para as quais você carece de evidências adequadas”.

O participante **RTP03** diz que “a Pm não confirma nada ainda”; que existe “uma equipe da TV lá tb. A repórter é Gisele”; que já conseguiu “falar com um outro repórter (RTP96)”; que “Ele já entrou com Flashe p rádio de lá” e que “Ele disse que a informação é de pelo menos 3 mortes. Fontes dele da pm e Samu passaram essa informação”. Assim, ele deixa clara sua dúvida sobre a informação postada numa outra plataforma ainda não confirmada pela equipe⁵⁵.

Observa-se no fragmento **004** a contestação de **RTP03** e a aceitação de **RTP06**; temos, portanto, uma outra constatação da aplicação da teoria de Grice, quando um

⁵⁵ A menção questionando a veracidade da informação postada numa rede social (Facebook) trouxe para esta pesquisa um aspecto marginal e que, ao longo do seu desenvolvimento, tornou-se tema de uma controvérsia internacional para os veículos tradicionais de comunicação a partir do ano de 2016 relacionando a busca da veracidade, comprovação e explicitação dos fatos. Publicar fato verdadeiro é uma missão básica das mídias tradicionais - jornal, rádio, revista, TV aberta e fechada, portais de informação, etc. - em qualquer sociedade civilizada. Mas, a realidade do alcance das novas mídias digitais geradoras de conteúdo próprio abriu um debate sobre o que já se chamou de notícias falsas (*fakenews*) que trouxe para a apuração do grupo de WA, aqui analisado, essa preocupação com a autenticidade das informações.

novo participante entra no grupo para pressionar pela veracidade da informação sobre o número de mortes. É quando **RTG01** procura saber como a emissora vai continuar na investigação e cobra providências para isso:

23/07/16, 20:36 - RTG01: To vendo quem ta no plantão pra atualizar, inclusive pro domingo
23/07/16, 21:10 - RTG01: A radio tem repórter amanhã cedo??

Entretanto, mesmo com essas intervenções, **RTP03** e **RTP06** - que estão tratando no grupo do assunto principal - não respondem a **RTG01** diretamente e continuam na troca de mensagens diretas sobre a rebelião na penitenciária. Vejamos o fragmento completo formado por seis trocas de turnos entre os dois:

23/07/16, 20:36 - RTG01:To vendo quem ta no plantão pra atualizar, inclusive pro domingo .
23/07/16, 20:37 - RTP03: O que precisar pode contae
23/07/16, 20:37 - RTP03: Contae
23/07/16, 20:37 - RTP03: Contar
23/07/16, 20:37 - RTP03: O negócio é sério
23/07/16, 20:37 - RTP06: Então tem mortes ?
23/07/16, 20:37 - RTP03: A casa momento saem com uma história, mas precisamos de dados oficiais
23/07/16, 20:37 - RTP06: Ah tá
23/07/16, 20:37 - RTP06: Tem boatos por enquanto né ?
23/07/16, 20:37 - RTP03: Já me ligaram dizendo que era 15
23/07/16, 20:38 - RTP06: Pq o Caruaru no face tinha dado 5 mortes
23/07/16, 20:38 - RTP03: Eram
23/07/16, 20:38 - RTP06: Entendi
23/07/16, 20:38 - RTP03: Estamos em alerta, com equipe lá e segurei o operador p depois do jogo caso seja necessário ficarmos atualizando com informações
23/07/16, 20:39 - RTP03: Todas serão colocadas no ftp Caruaru
23/07/16, 20:53 - RTP06: Entendi pra não esticar sua corda aí de operador
23/07/16, 20:53 - RTP06: Por favor passe o telefone pra repórter se puder do nosso master
23/07/16, 20:53 - RTP06: Pq aí em rede o flash sai daqui pra todo canto
23/07/16, 20:53 - RTP06: 3302-4105
23/07/16, 20:53 - RTP06: Pode ligar a cobrar
23/07/16, 20:53 - RTP03: Certo
23/07/16, 20:53 - RTP03: Obrigada
23/07/16, 20:54 - RTP06: Aí não tem problema de segurar o operador pra esperar gravar e depois passar pelo fato
23/07/16, 21:10 - RTG01: A radio tem repórter amanhã cedo??

Podemos perceber que a troca de turnos como classificada por Sack et al (1979) ocorre apenas entre os dois. **RTP03** revela que o fato está comprovado e exprime preocupação, “O negócio é sério”, ao que **RTP06** concorda com nova pergunta, “Então tem mortes?”, ao que **RTP03** adverte, “A casa momento saem com uma história, mas

precisamos de dados oficiais”. Nesta troca de turnos observa-se que a conversação se dá apenas com trocas de informações e a plataforma serve aqui para uma troca de opiniões sobre informações ainda não confirmadas, até que **RTPO3** encerra o diálogo revelando ter tomado providências para manter atualizada toda a equipe envolvida na cobertura:



23/07/16, 20:37 - **RTPO6**: Tem boatos por enquanto né ?
 23/07/16, 20:37 - **RTPO3**: Já me ligaram dizendo que era 15
 23/07/16, 20:38 - **RTPO6**: Pé o Caruaru no face tinha dado 5 mortes (...)
 23/07/16, 20:38 - **RTPO3**: Estamos em alerta, com equipe lá e segurei o operador p depois do jogo caso seja necessário ficamos atualizando com informações

Nesta pesquisa, podemos observar que esse comportamento está presente no fragmento **004** de conversas do aplicativo WA. Frente à intervenção de **RTG01**, tratando de questões administrativas, como quem estará trabalhando, **RTPO3** e **RTPO6**, envolvidos diretamente na produção de informações, seguem seu diálogo sem responder a **RTG01** e mantêm a concordância comunicativa necessária à produção do noticiário.

Esse fato nos apresenta um traço característico das conversações no WA. Cunha (2009) adverte que “é de responsabilidade do ouvinte interpretar a elocução como deve ser feito, decidindo o grau de comprometimento que deve estabelecer. Para tal, ele deve violar, somente, uma das máximas de Grice” (CUNHA, 2009, p.100). Neste caso, parece evidente que **RTPO3** e **RTPO6** podem ter violado o princípio cooperativo ao não responderem às demandas de **RTG02**, porém os dois priorizaram a máxima da relevância tratando apenas do que naquela troca de turnos era estratégico.

O fragmento **004** que integra esta pesquisa nos permite analisar a presença nas conversas de WA de variações *morfológicas* com impactos fonético-fonológicos típicas da necessidade de se ganhar tempo para a construção dos discursos na sucessão de diálogos característica do aplicativo. Vejamos esse trecho do fragmento:

24/07/16, 10:03 - **RTPO3**: O delegado Luiz Bernardo vai ficar no caso. Contato dele 999250838
 24/07/16, 10:04 - **RTPO3**: Ele informou que só vai se pronunciar quando tiver um balanço geral
 24/07/16, 10:04 - **RTPO3**: Vamos ficar atentos daqui p qualquer coisa informar
 24/07/16, 10:05 - **RTPO2**: ok
 24/07/16, 10:05 - **RTPO2**: vou tentar um flash com ele

24/07/16, 10:05 - **RTP02**: obg, RTP95
 24/07/16, 10:05 - **RTP03**:  
 24/07/16, 10:10 - **RTP03**: Conseguiu RTP94?
 24/07/16, 10:10 - **RTP02**: ele me atendeu
 24/07/16, 10:10 - **RTP02**: pediu pra ligar em 10 min
 24/07/16, 10:10 - **RTP02**: pq vai fazer uma passagem

Xavier (2010) abordou o tema com profundidade. Ele afirma que as variações *morfológicas* com impactos fonético-fonológicos “não tornam as palavras modificadas ilegíveis, nem os atos de fala incompreensíveis; elas podem tornar o processamento cognitivo mais lento, já que o cérebro ficará à procura da inteligibilidade possível a partir das novas formas das palavras, se elas ainda não estiverem bem engrampadas na mente do interlocutor” (XAVIER, 2010, p.22).

O uso de processadores de texto para troca de turnos constitui-se um tema de investigação de pesquisadores na Linguística, especialmente na área de Análise da Conversação. Sacks, Schegloff e Jefferson, (2003 [1974]) e Crystal (2005) abordaram a questão das variações morfológicas com impactos fonético-fonológicos na construção de diálogos.

Esse fenômeno aparece também nas conversas no WA. No fragmento **004**, mesmo que **RTP03** tenha produzido uma mensagem gramaticalmente adequada – “O delegado Luiz Bernardo vai ficar no caso. Contato dele XXXXXXXX⁵⁶. Ele informou que só vai se pronunciar quando tiver um balanço geral. Vamos ficar atentos daqui p (para) qualquer coisa informar” –, sua conversa com **RTP02** não tem qualquer problema de entendimento por ela usar variações morfológicas como “ok”, “obg” “pra” e “pq”, além de abreviaturas como “min” e até uma expressão em inglês “flash” na sua troca de turnos com **RTP03**.

Xavier (2010) adverte que há formas diferentes de produzi-las, conforme mudam os falantes, sua região, sua idade, seu nível de escolaridade e sua classe social, e que tais mudanças morfológicas se apresentam “como recursos retóricos que buscam garantir a espontaneidade da fala, pela velocidade com a qual a mensagem pode ser produzida, e revelar o ethos do locutor” (XAVIER, 2010, p.23). O fragmento **004** nos permite observar isso. Até porque é importante lembrar que esta é uma decupagem

⁵⁶ Na pesquisa, caractere X substitui o telefone informado pelo participante de forma a preservar sua identidade.

eletrônica de rotinas de trabalho de jornalistas, profissionais com formação em nível superior, portanto, com razoável conhecimento da língua portuguesa.

Isso fica claro no comportamento de **RTP03** - como foi mostrado em suas intervenções anteriores no grupo - ao procurar formular discursos segundo a máxima de modo de Grice, sempre de forma organizada, procurando ser breve e ordenado e evitando a obtusidade e a ambiguidade. Mas essa não é a preocupação de **RTP02**, que se revela, como afirma Xavier (2010), com consciência de sua presença numa comunidade retórica digital e sabe que sua mensagem é apenas um pequeno fragmento de um grande conjunto de enunciados não ditos que exige conhecimentos partilhados entre os participantes do grupo de WA.

O último trecho do fragmento **004** nos permite abordar a contextualização de modo a fazer com que os participantes do grupo de WA compreendam e decodifiquem o discurso. Compreender é inferir. Marcuschi (2007) tratou desse tema da perspectiva das teorias da compreensão como decodificação, baseadas na noção de língua como código e, de outro lado, teorias da compreensão como inferência, que tomam como base a noção de língua como atividade. Kazue Saito e Mercedes Crescitelli (2007⁵⁷) também abordaram a questão da perspectiva de Grice. Segundo as autoras, ele identificou a necessidade dos participantes também compartilhem conhecimento de contextos de situação de forma que isso lhes permitam interpretar as implicaturas conversacionais.

O fragmento **004** nos permite identificar com maior precisão elementos das implicaturas de Grice como os das teorias de compreensão trazidas por Marcuschi. Isso se dá quando o grupo de WA – objeto de nossa análise – conclui e analisa a cobertura do evento aqui abordado (uma rebelião com mortes numa penitenciária). Estão presentes, como pode ser observado, os elementos da teoria de Grice e das advertências de Marcuschi em relação às teorias da compreensão:

25/07/16, 10:39 - **RTP02**: Bela, rebelião controlada?

⁵⁷ Uma versão parcial deste trabalho foi apresentada no II Colóquio Luso-Brasileiro de Educação a Distância e *online*, em Lisboa, em novembro de 2007. ANÁLISE DO DISCURSO ELETRÔNICO NO CONTEXTO EDUCACIONAL: GÊNEROS E INTERAÇÃO - Kazue Saito Monteiro de Barros - Universidade Federal de Pernambuco/CNPq - Mercedes Fátima de Canha Crescitelli - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo

25/07/16, 10:40 - **RTPO3**: <Mídia omitida>
 25/07/16, 10:40 - **RTPO3**: <Mídia omitida>
 25/07/16, 10:40 - **RTPO3**: Pelo visto sim
 25/07/16, 10:40 - **RTPO3**: Estou com o Secretário Pedro Eurico na linha
 25/07/16, 10:41 - **RTPO3**: Vou atualizar com RTP96 que está na penitenciária
 25/07/16, 10:41 - **RTPO3**: Segundo o Secretário foi controlada
 25/07/16, 10:42 - **RTPO2**: já temos a fala dele aqui
 25/07/16, 10:42 - **RTPO2**: RTP93 fez a coletiva
 25/07/16, 10:42 - **RTPO2**: precisamos de um flash daí dizendo que está controlado
 25/07/16, 10:42 - **RTPO2**: ok:?
 25/07/16, 10:43 - **RTPO3**: Ok
 25/07/16, 10:43 - **RTPO3**: A melhor pessoa é RTP96
 25/07/16, 10:43 - **RTPO3**: Querem ao vivo não
 25/07/16, 10:43 - **RTPO3**: ?
 25/07/16, 10:43 - **RTPO2**: melhor gravado
 25/07/16, 10:43 - **RTPO3**: Certo
 25/07/16, 10:43 - **RTPO2**: pq ele passou o último flash com 8 min
 25/07/16, 10:43 - **RTPO2**: ficou muito grande
 25/07/16, 10:43 - **RTPO3**: Hum
 25/07/16, 10:43 - **RTPO3**: Tá bom
 25/07/16, 10:43 - **RTPO2**: a gente deixou em 2 min
 25/07/16, 10:43 - **RTPO2**: podemos ligar ja?
 25/07/16, 10:43 - **RTPO2**: pra gravar?
 25/07/16, 10:44 - **RTPO3**: Vou falar com ele
 25/07/16, 10:44 - **RTPO2**: blz
 25/07/16, 10:48 - **RTPO2**: RTP95, as fotos são muito boas
 25/07/16, 10:48 - **RTPO2**: qual o crédito?
 25/07/16, 10:49 - **RTG01**: RTP95, as fotos são excelentes.
 25/07/16, 10:51 - **RTPO3**: Um agente da penitenciária encaminhou p uma repórter da tv
 25/07/16, 10:51 - **RTPO3**: RTP93
 25/07/16, 10:51 - **RTPO3**: Obrigada, rtp92

A primeira constatação possível é a do conhecimento partilhado dos participantes em relação a todo o conjunto de mensagens, assim como do contexto da situação. A pergunta de **RTPO2** “rebelião controlada?” abre uma série de troca de turnos e mensagens que exige dos participantes conhecimento de uma série de informações que, isoladamente, os diálogos parecem insuficientes para explicitar. Também está presente a questão tratada por Marcuschi quando afirma que compreender é decodificar e compreender também é inferir. **RTPO3** indaga a **RTPO2** inferindo que ele poderá afirmar que sim a partir de uma informação que ele já possui e que infere **RTPO2** também possuir.

É importante observar que **RTPO3** concorda com **RTPO2** quando afirma “Pelo visto sim” e informa “Estou com o Secretário Pedro Eurico na linha” e “Segundo o Secretário foi controlada”, mas, entre a escrita dessas duas frases, **RTPO3** informa a

RTP02 que deseja se certificar da afirmação de **RTP02** (e do secretário) ao escrever “Vou atualizar com RTP96 que está na penitenciária”.

No fragmento **004**, toda inferência de **RTP03** a respeito do nível de conhecimento do fato e da disponibilidade de uma autoridade capaz de falar sobre o evento é resumida com uma única frase de **RTP02** “já temos a fala dele aqui”, encerrando esse ponto da conversação. É importante observar que a troca de turnos a seguir prossegue aplicando os modos da Teoria de Implicatura de Grice quando **RTP02** propõe fechar a cobertura com uma solicitação “precisamos de um flash daí dizendo que está controlado”, “ok:?”.

Diálogos curtos, frequentemente com apenas uma palavra, um emoji ou uma abreviatura, além de variações morfológicas, são componentes usados nas práticas conversacionais no WA. Isso, como afirma Xavier (2013) – ao dizer do *princípio cooperativo* das relações comunicativas entre sujeitos civilizados e bem-intencionados previstas por Grice – faz parte da comunicação usando novas tecnologias. Mesmo que revele divergências.

No fragmento **004**, o participante do grupo (Giro pelo interior) **RTP03**, ao aceitar a proposta feita por **RTP02** para um flash encerrando a cobertura, acrescenta sua sugestão “Querem ao vivo não”, recusada por **RTP02**, que determina “melhor gravado”, aceito por **RTP03** “Certo”, que na troca de turnos recebe uma justificativa, “pq ele passou o último flash com 8 min”, “ficou muito grande”.

Goffman (1974) diz que a produção do sentido por meio da utilização de pistas depende da forma como as pessoas leem o evento em que estão inseridas, ou seja, depende do enquadramento, que situa a metagem contida em enunciados. No fragmento, esse sentido é dado por variações morfológicas como “hum” e “tá bom”, que expressam sua opinião. A “pista” de que Goffman fala está na advertência de **RTP02** de que o último flash do repórter que está no local do evento, feito ao vivo, durou oito minutos. Longo para uma reportagem de rádio.

Finalmente, é importante observar que, mais uma vez, a teoria de Grice fica demonstrada em conversas entre grupos de WA que utilizam suas máximas na troca constante de diálogos, ainda que elas se expressem com um simples “ok”; aliás, uma

das abreviaturas mais usadas no encerramento (ainda que temporário) das conversas no WA, como os presentes no fragmento 004 na conversação entre RTP02 e RTP03:

25/07/16, 10:43 - RTP02: podemos ligar já?

25/07/16, 10:43 - RTP02: pra gravar?

25/07/16, 10:44 - RTP03: Vou falar com ele

25/07/16, 10:44 - RTP02: blz

O conjunto de diálogos e suas implicaturas aqui analisados revelam a utilidade das máximas de Grice para a Análise da Conversação. Pois, como adverte Levinson (2007), “as implicaturas não são inferências semânticas, mas, sim, inferências baseadas no conteúdo do que foi dito e algumas suposições específicas a respeito da natureza cooperativa da interação verbal comum” (LEVINSON, 2007, p.129). O que se constitui a essência das trocas de mensagem em grupos de WA.

4.5 - Questões de posicionamento virtual no WA

Fragmento 005 – GRUPO IMAGÉTICO

O Fragmento 005 relata a produção de reportagem por uma equipe de televisão, aqui denominada Imagético, que integra o grupo de WA integrante dos corpora dessa pesquisa. O contexto é o do resgate de uma criança sequestrada pelo pai e levada para fora do estado onde residia com a mãe. A questão do posicionamento se revela como elemento estratégico de maneira a definir o posicionamento da emissora a partir do posicionamento de um de seus integrantes envolvidos com a produção da notícia. O grupo é formado não apenas por gestores, mas por repórteres e produtores da equipe de TV.

26/07/16, 06:50 - RST12: Bom dia RST99, RST98, editoras...

26/07/16, 06:50 - RST12: Sugiro que façamos um jornal quase temático sobre o caso Júlia.

26/07/16, 06:51 - RST03: Bom dia!!

26/07/16, 06:51 - RST12: Juntando o material de ontem com o que podemos fazer hoje, podemos fazer um. Um trabalho

26/07/16, 06:52 - RST03: E mãe não está querendo falar. Vamos tentar.

26/07/16, 06:52 - RST12: Use o que já temos então. Não tem problema repetir

26/07/16, 06:52 - RST12: Do ontem falando comigo na radio a Delegada falou mal do pai

26/07/16, 06:53 - RST12: Podemos fazer um RST03 editado sobre a pena que ele pode pegar e que está em cela separada

26/07/16, 06:54 - RST12: Podemos alguém do sérvio do Tribunal de justiça que trata de guarda de filhos

26/07/16, 06:54 - RST12: Tem um serviço ótimo lá comandado por um mulher

26/07/16, 06:54 - RST12: Pode trazer alguém para o estúdio que eu entrevisto

26/07/16, 06:54 - RST12: Ofereça isso a Claudia ou a quem quiser

26/07/16, 06:55 - RST12: Considerem todas as possibilidades desde que façamos uma boa cobertura

26/07/16, 06:55 - RST12: Esse pai foi privado de ser a filha por sete meses e endoidou a cabeça...

26/07/16, 06:56 - RST12: Isso também não pode acontecer

26/07/16, 06:57 - RST12: <Mídia omitida>

26/07/16, 06:58 - RST12: <Mídia omitida>

26/07/16, 06:59 - RST12: Qualquer dúvida, liga pra mim

26/07/16, 07:01 - RST12: Sem querer ser piegas..Acho que podemos usar a imagem da mãe e filha pra fechar um jornal ,alertando que a justiça deve ser mais cuidadosa com esses litígios.

Uma das possibilidades que o uso intensivo de aplicativos como o WA permite é a construção de contextos das mensagens enviadas. Em grupos de participantes como os observados nesta pesquisa, a produção de sucessivos diálogos pode descrever o entorno da conversação de forma a que o conjunto permita a construção de um teatro de representação virtual suficiente para que o conhecimento partilhado possibilite a compreensão dos elementos em que os discursos estão assentados.

Construir contextos virtuais em aplicativos como o WA evidencia-se como uma necessidade dos participantes do grupo - jornalistas em rotinas de trabalho -, aqui analisados em função da ausência de cenários típicos da conversação face a face. No WA é necessário dar pistas e até elementos gráficos ao interlocutor para que esses contextos virtuais possam ser compartilhados. Esses elementos são importantes porque será no contexto que os participantes poderão ter seu posicionamento.

A questão do posicionamento⁵⁸ virtual foi abordada por Barton e Lee (2015), que entendem que posicionar-se “tornou-se um ato discursivo fundamental na interação online”. Para os autores, esse posicionamento envolve questões bem mais complexas, pois ele não se limita a assinalar opiniões de quem se posiciona, seja pela escolha cuidadosa do vocabulário, seja pelo uso de outros recursos que a tecnologia embarcada nos *smartphones* permite, especialmente quando dentro de grupos de WA. Para os autores, “algumas pessoas também podem querer reforçar o senso único de eu, a fim de se destacar numa comunidade mais ampla de pessoas que se posicionam. Em outras palavras, a postura é também um ato público” (BARTON; LEE, 2015, p.119).

A primeira constatação possível é que, nas suas 17 mensagens, **RST12** apresenta o seu posicionamento sobre o caso e vai construindo o seu discurso sobre vários discursos citados, inclusive quando **RST03** faz sua única intervenção, após um cumprimento de “Bom Dia”, para dizer que a “mãe não está querendo falar. Vamos tentar”. Podemos observar que, no conjunto de suas mensagens compostas por 176 palavras em 14 parágrafos, **RST12** não apenas se posiciona sobre o fato, mas traz para o discurso todo um contexto virtual necessário à sua argumentação.

O primeiro, da edição de telejornal “quase temático”; “Juntando o material de ontem com o que podemos fazer hoje” e determinando que se “Use o que já temos então. Não tem problema repetir”. Neste diálogo **RST12** está fazendo suas determinações, posicionando-se sobre o discurso a ser utilizado e em que contexto. E quando **RST03** lembra que a “mãe não está querendo falar”, **RST12** traz ao contexto a posição do pai da criança e já se posiciona sobre ele, “Esse pai foi privado de ser a filha por sete meses e endoidou a cabeça...”: “Isso também não pode acontecer”.

Como afirmam Barton e Lee (2015), a postura tornou-se um conceito importante no âmbito da linguagem digital, uma vez que “reúne uma vasta gama de pesquisas sobre como os significados de enunciados são expressos e como os falantes (ou escritores) se dirigem ao seu público” (BARTON; LEE, 2015, p.118). Podemos inferir que, na conversa de **RST12** com **RST03** no grupo de WA, embora tenha sido um diálogo

⁵⁸ Observando fragmentos de conversações neste grupo de WA, é possível perceber que é comum que os participantes se coloquem como autores de discursos próprios ainda que, como em Bakhtin, estejam nas suas práticas proferindo o discurso de outros participantes do grupo. Ou “um discurso sobre o discurso, uma enunciação sobre a enunciação”. (BAKHTIN, 2006, p.147).

apenas entre dois participantes, **RST12** está se dirigindo ao seu público – todos os demais integrantes do grupo, uma vez que, pelo nível do seu discurso, detém poder de mando na emissora. E, embora o diálogo aqui tratado seja a reprodução de uma situação de trabalho específica (um grupo de jornalistas em rotina de trabalho), ele reflete o comportamento que ocorre com diversos grupos existentes na plataforma WA e reflete a transformação digital processada nas atividades cotidianas do mundo moderno.

É importante observar que a conversa de **RST12** com **RST03** é o fechamento de um conjunto de mensagens trocadas pelos vários integrantes do grupo, reunidos pela nossa pesquisa no Fragmento **005**. Ele começa três dias antes, com um alerta de um dos participantes composto de quatro pequenas mensagens colocadas no grupo em análise. Vejamos:

23/07/16, 22:59 - **RSV06**: *POLICIA CIVIL DE SANTANA/CIOP/CIOP/SEJUSP/BRPM EM UMA OPERAÇÃO CONJUNTA COMANDA PELOS DELEGADOS RUBENS E UBERLÂNDIO, ACABA DE PRENDER JEANDERSON, PROCURADO PELA POLICIA DE PERNAMBUCO. QUE NO 10/07/2016 FUGIU DE OLINDA COM SUA FILHA. O MESMO HAVIA PERDIDO A GUARDA DA CRIANÇA*

23/07/16, 22:59 - **RSV06**: pessoal, o assessor da pm do maranhão mandou para o nosso estagiário que estava acompanhando o caso

23/07/16, 22:59 - **RSV06**: Prenderam o pai de julia

23/07/16, 22:59 - **RSV06**: 🙌🙌🙌🙌🙌🙌🙌🙌🙌🙌
































23/07/16, 22:59 - **RSV06**: <Mídia omitida>




















23/07/16, 23:07 - **RST10**: Que maravilha

23/07/16, 23:08 - **RST10**: Graças a Deus!! 🙏🙏🙏

Este alerta terá prosseguimento na produção de notícias da emissora de TV no dia seguinte, quando se inicia uma série de eventos que vão justificar a nossa análise quanto às questões de linguagem e letramento, uso de recursos semióticos e virtualidades em espaços de escrita em novas mídias digitais, mais especificamente com o uso do aplicativo WA.

A abordagem do grupo sobre o assunto (o sequestro de uma criança pelo pai) terá prosseguimento no dia seguinte à postagem acima com a colocação, para o grupo, de um novo documento (o texto integral está no quadro anexo à pesquisa) atribuído a um policial que participou das investigações e que relata as dificuldades da operação desenvolvida em vários estados brasileiros.

O documento impacta todo o grupo e leva a posicionamentos de vários integrantes dele. Assim como no texto anterior, os participantes da conversação **RST10** e **RSV06** já se posicionaram comemorando a notícia. Nele, **RSV06** se utiliza de um emoji de palmas () e **RST10** afirma “Que maravilha”, seguido de uma saudação religiosa também acrescida de emoji “Graças a Deus!! ”. No prosseguimento da ação, conforme no segmento abaixo, também está presente o mesmo comportamento de **RST10** e **RSV06**, expressado por **RST03** “” e, a seguir, “Graças a Deus, Júlia ta bem!! ”. Vejamos esse trecho do Fragmento 005:

24/07/16, 15:14 - RST03: Gente, boa tarde!! Recebi esse texto de uma fonte da PCAM. E o relato de um dos policiais q participou do resgate de Júlia. Foram os policiais do Amapá q fizeram o resgate. Vou passar pra vi hj la colocar no CD dela.
 24/07/16, 15:15 - RST03: VT
 24/07/16, 15:16 - RST03: Esse policial de Macapá repassou para a equipe depois do caso resolvido.
 24/07/16, 15:16 - RST03: 
 24/07/16, 15:16 - RST03: Polícia do Maranhão falhou, mas a de Macapá foi competente.
 24/07/16, 15:17 - RST03: Por favor não repassem a informação pq vou pedir pra Marcelo do site sair na frente.
 24/07/16, 15:17 - RST03: Obrigada!
 24/07/16, 15:17 - RST03: RTS97 ou RST96.
 24/07/16, 15:17 - RST03: RST96i
 24/07/16, 15:19 - RST03: Graças a Deus, Júlia ta bem!! 
 24/07/16, 15:21 - RST03: Gleide sai amanhã às 05h05, conexão em Brasília e chega em RecifeWS12h00

Barton e Lee (2015) também abordam a questão da multimodalidade como conceito. Segundo eles, construir sentido por meios multimodais é uma maneira de posicionar a si mesmo e aos outros. E reconhecem que “investigar textos e práticas online proporciona novas possibilidades de metodologia de pesquisa Linguística” porque “novos elos entre as áreas de linguística são possíveis, tais como análise do discurso e linguística de corpus” (BARTON; LEE, 2015, p.33).

Pode-se observar ainda a tomada de posições de todos os participantes em favor do personagem central da história - o resgate da menina Júlia. Importante lembrar que **RST12** também tomaria a mesma atitude quando, três dias depois, determinou a **RST03** a construção de uma reportagem cujo tema central era o acolhimento da menina Júlia.

Barton e Lee (2015) afirmam que atualmente a tecnologia “faz parte das experiências vividas pelas pessoas em todos os contextos”, mas advertem que “as tecnologias por si sós não introduzem automaticamente as mudanças em nossas vidas” e que diferentes pessoas fariam (fazem) “usos diferentes das tecnologias para alcançar seus propósitos em diferentes contextos” (BARTON; LEE, 2015, p.13).

Posicionamentos, como advertem Barton e Lee (2015), são atos comuns na conversação no WA. Em contextos construídos no cotidiano, eles são colocados não apenas para repassar informações adicionais aos demais integrantes do grupo, mas para se colocar diante deles com uma posição que pretende ser marcada.

Espaços de escrita em novas mídias digitais não só oferecem oportunidades para textos multilíngues e autorrepresentação, mas também servem como novos domínios para as pessoas expressarem suas opiniões e atitudes em muitos temas, juntamente com modos tradicionais de comunicação como a conversa face a face e textos escritos (BARTON; LEE, 2015, p.117).

Isso nos parece claro no trecho do Fragmento **005** abaixo, quando **RSV06** se refere ao texto do policial e apresenta ao grupo sua satisfação com a notícia. Mais uma vez, eles se utilizam de emojis e recorrem ao uso de outros argumentos para a construção de seu discurso, que é colocado no grupo como um referente de sustentação de sua opinião.

24/07/16, 15:23 - RSV06: Muito interessante o relato de como foi a operação,
Adri. 👍 🗨️ 😊 😄

24/07/16, 15:23 - RST03: Fiquei emocionada

24/07/16, 15:27 - RSV06: Ter um final feliz p essa história é muito gostoso mesmo. Eu me emocionei ontem qdo chegou a informação. O áudio do policial dizendo q ele tava preso. Tava num bar, dei um berro!

Mas há um fato decisivo na construção dos discursos em plataformas digitais como o WA: o texto ancora a construção do discurso. Ele é quem reforça a citação de outro discurso e quem conecta todo o encadeamento do enunciado. Os elementos imagéticos, sonoros e gráficos, assim como a adição de discursos citados através de colagem ou de *links*, constituem-se complementos de um conjunto maior e que objetiva formar a mensagem. E, nesse conjunto, é o texto que fornece o suporte para se

reproduzir o mais próximo possível à fala, numa conversação face a face. Vejamos nesse trecho do Fragmento **005**:

25/07/16, 07:56 - R4: Ok. Estou na torcida para dar certo. Só estamos nós. Quem sabe ela topa
 25/07/16, 07:57 - RTP03: Essa é a minha expectativa
 25/07/16, 08:06 - RST04: Tribuna chegou
 25/07/16, 08:06 - RST04: 😞😞😞😞
 25/07/16, 08:09 - RTP03: Eu sabia....
 25/07/16, 08:10 - RTP03: Na conexão em Brasília, a radio vai tentar gravar com Gleide por telefone
 25/07/16, 08:12 - RST03: E gente está tentando o sbt de la pra fazer sonora
 25/07/16, 08:12 - RTP03: Ok

O repórter (**RST04**) que está fazendo a matéria da chegada da menina sequestrada e resgatada pela polícia discute com sua produtora a possibilidade de ser o único a cobrir o evento. “Estou na torcida para dar certo. Só estamos nós. Quem sabe ela topa”, informa ele à produtora, que corrobora sua opinião, “Essa é a minha expectativa”. Entretanto, essa possibilidade se esvai quando da chegada da emissora concorrente menos de 10 minutos após a conversação pelo WA dos dois profissionais. No diálogo escrito, podemos observar que, quando **RST04** comunica a informação à produtora (Tribuna chegou), expressa, a seguir, sua tristeza com uma sequência de emojis (😞😞😞😞).

É importante observar que a conversação está, essencialmente, construída sobre o texto. O emoji entrou no discurso como um elemento acessório, embora sirva para uma tomada de posição do autor (**RST04**) perante o seu superior (**RTP03**). Porém, é o texto escrito que complementa o conjunto de informações trocadas quando **RTP03** informa que tentará tornar a produção diferenciada solicitando ajuda de outra emissora da rede: “Na conexão em Brasília, a radio vai tentar gravar com Gleide por telefone”. E essa conversa é complementada por outro integrante (**RST03**), que já anuncia providencias que estão sendo tomadas para incluir mais elementos na reportagem, “Na conexão em Brasília, a rádio vai tentar gravar com Gleide por telefone”, informa ela.

Fonte e Caiado (2014) afirmam que “podemos encontrar na interação via WA diversos gêneros discursivos, que variam quanto ao estilo, ao formato e ao conteúdo” e esclarecem que “Esses gêneros podem permear práticas discursivas formais ou informais”, Fonte e Caiado (2014 p.479).

Práticas discursivas multimodais também foram abordadas por Fonte & Caiado (2014) quando dizem que “o bate-papo no WA é multimodal, pois os recursos disponibilizados no aplicativo possibilitam mesclar diferentes modos semióticos, como som, imagem, vídeo e texto verbal na tela” (FONTE; CAIADO, 2014, p.476).

Isso acontece não apenas nesse trecho do Fragmento 005 aqui analisado. Fonte e Caiado (2015) chamam as práticas multimodais que integram palavras, sons, imagens e movimentos sincronicamente de um exercício “caracterizado por noções de multilinearidade” que exigem dos sujeitos dialógicos “atitudes ativamente responsivas”, conforme propõe a perspectiva dialógica bakhtiniana. Fonte e Caiado (2014 p.479).

Fonte e Caiado (2014) completam esse entendimento quando afirmam que elementos gráficos como emojis passaram a ser usados no texto digital, “elegendo desenhos com a função de expressar ideias específicas ou um estado de humor”, afirmam Fonte e Caiado (2014 p.479).

Produções de rádio, TV, jornal, internet e mídias sociais, objetos de nossa pesquisa, são fontes de captação de elementos básicos de conversação observados a partir do uso do aplicativo WA. Entretanto, essas práticas apenas refletem situações do cotidiano que os grupos, independentemente de classe social, vivenciam. Podemos inferir que o texto, para a construção da mensagem, pode ser acrescido digitalmente de uma variedade de elementos gráficos, sonoros, imagéticos permitidos pelo aplicativo.

Como afirmam Barton e Lee (2015), um *smartphone* conectado à internet tem propriedades de acesso e o suporte de atualização dos softwares embarcados que seriam inimagináveis no final do século 20. Mas, como advertem os autores, o uso que as pessoas podem fazer deles não pode ser inferido apenas pelas suas propriedades. “Em última análise, o que é importante são os usos reais que são feitos dela. É aqui que uma abordagem prática social é importante para identificar o que as pessoas realmente fazem e como dão sentido a seu ambiente” (BARTON; LEE, 2015, p.45).

4.6 - Contexto e retórica digital

Fragmento 006 – GRUPO GESTOR

O Fragmento 006 trata do início da cobertura das Olimpíadas Rio 2016, que faz parte do grupo de WA aqui denominado Gestores, parte do corpus desta pesquisa. Aqui o contexto apresentado pelos participantes se inicia com um pedido de publicação de nova seção do jornal impresso. O objetivo é observar os argumentos de retórica dos participantes para a construção de seus discursos e convencimento dos demais integrantes. O contexto construído é o de uma solicitação de publicação na edição impressa do jornal que pode ser replicada nas demais plataformas digitais

03/08/16, 08:11 - PHP08: Bom dia a todos! Diogo, pauta consolidada

03/08/16, 10:01 - PHP09: Bom dia, PHP99, caso não haja outra orientação, acho prudente começarmos a inverter a abertura no caderno já a partir da edição de amanhã. Oficialmente as olimpíadas abrem na sexta,mas amanhã já tem jogo do Brasil

03/08/16, 10:07 - PHP13: Joia.

...

03/08/16, 11:45 - PHP07: PHP98, está invertida desde hoje. Tudo certo. Segunda à noite eu propus a Frank. Ontem falei com Laurindo e comuniquei na reunião dos editores.

👍👍👍

03/08/16, 11:50 - PHP09: 😊😊

...

05/08/16, 08:49 - PHP04: Atenção, primeira p.ina: amanhã estreia a coluna Casa Saudável no impresso, com suporte de matéria ao lado com ênfase no tabagismo. Recife, pelo menos nisso, dá um bom exemplo. Sugiro a produção de um card antecipado para o face, twitter e instagran chamando para o novo serviço. PHP97 tu vê isso agora pela manhã com cinthya? Card com a apresentacao e mais tarde novo card com dados da pesquisa. Falou?

05/08/16, 08:51 - PHP10 : 👍👏👍

05/08/16, 08:52 - PHP08: E quem quiser conferir a pauta, já está devidamente pronta desde as 8h com atualizações e direcionamentos p a web

05/08/16, 08:52 - PHP12: Ok

05/08/16, 08:53 - PHP12: <Mídia omitida>

05/08/16, 08:53 - PHP12: PHP96 📌

05/08/16, 08:54 - PHP08: PHP96, dá uma chamadinha no teu blog

05/08/16, 08:54 - PHP08: Chamando para o casa saudavel no impresso

05/08/16, 08:56 – PHP14 : Lógico, meu amor. O que você não me pede que não faço com gosto ? Uma ordem ❤️

05/08/16, 09:09 - PHP08: Obg, Mi!

05/08/16, 09:09 - PHP08: Vou pedir p PHP95 falar contigo

05/08/16, 09:21 - PHP10 : Isto...,

...

06/08/16, 18:24 - PHP08: Chefe, boa a repercussão a página! 😊 Recebi muitas mensagens. Muito obrigada por confiar no meu trabalho. Conte sempre comigo.

06/08/16, 18:25 - PHP08: Msg enviada por PHP08. Uma plataforma sempre complementando a outra. Viva!

06/08/16, 19:38 - PHP10: 🙌🙌🙌🙌🙌🙌

Para a construção de contextos em práticas conversacionais, o aplicativo oferece grande variedade de recursos tecnológicos embarcados, o que permite a escolha, além de recursos de inserção de textos de outros autores, seja através de *links*, seja por resignificação de textos de outros participantes. Assim como a adição de elementos gráficos, sonoros e imagéticos para completar a mensagem.

Marcuschi (2005), analisando gêneros textuais emergentes no contexto da tecnologia digital, afirmou que, na internet, a escrita continua essencial, apesar da integração de imagens e som. Mas “o fato incontestado é que a Internet e todos os gêneros a ela ligados são eventos textuais fundamentalmente baseados na escrita” (Marcuschi, 2005, p.19).

Nesta pesquisa pudemos observar que o aplicativo WA funciona como elemento de ligação entre os diversos recursos que o usuário pode escolher. Porém, essa oferta tecnológica só é usada para a construção de diálogos que precisam ser produzidos dentro de contextos que os autores formulam para se afirmarem perante os demais integrantes do grupo ou mesmo um interlocutor isolado. A construção de contextos ganha, portanto, importância decisiva no momento em que cada um dos participantes de um grupo de WA inicia sua troca de turnos.

Xavier (2013), ao tratar da questão do contexto nas novas plataformas, recorreu a Kress (1998) para dizer que este autor viu mais convergência das distintas aplicações das tecnologias (telefone, televisão, rádio, computador) do que propriamente a divergência entre elas. E que, “por causa dessa convergência, a competência do homem moderno em todos os modos de representação e comunicação começa agora a ser pressuposta, mesmo que ela ainda não esteja totalmente disponível e seja completamente dominada pela maioria dos seus usuários” (XAVIER, 2013, p.207).

Karmiloff-Smith (1992) chamou esse fenômeno de Redescoberta Representacional, um processo pelo qual “a informação implícita na mente torna-se

informação explícita **para** a mente, primeiramente dentro de um domínio e, então, algumas vezes, entre domínios” (LORANDI 2011 *apud* KARMILOFF-SMITH 1992, p.4).

Vejam os que acontecem nesse fragmento:

03/08/16, 08:11 - PHP08: Bom dia a todos! PHP90, pauta consolidada
 03/08/16, 10:01 - PHP09: Bom dia, PHP99, caso não haja outra orientação, acho prudente começarmos a inverter a abertura no caderno já a partir da edição de amanhã. Oficialmente as olimpíadas abrem na sexta,mas amanhã já tem jogo do Brasil
 03/08/16, 10:07 - PHP13: Joia.

...

03/08/16, 11:45 - PHP07: PHP98, está invertida desde hoje. Tudo certo. Segunda à noite eu propus a Frank. Ontem falei com Laurindo e comuniquei na reunião dos editores. 👍👍👍
 03/08/16, 11:50 - PHP09: 😊😊




A primeira indicação nesse sentido pode ser percebida no fragmento **006**, é que o participante **PHP09** começa sua intervenção fazendo uma ponderação para construir um contexto, “caso não haja outra orientação”, para, a seguir, fazer sua proposição “começarmos a inverter a abertura no caderno já a partir da edição de amanhã”. A partir de então a apresentação do contexto é concluída, “Oficialmente as olimpíadas abrem na sexta, mas amanhã já tem jogo do Brasil”. Entrando, na conversação, o participante **PHP13** concorda com o participante **PHP09**, expressando esse apoio com a palavra “Joia”. A troca de turnos no grupo de WA dá-se com apenas três participantes, embora essa intervenção possa ter reflexos em todo o grupo, visto que, pelo contexto apresentado, trata-se ali de uma mudança estrutural na apresentação das notícias no jornal, face à realização das Olimpíadas de 2016 realizadas no Brasil.

Nesse fragmento da nossa pesquisa, parece claro que a intervenção do participante **PHP09** acontece dentro de um contexto cujas repercussões já ocorreram, pois a resposta do participante **PHP08**, “PHP98, está invertida desde hoje. Tudo certo. Segunda à noite eu propus a Frank. Ontem falei com Laurindo e comuniquei na reunião dos editores. 👍👍👍”, já responde à questão proposta por **PHP09**, cuja resposta de concordância se dá com dois emojis “😊😊”.

E, como previu Marcuschi, a escrita continuou sendo essencial, apesar da integração de imagens como a troca de dois emojis que transmitem polidez entre os participantes.

No mesmo grupo, a necessidade de construção de contextos para a proposição de discursos está presente em outro trecho do fragmento **006**, apresentando a seguir:

05/08/16, 08:49 - PHP04: Atenção, primeira página: amanhã estreia a coluna Casa Saudável no impresso, com suporte de matéria ao lado com ênfase no tabagismo. Recife, pelo menos nisso, dá um bom exemplo. Sugiro a produção de um card antecipado para o face, twitter e instagran chamando para o novo serviço. PHP97 tu vê isso agora pela manhã com cinthya? Card com a apresentacao e mais tarde novo card com dados da pesquisa. Falou?

05/08/16, 08:51 - PHP10 :   

05/08/16, 08:52 - PHP08: E quem quiser conferir a pauta, já está devidamente pronta desde as 8h com atualizações e direcionamentos p a web


05/08/16, 08:52 - PHP12: Ok

05/08/16, 08:53 - PHP12: <Mídia omitida>

05/08/16, 08:53 - PHP12: PHP96 

05/08/16, 08:54 - PHP08: PHP96, dá uma chamadinha no teu blog

05/08/16, 08:54 - PHP08: Chamando para o casa saudavel no impresso


05/08/16, 08:56 – PHP14 : Lógico, meu amor. O que você não me pede que não faço com gosto ? Uma ordem 

05/08/16, 09:09 - PHP08: Obg, Mi!

05/08/16, 09:09 - PHP08: Vou pedir p cinthya falar contigo

05/08/16, 09:21 - PHP10 : Isto...,

...

06/08/16, 18:24 - PHP08: Chefe, boa a repercussão a p.ina!  Recebi muitas mensagens. Muito obrigada por confiar no meu trabalho. Conte sempre comigo.

06/08/16, 18:25 - PHP08: Msg enviada por cinthya. Uma plataforma sempre complementando a outra. Viva!

06/08/16, 19:38 - PHP10 :     

Para justificar sua proposição, ele chama a atenção para um “novo serviço”. **PHP08** constrói sua argumentação afirmando que “a coluna Casa Saudável no impresso” tem como suporte uma “matéria ao lado com ênfase no tabagismo”, revelando ao grupo que, nesta reportagem, “Recife, pelo menos nisso, dá um bom exemplo”. O contexto construído aqui por **PHP08** é a necessidade de uma chamada na “primeira p.ina”, a “produção de um card antecipado para o face, twitter e instagran chamando para o novo serviço”. E ainda uma outra chamada numa outra plataforma, “PHP96, dá uma chamadinha no teu blog”; “Chamando para o casa saudavel no impresso”.

Como esclarece Xavier (2013), temos aqui o que Kress previu quando afirmou que a convergência das distintas aplicações das tecnologias (telefone, televisão, rádio, computador) supera divergências que (teoricamente) poderiam existir entre elas. A convergência prevista por Kress em 1998 viria a tornar-se uma necessidade estratégica para o modelo de negócios das empresas de comunicação ao redor do planeta.

Voltando ao nosso fragmento **006**, a aplicação de recursos de convergência mostra-se aqui de forma bem firme, ainda que carregada da adição de um discurso de polidez acentuado quando o participante **PHP14** afirma usando uma metáfora, “Lógico, meu amor. O que você não me pede que não faço com gosto ? Uma ordem ♥”, retribuída pelo participante **PHPO8** “Obg, Mi!”; “Vou pedir p cinthya falar contigo”. Acompanhando toda a troca de mensagens, o participante **PHP10** fecha os diálogos com uma mensagem de aprovação das providências informadas com apenas uma palavra “Isto...,”.

Essas conexões estão presentes por toda a formatação de discursos de integrantes de grupos de WA em intensidade, às vezes bem maior do que **PHP14**, quando acrescentou um emoji de coração (♥), ou quando **PHPO8** agradece com duas palavras escritas em língua reduzida que significam obrigado e o nome da integrante do grupo “Obg, Mi! ”.

A conversação iniciada por **PHPO8** sobre o tema proposto é concluída no dia seguinte com uma mensagem apresentada a todo o grupo, “Msg enviada por cinthya. Uma plataforma sempre complementando a outra. Viva!”; a repórter agradece o esforço da equipe: “Chefe, boa a repercussão a p.ina! 😊 Recebi muitas mensagens. Muito obrigada por confiar no meu trabalho. Conte sempre comigo”. Mais uma vez recebendo aprovação de **PHP10**, expressa com um conjunto de emojis: “👏👏👏👏👏👏”.

Santaella e Nört (2014) afirmam que “a relação entre a imagem e seu contexto verbal é íntima e variada. A imagem pode ilustrar um texto verbal ou o texto pode esclarecer a imagem na forma de um comentário” (SANTAELLA; NÖRT, 2014, p.55). A imagem pode fazer parte do contexto de um discurso, mesmo não sendo parte dele na forma textual, desde que o autor remeta a ela numa outra plataforma. Porque, como dizem os autores, “o contexto mais importante da imagem é a linguagem verbal” (*Idem*, p. 55). Esse parece ser o caso deste trecho do fragmento **006**:





05/08/16, 11:55 - PHP13: De quem é a maravilhosa matéria sobre os destinos turísticos mais baratos do mundo?

05/08/16, 11:55 - EA101: yasmin





05/08/16, 12:03 - PHP13: Muito legal e engajadora. Manda botar na galeria que é tudo custo semanal, por favor.

05/08/16, 12:03 - PHP13: Alias, tres dias

05/08/16, 12:07 - EA101: Vou colocar

05/08/16, 17:55 - PHP14 : Matéria do ne10: cerveja artesanal de Pernambuco. Acho que li isso em algum lugar hoje
 05/08/16, 17:58 - PHP10 : Os ao Vivo de hoje estão muito bons. Vi o da cerveja e o com o cononel da PM.    
 05/08/16, 18:05 - PHP13: Tao mesmo.
 05/08/16, 18:05 - PHP13: Tem que embedar no nosso site pra ganhar perenidade
 05/08/16, 18:05 - PHP13: Com titulo bom e introito cativante
 05/08/16, 18:06 - PHP18 : Vou colocar na especial de Romero

O contexto construído por **PHP13** é o de uma publicação na edição impressa do jornal que pode ser replicada nas demais plataformas digitais, “De quem é a maravilhosa matéria sobre os destinos turisticos mais baratos do mundo?”; “Muito legal e engajadora. Manda botar na galeria que é tudo custo semanal, por favor.”; “Alias, tres dias”, no que é prontamente atendida pelo participante **EA101**: “Vou colocar”.

O fragmento **006** contém ainda um outro exemplo de contextos construído a partir da referência a outra mídia. É quando **PHP18** entra na conversação informando que “Matéria do ne10: cerveja artesanal de Pernambuco. Acho que li isso em algum lugar hoje”. Na conversa também entra **PHP10**, que se refere a outra mídia (Facebook), onde, segundo ele, foram mostrados “Os ao Vivo de hoje estão muito bons. Vi o da cerveja e o com o cononel da PM.     ”.

Não estão presentes no trecho das mensagens trocadas pelo grupo no WA qualquer imagem das matérias objeto dos diálogos dos participantes. Entretanto, o contexto construído pelo participante **PHP13** é o que permitiu todas as referências dos demais participantes – naturalmente, pelo conhecimento partilhado que todos possuem em relação aos temas tratados. Até porque, como adverte Andréa Luz (2015), “para ler uma imagem é preciso que se desenvolvam certas habilidades leitoras, certos processos perceptuais distintos da leitura de um texto verbal” (LUZ, 2015, p.37).

Essas “habilidades” estão claramente identificadas por **PHP13** quando orienta a reprodução das reportagens noutra plataforma, “Tem que embedar⁵⁹ no nosso site pra ganhar perenidade”; “Com titulo bom e introito cativante”. E também por **PHP15**, que responde, “Vou colocar na especial de Romero⁶⁰ ”. O verbo “embedar” é um

⁵⁹ Neologismo verbal, em português, derivado do inglês *embed* (incorporar). Significa inserir numa publicação digital um vídeo já postado anteriormente. Disponível em: <http://jconline.ne10.uol.com.br/canal/economia/internacional/noticia/2016/08/05/conheca-os-destinos-turisticos-mais-baratos-do-mundo-247298.php>

⁶⁰ <https://www.facebook.com/jornaldocomercioPE/videos/1434785413204285/>

neologismo relativo ao ato de colocar um código numa plataforma na internet que permite que um vídeo seja assistido em todas as plataformas que suportam sua exibição. Ele não é suportado pelo WA, mas sua colocação num site permite que o usuário possa ter acesso de forma integral.

4.7 - Intertextualidade no WA

Fragmento 007 – GRUPO GESTORES

```
EMBED          RELATIVO          AO          VÍDEO          :<iframe
src="https://www.facebook.com/plugins/video.php?href=https%3A%2F%2Fwww.facebook.com%2Fjorna
ldocommercioPE%2Fvideos%2F1434785413204285%2F&show_text=0&width=560"          width="560"
height="315"          style="border:none;overflow:hidden"          scrolling="no"          frameborder="0"
allowTransparency="true" allowFullScreen="true"></iframe>
```

No fragmento 007 aqui analisado, observou-se a conversação na plataforma WA dos jornalistas do *Jornal do Comercio* em função de uma informação que não foi incluída na reportagem do dia 21 de julho de 2016. Ela foi trazida por um integrante do grupo que cobrou explicações sobre a ausência de informação, constatada no texto impresso publicado e que originou todo o conjunto de mensagens aqui analisadas com uma expressiva quantidade de elementos de intertextualidade entre os participantes. O grupo é formado por profissionais em postos de comando no jornal impresso.

21/07/16, 09:06 - VRS01 : Atenção política
 21/07/16, 09:07 - VRS01 : Na matéria dos 30 dias da operação turbulência há uma frase de Silvio Costa Filho dizendo que a cidade não merece eleger um prefeito investigado pela Polícia Federal
 21/07/16, 09:07 - VRS01 : Tudo bem que a frase está aspeada
 21/07/16, 09:08 - VRS01 : Mas a bem da verdade deveríamos ter dito no texto que pelo menos até agora o prefeito Geraldo Gulio não é investigado pela Polícia Federal
 21/07/16, 09:08 - VRS01 : Isso deveria estar no texto como informação nossa
 21/07/16, 09:08 - VRS01 : E não foi
 21/07/16, 09:08 - VRS01 : Por tanto amanhã vamos publicar uma nota esclarecendo isso
 21/07/16, 09:09 - VRS11: Sugiro acrescentar isso no Online e orgulhar de ele não quer responder a Silvio
 21/07/16, 09:09 - VRS01 : Coloco este nesse grupo porque vamos enfrentar uma campanha onde de uma maneira geral a primeira vítima é a verdade
 21/07/16, 09:09 - VRS11: Neste momento já
 21/07/16, 09:09 - VRS11: Ou se ele vai processar Silvio
 21/07/16, 09:09 - VRS01 : E o nosso papel é não deixar que ela morra sem os devidos cuidados
 21/07/16, 09:10 - VRS11: Quem estiver de política na redação hoje pela manhã já pode entrar em contato com Alexandre Gabriel pra saber se o prefeito estuda alguma medida contra a declaração
 21/07/16, 09:11 - VRS11: E obviamente acrescentar no texto q está publicado no Online, este da matéria, q o prefeito não é alvo de investigação
 21/07/16, 09:11 - VRS01 : Não temos que falar com o prefeito
 21/07/16, 09:11 - VRS01 : Neste momento temos que fazer uma reparação que devíamos ter feito desde ontem
 21/07/16, 09:11 - VRS01 : Isso é informação jornalística
 21/07/16, 09:12 - VRS11: Uma coisa não invalida a outra
 21/07/16, 09:12 - EF: Você tá falando do papel amanhã
 21/07/16, 09:12 - VRS11: Eu Tô sugerindo q liguemos já agora pra repercutir com o prefeito
 21/07/16, 09:12 - VRS11: A declaração
 21/07/16, 09:13 - VRS01 : Estando no on-line a correção tem que ser feita agora
 21/07/16, 09:13 - VRS01 : E pra isso não precisa falar com o prefeito

21/07/16, 09:13 - VRS11: É justo o q estou dizendo
 21/07/16, 09:13 – VRS11: Eita, danado
 21/07/16, 09:13 - VRS11: São duas coisas diferentes
 21/07/16, 09:14 - VRS01 : Até porque essa mesma frase já foi repetida em outra edição nossa
 21/07/16, 09:14 - VRS01 : É isso sim me preocupa
 21/07/16, 09:14 – VRS11: Só sugestão de correr atrás pra ver, além de acrescentar essa informação, se ele não quer se defender tb de viva voz
 21/07/16, 09:15 - VRS01 : Minha preocupação não é se ele quer ou não se defender
 21/07/16, 09:15 - VRS11: Entendi sua preocupação
 21/07/16, 09:15 - VRS01 : Insisto, nesse momento, nós precisamos corrigir uma informação
 21/07/16, 09:15 - VRS11: Só estou sugerindo que aproveitemos pra avançar
 21/07/16, 09:15 - VRS11: Se ele quiser reponder, claro
 21/07/16, 09:18 - VRS08: No Online já está corrigido
 21/07/16, 09:20 - DVRS03: Ninguém de política respondeu né?
 21/07/16, 09:22 - VRS01 : Tô aguardando.....
 21/07/16, 10:08 – VRS14: Só vi agora
 21/07/16, 10:08 - VRS14: Vamos fazer a devida justiça ao prefeito
 21/07/16, 10:09 - VRS14: Erramos ao repetir essa frase sem informar que ela não é exatamente verdade
 21/07/16, 10:35 - VRS14: Ao corrigir a informação a gente lembra da Fair Play?

No estudo, eles identificaram um conjunto de padrões que são adotados na conversação, advertindo que existem estruturas óbvias envolvidas e que incluem estruturas históricas como referências às quais “alguns fatos seriam observados apenas depois de outros” e estruturas substantivas nas quais “os pontos diferentes estão relacionados de modo variado uns aos outros” (SACKS, SCHEGLOFF E JEFFERSON, 2003 [1974], p.65).

Esse conjunto de “fatos gerais aparentes”, como classificam, seria observado em qualquer conversa, embora isso não signifique que aconteçam numa ordem preestabelecida e que em todas as conversas esse conjunto de fatos estaria presentes.

No fragmento **007** constata-se, inicialmente, pelo menos três situações previstas nos estudos de Análises da Conversação como em Sacks, Schegloff e Jefferson, (2003 [1974]): A troca de turnos com respeito a regras de polidez; uso de neologismos e redução de palavras e erros de digitação provocados pela rapidez no momento da escrita, identificados por Crystal (2005); e forte presença de intertextualidade, como em Fairclough (2001). Vejamos como isso acontece no fragmento **007** (grupo de WA Editores do JC), que integra o corpus desta pesquisa:

21/07/16, 09:06 - VRS01 : Atenção política
 21/07/16, 09:07 - VRS01 : Na matéria dos 30 dias da operação turbulência há uma frase de Silvio Costa Filho dizendo que a cidade não merece eleger um prefeito investigado pela Polícia Federal
 21/07/16, 09:07 - VRS01 : Tudo bem que a frase está aspeada
 21/07/16, 09:08 - VRS01 : Mas a bem da verdade deveríamos ter dito no texto que pelo menos até agora o prefeito Geraldo Gulio não é investigado pela Polícia Federal
 21/07/16, 09:08 - VRS01 : Isso deveria estar no texto como informação nossa
 21/07/16, 09:08 - VRS01 : E não foi
 21/07/16, 09:08 - VRS01 : Por tanto amanhã vamos publicar uma nota esclarecendo isso

A advertência de um participante abre a conversa com um conjunto de sete frases através do qual relata uma imprecisão do noticiário referente à entrevista de um deputado estadual (Silvio Costa Filho do PRB-PE) acusando o prefeito do Recife (Geraldo Julio do PSB) de ser investigado pelo Polícia Federal numa das operações da Lava Jato⁶¹. A partir da intervenção inicial de **VRS01**, inicia-se um conjunto de discursos no qual um subordinado, **VRS09**, reconhece a imprecisão da informação publicada e passa a sugerir providências para a correção da informação, esclarecendo que, apesar da acusação do parlamentar, o prefeito não é acusado, mas apenas citado. O conjunto de troca de turnos se estende com a entrada de outros integrantes do grupo. O participante **VRS08** se apressa em corrigir a informação na edição online. Outro participante (**VRS03**) e um representante da Editoria de Política (**VRS11**) também entram na conversação após serem cobrados por **VRS03**.

Os discursos em análise revelam uma situação tensa. Mostram ainda que os participantes não se utilizaram de outros elementos gráficos ou imagéticos disponíveis no aplicativo (áudio, vídeo, emoji, etc.), nem recorrem a nenhum dos elementos de hipertexto, disponíveis no serviço através da Internet. Todos constroem seus discursos apenas com textos escritos. Entretanto, os textos retratam claramente um complexo de intertextualidade, manifesta especialmente naquilo que Fairclough (2001) chama de

⁶¹ A operação Lava Jato é a maior investigação de corrupção e lavagem de dinheiro que o Brasil já teve. Estima-se que o volume de recursos desviados dos cofres da Petrobras, maior estatal do país chegue a R\$ 30 bilhões. No primeiro momento da investigação, desenvolvido a partir de março de 2014, perante a Justiça Federal em Curitiba, foram investigadas e processadas quatro organizações criminosas lideradas por doleiros. Os procuradores da República ofereceram 36 acusações criminais contra 179 pessoas pelos crimes de corrupção, organização criminosa, lavagem de ativos, entre outros. Os crimes envolvem pagamento de propina de cerca de R\$ 6,4 bilhões, sendo que R\$ 2,8 bilhões já foram recuperados pelo MPF, que também pediu o ressarcimento de R\$ 14,5 bilhões na Justiça.

intertextualidade sequencial. Isso ocorre quando **VRS11** apresenta (com uma pergunta) a **VRS01** a questão: deve, ao fazer as correções, inserir detalhes de uma nova informação (a investigação da Operação Fair Play⁶²), que até então não fora mencionada pelos participantes?

Nesses diálogos há a referência explícita a uma situação que foi criada anteriormente à publicação da notícia (a operação Lava Jato da qual a operação Fair Play se originou). Esses discursos pressupõem o conhecimento partilhado, de que trata Fairclough (2001), entre todos os integrantes do grupo. Fazem referência a fatos anteriormente ocorridos que motivaram **VRS01** a cobrar a presença, no texto impresso publicado pelo jornal, de um esclarecimento relativo à situação do prefeito.

O fragmento revela elementos previstos por Fairclough (2001) na sua análise sobre como a intertextualidade manifesta mudou a forma de usar a linguagem na internet – como, por exemplo, a ironia. Isso ocorre quando **VRS01**, ao responder uma pergunta de um outro participante (**VRS03**), cobra providências:

21/07/16, 09:20 - VRS03: Ninguém de política respondeu né?

E ele responde apenas:

21/07/16, 09:22 - **VRS01** : Tô aguardando.....

Observemos que ele acentua a frase quando escreve, resumidamente, o verbo estar com apenas duas letras “Tô”. A frase é seguida de dois grupos de reticências, que revelam para todo o grupo seu descontentamento com o fato de que, até aquele momento, nenhum integrante das equipes responsáveis pelo erro se justificou.

O conjunto de diálogos presentes no fragmento **007** de WA revela outra situação de intertextualidade manifesta apresentada Fairclough (2001). É quando **VRS06** tenta avançar na correção do erro da publicação já na edição eletrônica. Ele sugere que integrantes da equipe da Editoria de Política conversem com um assessor do prefeito Geraldo Julio:

⁶² A operação Fair Play faz parte da Operação Lava Jato e apura irregularidades na construção da Arena Pernambuco para a Copa do Mundo de 2014.

21/07/16, 09:10 - **VRS06**: Quem estiver de política na redação hoje pela manhã já pode entrar em contato com Alexandre Gabriel pra saber se o prefeito estuda alguma medida contra a declaração

21/07/16, 09:11 - **VRS06**: E obviamente acrescentar no texto q está publicado no Online, este da matéria, q o prefeito não é alvo de investigação

Neste momento da conversação, **VRS01** interfere de forma ainda mais incisiva:

21/07/16, 09:11 - **VRS01** : Não temos que falar com o prefeito

21/07/16, 09:11 - **VRS01** : Neste momento temos que fazer uma reparação que devíamos ter feito desde ontem

21/07/16, 09:11 - **VRS01** : Isso é informação jornalística

O conjunto de diálogos aqui apresentados mostra que ocorre nas conversas na plataforma WA o que Fairclough (2001) classifica de *interdiscursividade*, cujos limites entre os elementos “estão constantemente abertos para serem redesenhados à medida que as ordens de discurso são desarticuladas e rearticuladas no curso da luta hegemônica” (FAIRCLOUGH, 2001, p.159).

As ordens do discurso emitidas de **VRS01** são seguidas, hierarquicamente, pelos demais integrantes da conversação (sem contestação), que vão acrescentando novas referências a textos anteriores publicados pelo jornal sobre a operação Fair Play, que, aliás, não foi pronunciada pelo deputado Silvio Costa Filho na sua declaração. Entretanto, ela está implícita na afirmação, tanto que foi aceita por todos os participantes da conversa no grupo de WA como ausente, embora não dito explicitamente.

O grupo de WA que divide o conhecimento partilhado sobre ela agora sente-se obrigado a revelá-la e explicitá-la num novo texto a ser produzido com essa informação, caracterizando o diálogo interdiscursivo de que trata Fairclough (2001). “Elas podem envolver formas de intertextualidade manifesta, como a representação de discurso. Por outro lado, elas podem ter um caráter mais difuso” (FAIRCLOUGH, 2001 p.168). E isso fica claro quando **VRS14** encerra o diálogo com uma pergunta, se deve, na correção, referir-se à investigação colocada de forma difusa na acusação do deputado, sem citá-la diretamente.

21/07/16, 10:08 - **VRS14**: Vamos fazer a devida justiça ao prefeito

21/07/16, 10:09 - **VRS14**: Erramos ao repetir essa frase sem informar que ela não é exatamente verdade

21/07/16, 10:35 - **VRS14**: Ao corrigir a informação a gente lembra da Fair Play?

Esta é uma situação a que Fairclough (2001) se refere explicitamente quando adverte, de forma bem objetiva:

O que pode ser interpretado como elementos comuns partilhados por diferentes tipos de texto pode ser manifestado em diferentes níveis e de formas radicalmente diferentes - no vocabulário em um caso, em narrativas ou metáforas em outro, ou na seleção entre opções gramaticais, ou forma como o diálogo é organizado (FAIRCLOUGH, 2001, p.168).

Conversas de WA constituem-se, portanto, num novo campo para o estudo dessas práticas conversacionais no campo da Análise da Conversação. O uso de diálogos reais e precisos como os que são possíveis com a tecnologia embarcada nos *smartphones* sugere um estimulante campo de pesquisa para novos trabalhos nos dois campos da Ciência da Linguagem.

4.8 - Netnografia aplicada à conversação no WA

Fragmento 008 – GRUPO COMUNIDADE

O Fragmento 008 faz parte do grupo de WA constituído de profissionais de comunicação que reúne integrantes das cinco plataformas de produção de conteúdo do SJCC (jornal, rádio, televisão, internet e TV-WEB), com objetivo de cooperação e troca de informações de produção de conteúdo jornalístico independentemente do formato de distribuição do material jornalístico apurado. No período de tempo analisado, observou-se um grande volume (1.741) de troca de mensagens, com destaque para observância das regras de polidez e constante atitude colaborativa por parte dos seus participantes.

29/07/16, 23:05 REJ01: Passando aqui pra dizer que a nossa maravilhosa Adriana Guarda venceu (mais prêmio) com o Documento Suape: apenas o regional CNI

29/07/16, 23:05 REJ01: 🙌🙌🙌🙌🙌🙌🙌

29/07/16, 23:07 REJ01: <Mídia omitida>

29/07/16, 23:07 REJ01: ❤️❤️

29/07/16, 23:07 - DGT01: Uhuuuu

29/07/16, 23:07 - BLW01: Boa boa

29/07/16, 23:08 - BLW01: Merecido

29/07/16, 23:08 - BLW01: http://blogs.ne10.uol.com.br/jamildo/2016/07/29/turbulencia-mpf-diz-que-oas-pagou-aviao-de-eduardo-campos-para-ajudar-clandestinamente-em-custos-de-campanha-presidencial/?mobile_device

29/07/16, 23:10 - AMK01: Aeeeeeee! 🙌🙌🙌🙌🙌🙌🙌🙌🙌🙌

29/07/16, 23:18 - EWN01: Viva! Esse material é maravilhoso.

29/07/16, 23:18 - EWN01: Muito merecido 🙌🙌🙌🙌🙌

29/07/16, 23:19 - DGT01: Boa

29/07/16, 23:20 - ATV03: Viva Adri! ❤️

29/07/16, 23:20 - BLW01: tem outro parente de João Carlos Lyra que recebe dinheiro do esquema e ligações com Brasília

29/07/16, 23:24 - DMG: Adriana tá aqui no grupo? Se tiver, parabéns!!!

29/07/16, 23:26 - RPW01: <Mídia omitida>

29/07/16, 23:28 - EWN01: 🙌🙌🙌🙌🙌🙌🙌🙌🙌🙌🙌🙌🙌🙌🙌🙌🙌

29/07/16, 23:29 - DGT01: 🙌🙌🙌🙌🙌🙌🙌🙌

Trabalhar o WA a partir da Netnografia como em Robert Kozinets (1998) constitui-se num desafio, devido às possibilidades que a metodologia do professor canadense nos oferece. Especialmente quando se tomam, por exemplo, conversações de grupos com um maior número de participantes e interesses específicos, ainda que dentro de um período de tempo prefixado. Grupos de WA tiveram como objetivo de

seus criadores Brian Acton e Jan Koum, em 2009, a realização de práticas conversacionais num aplicativo digital destinado a pessoas com interesses comuns.

O próprio Kozinets (1998), como já vimos, definiu seus estudos como “uma adaptação dos métodos qualitativos utilizados na pesquisa do consumidor, da antropologia cultural e dos estudos culturais com o objetivo de possibilitar uma análise contextualizada do comportamento do consumidor de comunidades virtuais e cibercultura⁶³”, Kozinets (1988, p. 366-371). Grupos de WA são comunidades virtuais naturalmente inseridas na cibercultura e o seu comportamento é, essencialmente, de consumidor de produtos e serviços oferecidos em plataformas digitais. O desafio, portanto, é observar esse comportamento à luz da Análise da Conversação, ainda que correndo riscos teóricos e metodológicos, visto que a própria plataforma, ainda que possua mais de 1,2 bilhão de usuários (120 milhões no Brasil), não tem ao menos uma década de uso.

Fragoso (2013) adverte que pesquisa acadêmica é diferente da pesquisa de mercado, objeto do consagrado trabalho de Kozinets (1988). E essa advertência é mais útil quando ela se fixa nos estudos de Cristine Hine (2013) para afirmar que “o pesquisador deve permitir que esses significados surjam através do engajamento com o contexto cultural e das pessoas que estão inseridas nele” (FRAGOSO, 2013 apud HINE, 2009, p.182). Grupos de WA são dependentes de engajamento como o contexto cultural onde seus participantes estão inseridos⁶⁴. Mais ainda quando se observam

⁶³ Em 15 de setembro de 2017, Brian Acton, cofundador do WhatsApp, anunciou no seu Facebook que ia abandonar a companhia que ajudou a criar para começar um novo projeto, uma organização sem fins lucrativos relacionada com a área da tecnologia. Na publicação feita na rede social, mostrou-se orgulhoso de toda a equipa que trabalha na empresa e de tudo o que fizeram em apenas 8 anos. Ainda assim, clarifica que meditou muito antes de tomar esta decisão e garante que este passo que toma tem como objetivo iniciar um novo capítulo na sua vida.

Disponível em: <https://www.maistecnologia.com/co-fundador-do-whatsapp-abandona-empresa/>. Acesso em 1º out. 2017, 17h45.

⁶⁴ Brian Acton, cofundador do WA, em visita ao Brasil em 2017, para participar da audiência sobre o novo marco regulatório da internet no país, afirma em entrevista à rede de televisão brasileira por assinatura Globonews, que o Brasil é, proporcionalmente, o maior usuário de WA pois a Índia, o primeiro, tem 1,4 bilhão de habitantes enquanto o Brasil 200 milhões. Entretanto, o Brasil é o país com maior engajamento na plataforma devido à intensidade de uso dos recursos disponíveis. Ele também revelou que ainda assim o WA prefere investir em suporte ferramenta universais a despeito dos pedidos de usuários brasileiros para aplicações que reflitam as peculiaridades da cultura do Brasil. Disponível em: <https://globosatplay.globo.com/globonews/v/5924827/>

fragmentos de conversas de comunidades específicas, como os que foram trabalhados nessa pesquisa.

Fragoso (2013), que decidiu manter o termo etnografia (desde que respeitados os aspectos que os diversos autores manifestam com seus neologismos), nos leva a optar pelo mesmo termo, que, aqui, será compreendido como relativo às práticas virtuais como ferramenta de práticas discursivas no ciberespaço.

Vejamos o que acontece no fragmento **008**, que faz parte desta pesquisa do grupo acima identificado. Percebe-se no grupo a presença constante de discurso de atitude colaborativa, grande utilização de emojis de agradecimentos e despedida no encerramento de discursos e reconstituição de discursos com redirecionamento para outras mensagens de modo a reforçar argumentos dos participantes. Para esta análise foram relacionados trechos dessa troca de turnos que compõem o fragmento **008**. Ele pode ser acessado integralmente na página 177 desta pesquisa.

No fragmento, podemos observar que o aplicativo possibilitou uma integração de discursos entre os participantes, independentemente da posição ocupada dentro da companhia. O grupo foi criado com a troca de turnos processando-se com respeito às regras de polidez entre seus participantes, como o observado neste trecho do fragmento:

Podemos observar, no caso do fragmento **008**, que, no meio da comemoração de uma premiação de um integrante da equipe (que não está presente nos grupos de WA analisados na pesquisa), com uma série de manifestações “👏👏👏👏👏👏”, “Uuuuu”, “Viva! Esse material é maravilhoso”, “Viva Adri! ❤️”, “👏👏👏👏👏👏”, etc. a conversação prossegue com outro participante (**BLW01**), sem qualquer conexão com os discursos comemorativos. Ele entra na série de troca de turnos para inserir um *link* de uma reportagem publicada numa outra plataforma da internet na modalidade blog⁶⁵. O participante também insere, no meio dessa troca de

⁶⁵ Disponível em:




http://blogs.ne10.uol.com.br/jamildo/2016/07/29/turbulencia-mpf-diz-que-oas-pagou-aviao-de-eduardo-campos-para-ajudar-clandestinamente-em-custos-de-campanha-presidencial/?mobile_device

turnos, uma informação complementar ao *link* sugerido: “tem outro parente de João Carlos Lyra que recebe dinheiro do esquema e ligações com Brasília”. Enquanto isso, a colocação de discursos comemorativos prossegue pelos demais integrantes.

Trabalhando na área de análises de mercado de produtos, segmento para o qual Kozinets escreveu sua proposta de pesquisa no ciberespaço, Freitas e Leão (2009) afirmam que “neste ambiente, a pessoa se revela por outros artifícios, como por textos escritos, fotos e revelação de gostos e preferências – pistas virtuais” (FREITAS; LEÃO, 2009, p.1), como o que podemos observar nesse trecho do Fragmento 008.

Kozinets (1998) advertiu que os dados de sua pesquisa estavam ancorados, principalmente, em discursos textuais, consistindo em arquivos baixados de postagens de grupos de notícias e trocas de e-mails, mas que no futuro eles poderiam carregar arquivos de imagem (fotografias e obras de arte) e arquivos de som e gravações digitais de reuniões teleconferenciadas. Ele atualizou seus estudos no trabalho Netnografia 2.0 (2007), mas o ecossistema previsto há quase 20 anos está integralmente contido na plataforma WA, constituindo-se uma de suas marcas.

Carregar arquivos digitais exige domínio da tecnologia, capacidade de seleção de discursos e, não raro, rigor na decisão do que se pretende comunicar de modo a evitar constrangimentos. No trecho abaixo do Fragmento 008, podemos observar que não é tarefa simples, ainda que a produção de conteúdo seja uma rotina:

22/07/16, 09:48 - BSB01: Temas para Geraldo Freire:
 — Nomeação de afilhado de Renan sobe no telhado;
 — “Terroristas” brasileiros são levados para Campo Grande;
 — Briga de senador tucano com advogado do PT vai parar na delegacia;
 22/07/16, 09:48 - BSB01: Épa! Melhor trocar de grupo!

Formatação de discursos, adequação de linguagem e inserção de elemento imagéticos tornaram-se uma necessidade no uso intensivo de aplicativos como o WA por jornalistas. Mas estar presente numa comunidade virtual exige, cada vez mais, atenção também com o suporte porque ele tem uma grande oferta de possibilidades. Mas, no século 21, isso se processa ancorado na remessa direta a um *link* cujo acesso permite ao usuário (ou usuários do grupo) passar a compartilhar o conhecimento que o remetente exige para justificar a conversação. Veja esse trecho do fragmento 008:

24/07/16, 21:38 - EWF01: Quem deve ser o porta-bandeira do Brasil na abertura da Olimpíada? Vote! <http://g1.globo.com/fantastico/noticia/2016/07/quem-deve-ser-o-porta-bandeira-do-brasil-na-abertura-da-olimpiada->

vote.html?utm_source=WA&utm_medium=share-bar-desktop&utm_campaign=share-bar
 24/07/16, 21:38 - REJ01: Yane concorre
 24/07/16, 21:39 - EWF01: Yane na disputa pro Scheidt e Serginho pra levar a bandeira do Brasil na abertura da olimpíada
 24/07/16, 21:39 - EWF01: Votacao na valendo

Kozinets (1998) advertiu que, para o estudo de grupos e manifestações puramente ciberculturais, é mais apropriado ter o contexto como uma metodologia em si mesma. Hine (1994) corrobora essas possibilidades quando esclarece que etnografia virtual não é colocada como um novo método para substituir o antigo, mas usar os pressupostos sobre os quais se baseia a etnografia, consideradas as características especiais das novas tecnologias.

Beneficiar-se das vantagens oferecidas pela tecnologia é uma prática tanto das comunidades virtuais como das sociedades modernas em suas rotinas de comunicação. O celular está tão integrado à vida das sociedades modernas que os arquivos contidos na sua memória virtual do aparelho se constituem patrimônio valorizado pelo usuário, que teme sua perda ou danos. No trecho acima, o participante **EWF01** abre uma proposição “Quem deve ser o porta-bandeira do Brasil na abertura da Olimpíada? Vote!”, dentro de sua comunidade virtual (no caso, o presente grupo de WA), convocando os demais participantes para uma atitude virtual cujo resultado terá consequência na vida real⁶⁶. Comportamentos colaborativos, seguidos de proposições colaborativas, parecem ser uma marca da construção de discursos no WA de modo a dar consequência, na vida real, a temas tratados inicialmente no ciberpaço.

Uma outra proposição de Kozinets (1998) é a possibilidade de comunidades virtuais se constituírem palco de embates discursivos. Parece-nos que sim. Especialmente porque a avenida virtual de alto tráfego digital (*highway*), de que falamos nesta pesquisa, está repleta de belvederes para embates entre seus usuários desta “polis” virtual.

Vejamos um exemplo desse comportamento neste trecho do Fragmento **008**:

⁶⁶ A penta-atleta Yane Marques, de fato, foi a condutora da bandeira no Brasil na Rio 2016 recebeu 49% dos votos, e ficou na frente dos campeões olímpicos Serginho (40%), do vôlei, e Robert Scheidt (11%), da vela. Ao todo, foram 961.562 votos computados.

21/07/16, 11:40 - DGJ: Alguém por favor sabe a data exata da votação do impeachment no Senado?

21/07/16, 11:42 - PPJ01: Não tem data certa até onde sei. Deve ser após Olimpíadas

21/07/16, 11:42 - PPJ01: Renan falou entre 25 e 27 de agosto. Vou ver se houve alguma deforma mais concreta, mas acredito que ainda não

21/07/16, 11:43 - DGJ: Valeu!

21/07/16, 11:43 - BSB01: Datas do impeachment

21/07/16, 11:44 - PPJ01: Isso no plenário

21/07/16, 11:47 - PPJ01: Olimpíadas terminam 21/08. Não sai antes disso a votação no plenário. Mas dia 9/8 tem discussão e votação do parecer em plenário

21/07/16, 11:47 - RPJ03: Mas tinha um debate para ser até antes, que não vingou

21/07/16, 11:48 - RPR07: <http://epoca.globo.com/tempo/noticia/2016/07/pf-prende-celula-do-estado-islamico-que-planejava-atentado-na-rio-2016.html>

21/07/16, 11:48 - RPR07: Viram?

21/07/16, 11:52 - BSB01: Calendário do Impeachment

21/07/16, 11:52 - BSB01: <Mídia omitida>

21/07/16, 11:52 - BSB01: O julgamento deve ser entre 20 e 25 de agosto

21/07/16, 11:52 - BSB01: PS: não depende de Renan

21/07/16, 11:52 - BSB01: A data quem define é Ricardo Lewandowski

21/07/16, 11:53 - BSB01: "Depois de ouvidas as partes"

21/07/16, 11:57 - PPJ01: É inclusive Lewandowski que conduz a sessão

Podemos observar que o debate, claramente, não é de confronto. Mas ele traz para a comunidade virtual os assuntos mais importantes para ela naquele momento – as Olimpíadas e o julgamento do impeachment da presidente Dilma Rousseff. O participante **PPJ01** informa uma suposição, “Olimpíadas terminam 21/08. Não sai antes disso a votação no plenário. Mas dia 9/8 tem discussão e votação do parecer em plenário”, “Mas tinha um debate para ser até antes, que não vingou”, ao que o participante **BSB01** esclarece a questão enviando a imagem de uma tabela sobre as datas da sessão de julgamento da presidente da República.

O debate poderia ser encerrado ali, porém ele prossegue quando começa uma nova troca de turnos entre os participantes provocada pelo participante **BSB01**, que informa “O julgamento deve ser entre 20 e 25 de agosto”, “não depende de Renan”, “A data quem define é Ricardo Lewandowski”. Ele finaliza seu discurso com uma última frase que faz questão de escrever entre aspas com o objetivo de carregá-la de ironia “Depois de ouvidas as partes”. Concluindo a conversação, o participante **PPJ01** escreve: “É inclusive Lewandowski que conduz a sessão”.

Kozinets nos diz que pesquisas netnográficas exigem atenção do analista porque o ambiente está “desprovido de pistas cinestésicas da linguagem corporal” (KOZINETS, 1998, p.366-371). Na linguagem cibernética, os autores buscaram formas de suprir essas pistas com recursos de texto, como os autores da literatura clássica também

fizeram com a inserção de aspas e reticências que pretendiam transmitir ao leitor suas intenções de acentuar o discurso. As duas frases finais do fragmento **008** apenas revelam o seu uso no formato digital numa plataforma como o WA.

Uma questão importante ainda foi levantada por Hine (1994): como abordar e trabalhar num estudo em que a tecnologia parece não oferecer problemas para se produzir textos, mas onde a tecnologia também, em grande medida, não “forma um canal de comunicação para os sujeitos humanos da pesquisa?” (HINE, 1994, p.6). O WA constitui-se numa ferramenta de múltiplas possibilidades de estudos para comunidades virtuais que a utilizam de forma intensa, inclusive para debates sobre o uso de processos dentro dela. Grupos como o analisado nesse fragmento podem revelar essa propriedade. Vejamos neste trecho do Fragmento **008**:

25/07/16, 14:41 EWA01: Luiza Freitas conversa agora no espaço digital sobre a experiência vivida no Estadão
 25/07/16, 14:42 - AMD01: <Mídia omitida>
 25/07/16, 14:53 – DMG01: Que legal
 25/07/16, 14:54 - AMD01: <Mídia omitida>
 25/07/16, 14:59 - EWN01: Linda... 🙌👏👏👏👏👏👏👏 começou tão novinha com a gente e ganhou o mundo!
 25/07/16, 15:27 REJ01: Obrigada pela participação, gente
 25/07/16, 15:27 REJ01: Inês, ❤️❤️ de verdade
 25/07/16, 18:04 REJ01: hahahahaha
 Ok, Maria. Podemos sim. Só que vai ter que ser um tantinho mais demorado

O conjunto de mensagens acima nos revela que a tecnologia embarcada no WA permite que ele seja usado como um tipo de agregador de interesses colaborativos e de discussão de temas que, necessariamente, não estão contidos apenas no ciberespaço. O participante **EWA01** informa que uma jornalista e integrante do grupo se propõe a repassar conhecimento para todo o grupo, “Luiza Freitas conversa agora no espaço digital sobre a experiência vivida no Estadão”. Essa informação dispara uma série de outras intervenções que revelam uma forte interação entre os participantes. “Que legal”, interfere o participante **DMG**, “Linda... 🙌👏👏👏👏👏👏👏 começou tão novinha com a gente e ganhou o mundo!”, afirma o participante **EWN01**.

A troca de mensagens segue de forma que a jornalista alvo de demonstrações de admiração (**REJ01**) interfere para agradecer, “Obrigada pela participação, gente”, “Inês, ❤️❤️ de verdade”, até completar sua intervenção oferecendo novas informações. Nesse ponto, o participante **DMG01** interrompe para convocá-la para uma nova

palestra “nada disso, darling... que tal marcar outra apresentação só sobre isso. Pense numa coisa util para todas as redações”, conversa o encerrada com um recurso de grafia estilizada “Hahahahaha”, que expressa uma risada intensa.

Kozinets (1998) nos mostra, citando Laurel (1990), que as comunidades virtuais são novas e vibrantes aldeias de atividades dentro das maiores culturas de capta o (KOZINETS, 1998 *apud* LAUREL, 1999, p.93), e que numa sociedade encharcada de informa es, a Netnografia oferece uma maneira extremamente fácil de coletar dados, mas que   importante estar permanentemente preocupado com a honestidade das respostas.

A vantagem do aplicativo WA   que podemos nos utilizar de elementos imagéticos, sonoros e gráficos assim como a adi o de discursos citados através de colagem ou de *links* com o objetivo de formar, reformar ou reforçar a mensagem. Mas sempre tendo presente o que nos ensina Hine (1994) quando nos diz que “a etnografia virtual implica levar a sério as contas do mundo produzido por temas tecnológicos. Mas, nisso,   importante que não se perca a estranheza desse mundo tecnológico” (HINE, 1994, p.14).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Iniciamos a nossa pesquisa com o objetivo de analisar as práticas comunicativas de grupos de jornalistas no aplicativo WA em suas rotinas de trabalho na produção de conteúdo editorial para jornal, rádio, TV e internet. Observando essa conversação, podemos constatar que ela se processa dentro de uma espécie de avenida virtual (*highway*), no ciberespaço da linguagem e com múltiplas possibilidades de inserção de elementos textuais e imagéticos.

Com a ajuda da tecnologia embarcada nos *smartphones*, essas possibilidades se ampliaram alargando os limites da simples troca de turnos observada nos estudos de Sacks, Schegloff e Jefferson, (2003 [1974]). Essa *highway* comunicacional nos oferece uma completa e complexa oferta de entradas, saídas e pontos de retorno ao eixo central de tráfego semelhante ao que acontece numa via expressa real, quando os seus usuários objetivam chegar a um destino definido.

Podemos constatar que, em tempo real, o usuário do aplicativo WA até usa mais tempo escrevendo suas mensagens do que se optasse por falar nos seus *smartphones*. Porém, eles preferem escrever a, simplesmente, fazer uma ligação normal no telefone. No caso da mensagem enviada pelo WA, isso se reflete na própria forma de se perceber o ato de se comunicar. O usuário tem o poder de definir de que forma ele processa essa comunicação, inclusive usando o recurso de gravar uma mensagem sonora que se transforma num arquivo digital. Mas também foi possível observar que, nas rotinas de trabalho de profissionais como jornalistas, um grande número de pessoas prefere escrever (inclusive usando os outros artefatos que a plataforma permite, como o áudio) a falar diretamente com seu interlocutor.

As observações desses grupos nos mostram que há um fato decisivo na construção dos diálogos em aplicativos como o WA: o texto ancora a construção do enunciado. Ele reforça a citação de outro discurso e conecta todo o encadeamento do enunciado relacionando ou reasentando sentidos. Na pesquisa foi possível identificar que elementos imagéticos, sonoros e gráficos (emojis) – assim como a adição de

discursos citados através de colagem de mensagens anteriormente enviadas ao grupo ou da adição de *links* – constituem-se complementos de um conjunto maior que objetiva formar a mensagem. Ou, como nos fala Bakhtin, “o discurso no discurso, a enunciação na enunciação, mas é, ao mesmo tempo, um discurso sobre o discurso, uma enunciação sobre a enunciação” (BAKHTIN, 2006, p. 150). E, nesse conjunto, é o texto quem fornece o elemento de ligação para se reproduzir, o mais próximo possível, a fala numa conversação face a face.

Estabelecer contextos constitui-se um dos maiores desafios de participantes de grupos de WA para a construção de seus discursos. É verdade que o aplicativo WA nos oferece uma grande variedade de possibilidades, mas a escolha do que usar é sempre uma decisão interior dos autores, quando interagem e constroem suas mensagens em grupos ou a um só destinatário. Até porque, como afirmam Barton e Lee (2015), diferentes pessoas fazem “usos diferentes” das tecnologias para alcançar seus propósitos “em diferentes contextos”.

O que ocorre na plataforma WA é que a construção desse contexto é acrescida de múltiplas possibilidades pela reunião de múltiplas plataformas em tempo real. Esse fato por nós observado exigiu do pesquisador mais atenção quando da comparação dessas práticas à luz da Linguística, pois, como advertiu Marcuschi, “o grande risco que corremos ao definir e identificar esses gêneros [digitais] situa-se na própria natureza da tecnologia que os abriga. Seu vertiginoso avanço pode invalidar com grande rapidez as ideias” (MARCUSCHI, 2004, p. 11).

Observar o uso, por jornalistas em rotinas de trabalho, do aplicativo WA, a partir da Netnografia, como em Kozinets (1998), constituiu-se num novo desafio da pesquisa, devido às possibilidades que a metodologia do professor canadense nos oferece. Especialmente quando se tomam, por exemplo, conversações de grupos com um maior número de participantes e com variados perfis profissionais e posições hierárquicas, ainda que dentro de um período de tempo prefixado, como o adotado na pesquisa.

Beneficiar-se das vantagens oferecidas pela tecnologia é uma prática tanto das comunidades virtuais como das sociedades modernas em suas rotinas de comunicação

—
em especial jornalistas e estagiário de jornalismo. Usado como suporte, o celular está tão integrado à vida das sociedades modernas que os arquivos contidos na memória virtual do aparelho se constituem patrimônio valorizado pelo usuário (na nossa pesquisa, pela empresa que opera os grupos analisados), que teme sua perda ou danos.

No desenrolar da nossa análise, podemos observar ainda que dinâmica de diálogos que ocorre nas práticas comunicativas das interlocuções nos grupos de WA selecionados, mesmo que entre apenas dois participantes, ocorre uma complexa reunião de gêneros textuais, apresentados de várias formas no aplicativo.

Outras plataformas também permitem isso em tempo real, mas nos parece que no WA há um verdadeiro exercício de intertextualidade, de que nos fala Fairclough (2006), pelo fato de que, nas práticas comunicativas dentro do WA, tudo acontece de forma diferente. O fenômeno comunicacional ocorre através de uma linguagem escrita cujo objetivo é transpor a riqueza de expressões características do discurso face a face.

Entendemos a importância do uso diário da conversação mediada pelo WA, objeto de nossa pesquisa. Um tema importante, interessante e ainda inicial, portanto, fértil para novos estudos na área da Linguística.

REFERÊNCIAS

- ARAÚJO, P. A. Etnometodologia: consciência, linguagem e o fenômeno da vida cotidiana. **SINAIS - Revista Eletrônica. Ciências Sociais**. Vitória: CCHN, UFES, Edição n.11, v.1, junho. 2012.
- ARAUJO, R. D. Visual Grammar: bringing to light images of foreign language coursebooks. **SIGNUM: Estud. Ling.** Londrina, n. 14/2, p. 61-84, dez. 2011.
- BAKHTIN, Mikhail. **Marxismo e Filosofia da Linguagem**. 12. ed. São Paulo: HUCITEC, 2006.
- _____. **Estética da criação verbal**. Tradução de Maria Emsantina Galvão G. Pereira; revisão da tradução Marina Appenzellerl. 2. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1997.
- _____. **A Teoria do Romance 1: a estilística**. Tradução, prefácio, notas e glossário de Paulo Bezerra. São Paulo: Editora 34, 2015.
- BARTON, David; LEE, Carmem. **Linguagem online: textos e práticas digitais**. Tradução de Milton Camargo Mota. São Paulo: Parábola Editorial, 2015.
- BARON, N. Language of the Internet. In: FARGHALI, Ali. (Ed) **The Stanford Handbook for Language Engineers**. Stanford: CSLI Publications. p. 59-127, 2002.
- BLOMMAERT, J. ; RAMPTON, B. Language and superdiversity: a position paper. **Urban Languages & Literacy**. Paper 70. April, 2011. Disponível em: https://www.academia.edu/6356809/WP70_Blommaert_and_Rampton_2011_Language_and_superdiversity_A_position_paper?auto=download. Acesso em 30 jul. 2016.
- BONINI, A.; MEURER, J. L.; MOTTA-ROTH, D. (Org.). **Gêneros: teorias, métodos, debates**. São Paulo: Parábola Editorial, 2005. 295p.
- _____. Os Gêneros do jornal: questões de pesquisa e ensino. In: KARWOSKI, Acir et al. (Org.) **Gêneros textuais: reflexões e ensino**. Palmas e União da Vitória: Kaygangue, 2005. p.18– 30.
- _____. Mídia / suporte e hipergênero: os gêneros textuais e suas relações. **RBLA**, Belo Horizonte, v. 11, n. 3, p. 679-704, 2011.
- BRAGA, A. Usos e consumos de meios digitais entre participantes de weblogs: uma proposta metodológica. In: **Anais do XVI Encontro da Compós**, na UTP, em Curitiba, PR, 2007. Disponível em: http://www.compos.org.br/data/biblioteca_162.pdf

CAIADO, R.; MORAIS, A.G. A Transgressão Intencional na Escrita: Mecanismo revelador do conhecimento. In: REGO BARROS, I. et al. (Orgs). **Aquisição, Desvio e Práticas de Linguagem**. Curitiba, PR: CRV, 2014.

CASTELLS, M.; CARDOSO, G. (Orgs.) **A Sociedade em Rede**: do conhecimento à ação política. Conferência promovida pelo Presidente da República em 4 e 5 de março de 2005 - Centro Cultural de Belém. Imprensa Nacional-Casa da Moeda, janeiro de 2006.

Disponível em:

http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/anexos/a_sociedade_em_rede_-_do_conhecimento_a_acao_politica.pdf.

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

_____. *Language and the Internet*. Cambridge, Cambridge University Press, 2006.

_____. O princípio: entrevista com David Crystal. In: Shepherd, Tania G.; Saliés, Tânia G. (Orgs.) **Linguística da Internet**. São Paulo: Contexto, 2013.

CUNHA, D. A. C. Do discurso citado à circulação dos discursos: a reformulação bakhtiniana de uma noção gramatical. **Matraga**, Rio De Janeiro, v.15, n.22, p.129-p.144, jan. /jun. 2008.

_____. Formas de presença do outro na circulação dos discursos / *The forms of the presence of the other in the circulation of discourses*. **Bakhtiniana**. São Paulo, v. 1, n.5, p. 116-132, 1º semestre 2011. 116. Disponível em:
http://www.anpad.org.br/~anpad/eventos.php?cod_evento=1&cod_evento_edicao=9&cod_edicao_subsecao=30&cod_edicao_trabalho=743.

EDWARDS, Douglas. **Estou com sorte**: as confissões do funcionário número 59 do Google. Tradução de Maria Ângela Amorim Pascoal. Ribeirão Preto: SP: Novo Conceito Editora, 2012.

FAIRCLOUGH, Norman. *Discurso e mudança Social*. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2016.

FONTE, R.; CAIADO, R. Práticas Discursivas Multimodais no WhatsApp: Uma Análise Verbo-Visual. **Revista do Programa de Pós-Graduação em Letras da Universidade de Passo Fundo**. Passo Fundo, RG: v. 10 - n. 2 - p. 475-487 - jul. /dez. 2014.

FRAGOSO, Suely. **Métodos de pesquisa para internet**. Porto Alegre: Sulina, 2013.

FREITAS, G. K. A, LEÃO. A. L. M. A elaboração da face em comunidades virtuais de marca: um estudo de caso sobre uma comunidade virtual de consumidores da Coca-cola. **33. Encontro Ampad**, São Paulo, 2009.

GATES, Bill. **A estrada futuro**. Tradução Beth Vieira et al. São Paulo: Companhia das Letras, 1995.

GENETTE, Gérard. **Palimpsestos**: a literatura de segunda mão. Trad. Cibele Braga et al. Belo horizonte: Edições Viva Voz, 2010.

GOFFMAN, Erving. Source: Replies and Responses. **Language in Society**, Vol. 5, No. 3 (Dec., 1976), pp. 257-313; Published by: Cambridge University Press Stable URL: http://www.jstor.org/stable/4166887?origin=JSTOR-pdf&seq=1#page_scan_tab_contents

_____. A representação do eu na vida cotidiana. 20 ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2014.

GRAFF, Harvey. **Os labirintos da Alfabetização**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1995.

GRICE, H.P. *Studies in the way of words*. London, UK: Havard University Press, 1995.

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

HINE, Christine. Virtual – Ethnography. **3th International Conference on Public Communication of Science and Technology**, (PCST), Montreal, Canadá, 10-13, April, 1994. Disponível em: https://pcst.co/archive/pdf/Hine_PCST1994.pdf

JACOMY, B. **A era do controle remoto**. Crônicas da inovação técnica. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2004.

KARMILOFF-SMITH, A.; LORANDI, A. A consciência morfológica e o modelo de redescrição representacional. **Anais**. 1 Seminário Internacional de Aquisição Da Linguagem – SIAL, Porto Alegre, RS, 2011. Disponível em: <http://ebooks.pucrs.br/edipucrs/anais/sial/2011/src/3.pdf>

KOMESU, Fabiana. O que é um autor na internet? **Anais** do 6. Encontro do Celsul Círculo de Estudos Linguísticos do Sul, 3, 4 e 5 de novembro de 2004. Florianópolis, Santa Catarina, 2004. Disponível em: http://www.leffa.pro.br/tela4/Textos/Textos/Anais/CELSUL_VI/Individuais/O%20QUE%20C3%89%20UM%20AUTOR%20NA%20INTERNET.pdf

KOZINETS, Robert V. **Netnography**: Doing Ethnographic Research Online., England, London: SAGE. First Published, 2010.

_____. On Netnography: Initial Reflections on Consumer Research Investigations of Cyberculture. In: ALBA, Joseph W.; HUTCHINSON, J. Wesley (Eds.). **NA - Advances in Consumer Research Volume**. Provo, UT: Association for Consumer Research, 1998. p. 366-371. Disponível em: <http://acrwebsite.org/volumes/8180/volumes/v25/NA-25>

- KRESS, G. Visual and verbal modes representation in electronically mediated communication: the potentials of new forms of text. In: SNYDER, I. **Page to Screen**. London: Routledge, 1998.
- KRESS, G.; VAN LEUWEN, T. **The Reading Images: the Grammar of Visual Design**. 2. ed. New York : Routledge, 2006.
- KRISTEVA, Julia. **História da Linguagem**. Lisboa: Edições 70 , 2014.
- LACAN, Jacques. **O saber do psicanalista**. Salvador: Associação Científica Campo Psicanalítico, 2002.
- LE MOS, André. **Cibercultura, tecnologia e vida social contemporânea**. 7. ed. Porto Alegre: Sulina, 2015.
- LEVINSON, Stephen C. **Pragmática**. São Paulo Martins Fontes, 2007.
- LÉVY, Pierre. **Entrevista ao portal Fronteiras do Pensamento**, em 23/04/2014. Ou você domina o algoritmo do Facebook ou ele te domina. Disponível em: <http://www.frenteiras.com/noticias/pierre-levy-ou-voce-domina-o-algoritmo-do-facebook-ou-ele-te-domina>
- LORANDI, Aline. A consciência morfológica e o modelo de redescrição representacional. Universidade Federal do Pampa/CNPq1. Tradução Annette Karmiloff-Smith Birkbeck College. Centre for Brain and Cognitive Development, University of London, 1992.
- LUZ, Andréa Francisca da. O Instagramer e seu discurso multissemiótico na rede social Instagram. 2015. **Dissertação**. (Mestrado em Ciências da Linguagem). Programa de Pós-Graduação em Ciências da Linguagem da Universidade Católica de Pernambuco. 113 p. Recife: PE, 2015.
- MACLUHAN, H. Marshall. Os meios de comunicação como extensão do homem. São Paulo: Cultrix, 1969. 407 p.
- MAGALHÃES, Mayara Letícia Paiva. A escrita nos telefones móveis: uma análise à luz da abordagem sociointeracionista da linguagem. 2015. **Dissertação**. Programa de Pós-graduação em Letras – Estudos da linguagem. Universidade Federal do Amazonas – PPGL/UFAM. Manaus, AM: 2015.
- MAINGUENEAU, Dominique. **Análise de textos de comunicação**. São Paulo: Cortez, 2013.
- MARCUSCHI, Luiz Antônio. **Análise da conversação**. São Paulo: Ática, 1986.
- _____. Gêneros textuais emergentes no contexto da tecnologia digital. Texto da Conferência pronunciada na **50. Reunião do GEL** – Grupo de Estudos Linguísticos do Estado de São Paulo, USP, São Paulo, 23-25 de maio de 2002.

_____. Gêneros textuais: definição e funcionalidade. In: DIONÍSIO, A. P.; Anna Raquel MACHADO, A. R.; BEZERRA, M. A. (Orgs.) **Gêneros Textuais & Ensino**. 4. ed. Rio de Janeiro: Lucena, 2005.

_____. Produção textual, análise de gêneros e compreensão. São Paulo: Parábola Editorial, 2008.

MARCUSCHI, L. A.; XAVIER, A.C. (Orgs). **Hipertexto e gêneros digitais**: novas formas de construção do sentido. 2. Ed. São Paulo: Cortez, 2005.

MARTINO, Luiz Mauro Sá. **Teoria das Mídias Digitais**: linguagens, ambientes, redes. Petrópolis, RJ: Vozes, 2014

MERCADO, Luis Paulo Leopoldo. Pesquisa Qualitativa On-Line Utilizando a Etnografia Virtual. **Revista Teias**. V. 13, N. 30, p. 169-183. Set./Dez. 2012.

MEYROWITZ, J. Global Nomads in the digital veldt. **Revista Famecos** , PUC-RS, Porto Alegre, RG, pp. 23-30, julho 2004.

MORAIS, Arthur Gomes. **Ortografia**: ensinar e aprender. 4. ed. São Paulo: Editora Ática, 2000.

MORRIS, Charles R. **Os magnatas**: como Andrew Carnegie, John. D Rockefeller, Jay Gould e J.P. Morgan inventaram a super-economia americana. 2. ed. Porto Alegre: L&PM, 2006.

PRENSKY, Marc. Digital Natives, Digital Immigrants, From On the Horizon. **MCB University Press**, Vol. 9, No. 5, October 2001. Disponível em:
<http://www.marcprensky.com/writing/Prensky%20-%20Digital%20Natives,%20Digital%20Immigrants%20-%20Part1.pdf>

QUIM, V. C. T.; FREITAS, S. A. Diversidade de gêneros textuais: uma prática construtiva na ampliação da competência discursiva do leitor. Pesquisa de Iniciação Científica PIBIC/UEMS, desenvolvida nos anos 2005 e 2006, intitulada “A utilização do livro didático e a formação do leitor”. Revista **ANAIS DO SCIENCULT** v. 1, n. 1, 2010. Disponível em <http://anaisonline.uems.br/index.php/sciencult/article/view/3366/3339>

RECUERO, Raquel. A conversação como apropriação na comunicação mediada pelo computador, 2010. In: **A conversação como apropriação na comunicação mediada pelo computador**, 2015, Alegre ED. Sulina, 2012. Original disponível em:
<http://www.raquelrecuero.com/raquelrecuerolivrocasper.pdf>

_____. **Redes sociais na internet**. 2. ed. Porto Alegre: Sulina, 2014.

RECUERO, R.; BASTOS, M.; ZAGO, G. **Análises de redes para a mídia social**. Porto Alegre: Editora Sulina, 2015.

ROCHA, E. P. G.; BARROS, C.; PEREIRA, C. Perspectivas do método etnográfico em marketing: consumo, comunicação e netnografia. **19 EnANPAD**, Brasília, DF, 2005. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/enanpad2005-mkta-2861.pdf>. Acesso em: out. 2017.

RÜDIGER, Francisco. **As teorias da cibercultura**: perspectivas, questões e autores. Porto Alegre: Editora Sulina, 2013, 319 p.

SÁ, Simone. Telefones Móveis e Formas de Escuta na Contemporaneidade. **Razón Y Palabra**. México, n. 41, outubro/novembro 2004. Disponível em: <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n41/spereira.html>

SACKS, Harvey, SCHEGLOFF, Emanuel A. JEFFERSON, Gail. Sistemática Elementar para a Organização da Tomada de Turnos para A Conversa. **Veredas** - Rev. Est. Líng. Juiz de Fora, v.7, n.1 e n.2, p.9-73, jan. /dez. 2003. Tradução do original SACKS, H., SCHEGLOFF, E. & JEFFERSON, G. *A Simplest Systematics for the Organization of Turn Taking for Conversation. Language*, v. 50, n. 4, p. 696-735, 1974. Disponível em: http://www.cs.columbia.edu/~julia/cs4706/Sacks_et_al_1974.pdf

SMITH, M. A. Conectando o poder das redes sociais. Prefácio. In: RECUERO, R.; Marco BASTOS, M.; ZAGO, G. **Análise de redes para mídia social**. Porto Alegre: Sulina, 2015.

SANTAELLA, Lucia; NÖRT, Winfred. **Imagem**: cognição, semiótica, mídia. Educação, São Paulo: Educação, 2014.

SOUZA, W. M. L. A literatura como diálogo: um percurso histórico do intertexto. In: **IX Seminário Internacional de História da Literatura**. Porto Alegre: EDIPUC-RS, 2012. v. 9. p. 120-129.

TRAUMANN, Thomas T. Pesquisa Brasileira de Mídia 2015 Hábitos de Consumo de Mídia pela População Brasileira 2015. Thomas Timothy Traumann, 2014, Blog do Planalto. Disponível em: <http://www.secom.gov.br/atuacao/pesquisa/lista-de-pesquisas-quantitativas-e-qualitativas-de-contratos-atuais/pesquisa-brasileira-de-midia-pbm-2015.pdf>

VERTOVEC, Stven. Super-diversity and its implications. *Ethnic and Racial Studies* 29(6): 1024-54, 2007. Disponível em: <http://www.mmg.mpg.de/research/all-projects/super-diversity/>. Acesso em 30 jul. 2016

VIEIRA, R.O. O discurso de outrem como forma de posicionamento ideológico: as contribuições de Bakhtin/Voloshinov para uma nova pragmática. **Anais do SILEL**. Uberlândia, Volume 2, Número 2. Uberlândia: EDUFU, 2011.

XAVIER, Antonio Carlos. O Hipertexto na Sociedade da Informação: A Constituição do Modo de Enunciação Digital. Tese. (Doutorado em Linguística). Universidade Estadual de Campinas, UNICAMP, 2002.

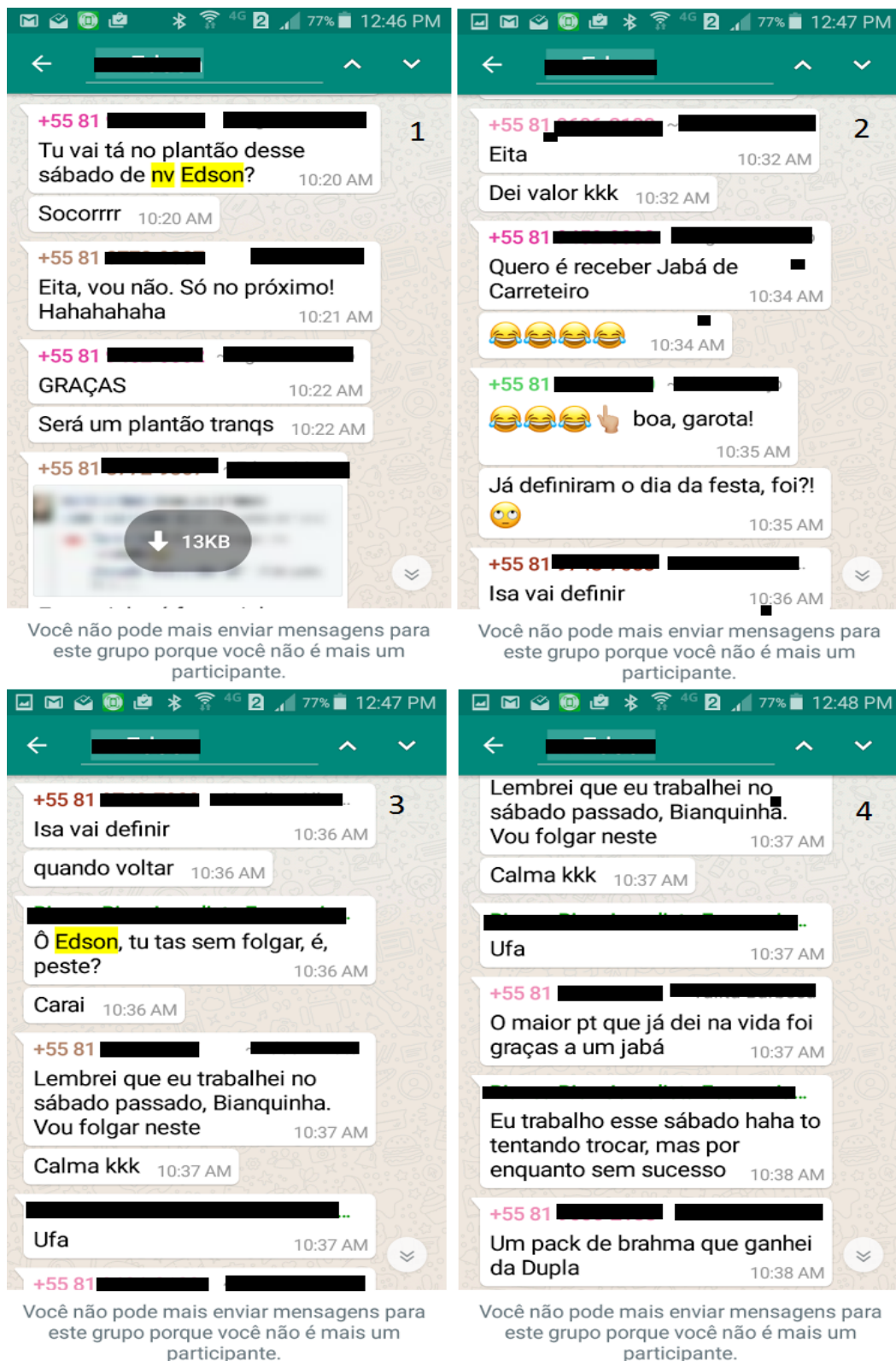
_____. **A era do hipertexto**: linguagem e tecnologia. Recife: Pipa Comunicação, 2013.

_____. **Retórica digital:** a língua e outras linguagens na comunicação mediada por computador. Recife: Pipa Comunicação, 2013.

APÊNDICE

Fragmento 001- Grupo de WA Aprendiz

Captura entre 21/07/16, 10:20 AM e 21/07/16, 10:38 AM.



Fragmento 001- Grupo de WA Aprendiziz

Captura entre 21/07/16, 10:20 AM e 21/07/16, 10:38 AM.

21/07/16, 10:20 AM - EWS12: Tu vai tá no plantão desse sábado de nv Edson?
 21/07/16, 10:20 AM - EWS12: Socorr
 21/07/16, 10:21 AM - EWS11: Eita, vou não. Só no próximo! Hahahahaha
 21/07/16, 10:22 AM - EWS12: GRAÇAS
 21/07/16, 10:22 AM - EWS12: Será um plantão tranqs
 21/07/16, 10:24 AM - EWS11: <Mídia omitida>
 21/07/16, 10:32 AM - EWS02: Eita
 21/07/16, 10:32 AM - EWS02: Dei valor kkk
 21/07/16, 10:34 AM - EWS12: Quero é receber Jabá de Carreiro
 21/07/16, 10:34 AM - EWS12: 🤔🤔🤔🤔
 21/07/16, 10:35 AM - EWS13: 🤔🤔🤔🤔🤔🤔 boa, garota!
 21/07/16, 10:35 AM - EWS13: Já definiram o dia da festa, foi?! 😊
 21/07/16, 10:36 AM - Estagiário 17: Isa vai definir
 21/07/16, 10:36 AM - Estagiário 17: quando voltar
 21/07/16, 10:36 AM - EWS70: Ô Edson, tu tas sem folgar, é, peste?
 21/07/16, 10:36 AM - EWS70: Carai
 21/07/16, 10:37 AM - EWS11: Lembrei que eu trabalhei no sábado passado, Bianquinha. Vou folgar neste
 21/07/16, 10:37 AM - EWS11: Calma kkk
 21/07/16, 10:37 AM - EWS70: Ufa
 21/07/16, 10:37 AM - EWS02: O maior pt que já dei na vida foi graças a um jabá
 21/07/16, 10:38 AM - EWS70: Eu trabalho esse sábado haha to tentando trocar, mas por enquanto sem sucesso
 21/07/16, 10:38 AM - EWS02: Um pack de brahma que ganhei da Dupla

Fragmento 002- Grupo de WA Aprendiziz

Captura entre 03/08/16, 6:36 AM e 04/08/16, 12:19 AM.

03/08/16, 6:36 PM EWS22: Migos, vcs sabem quem ta de editor no ne10 agora?
 03/08/16, 6:37 PM - EWS17: Ju
 03/08/16, 6:41 PM EWS22: Se tu num tiver muito longe pede pra ela olhar o face por favor. Brigada 🙏
 03/08/16, 7:13 PM - EWS36: Queria dizer: POKEMON GO FOI LANÇADO NO BRASIL
 03/08/16, 8:03 PM - Estagiário 07: Sou daqueles que brigarei na rua se alguém trombar em mim caçando pokemon
 03/08/16, 8:03 PM - EWS36: N tem mais nenhm aqui em casa
 03/08/16, 8:03 PM - EWS36: :(((
 03/08/16, 8:04 PM - EWS27: Pokémon chega e o Cozzi melhora.
 03/08/16, 8:04 PM - EWS17: Eu pisei no Weedle
 03/08/16, 8:04 PM - EWS27: Fatos estranhos neste país
 03/08/16, 8:04 PM - EWS11: É verdade, Marcos
 03/08/16, 8:04 PM - EWS11: O mundo vai acabar
 03/08/16, 8:05 PM - EWS11: Alguém aqui quer vender um iPhone 5 para o xóvi aqui? :(
 03/08/16, 8:05 PM - EWS27: Peguei um Angelmon
 03/08/16, 8:08 PM - EWS03: Toscano, para de caçar pokémon e adiciona Esther e Rayane 🤔🤔
 03/08/16, 8:08 PM - EWS03: Ou me coloca como ADM dessa bagaça
 03/08/16, 8:08 PM - EWS11: Agora o Brasil vai pra frente
 03/08/16, 8:09 PM - EWS27: Lembrem amanha de instalar em todos os celulares do sistema.

 03/08/16, 8:26 PM - EWS18: Serviço Automotivo para Pokemon GO
 R\$ 10 Caruaru 10 reais por pessoa = 30 minutos de jogo pelas ruas da cidade (os passageiros orientam o destino e as paradas, o tempo é controlado por cronômetro)
 Contato: (81) 9 9519-5169 ou inbox
 03/08/16, 8:26 PM - EWS09: Tem varias aqui perto
 03/08/16, 8:26 PM - EWS09: Minha gnt
 03/08/16, 8:26 PM - EWS 09: Mas eu n posso sair aff
 03/08/16, 8:27 PM - EWS11: Brasileiro é loko demais hahahaha
 03/08/16, 8:27 PM - EWS11: Esperando os posts do blog O Viral
 03/08/16, 8:27 PM - EWS11: Coisa do tipo: "jovem tenta pegar pokémon e cai no canal do Arruda"
 03/08/16, 8:28 PM - EWS33: Kkkkkk bem isso Edson

03/08/16, 8:31 PM - EWS27: Vinculada: "nigro tira foto e ganha o Pulitzer"
03/08/16, 8:34 PM EWS22: Peguei dois aqui em casa em Caruaru
03/08/16, 8:34 PM EWS22: Mas confesso que ainda não sei direito
03/08/16, 8:34 PM EWS22: Não acertei pegar com a câmera do celular
03/08/16, 8:34 PM EWS22: E aqui os pokespots também são tudo em igreja kkk
03/08/16, 8:50 PM - EWS70: Vinicius
03/08/16, 8:52 PM - EWS70: Esse anúncio é sério? A gente vai fazer matéria em economia
03/08/16, 8:55 PM - EWS03: Miga, ainda tás na casa gráfica?
03/08/16, 8:55 PM - EWS18: Então, Júlio tava me perguntando isso tbm kkk. Recebi num grupo da faculdade de um amigo que é de Caruaru
03/08/16, 8:59 PM - EWS36: Espero q amanhã às 5:40 da manha tenham varios pokemons na casa grafica pra eu caça
03/08/16, 8:59 PM - EWS36: Caçar*
03/08/16, 8:59 PM EWS22: Um menino de caruaru publicou no face dele também
03/08/16, 8:59 PM EWS22: Liga pra esse cel pra ver se alguem atende👁👁
03/08/16, 9:00 PM - EWS18: Mandei um wa
03/08/16, 9:00 PM - EWS18: Esperando resposta
03/08/16, 9:02 PM EWS22: Oxe
03/08/16, 9:02 PM EWS22: É o menino que conheço mesmo
03/08/16, 9:02 PM - EWS17: Peguei um venonat no sofá de casa
03/08/16, 9:02 PM EWS22: No caso, estudou no meu colegio
03/08/16, 9:02 PM EWS22: Não tenho aproximação
03/08/16, 9:03 PM EWS22:
https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=1096546243761376&id=100002180331828
03/08/16, 9:07 PM - EWS18: É real, Bianca
03/08/16, 9:07 PM - EWS18: To falando com ele
03/08/16, 9:07 PM EWS22: Meu deus kkk
03/08/16, 9:28 PM - EWS70: Eita, que massa! Obrigada Vinicius. Amanhã vamos dar em economia
03/08/16, 9:32 PM - EWS18: Ele é bem acessível caso queira falar com ele
03/08/16, 9:40 PM EWS22: Bianca, tua matéria vai ser sobre várias coisas?
03/08/16, 9:59 PM - EWS70: Aninha, a gente vai tentar achar mais exemplos de gente que está tentando lucrar com Pokemon Go
03/08/16, 9:59 PM - EWS70: Se souberem de mais alguém, ajudem Luiza haha
03/08/16, 10:02 PM - EWS17: Empreendimentos Pokemin Go
03/08/16, 10:02 PM EWS22: É que to querendo fazer uma de pokemon em Caruaru kl
03/08/16, 10:02 PM EWS22: Mas ainda tô decidindo como vai ser

03/08/16, 11:13 PM - EWS17: Gente
03/08/16, 11:14 PM - EWS17: Alguém vai pra Campus Party?
03/08/16, 11:14 PM - EWS30: Queria ir
03/08/16, 11:14 PM - EWS30: but i dont have money
03/08/16, 11:14 PM EWS22: E uns pontinhos brancos que parecem uns brilhaolhos são o que?
03/08/16, 11:15 PM - EWS17: Tava 65, Mari
03/08/16, 11:15 PM - EWS30: tô level hard de lisa
03/08/16, 11:15 PM - EWS30: :(
03/08/16, 11:15 PM - EWS30: ano passado fui free
03/08/16, 11:15 PM - EWS17: Vixe
03/08/16, 11:15 PM - EWS30: são os pokepontos
03/08/16, 11:15 PM EWS22: Nunca fui
03/08/16, 11:15 PM - EWS17: Dividi em duas no cartão
03/08/16, 11:15 PM - EWS30: kkkkkkkkkkkk
03/08/16, 11:15 PM - EWS17: Pq quero ir numas coisas de madrugada e já TO com sono por antecipação
03/08/16, 11:16 PM - EWS30: sei como é kkkk
03/08/16, 11:16 PM - EWS30: ano passado eu fiz a cobertura pro mundobit
03/08/16, 11:16 PM - EWS30: por isso q foi free
03/08/16, 11:16 PM - EWS30: chegava morta
03/08/16, 11:17 PM - EWS30: porém, feliz!
03/08/16, 11:17 PM - EWS35: Melhor evento
03/08/16, 11:17 PM - EWS17: Hahahaha
03/08/16, 11:17 PM - EWS11: Que conversa, Camps
03/08/16, 11:20 PM - EWS30: O q?
03/08/16, 11:20 PM - EWS11: Eu respondi um comentário teu, Campellinho
03/08/16, 11:21 PM - EWS11: Sobre tu ser lisa
03/08/16, 11:21 PM - EWS30: eu souu
03/08/16, 11:21 PM - EWS30: n adiantou de nada eu deixar a vida de estagiário
03/08/16, 11:21 PM - EWS30: continuo lisa
03/08/16, 11:22 PM - EWS30: Como já dizia o proverbio chinês: quanto mais se ganha, mais se gasta
03/08/16, 11:27 PM - EWS70: Camps sábia
03/08/16, 11:29 PM - EWS30: 🙄🙄🙄🙄
04/08/16, 12:05 AM - EWS12: Adoro que vcs tem tempo pra jogat

04/08/16, 12:05 AM - EWS12: *jogar
 04/08/16, 12:05 AM - EWS12: 🤔🤔🤔🤔
 04/08/16, 12:19 AM - EWS30: AManhã no bus vou pegar vários
 04/08/16, 12:19 AM - EWS30: Achei 3 na cozinha agr de noite

Fragmento 003 - Grupo de WA Gestores

Captura entre 24/07/16, 13:29 AM e 26/07/16, 11:11 AM

24/07/16, 13:29 - EPC08: ATT PESSOAL...As delegadas Gleide Ângelo, Fabiana Ferreira e equipe só chegam amanhã a tarde trazendo a bb que esta bem e com o pai preso. Mais detalhes e horário fechados avisaremos amanhã ao ser confirmada a saída da equipe de Macapá - onde não há voo direto para Recife.

24/07/16, 13:56 - EPC07: Beta, homenagem vou encostar por aí.fui ontem. A liberação de fotos tufas direto na editoria. Qualquer coisa me liga. 🤔🤔

24/07/16, 13:57 - EPC07: Homenção = hoje não (corretor fdp)

24/07/16, 13:58 - EPC07: Tufas = tu faz (corretor fdp de novo)

24/07/16, 13:58 - EPC07: <Mídia omitida>

24/07/16, 13:58 - EPC07: Por Diego Nigro

24/07/16, 13:59 - EPC10: direto na editoria??FRAGMENT

24/07/16, 13:59 - EPC10: eu num acesso nao, arnaldissimo

24/07/16, 14:00 - EPC10: vou pedir ajuda a quem estiver por la

24/07/16, 14:02 - EPC07: Isso, beta. Ricardo (Richard o careca) vai estar lá pra vc ir indicando oq quer e ir liberando

24/07/16, 14:03 - EPC07: Tanto local, quanto nacional ele está lá pra dar o suporte.

24/07/16, 14:04 - EPC10: valeu, arnaldo. um cheiro

24/07/16, 14:11 - EPC07: 🤔🤔🤔

24/07/16, 17:21 - EDP02: Olá, quem ta no fechamento do ne10?

24/07/16, 17:24 - EDITOR NE10: Marina Padilha

24/07/16, 17:24 - EDP02: Ok

24/07/16, 17:25 - EPC10: maria, é vc hoje no impresso?

24/07/16, 17:25 - EDP02: Nao, Laurindo. Passei o dia por aqui aí tão pensando que sou eu... 🤔

24/07/16, 17:26 - EPC10: ok

24/07/16, 17:28 - DPT09 : Eu to ja pedindo pra ela concluir o serviço, Beta.....

24/07/16, 17:29 - EPC10: kkkkkkkkkkkkkkkkkkkkkkkkkkkkkkk

24/07/16, 17:29 - EPC10: olhe, peguei dois editais que estavam em cidades e joguei em inter... que ja tinha um, viu?

24/07/16, 17:29 - DPT09 : Vendo o jogo do Sport. Broncs?

24/07/16, 17:29 - DPT09 : 🤔

24/07/16, 17:30 - EPC10: normalmente é tranquilo, mas só pra avisar mesmo

24/07/16, 17:30 - DPT09 : Ok

25/07/16, 08:34 - EPC08: Bom dia todos! PHP90 pauta pronta com destaque p a cobertura da chegada de Gleide com Julia. Detona!

25/07/16, 09:37 - EPW01: Bom dia, povo. Fazer um vivo na chegada da menina seria muito bom. Mas a minha (ousada, eu sei) sugestão é que alguém de redes sociais fosse só pra isso, já que repórter e fotógrafo estarão com (diversas) outras funções, num ambiente certamente bem tumultuado. Alguma chance? Impossível? Ou é gente demais numa pauta?

25/07/16, 09:40 - EDA02: Oi Adri. Isso já está esquematizado

25/07/16, 09:40 - EDA02: Serão dois repórteres: um só pra vivo e redes sociais

25/07/16, 09:41 - EDA02: Guilherme com redes sociais e EPA99 pro restante

25/07/16, 09:41 - EPC12: <Mídia omitida>

25/07/16, 09:41 - EPC12: <Mídia omitida>

25/07/16, 09:45 - EPW01: Arrasou, PHP90! 😊

25/07/16, 10:12 - EDA02: 😊

25/07/16, 10:14 - EDP02: PHP90, é bom coordenar com os outros veiculos pra nao abrir quatro ao vivo simultâneos

25/07/16, 10:22 - EDA02: Vou ver isso com Romeu

25/07/16, 10:25 - EDP02: Romeu ta no curso foco digital do comercial comigo, aqui na sala de treinamento

25/07/16, 10:25 - EDP02: Alias, Romeu devia era estar dando a aula...

25/07/16, 10:37 - EPC12: PHP90, vê isso com Elton

25/07/16, 16:39 - EPW01: <https://www.vakinha.com.br/vaquinha/olivia-segue-na-danca>

25/07/16, 16:39 - EPW01: Há pouco mais de um ano estamos convivendo com Olívia e com a paralisia cerebral. A muito leite, suor, lágrimas e sorrisos estamos levando essa vida de desafios, aventuras e amor que transborda. Conheça um pouquinho mais nossa história e, se puder, contribua pra gente sair do perrengue e poder proporcionar todo apoio que Olívia precisa! 🙏🙏

25/07/16, 16:40 - EPW01: Bombou na primeira vez e acho que bombará agora.
 25/07/16, 16:46 - EDP02: Com certeza, Adriana. O diário fez muito bem as matérias. Creio que com marcionila. Seria bom a gente botar na nossa pauta e ir atras
 25/07/16, 16:46 - EDP02: Tais vendo, RTP99?
 25/07/16, 16:46 - EDP02: Uma ótima historia para contar. Muita solidariedade envolvida
 25/07/16, 16:59 - EDA02: To vendo
 25/07/16, 16:59 - EDA02: Colocando pra amanhã
 26/07/16, 08:37 - EPC08: Bom dia! RTP99 pauta pronta! E demos um banho na cobertura do DP do caso Julia na web e no impresso. Parabéns a todos os envolvidos!
 26/07/16, 08:37 - EDA02: 🍷🍷🍷
 26/07/16, 08:37 - DPT09 : Total!!!! 🍷🍷🍷
 26/07/16, 09:06 - EDP02: Na minha modesta opinião, desde a semana passada estamos matando a pau
 26/07/16, 09:15 - EPF05: Se acharem pertinente manter o assunto vivo, sugiro procurar com DHPP quantas crianças estão em situação semelhante. Ontem demos a história de Carlinhos no Online, levado pelo pai há sete meses. E todo mundo saiu compartilhando ou pediu pra Gleide Entrar no caso. Ou pode falar sobre alienação parental e suas implicações. Bom dia e Deusliabençô!

26/07/16, 09:21 - EPF05: Mãe espera que sumiço do seu filho tenha o mesmo desfecho do caso Júlia - http://jconline.ne10.uol.com.br/canal/cidades/policia/noticia/2016/07/25/mae-espera-que-sumico-do-seu-filho-tenha-o-mesmo-desfecho-do-caso-julia-246032.php?utm_medium=social&utm_source=WA&utm_campaign=social
 26/07/16, 09:22 - EPF05: Quando disse DHPP leia DPCA
 26/07/16, 09:23 - EPF05: Coincidências infelizes. O nome da mãe de Carlinhos tb é Cláudia
 26/07/16, 09:27 - EPC08: Gleide só pode entrar no caso se o menino for de Olinda ou vier ordens superiores das mesmas pessoas que a tiraram da DHPP e a exilou na Marim dos Caetés.
 26/07/16, 09:30 - EDP02: Exatamentr
 26/07/16, 09:31 - EDP02: A circunscrição de gleide é olinda, dos bultrins à Ponte do Janga
 26/07/16, 09:32 - EDP02: Gleide ja esta na tv jornal
 26/07/16, 09:33 - EPF05: ??????? N entendi a discussão sobre. Quem tá pedindo é o povo. Não só esse caso mas todos do mundo de Pernambuco. Sabemos q não pode entrar. Tô com DPCA não DHPP. Aliás, ela devia era falar da morte de Morato, q já estourou o tempo q ela prometeu finalizar o inquérito
 26/07/16, 09:35 - EDA02: Perguntei a ela. Disse que foi um caso isolado, que não trata disso
 26/07/16, 09:35 - EDA02: Caso dela é homicídio
 26/07/16, 09:35 - EPF05: Vai enrolar mais umas duas semanas depois q esse caso sair do foco
 26/07/16, 10:02 - EPF09: Novo ataque na França. El matou um padre na Normandia
 26/07/16, 10:10 - EPC08: Amém, Jesus. E ataque por todo lado
 26/07/16, 10:12 - EPF09: Vi na Globo News
 26/07/16, 11:11 - EPC08: Uma pauta interessante um jornal hermano que podemos tentar fazer por aqui procurando especialistas no assunto: <http://www.lanacion.com.ar/1920950-la-manzana-aumenta-el-deseo-sexual-femenino>

Fragmento 004 - Grupo de WA Sonoro

Captura entre 23/07/16, 18:59 AM e 25/07/16, 10:53 AM

23/07/16, 18:59 - RTP06: Amigos de caruaru tem tumulto na penitenciária daí? No plácido de Souza ?
 23/07/16, 18:59 - RTP06: A folha de Pernambuco está dando
 23/07/16, 18:59 - RTP06: Tem alguém da TV de vcs por lá que pudesse passar algo pra radio ?
 23/07/16, 19:59 - RTP03: Boa noite
 23/07/16, 19:59 - RTP03: Carlos Miguel
 23/07/16, 20:00 - RTP06: Oi
 23/07/16, 20:00 - RTP06: EPA99 do JC vai te ligar aí
 23/07/16, 20:01 - RTP03: RTP96, repórter nosso está por lá, Mas não to conseguindo falar com ele
 23/07/16, 20:01 - RTP03: Acabei de falar com ela
 23/07/16, 20:01 - RTP06: Pronto dá o tel dele
 23/07/16, 20:01 - RTP06: Pra ela
 23/07/16, 20:01 - RTP03: Com certeza deve ter alguém da TV por lá
 23/07/16, 20:01 - RTP03: Vou falar com Diego e já passo algo aqui no grupo
 23/07/16, 20:01 - RTP06: Olha tem um face aí dando 5 mortes ? Mas a Globo disse que foi só um tumulto
 23/07/16, 20:04 - RTP03: Miguel a Pm não confirma nada ainda
 23/07/16, 20:04 - RTP03: Emos uma equipe da TV lá tb. A repórter é Gisele
 23/07/16, 20:08 - RTP03: Consegui falar com RTP96
 23/07/16, 20:08 - RTP03: Ele já entrou com Flashe p rádio de lá
 23/07/16, 20:09 - RTP06: Radio de caruaru ?
 23/07/16, 20:09 - RTP06: Cortaram o jogo? Não era melhor ter feito pra cá e a gente rodar daqui não ?
 23/07/16, 20:09 - RTP03: Ele disse que a informação é de pelo menos 3 mortes. Fontes dele da pm e Samu passaram essa informação

(...)

23/07/16, 20:36 - PG: To vendo quem ta no plantão pra atualizar, inclusive pro domingo .
 23/07/16, 20:37 - RTP03: O que precisar pode contae
 23/07/16, 20:37 - RTP03: Contae
 23/07/16, 20:37 - RTP03: Contar
 23/07/16, 20:37 - RTP03: O negócio é sério
 23/07/16, 20:37 - RTP06: Então tem mortes ?
 23/07/16, 20:37 - RTP03: A casa momento saem com uma história, mas precisamos de dados oficiais
 23/07/16, 20:37 - RTP06: Ah tá
 23/07/16, 20:37 - RTP06: Tem boatos por enquanto né ?
 23/07/16, 20:37 - RTP03: Já me ligaram dizendo que era 15
 23/07/16, 20:38 - RTP06: Pq o Caruaru no face tinha dado 5 mortes
 23/07/16, 20:38 - RTP03: Eram
 23/07/16, 20:38 - RTP06: Entendi
 23/07/16, 20:38 - RTP03: Estamos em alerta, com equipe lá e segurei o operador p depois do jogo caso seja necessário ficarmos atualizando com informações
 23/07/16, 20:39 - RTP03: Todas serão colocadas no ftp Caruaru
 23/07/16, 20:53 - RTP06: Entendi pra não esticar sua corda aí de operador
 23/07/16, 20:53 - RTP06: Por favor passe o telefone pra repórter se puder do nosso master
 23/07/16, 20:53 - RTP06: Pq aí em rede o flash sai daqui pra todo canto
 23/07/16, 20:53 - RTP06: 3302-4105
 23/07/16, 20:53 - RTP06: Pode ligar a cobrar
 23/07/16, 20:53 - RTP03: Certo
 23/07/16, 20:53 - RTP03: Obrigada
 23/07/16, 20:54 - RTP06: Aí não tem problema de segurar o operador pra esperar gravar e depois passar pelo fato

(...)

23/07/16, 21:10 - PG: A radio tem repórter amanhã cedo??
 23/07/16, 21:10 - LI4: Já já no FTP 📺
 23/07/16, 21:10 - RTP03: Não. Mas vamos ficar usando RTP96 que faz matéria p o Sem Meias e a gente aproveita p rádio
 23/07/16, 21:11 - RTP06: Valeu Marcão
 23/07/16, 21:11 - RTP06: Boa sorte aí e bom descanso qd largar
 23/07/16, 21:11 - RTP03: Vou ver quem está da TV escalado amanhã
 23/07/16, 21:11 - PG: Ok.

...

24/07/16, 10:03 - RTP03: O delegado Luiz Bernardo vai ficar no caso. Contato dele 999250838
 24/07/16, 10:04 - RTP03: Ele informou que só vai se pronunciar quando tiver um balanço geral
 24/07/16, 10:04 - RTP03: Vamos ficar atentos daqui p qualquer coisa informar
 24/07/16, 10:05 - RTP02: ok
 24/07/16, 10:05 - RTP02: vou tentar um flash com ele
 24/07/16, 10:05 - RTP02: obg, RTP95
 24/07/16, 10:05 - RTP03: 📺
 24/07/16, 10:10 - RTP03: Conseguiu Karla?
 24/07/16, 10:10 - RTP02: ele me atendeu
 24/07/16, 10:10 - RTP02: pediu pra ligar em 10 min
 24/07/16, 10:10 - RTP02: pq vai fazer uma passagem

24/07/16, 10:10 - RTP02: obrigada
 24/07/16, 10:11 - RTP03: Massa
 24/07/16, 10:40 - RTP02: Gravei com ele. Foi maravilhoso e vai conseguir sonoras pra nos ajudar
 24/07/16, 10:40 - RTP02: Obrigada mesmo!!!
 24/07/16, 11:13 PRODUTOR DE INTERIOR 05: Quando se tem uma equipe unida e competente tudo flui.
 📺📺📺📺📺📺📺📺📺📺📺📺📺📺
 24/07/16, 11:32 - DPT09A: 📺📺📺📺📺📺📺
 24/07/16, 13:03 - RTP03: Muito bom!!!
 24/07/16, 13:03 - RTP03: 📺📺📺📺📺
 24/07/16, 13:04 - RTP02: ☺
 24/07/16, 13:15 - PG: Integração, qualidade, empenhore profissionalismo.

25/07/16, 06:52 - RTP02: Bom dia
 25/07/16, 06:54 - RTP02: Caruaru, temos repórter hoje no presídio ou no IML? Pro giro nós sugerimos uma atualização sobre como está hoje. O clima ainda é tenso? Os corpos foram identificados ou tem parentes no IML? Como está a saúde dos feridos?
 25/07/16, 06:55 - RTP03: Estamos fechando suas matérias

(...)

25/07/16, 10:21 - RTP03: Podemos gerar o balanço da manhã
 25/07/16, 10:22 - RTP03: De feridos
 25/07/16, 10:23 - RTP02 O ideal era q abrisse o flash falando do inicio da tarde e depois um balanço da manhã
 25/07/16, 10:23 - RTP02 Vc ja tem esse flash dos novo numero de feridos é?
 25/07/16, 10:23 - RTP02 Manda pra gente entao, por favor

25/07/16, 10:25 - RTP02 Pra tarde seria um flash do quente pra o frio... Focando no novo tumulto e citando os mortos do fim de semana.

25/07/16, 10:25 - RTP02 Pode ser?

25/07/16, 10:26 - RTP14: <Mídia omitida>

25/07/16, 10:26 - RTP14: <Mídia omitida>

25/07/16, 10:27 - RTP03: Vamos colocar no ftp

25/07/16, 10:27 - RTP02 Blz!

25/07/16, 10:27 - RTP02 Tou esperando!

25/07/16, 10:27 - RTP03: Pode sim

25/07/16, 10:28 - RTP14: <Mídia omitida>

25/07/16, 10:28 - RTP14: <Mídia omitida>

25/07/16, 10:29 - RTP14: <Mídia omitida>

25/07/16, 10:29 - RTP14: <Mídia omitida>

25/07/16, 10:30 - RTP14: Rádio jornal Petrolina comemorando hoje 10 anos..

25/07/16, 10:32 - DIRETORA: 🎧🎧🎧🎧🎧🎧

25/07/16, 10:39 - RTP02: Bela, rebelião controlada?

25/07/16, 10:40 - RTP03: <Mídia omitida>

25/07/16, 10:40 - RTP03: <Mídia omitida>

25/07/16, 10:40 - RTP03: Pelo visto sim

25/07/16, 10:40 - RTP03: Estou com o Secretário Pedro Eurico na linha

25/07/16, 10:41 - RTP03: Vou atualizar com RTP96 que está na penitenciária

25/07/16, 10:41 - RTP03: Segundo o Secretário foi controlada

25/07/16, 10:42 - RTP02: já temos a fala dele aqui

25/07/16, 10:42 - RTP02: Rafa fez a coletiva

25/07/16, 10:42 - RTP02: precisamos de um flash daí dizendo que está controlado

25/07/16, 10:42 - RTP02: ok:?

25/07/16, 10:43 - RTP03: Ok

25/07/16, 10:43 - RTP03: A melhor pessoa é RTP96

25/07/16, 10:43 - RTP03: Querem ao vivo não

25/07/16, 10:43 - RTP03: ?

25/07/16, 10:43 - RTP02: melhor gravado

25/07/16, 10:43 - RTP03: Certo

25/07/16, 10:43 - RTP02: pq ele passou o último flash com 8 min

25/07/16, 10:43 - RTP02: ficou muito grande

25/07/16, 10:43 - RTP03: Hum

25/07/16, 10:43 - RTP03: Tá bom

25/07/16, 10:43 - RTP02: a gente deixou em 2 min

25/07/16, 10:43 - RTP02: podemos ligar ja?

25/07/16, 10:43 - RTP02: pra gravar?

25/07/16, 10:44 - RTP03: Vou falar com ele

25/07/16, 10:44 - RTP02: blz

25/07/16, 10:48 - RTP02: Bela, as fotos são muito boas

25/07/16, 10:48 - RTP02: qual o crédito?

25/07/16, 10:49 - RTP18: Bela, as fotos são excelentes.

25/07/16, 10:51 - RTP03: Um agente da penitenciária encaminhou p uma repórter da tv

25/07/16, 10:51 - RTP03: RTP93

25/07/16, 10:51 - RTP03: Obrigada, Morais

25/07/16, 10:53 - RTP02: massa

Fragmento 005- Grupo de WA Imagético

Captura entre 23/07/16, 22:59 AM e 25/07/16, 08:12AM.

23/07/16, 22:59 - RSV06: *POLICIA CIVIL DE SANTANA/CIOP/CIOP/SEJUSP/BRPM EM UMA OPERAÇÃO CONJUNTA COMANDA PELOS DELEGADOS RUBENS E UBERLÂNDIO, ACABA DE PRENDER JEANDERSON, PROCURADO PELA POLICIA DE PERNAMBUCO. QUE NO 10/07/2016 FUGIU DE OLINDA COM SUA FILHA. O MESMO HAVIA PERDIDO A GUARDA DA CRIANÇA*

23/07/16, 22:59 - RSV06: pessoal, o assessor da pm do maranhão mandou para o nosso estagiário que estava acompanhando o caso

23/07/16, 22:59 - RSV06: Prenderam o pai de julia

23/07/16, 22:59 - RSV06: 🎧🎧🎧🎧🎧🎧🎧🎧

23/07/16, 22:59 - RSV06: <Mídia omitida>

23/07/16, 23:07 - PRODUTORA 01: Que maravilha

23/07/16, 23:08 - RST10: Graças a Deus!! 🙏🙏🙏

23/07/16, 23:14 - RSV06: ATT PESSOAL... A POLÍCIA CIVIL DE PERNAMBUCO informa que, nesta noite de sábado(23), a criança Júlia Cavalcanti de Alencar (1 ano e 9 meses) foi localizada, encontrando-se atualmente em segurança, e o seu genitor Janderson Rodrigo Salgado Alencar (29 anos), preso, na cidade de Santana, Amapá. A operação pela prisão contou com o apoio da Polícia Civil daquele Estado que realizou a abordagem em uma residência localizada na área central da referida cidade. A operação que resultou na localização da

criança e prisão do genitor da mesma foi fruto de trabalho em conjunto entre as Polícias Cíveis de Pernambuco e do Amapá, onde esta última também contou com informações da Inteligência da PCPE. As Delegadas da 9ª DPH da cidade de Olinda/PE, Gleide Angelo e Fabiana Leandro, que presidem as investigações, estão em voo do Pará para o Amapá com o objetivo de proceder ao recambiamento do preso e trazer a criança para o Estado de Pernambuco.

24/07/16, 10:07 – RST13: <Mídia omitida>

24/07/16, 10:46 - RSV06: Ju... teve um incêndio na Av Recife. E teve rebelião com mortes no presídio em Caruaru. Isso na Abdias pode ser p as duas coisas, eu ach

24/07/16, 10:46 - RSV06: * acho

24/07/16, 10:48 – RST01 : Rolo do presídio de Caruaru, Ju. Pelo menos 6 mortos.

24/07/16, 10:49 - RST13: Parei agora. Eita final semana movimentado!!

24/07/16, 10:51 - RSV06: Silvio editor de imagens mora no mesmo prédio q a bb levada pelo pai, como vcs sabem. Ele me mandou uma msg dizendo q a imprensa ta toda la nesse momento. Nós não. Adri! A gente so tem equipe a tarde, ne? tas em contato com a equipe do bronca? Sabes se eles foram la agora de manhã?

24/07/16, 15:14 - RST03: Gente, boa tarde!! Recebi esse texto de uma fonte da PCAM. E o relato de um dos policiais q participou do resgate de Júlia. Foram os policiais do Amapá q fizeram o resgate. Vou passar pra vi hj la colocar no CD dela.

24/07/16, 15:15 - RST03: VT

24/07/16, 15:15 - RST03: *Senhores colegas, só fazendo uma análise sobre o caso Júlia Cavalcanti, onde o pai o Engenheiro Alencar levou a criança de um pouco mais de um aninho, para longe do seio da mãe. Jeanderson fugiu com a criança do Estado do Pernambuco e passou por vários Estados, sendo acompanhado de muito perto por uma equipe composta por delegadas e agentes do PE, onde chegaram até a encontrar parte das malas deixadas as pressas em um hotel no estado do Maranhão. Janderson, após passar pelo estado do Pará, pegou um uma embarcação e chegou com a criança na Cidade de Santana no Estado do Amapá. Diante e informação repassada pelos colegas dos Estados do PE e do PA, onde Jeanderson e a criança estariam na cidade, as buscas de informações começaram, até chegarmos no taxista que trasportou o engenheiro do Porto até o kit net onde ele alugou. As informações repassadas pelo Tx foram fundamentais, pois batiam exatamente com a infomacao da erb que o alvo estava usando. Após a localização do imóvel, começamos o trabalho de polícia civil, ou seja, coletando informações até confirmarmos que pai e filha estavam realmente no local. Conseguimos nos aproximar da proprietária do imóvel, e conseguimos adentrar no compartimento inferior da casa e assim ficamos mais perto, para tentarmos abordar ele, caso saísse do cômodo superior. Passamos cerca de 4 horas planejando como iríamos adentrar no ambiente. Pensamos várias ideias, mas sempre esbarrando na informação de que Jeanderson poderia matar a criança e depois se matar caso a policia tentasse prender ele.*

Foi então que, começamos a recordar das técnicas de gerenciamento de crise, e com ele já estava sem água no imóvel, decidimos cortar a energia, para forçar ele a sair do imóvel para ver o que estava acontecendo, e isso não aconteceu. Ele não saiu do imóvel. Passamos mais quase duas horas pensando em o que fazer para ele sair... E como ele não saiu, resolvemos entrar com uma EC de que um electricista iria ter que entrar no kit net que eles estava habitando. E junto com o electricista um colega da coordenadoria de inteligência da SEJUSP/AP que é PM e que te tinha uma aparência muito semelhante ao do electricista subiu para ver o suposto defeito. Foi quando Jeanderson abriu a porta na maior tranquilidade e ao virar de costas para o colega, o mesmo conseguiu imobilizar e deu o sinal para o restante da equipe dar apoio na abordagem. Conseguimos obter sucesso na missão, por termos tido muita paciência, e cautela. Onde a nossa maior preocupação era a integridade física da criança. Um serviço limpo, sem necessidade de disparos e com muita discrição, onde os vizinhos só deram conta que estávamos la no local depois que as vtr caracterizadas chegaram. Estou relatando essa ocorrência com o objetivo de esclarecer que quando queremos muito algo, podemos sim solucionar a situação. Aqui na PCAP não temos uma equipe de pronto emprego, não temos equipe anti sequestro, mau tínhamos ontem vtr com gasolina para se deslocar. Mas a determinação e a fé em Deus em resolver o caso da melhor maneira, falou mais alto. E por sorte não tivemos nenhum imprevisto. Penso muito em desistir dessa profissão que não reconhece esse tipo de atitude, que não remunera a altura do trabalho que desempenhados e o principal, se quer dizem muito obrigado, pois não fizemos nada mais que nossa obrigação. Agradecemos a todos os colegas que contribuíram diretamente com o êxito desse caso, e aos que contribuíram indiretamente com suas orações. Valeu pessoal. E desculpas pelo desabafo.

24/07/16, 15:16 - RST03: Esse policial de Macapá repassou para a equipe depois do caso resolvido.

24/07/16, 15:16 - RST03: 🙏🙏🙏🙏🙏🙏🙏

24/07/16, 15:16 - RST03: Polícia do Maranhão falhou, mas a de Macapá foi competente.

24/07/16, 15:17 - RST03: Por favor não repassem a informação pq vou pedir pra Marcelo do site sair na frente.

24/07/16, 15:17 - RST03: Obrigada!

24/07/16, 15:17 - RST03: Marcelo ou Fabi.

24/07/16, 15:17 - RST03: Gabi

24/07/16, 15:19 - RST03: Graças a Deus, Júlia ta bem!! 🙏🙏🙏🙏🙏🙏🙏

24/07/16, 15:21 - RST03: Gleide sai amanhã às 05h05, conexão em Brasília e chega em Recife 12h00

...

24/07/16, 15:23 - RSV06: Muito interessante o relato de como foi a operação, Adri. 🙏🙏🙏🙏🙏🙏

24/07/16, 15:23 - RST03: Fiquei emocionada

24/07/16, 15:27 - RSV06: Ter um final feliz p essa história é muito gostoso mesmo. Eu me emocionei ontem qdo chegou a informação. O áudio do policial dizendo q ele tava preso. Tava num bar, dei um berro!

24/07/16, 15:28 - RSV06: A louca...

24/07/16, 15:28 - RSV06: 😊

25/07/16, 06:45 - RTP09: Aline

25/07/16, 06:46 - RTP09: rua professor marcolino Botelho, 26, apt 201




25/07/16, 06:46 - RTP09: bairro novo
 25/07/16, 06:46 - RTP09: rua do hiper de olinda
 25/07/16, 06:46 - RTP09: <Mídia omitida>
 ...
 25/07/16, 07:52 - RST04: Subi e falei com o avô de Julia
 25/07/16, 07:52 - RTP03: Bota o muita gente na segunda frase
 25/07/16, 07:53 - RTP03: E aí, Aline ?
 25/07/16, 07:53 - RST09: Beleza
 25/07/16, 07:53 - RST04: Ele disse que Cláudia está tomando banho, vai tomar café e desce para falar com a gente
 25/07/16, 07:53 - RTP03: Falou se vcs vão poder mostrar o quarto da menina?
 25/07/16, 07:54 - RTP03: Ou algo diferente?
 25/07/16, 07:54 - RTP03: Aline 🙌🙌🙌🙌🙌
 25/07/16, 07:54 - : Sugestão Jonnathan:
 Eles pedem que a prefeitura do Recife dê respostas sobre um plano de habitação para 120 famílias que hoje não tem moradias. O trânsito ficou fechado por mais de uma hora prejudicando os motoristas que iam no sentido boa viagem-centro.
 25/07/16, 07:54 - RST04: <Mídia omitida>
 25/07/16, 07:55 - RST03: Massa!
 25/07/16, 07:55 - RST04: Sobre o desaparecido do post que eu mandei, o menino é autista
 25/07/16, 07:55 - RTP03: É para não ficar igual ao de ontem. A intenção hj é mostrar essa contagem regressiva da mãe para rever a filha
 25/07/16, 07:55 - RST04: 😊😊😊😊
 25/07/16, 07:56 - RST04: Ok. Estou na torcida para dar certo. Só estamos nós. Quem sabe ela topa
 25/07/16, 07:57 - RTP03: Essa é a minha expectativa
 25/07/16, 08:06 - RST04: Tribuna chegou
 25/07/16, 08:06 - RTP04: 😊😊😊😊
 25/07/16, 08:09 - RTP03: Eu sabia....
 25/07/16, 08:10 - RTP03: Na conexão em Brasília, a radio vai tentar gravar com Gleide por telefone
 25/07/16, 08:12 - RST03: E gente está tentando o sbt de la pra fazer sonora
 25/07/16, 08:12 - RTP03: Ok

Fragmento 006- Grupo de WA Gestor

Captura entre 03/08/16, 08:11 e 06/08/16, 22:36.

03/08/16, 08:11 - PHP08: Bom dia a todos! Diogo, pauta consolidada
 03/08/16, 10:01 - PHP09: Bom dia, PHP99, caso não haja outra orientação, acho prudente começarmos a inverter a abertura no caderno já a partir da edição de amanhã. Oficialmente as olimpíadas abrem na sexta,mas amanhã já tem jogo do Brasil
 03/08/16, 10:07 - PHP13: Joia.
 03/08/16, 10:08 - PHP09: 🙌
 03/08/16, 11:23 - PHP10 : <Mídia omitida>
 03/08/16, 11:23 - PHP10 : <Mídia omitida>
 03/08/16, 11:27 - PHP10 : Algumas das muitas reflexões sobre o que está acontecendo nas redações do mundo.
 03/08/16, 11:28 - PHP10 : Hoje no Digicom 2016. Aqui no auditoria do JC....
 03/08/16, 11:30 - PHP10 : Senti falta de mais presença da nossa redação.....
 03/08/16, 11:35 - EDITOR DE FECHAMENTO: <Mídia omitida>
 03/08/16, 11:36 - PHP10 : Mas vamos disponibilizar a apresentação, claro.....
 03/08/16, 11:36 - PHP10 : Pra toda a Redação....
 03/08/16, 11:45 - PHP07: PHP98, está invertida desde hoje. Tudo certo. Segunda à noite eu propus a Frank. Ontem falei com Laurindo e comuniquei na reunião dos editores. 🙌🙌🙌
 03/08/16, 11:50 - PHP09: 😊😊
 03/08/16, 11:58 - PHP10 : <Mídia omitida>
 03/08/16, 11:59 - PHP10 : Mais um....
 03/08/16, 18:13 - EDITOR DE FOTOGRAFIA: Vídeo para se compartilhar. E para quem não viu hoje na Digicom.
 03/08/16, 18:13 - EDITOR DE FOTOGRAFIA: <Mídia omitida>
 03/08/16, 18:13 - EDITOR DE FOTOGRAFIA: Produzido pela JC Imagem
 03/08/16, 18:17 - PHP10 : Do carái...🙌🙌🙌🙌🙌
 05/08/16, 07:16 - PHP13: Rafa fez uma bela Capa e saiu de férias...
 05/08/16, 07:20 - PHP10 : <Mídia omitida>
 05/08/16, 07:23 - PHP10 : É aquela história: surpreender o leitor para um fato que sabíamos que ia acontecer faz sete anos.....🙌🙌🙌🙌🙌🙌🙌
 05/08/16, 08:39 - PHP07 : Bom dia
 05/08/16, 08:39 - PHP07 : Tem # coletiva pras olimpíadas ?


05/08/16, 08:49 - PHP08: Atenção, primeira p.ina: amanhã estreia a coluna Casa Saudável no impresso, com suporte de matéria ao lado com ênfase no tabagismo. Recife, pelo menos nisso, dá um bom exemplo. Sugiro a produção de um card antecipado para o face, twitter e instagran chamando para o novo serviço. PHP97 tu vê isso agora pela manhã com cinthya? Card com a apresentacao e mais tarde novo card com dados da pesquisa. Falou?

05/08/16, 08:51 - PHP10 :   

05/08/16, 08:52 - PHP08: E quem quiser conferir a pauta, já está devidamente pronta desde as 8h com atualizações e direcionamentos p a web


05/08/16, 08:52 - PHP12: Ok

05/08/16, 08:53 - PHP12: <Mídia omitida>

05/08/16, 08:53 - PHP12: PHP96 

05/08/16, 08:54 - PHP08: PHP96, dá uma chamadinha no teu blog

05/08/16, 08:54 - PHP08: Chamando para o casa saudavel no impresso

05/08/16, 08:56 - PHP07 : Lógico, meu amor. O que você não me pede que não faço com gosto ? Uma ordem 

05/08/16, 09:09 - PHP08: Obg, Mi!

05/08/16, 09:09 - PHP08: Vou pedir p PHP95 falar contigo

05/08/16, 09:21 - PHP10 : Isto...,

05/08/16, 09:29 - PHP16: Bom-dia a todos

05/08/16, 09:31 - PHP12: Beta, ainda To em casa. Vou tarde/noite hoje. Quando chegar posto aqui

05/08/16, 09:42 - PHP13: Bom dia!!


André, Thiago ja está com um Card animado de PHP95. Só falta fazer o de apresentação da coluna

05/08/16, 09:45 - PHP08: Esse eu ja sei

05/08/16, 09:45 - PHP08: Me refiro ao da apresentação. PHP95 falou q ja adiantou o da materia ontem. Detona!

05/08/16, 09:49 - PHP16: valeu, diogo. ate mais tarde

05/08/16, 09:52 - PHP12: Bom dia Andre, eu e PHP95 já estamos providenciando, abraçasso cara!!!

05/08/16, 10:01 - PHP08: 

05/08/16, 11:55 - PHP13: De quem é a maravilhosa matéria sobre os destinos turisticos mais baratos do mundo?

05/08/16, 11:55 - EA101: yasmin

05/08/16, 12:03 - PHP13: Muito legal e engajadora. Manda botar na galeria que é tudo custo semanal, por favor.

05/08/16, 12:03 - PHP13: Alias, tres dias

05/08/16, 12:07 - EA101: Vou colocar

05/08/16, 17:55 - PHP07 : Matéria do ne10: cerveja artesanal de Pernambuco. Acho que li isso em algum lugar hoje

05/08/16, 17:58 - PHP10 : Os ao Vivo de hoje estão muito bons. Vi o da cerveja e o com o cononel da PM.

05/08/16, 18:05 - PHP13: Tao mesmo.






05/08/16, 18:05 - PHP13: Tem que embedar no nosso site pra ganhar perenidade

05/08/16, 18:05 - PHP13: Com titulo bom e introito cativante

05/08/16, 18:06 - PHP07 : Vou colocar na especial de Romero

06/08/16, 18:24 - PHP08: Chefe, boa a repercussão a p.ina! 😊 Recebi muitas mensagens. Muito obrigada por confiar no meu trabalho. Conte sempre comigo.

06/08/16, 18:25 - PHP08: Msg enviada por PHP95. Uma plataforma sempre complementando a outra. Viva!

06/08/16, 19:38 - PHP10 :     

06/08/16, 20:45 - PHP13: Que massa!!!

06/08/16, 21:04 - PHP08: Morreu ivo pitanguy

06/08/16, 21:04 - PHP08: Morreu novo

06/08/16, 21:29 - PHP16 : Para quem estiver no plantão amanhã, recebi de um grupo: Amanhã, quem for ao Parque da Jaqueira vai encontrar o PowerStop Pokemón Go! Não perca #PowerStopPokemónGo

06/08/16, 22:11 - PHP17: A gente já foi hj, mona. Tava cheio de gente. Teve até assalto. De repente pode ter ainda mais gente amanhã.

06/08/16, 22:12 - PHP16 : Blz

06/08/16, 22:36 - PHP16: Entrando no quarto

06/08/16, 22:36 - PHP16: Desculpem

Fragmento 007- Grupo de WA Gestor

Captura entre 21/07/16, 09:06 AM e 25/07/16, 10:35 AM

21/07/16, 09:06 - VRS01 : Atenção política

21/07/16, 09:07 - VRS01 : Na matéria dos 30 dias da operação turbulência há uma frase de Silvio Costa Filho dizendo que a cidade não merece eleger um prefeito investigado pela Polícia Federal

21/07/16, 09:07 - VRS01 : Tudo bem que a frase está aspeada

21/07/16, 09:08 - VRS01 : Mas a bem da verdade deveríamos ter dito no texto que pelo menos até agora o prefeito Geraldo Gulio não é investigado pela Polícia Federal

21/07/16, 09:08 - VRS01 : Isso deveria estar no texto como informação nossa

21/07/16, 09:08 - VRS01 : E não foi

21/07/16, 09:08 - VRS01 : Por tanto amanhã vamos publicar uma nota esclarecendo isso

21/07/16, 09:09 - VRS11: Sugiro acrescentar isso no Online e orgulhar de ele não quer responder a Silvio

21/07/16, 09:09 - VRS01 : Coloco este nesse grupo porque vamos enfrentar uma campanha onde de uma maneira geral a primeira vítima é a verdade

21/07/16, 09:09 - VRS11: Neste momento já

21/07/16, 09:09 - VRS11: Ou se ele vai processar Silvio

21/07/16, 09:09 - VRS01 : E o nosso papel é não deixar que ela morra sem os devidos cuidados

21/07/16, 09:10 - VRS11: Quem estiver de política na redação hoje pela manhã já pode entrar em contato com Alexandre Gabriel pra saber se o prefeito estuda alguma medida contra a declaração

21/07/16, 09:11 - VRS11: E obviamente acrescentar no texto q está publicado no Online, este da matéria, q o prefeito não é alvo de investigação

21/07/16, 09:11 - VRS01 : Não temos que falar com o prefeito

21/07/16, 09:11 - VRS01 : Neste momento temos que fazer uma reparação que devíamos ter feito desde ontem

21/07/16, 09:11 - VRS01 : Isso é informação jornalística

21/07/16, 09:12 - VRS11: Uma coisa não invalida a outra

21/07/16, 09:12 - EF: Você tá falando do papel amanhã

21/07/16, 09:12 - VRS11: Eu Tô sugerindo q liguemos já agora pra repercutir com o prefeito

21/07/16, 09:12 - VRS11: A declaração

21/07/16, 09:13 - VRS01 : Estando no on-line a correção tem que ser feita agora

21/07/16, 09:13 - VRS01 : E pra isso não precisa falar com o prefeito

21/07/16, 09:13 - VRS11: É justo o q estou dizendo

21/07/16, 09:13 - VRS11: Eita, danado

21/07/16, 09:13 - VRS11: São duas coisas diferentes

21/07/16, 09:14 - VRS01 : Até porque essa mesma frase já foi repetida em outra edição nossa

21/07/16, 09:14 - VRS01 : É isso sim me preocupa

21/07/16, 09:14 - VRS11: Só sugestão de correr atrás pra ver, além de acrescentar essa informação, se ele não quer se defender tb de viva voz

21/07/16, 09:15 - VRS01 : Minha preocupação não é se ele quer ou não se defender

21/07/16, 09:15 - VRS11: Entendi sua preocupação

21/07/16, 09:15 - VRS01 : Insisto, nesse momento, nós precisamos corrigir uma informação

21/07/16, 09:15 - VRS11: Só estou sugerindo que aproveitemos pra avançar

21/07/16, 09:15 - VRS11: Se ele quiser reponder, claro

21/07/16, 09:18 - VRS08: No Online já está corrigido

21/07/16, 09:20 - DVRS03: Ninguém de política respondeu né?

21/07/16, 09:22 - VRS01 : Tô aguardando.....

21/07/16, 10:08 - VRS14: Só vi agora

21/07/16, 10:08 - VRS14: Vamos fazer a devida justiça ao prefeito

21/07/16, 10:09 - VRS14: Erramos ao repetir essa frase sem informar que ela não é exatamente verdade

21/07/16, 10:35 - VRS14: Ao corrigir a informação a gente lembra da Fair Play?

Fragmento 008 - Grupo de WA Comunidade

Captura entre 21/07/16, 10:55 AM e 18/08/16, 06:57 PM

21/07/16, 10:55 - REJ01: Pessoas, bom dia. Torcedor que caiu no fosso do arruda recebeu alta. Tem materia no blog aos interessados

21/07/16, 11:24 - DMG: Muito bem... em cima do lance

21/07/16, 11:40 - DGJ01: Alguém por favor sabe a data exata da votação do impeachment no Senado?

21/07/16, 11:42 - PPJ01: Não tem data certa até onde sei. Deve ser após Olimpíadas

21/07/16, 11:42 - PPJ01: Renan falou entre 25 e 27 de agosto. Vou ver se houve alguma de formais concreta, mas acredito que ainda não

21/07/16, 11:43 - DGJ01: Valeu!

21/07/16, 11:43 - BSB01: Datas do impeachment

21/07/16, 11:44 - PPJ01: Isso no plenário

21/07/16, 11:47 - PPJ01: Olimpíadas terminam 21/08. Não sai antes disso a votação no plenário. Mas dia 9/8 tem discussão e votação do parecer em plenário

21/07/16, 11:47 - RPJ03: Mas tinha um debate para ser até antes, que não vingou


21/07/16, 11:48 - RPR07: <http://epoca.globo.com/tempo/noticia/2016/07/pf-prende-celula-do-estado-islamico-que-planejava-atentado-na-rio-2016.html>


21/07/16, 11:48 - RPR07: Viram?


21/07/16, 11:52 - BSB01: Calendário do Impeachment
 21/07/16, 11:52 - BSB01: <Mídia omitida>
 21/07/16, 11:52 - BSB01: O julgamento deve ser entre 20 e 25 de agosto
 21/07/16, 11:52 - BSB01: PS: não depende de Renan
 21/07/16, 11:52 - BSB01: A data quem define é Ricardo Lewandowski
 21/07/16, 11:53 - BSB01: "Depois de ouvidas as partes"
 21/07/16, 11:57 - PPJ01: É inclusive Lewandowski que conduz a sessão

...

22/07/16, 09:48 - BSB01: Temas para Geraldo Freire:

 — Nomeação de afilhado de Renan sobe no telhado;

 — "Terroristas" brasileiros são levados para Campo Grande;

 — Briga de senador tucano com advogado do PT vai parar na delegacia;

22/07/16, 09:48 - BSB01: Épa!

Melhor trocar de grupo!

...

24/07/16, 21:38 - EWF01: Quem deve ser o porta-bandeira do Brasil na abertura da Olimpíada? Vote!
http://g1.globo.com/fantastico/noticia/2016/07/quem-deve-ser-o-porta-bandeira-do-brasil-na-abertura-da-olimpiada-vote.html?utm_source=WA&utm_medium=share-bar-desktop&utm_campaign=share-bar

24/07/16, 21:38 - REJ01: Yane concorre

24/07/16, 21:39 - EWF01: Yane na disputa pro Scheidt e Serginho pra levar a bandeira do Brasil na abertura da olimpíada

24/07/16, 21:39 - EWF01: Votacao na valendo

25/07/16, 14:41 EWA01: Luiza Freitas conversa agora no espaço digital sobre a experiência vivida no Estadão



25/07/16, 14:42 - AMD01: <Mídia omitida>


25/07/16, 14:53 - DMG01: Que legal

25/07/16, 14:54 - AMD01: <Mídia omitida>

25/07/16, 14:59 - EWN01: Linda...         começou tão novinha com a gente e ganhou o mundo!

25/07/16, 15:27 REJ01: Obrigada pela participação, gente

25/07/16, 15:27 REJ01: Inês,   de verdade

25/07/16, 18:00 REJ01: Gente, esqueci de falar uma coisa muito importante na conversa. No curso recebemos treinamento do pessoal do IBGE para usar os dados deles disponíveis no <http://www.sidra.ibge.gov.br/> Serve para todas as editorias e é uma boa fonte de dados para quem curte jornalismo de dados. Quem tiver dificuldade de usar pode falar comigo que repasso o que aprendi 

25/07/16, 18:02 - DMG01: nada disso, darling... que tal marcar outra apresentação só sobre isso. Pense numa coisa util para todas as redações

25/07/16, 18:04 REJ01: hahahahaha

Ok, Maria. Podemos sim. Só que vai ter que ser um tantinho mais demorado

25/07/16, 18:07 - DMG01: Eu quero...

25/07/16, 18:10 - RPJ05: Eu tbm, Luiza. Sempre faço esses dados na mão e fico um tempão...E fico mordida pq o Estadão faz num piscar de olhos! hahhhaa

25/07/16, 18:17 - DMG01: Entao, rafael, marca com luiza uma nova data

25/07/16, 18:17 - RPW05: eu também quero  esse site é um labirinto

25/07/16, 18:20 - DMG01: Pessoal, uma coisa importantes que queria compartilhar. Tem uma professora da ESPM chamada Renata Benigna dando aula sobre redes sociais para o pessoal do comercial/marketing.

Amanhã ela vai








Começar uma nova turma e teria vaga para alguns ouvintes. Será terça das 14 às 18h e quarta das 9h às 18h.

Conteúdo bom


100% free. Se tiver alguém interessado em ser ouvinte, por favor manda mensagem pra mim.

...

29/07/16, 23:05 REJ01: Passando aqui pra dizer que a nossa maravilhosa Adriana Guarda venceu (mais prêmio) com o Documento Suape: apenas o regional CNI

29/07/16, 23:05 REJ01:       

29/07/16, 23:07 REJ01: <Mídia omitida>










29/07/16, 23:07 REJ01:  

29/07/16, 23:07 - DGT01: Uhuuuu






29/07/16, 23:07 - BLW01: Boa boa

29/07/16, 23:08 - BLW01: Merecido

29/07/16, 23:08 - BLW01: http://blogs.ne10.uol.com.br/jamildo/2016/07/29/turbulencia-mpf-diz-que-oas-pagou-aviao-de-eduardo-campos-para-ajudar-clandestinamente-em-custos-de-campanha-presidencial/?mobile_device

29/07/16, 23:10 - AMK01: Aeeeeeee!         

29/07/16, 23:18 - EWN01: Viva! Esse material é maravilhoso.

29/07/16, 23:18 - EWN01: Muito merecido     

29/07/16, 23:19 - DGT01: Boa
 29/07/16, 23:20 - ATVO3: Viva Adri! ❤️
 29/07/16, 23:20 - BLW01: tem outro parente de João Carlos Lyra que recebe dinheiro do esquema e ligações com Brasília
 29/07/16, 23:24 - DMG01: Adriana tá aqui no grupo? Se tiver, parabéns!!!
 29/07/16, 23:26 - RPW01: <Mídia omitida>
 29/07/16, 23:28 - EWN01: 🎉🎉🎉🎉🎉🎉🎉🎉🎉🎉🎉🎉🎉🎉🎉🎉
 29/07/16, 23:29 - DGT01: 🎉🎉🎉🎉🎉🎉
 ...
 02/08/16, 06:40 - EAW02Bom dia, time! Alguém já tem a explosão de caixa eletrônico na Agamenon?
 02/08/16, 06:40 GWT01: <Mídia omitida>
 02/08/16, 06:41 GWT01: <Mídia omitida>
 02/08/16, 06:41 GWT01: Fotos Ju
 02/08/16, 06:41 - EAW02Caramba,,
 02/08/16, 06:41 GWT01: E no meu troca tem um video
 02/08/16, 06:41 GWT01: que Cinthia Ferreira fez
 02/08/16, 06:41 - EAW02Tem algo no site, Monica?
 02/08/16, 06:42 - EAW02To a caminho do jornal...
 02/08/16, 06:42 GWT01: no nosso face sim, Marcelo chegou há pouco e vai atualizar
 02/08/16, 07:02 - EAW02Obrigada! Compartilhei a do Face 😊
 02/08/16, 07:27 - DMG: Gente, eu ouvi. Foi mais de cinco minutos de tiro com arma pesada. Devia ser metralhadora ou fuzil
 02/08/16, 07:27 - DMG: Em 4h40 da manhã
 02/08/16, 07:28 - DMG: Tinha um carro da policia parado com as portas abertas no final da minha rua, que termina na agamenon
 02/08/16, 07:28 - DMG: Eles destruíram com Bomba ou metralharam?
 02/08/16, 07:33 EWA01: Valeu, Maeia
 02/08/16, 07:33 EWA01: Um pouco de tudo
 02/08/16, 07:33 EWA01: Mas como o teto caiu, foi explosivo
 02/08/16, 07:33 EWA01: Arrombaram tudo
 02/08/16, 07:33 EWA01: Chegaram em carro preto, meteram bala e bomba
 02/08/16, 07:34 EWA01: Área nobre, prédio de luxo...
 02/08/16, 07:34 - DMG: Que medo da bexiga. Eu tava com medo até de ir pra varanda pq nao sabia onde era. Ecoava tudo
 02/08/16, 07:34 EWA01: Imagino
 02/08/16, 07:36 - DMG01: Olhando agora, fica a um quarteirão de onde minha rua encontra a agamenon
 ...
 03/08/16, 05:44 - DGT01: Bom dia, Karlota
 03/08/16, 05:45 - ERJ01: Bom dia, aniversariante!!! 🎉🎉🎉
 03/08/16, 05:45 - DGT01: 😊🎉🎉
 03/08/16, 05:49 REPORTER DE RADIO INTERIOR 01: Hoje é aniversário de Bia?? Parabénssss
 🎉🎉🎉🎉🎉🎉🎉
 03/08/16, 05:50 REPORTER DE RADIO INTERIOR 01: Felicidades , parabéns por esse dia especial ..
 03/08/16, 05:56 - DGT01: 😊
 03/08/16, 06:04 - GWR01: <Mídia omitida>
 03/08/16, 06:04 - GWR01: <Mídia omitida>
 03/08/16, 06:09 - REPORTER MIDIAS DIGITAIS 03 : Valeuuu pelas fotos!!! E parabéns Bia :)
 03/08/16, 06:38 - EWN01: Bom dia!
 03/08/16, 06:39 - EWN01: Parabéns, Bia 🎉🎉🎉🎉🎉🎉 Deus e abençoe. Um dia especial
 😊😊😊😊
 03/08/16, 06:40 - DGT01: 🙏🙏
 03/08/16, 06:41 - GWR01: To sabendo q vai ter um evento grande, no auditório do sistema, pra comemorar o aniversário da chefe.
 03/08/16, 06:47 - DGT01: Coisa simples, Moraes. Vc sabe que sou uma pessoa discreta.
 03/08/16, 06:55 PRT06: Parabéns, Bia. Que Deus continue te abençoando.
 03/08/16, 07:02 - DGT01: 🙏
 03/08/16, 07:18 - DMG: Trouxeram gente ate da sorbonne pra cumprjmentar Bia em Frances
 03/08/16, 07:23 - DGT01: Bien sûr
 03/08/16, 07:26 - PRJ12: Parabéns, Bia! Felicidades p vc. Beijo!
 03/08/16, 07:34 - EAW02Bia, tudo de melhor para vc, viu? Aproveite o seu dia. Bj!
 03/08/16, 07:46 - DGT01: Pode deixar, Ju. Vou caprichar.
 03/08/16, 08:46 - RJW04: Bia! Feliz Aniversário, que Deus te abençoe cada vez mais. Muita luz e paz na sua vida! 😊😊
 03/08/16, 09:33 - EAP01: Parabéns Bia, felicidades!
 03/08/16, 09:54 - DGT01: 😊😊
 03/08/16, 11:20 - EEJ01: Saúde e alegrias, Bia!!!
 03/08/16, 11:21 - DGT01: 🙏🙏🙏🙏

03/08/16, 11:33 - EWF01: E amanhã às 14h a aniversariante Bia Ivo 🎉👏👏👏👏👏👏👏 vai falar sobre a TV JC ao lado de Adriana Victor 🗣️ e Maria Luíza Borges 📱📱📱📱📱 no Espaço Digital na Redação do JC e é pra geral 😊😊😊😊😊😊😊😊😊😊 participar se for do interesse

03/08/16, 11:46 - ECC01: 🙌🙌🙌

03/08/16, 17:02 - PRR05: Sabendo com um dia de antecedência é bem melhor pra txurma aqui da madrugada se organizar pra assistir!!! Dessa vez posso tentar viu?! 😊🙌👏