



UNIVERSIDADE
ESTADUAL DE LONDRINA

LETÍCIA JOVELINA STORTO

CONVERSAÇÃO DIGITAL:
LINGUA FALADA E PROCESSOS DE MONITORAMENTO

LETÍCIA JOVELINA STORTO

CONVERSAÇÃO DIGITAL:
LINGUA FALADA E PROCESSOS DE MONITORAMENTO

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação Strictu Sensu em Estudos da Linguagem, da Universidade Estadual de Londrina, como requisito final à obtenção do título de Mestre.

Orientador: Prof. Dr. Paulo de Tarso Galembeck.

Londrina
2010

**Catálogo elaborado pela Divisão de Processos Técnicos da Biblioteca
Central da Universidade Estadual de Londrina.**

Dados Internacionais de Catalogação-na-Publicação (CIP)

S886c Storto, Letícia Jovelina.
Conversação digital : língua falada e processos de monitoramento /
Letícia Jovelina Storto. – Londrina, 2010.
176 f. : il.

Orientador: Paulo de Tarso Galembeck.
Dissertação (Mestrado em Estudos da Linguagem) – Universidade
Estadual de Londrina, Centro de Letras e Ciências Humanas, Programa de
Pós-Graduação em Estudos da Linguagem, 2010.
Inclui bibliografia.

1. Comunicação oral – Teses. 2. Análise da conversação – Teses. 3.
Internet (Redes de computadores) – Teses. 4. Conversação digital. 5.
Comunicações digitais – Rede de computadores. I. Galembeck, Paulo de
Tarso. II. Universidade Estadual de Londrina. Centro de Letras e Ciências
Humanas. Programa de Pós-Graduação em Estudos da Língua-gem.
III. Título.

CDU 801.115

LETÍCIA JOVELINA STORTO

CONVERSAÇÃO DIGITAL:
LINGUA FALADA E PROCESSOS DE MONITORAMENTO

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação Strictu Sensu em Estudos da Linguagem, da Universidade Estadual de Londrina, como requisito final à obtenção do título de Mestre.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Paulo de Tarso Galembeck
UEL-Londrina-PR













Profa. Dra. Alba Maria Perfeito
UEL-Londrina-PR

Prof. Dr. Juliano Desiderato Antonio
UEM-Maringá-PR

Londrina, 26 de março de 2010.

A Deus, meu alicerce maior... 🌹
Ao meu amado esposo, luz da minha vida, meu
bálsamo querido... 🌹
Aos meus pais, razão do meu existir... 🌹

AGRADECIMENTOS

-  A **Deus**, por me conduzir nesta caminhada e em toda minha vida com sua presença e seu amor eterno e incomparável, por me abrir as portas e por não me deixar perder a esperança de dias melhores.
-  Agradeço ao meu amado esposo **Wagner**, por estar comigo e por me apoiar nos momentos mais difíceis, por sempre me acolher em seus braços, pela sua paciência, por compreender as minhas ausências e o meu mau-humor, por secar as minhas lágrimas, por fornecer, incondicional e continuamente, o seu colo amigo e aconchegante. Obrigada, meu querido.
-  Aos meus pais, **Pedro e Cícera**, aos meus sogros, **José e Darlene**, às minhas avós, **Dona Maria** (in memoriam) e **Dona Severina**, aos meus irmãos de sangue e de coração, **Anderson, Priscila, Roberson e Sheila**. Família, obrigada pelo carinho e incentivo.
-  Às minhas amigas **Angel, Cris e Lôre**, por todos os momentos de companhia, pelas conversas e, em especial, pela nossa amizade.
-  Ao meu orientador, o Professor Dr. **Paulo de Tarso Galembeck**, pela paciência e confiança que depositou em mim desde os tempos da graduação.
-  Agradeço, ainda, aos professores do Programa de Pós-Graduação em Estudos da Linguagem da UEL, em especial a **Alba Maria Perfeito, Edina Panichi, Esther Gomes de Oliveira, Joyce Elaine de Almeida Baronas, Luiz Carlos Fernandes, Mariângela Joaquinho Galli, Regina Maria Gregório e Paulo de Tarso Galembeck**, que também foi meu professor, com os quais muito aprendi.
-  Às queridas professoras da Banca de Qualificação, as doutoras **Alba Maria Perfeito e Esther Gomes de Oliveira**. Obrigada pelas valorosas contribuições.
-  Aos muito competentes professores da Banca de Defesa, os doutores **Juliano Desiderato Antonio e Alba Maria Perfeito**. Obrigada pelas valorosas contribuições.
-  À **Rosely**, a secretária que cuida de todos os alunos do Programa de Pós-Graduação em Estudos da Linguagem da UEL. À **Durva**, responsável pelo Programa de Pós-Graduação em Língua Portuguesa, e à **Patrícia**, secretária do departamento de Letras Vernáculas e Clássicas da UEL, pela amizade.
-  A todos os **documentadores e informantes** que forneceram o material imprescindível para a concretização desta pesquisa. À empresa que, gentilmente, nos cedeu suas conversas.
-  À **CAPES**, pela bolsa de estudo de Demanda Social, a qual facilitou em demasia a realização deste trabalho.
-  Enfim, a todos aqueles que, de algum modo, contribuíram, direta ou indiretamente, para a realização deste trabalho, meus sinceros agradecimentos.



66 **V**eja-se hoje a questão tão discutida das comunicações escritas ditas 'síncronas', ou seja, em tempo real pela *Internet*, produzida nos famosos bate-papos. Temos aqui um modo de comunicação com características típicas da oralidade e da escrita, constituindo-se esse gênero comunicativo, como um texto misto situado no entrecruzamento de fala e escrita. Assim, algumas das propriedades até há pouco tempo atribuídas com exclusividade à fala, tal como a simultaneidade temporal, já são tecnologicamente possíveis na prática da escrita a distância, com o uso do computador. Este 'escrever' tem até uma designação própria: 'teclar'; tal é a consciência da novidade." (MARCUSCHI, 2007, p.18).

STORTO, Letícia Jovelina. **Conversação digital: língua falada e processos de monitoramento**. 2010. 176 f. Dissertação (Mestrado em Estudos da Linguagem) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2010.

RESUMO

A grande utilização de comunicadores instantâneos (*Messenger*) para a interação entre pessoas localizadas mundo afora e o notável o grau de influência que esse instrumento de comunicação tem gerado na linguagem dos indivíduos despertaram o interesse em analisar se, em conversas digitais, os interlocutores monitoram-se simultaneamente e que modalidade da língua predomina (fala ou escrita). Partindo desse questionamento, foram verificadas a linguagem e os processos de monitoramento do falante e do ouvinte em diálogos simétricos entre dois informantes em conversas virtuais, mais especificamente via *Messenger*. Balizados nos estudos da *Análise da Conversação*, objetivamos, pois, examinar a forma e as características dos processos de monitoramento empregados nessa ferramenta e verificar o seu papel na construção textual e no desenvolvimento da interação entre os participantes do ato comunicativo. Assim como estudar a modalidade de língua empregada nos comunicadores instantâneos. Como *corpus*, utilizamos setenta conversas digitais, é um material suficiente para coletar os dados necessários à análise. A nossa hipótese foi a de que, na dinâmica do texto conversacional, o falante e o ouvinte são igualmente ativos e monitoram continuamente a fala de seus parceiros conversacionais, independente da situação de interação e do suporte em que estão inseridos. Como o objeto de análise é um evento real de comunicação, a metodologia empregada foi a empírico-indutiva, apresentando-se com natureza qualitativa e interpretativa. De acordo com os resultados das análises, observamos que a língua falada predomina e que as conversas virtuais, realmente, apresentam processos de monitoramento semelhantes aos da interação face a face, pois falante e ouvinte, em ambos os contextos, procuram mostrar ao seu interlocutor que se interessam pela conversa, assim como buscam apresentar-lhe suas dúvidas, sua colaboração, seu apoio, de forma a monitorar o diálogo, atribuindo-lhe a coerência necessária.

Palavras-chave: Conversação Digital. Língua Falada. Processos de Monitoramento. Comunicadores Instantâneos.

STORTO, Letícia Jovelina. **Digital conversation:** spoken language and the processes of monitoring. 2010. 176 f. Dissertation (Master's Degree in Language Studies) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2010.

ABSTRACT

The extensive use of instant messaging chats (*Messenger*) for the interaction between people located around the world and the remarkable degree of influence that this communication tool has generated in the language of individuals raised interest in examining whether the interlocutors monitor themselves simultaneously and that form of language prevails (spoken language or written language) in digital conversations. From this question we have assessed the language and the monitoring processes of speaker and listener in symmetrical dialogues between two informants in virtual conversations, more specifically through *Messenger*. Based on studies of *Conversation Analysis*, we aim to examine the shape and characteristics of the monitoring processes used in this tool and determine its role in the textual construction and in the development of interaction among the participants of the communicative act. And to study the language form is used in virtual conversations. As *corpus*, we have used seventy digital conversations, a sufficient material to collect the necessary data for analysis. Our hypothesis was that, in the dynamics of conversational text, the speaker and the listener are equally active and continuously monitor the speech of their conversational partners, regardless of their interaction situation and support where they live. Since the object of analysis is a real event communication, the methodology used was the empirical-inductive, with a qualitative and interpretive nature. According to the analysis results, we have observed that spoken language is prevalent and that the virtual conversations, indeed, have monitoring processes similar to those of face to face interaction, because speaker and listener, in both contexts, seek to show to their partner such an interest in the conversation, so they try to submit their questions, their cooperation, their support in order to monitor the dialogue, giving it the necessary consistency.

Keywords: Digital Conversation. Spoken Language. Monitoring Processes. Instant Messaging.

STORTO, Leticia Jovelina. **Conversación digital: lengua hablada y procesos de monitoreo.** 2010. 176 f. Disertación (Maestría en Estudios del Lenguaje) – Universidade Estadual de Londrina. Londrina, 2010.

RESUMEN

La gran utilización de comunicadores instantáneos (*Messenger*) para la interacción entre personas localizadas en todo el mundo y el notable grado de influencia que ese instrumento de comunicación ha generado en el lenguaje de los individuos, despertaron el interés en analizar si, en las conversaciones digitales, los interlocutores se monitorean simultáneamente y que modalidad del lenguaje es predominante (lengua hablada o lengua escrita). Partiendo de ese cuestionamiento, fueron verificados el lenguaje y los procesos de monitoreo del hablante y del oyente en diálogos simétricos entre dos informantes en conversaciones virtuales, específicamente vía *Messenger*. Basados en los estudios del *Análisis de la Conversación*, objetivamos examinar la forma y las características de los procesos de monitoreo empleados en esa herramienta y verificar su papel en la construcción textual y en el desenvolvimiento de la interacción entre los participantes del acto comunicativo. Además, buscamos estudiar la modalidad de lengua usada en conversaciones virtuales. Como *corpus*, utilizamos setenta conversaciones digitales, es un material suficiente para coleccionar los datos necesarios para el análisis. Nuestra hipótesis fue que, en la dinámica del texto conversacional, el hablante y el oyente son igualmente activos y monitorean continuamente el habla de sus compañeros en las conversaciones, independiente de la situación de interacción y del soporte en que están inseridos. Como el objeto de análisis es una situación real de comunicación, la metodología utilizada fue la empírico-inductiva, presentándose con naturaleza cualitativa e interpretativa. De acuerdo a los resultados de los análisis, observamos que la lengua hablada es predominante y que las conversaciones virtuales, realmente, presentan procesos de monitoreo semejantes a los de la interacción cara a cara, pues hablante y oyente, en ambos contextos, buscan mostrar a su interlocutor que se interesan por la conversación, así como también buscan presentarle sus dudas, su colaboración, su apoyo, de forma a monitorear el diálogo, atribuyéndole la coherencia necesaria.

Palabras-clave: Conversación Digital. Lengua Hablada. Procesos de Monitoreo. Comunicadores Instantáneos.

LISTA DE GRÁFICOS

- Gráfico 1** - Percentual de domicílios com microcomputador e com microcomputador com acesso à internet no total de domicílios particulares permanentes – brasil – 2007-2008 16
- Gráfico 2** - Percentual de domicílios com alguns bens duráveis e serviços de acesso à comunicação no total de domicílios particulares permanentes segundo as grandes regiões – 2008..... 16
- Gráfico 3** - Percentual de pessoas que utilizaram a internet, no período de três meses, na população de 10 anos ou mais de idade, ocupada na semana de referência, por grupamentos do trabalho principal – brasil – 2005..... 18
- Gráfico 4** - Percentual de pessoas que utilizaram a internet, no período de três meses, na população de dez anos ou mais idade, por finalidade do acesso à internet – brasil – 2005..... 29

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Windows Live Messenger.....	30
Figura 2 – <i>Emoticons</i> fornecidos pelo <i>Messenger</i>	33
Figura 3 – <i>Emoticons</i> de Estado Personalizados	34
Figura 4 – <i>Emoticons</i> de Ação Personalizados	35
Figura 5 – Representação de Letras, Palavras e Ideias no <i>Messenge</i>	36
Figura 6 – Jogos no <i>Messenger</i>	38
Figura 7 – <i>Continuum</i> entre Fala e Escrita	50
Figura 8 – Relação falante e ouvinte	61
Figura 9 – Atividade do usuário de Messenger indicada na frase	80
Figura 10 – Conversas Digitais no <i>Continuum</i> entre Fala e Escrita	107

SUMÁRIO

CONSIDERAÇÕES INICIAIS	13
1 JUSTIFICATIVA.....	14
2 OBJETIVOS	19
2.1 Objetivo Geral	19
2.2 Objetivos Específicos	19
3 HIPÓTESE.....	19
4 CONSTITUIÇÃO DO CORPUS	20
5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	22
6 ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO.....	24
CAPÍTULO I – COMUNICADORES INSTANTÂNEOS	26
1.1 COMUNICADORES INSTANTÂNEOS	27
1.2 CARACTERÍSTICAS DA LINGUAGEM VIRTUAL.....	30
1.3 EXPRESSIVIDADE DA LINGUAGEM VIRTUAL.....	32
1.4 NETIQUETAS: REGRAS DE BOM USO DOS COMUNICADORES INSTANTÂNEOS.....	39
CAPÍTULO II – LÍNGUA FALADA E LÍNGUA ESCRITA	41
2.1 DUAS PERSPECTIVAS.....	42
2.2 PERSPECTIVA DICOTÔMICA	45
2.3 PERSPECTIVA DO CONTINUUM TIPOLOGICO	46
CAPÍTULO III – CARACTERÍSTICAS GERAIS DA LÍNGUA FALADA	51
3.1 CONTEXTO CONVERSACIONAL	52
3.2 PLANEJAMENTO LOCAL	53
3.3 ENVOLVIMENTO DO OUVINTE	55
CAPÍTULO IV – CONVERSAÇÃO	57
CAPÍTULO V – PROCESSOS DE MONITORAMENTO DA FALA	64

5.1 MONITORAMENTO DO FALANTE	66
5.1.1 Automonitoramento do Falante	66
5.1.2 Heteromonitoramento do Falante.....	70
5.2 MONITORAMENTO DO OUVINTE	70
5.3 PRESERVAÇÃO DA FACE	72
CAPITULO VI – ANÁLISE E DISCUSSÃO DO CORPUS.....	75
6.1 LÍNGUA FALADA NO MESSENGER	76
6.2 MONITORAMENTO DO FALANTE	107
6.2.1 Automonitoramento do Falante	108
6.2.2 Heteromonitoramento do Falante.....	127
6.3 MONITORAMENTO DO OUVINTE	134
CONSIDERAÇÕES FINAIS	154
REFERÊNCIAS.....	158
ANEXO	165
ANEXO A - CONVERSA INFORMAL ENTRE HW E GN170.....	166

CONSIDERAÇÕES INICIAIS



“Se a Internet já se traduz na maior ferramenta de aproximação e comunicação jamais criada é porque, além de constituir-se no meio de comunicação mais veloz capaz de conectar o mundo inteiro, inaugura uma era sem precedentes para a humanidade.” (LEWGOY; ARRUDA, 2004, p.127).

1 JUSTIFICATIVA

A célere sociedade atual exige que os indivíduos se comuniquem de maneira rápida e eficaz, economizando o máximo de tempo e de finanças. Isso amplia a produção e a distribuição de tecnologias que facilitam a interação sócio-linguística, como os comunicadores instantâneos (*Messenger*, *Skype*), os correios eletrônicos (*E-mail*), as comunidades virtuais (*Orkut*, *Sonico*, *Hi5*), os diários virtuais (*Blogs*) e outros. Todos esses instrumentos têm-se difundido com grande velocidade entre os usuários da *Internet*¹, porque facilitam a comunicação, expandindo os seus horizontes e as suas possibilidades.

Disso decorre a necessidade de estudos que examinem a linguagem neles divulgada, uma vez que ela pode vir a fazer parte de outros contextos comunicacionais, como em redações escolares (STORTO; GALEMBECK, 2009a, 2009b). O fato despertou o interesse em analisar, nas conversas via comunicador instantâneo, mais especificamente via *Messenger* (ou, simplesmente, *MSN*²), que modalidade da língua predomina (falada ou escrita³) e se os interactantes monitoram-se simultaneamente.

Para tanto, o trabalho fundamentou-se nas teorias da *Análise da Conversação* (doravante AC) e em estudiosos nucleares, como Luiz Antônio Marcuschi (2006), Luiz Antônio Silva (2001), Ataliba Teixeira de Castilho (1998) e Paulo de Tarso Galembeck (2006, 2005).

À AC interessa verificar como os sujeitos da interação conseguem realizar determinadas ações ou interagir socialmente pela linguagem, a qual deve ser encarada como uma atividade humana que visa à interação sociocultural dos

¹ *Internet* ou *Interactive network*: “qualquer conjunto de redes de computadores ligadas entre si por roteadores e gateways, como, p. ex., aquela de âmbito mundial, descentralizada e de acesso público, cujos principais serviços oferecidos são o correio eletrônico (q. v.), o chat (q. v.) e a Web (q. v.), e que é constituída por um conjunto de redes de computadores interconectadas por roteadores que utilizam o protocolo de transmissão TCP/IP. [F. red.: net. Tb. se diz rede.]” (AURÉLIO, 2004 - CD-ROM).

² Espécie de *chat* fechado, no qual os usuários conversam, em particular, com pessoas de seu círculo de relacionamento social. Segundo o Dicionário Aurélio (2004 - CD-ROM), *chat* é uma “forma de comunicação através de rede de computadores [...], similar a uma conversação, na qual se trocam, em tempo real, mensagens escritas; bate-papo online, bate-papo virtual, papo online, papo virtual”.

³ A discussão acerca da modalidade de língua recorrente nesse meio faz-se necessária para a nossa pesquisa porque fornecerá importantes informações a respeito da interação virtual e colaborará para confirmar a nossa hipótese de que, nos comunicadores instantâneos, tanto quanto nas conversações face a face, os interactantes monitoram-se continuamente.

indivíduos, pois o ouvinte não se limita a captar o conteúdo referencial do texto para entendê-lo, mas atua no sentido de reconstruir as intenções do falante ao estruturá-lo, isto é, descobrir o “para quê”.

É nesse panorama que surge a relevância deste estudo, cujo valor é justificado pela quase completa ausência de trabalhos que investiguem a conversação digital, via *Messenger*, na perspectiva da AC, e do número pouco expressivo de pesquisas brasileiras acerca dos processos de monitoramento da fala, dentre os quais há os trabalhos de Silva (2001, 1990) e de Galembeck (2006).

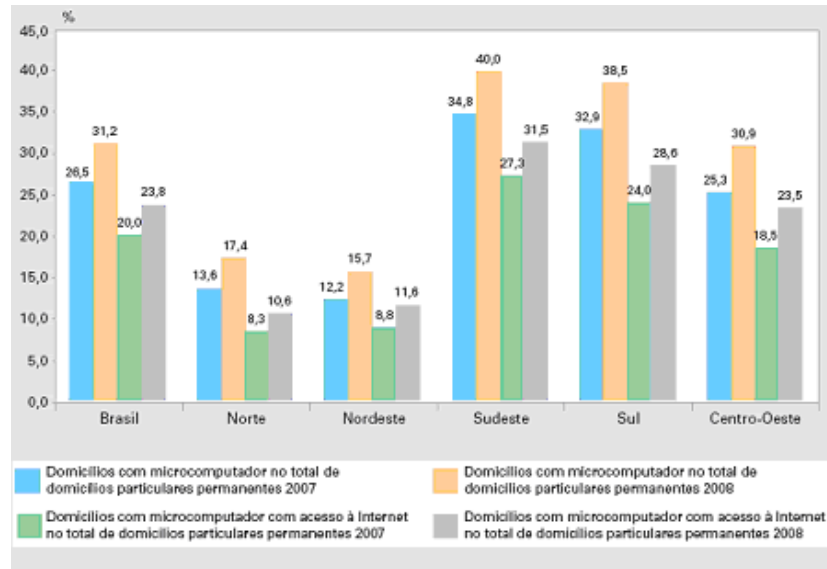
Além disso, atualmente, há pessoas para as quais a sua vida social ou profissional está centrada ou é, no mínimo, mediada pela *Internet* e pelas ferramentas nela disponíveis. O fato é notado em pesquisas ao apontar que, em janeiro de 2007, em relação ao mesmo período de 2006, houve um aumento de 10% no número de pessoas que estiveram conectadas à rede (FRANCE-PRESSE, 2007). Segundo uma agência mundial de informação, a *Agence France-Presse*, um “estudo [...] calculou que 747 milhões de pessoas com mais de 15 anos usaram a internet no mundo em janeiro de 2007”. Tal fato leva-nos a crer que a nossa sociedade é permeada por ações que se realizam no mundo virtual: compras, lazer, interação, pesquisas, entre outros. No Brasil, o IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) verificou o uso da *Internet* pela população nacional, considerando diversos fatores, como o acesso a microcomputador, o conhecimento do modo de utilizá-lo, a necessidade da navegação.

Consoante o Instituto, em 2005, 21% da população com dez anos ou mais acessaram a *Internet* ao menos uma vez, o que representa cerca de 32,1 milhões de brasileiros. Além do mais:

O levantamento, realizado pelo IBGE, em parceria com o Comitê Gestor da Internet no Brasil - CGI.br, mostrou também que o rendimento, o nível de instrução e a idade apresentam reflexos evidentes no acesso à Internet. Dentre os 32,1 milhões de pessoas que acessaram a Internet, em 2005, a maior parte era de homens (16,2 milhões), tinha entre 30 a 39 anos (5,8 milhões), 13,9 milhões eram estudantes, 20 milhões integravam a população ocupada e 4,2 milhões era de trabalhadores de serviços administrativos (IBGE, 2007).

Outra pesquisa realizada pelo IBGE, a PNAD 2008 – Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios – também aponta que aumentou, entre os anos

2007 e 2008, o número de lares conectados à *Internet*, aumento de 20% para 23,8%.



Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Trabalho e Rendimento, Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios 2007-2008.

Gráfico 1 – Percentual de domicílios com microcomputador e com microcomputador com acesso à *Internet* no total de domicílios particulares permanentes⁴ – Brasil – 2007-2008

Grandes Regiões	Percentual de domicílios com alguns bens duráveis e serviços de acesso à comunicação no total de domicílios particulares permanentes (%)											
	Iluminação elétrica	Telefone		Fogão	Filtro de água	Geladeira	Freezer	Máquina de lavar roupa	Rádio	Televisão	Microcomputador	
		Total	So-mente móvel celular								Total	Com acesso à Internet
Brasil	98,6	82,1	37,6	98,2	51,6	92,1	16,0	41,5	88,9	95,1	31,2	23,8
Norte	94,9	72,4	49,0	96,7	31,4	83,9	15,3	26,7	76,4	90,0	17,4	10,6
Nordeste	97,0	66,8	43,9	96,1	49,1	81,5	7,0	15,5	82,4	91,7	15,7	11,6
Sudeste	99,8	88,9	29,3	99,4	65,0	97,3	15,6	54,3	93,0	97,6	40,0	31,5
Sul	99,4	89,8	40,8	99,0	22,6	97,2	31,5	59,0	94,9	96,4	38,5	28,6
Centro-Oeste	99,2	87,9	47,7	98,8	60,4	95,1	18,6	34,4	86,4	94,6	30,9	23,5

Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Trabalho e Rendimento, Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios 2008.

Gráfico 2 – Percentual de domicílios com alguns bens duráveis e serviços de acesso à comunicação no total de domicílios particulares permanentes segundo as Grandes Regiões – 2008

⁴ Segundo o IBGE, domicílio particular permanente é aquele localizado em unidade que se destina a servir de moradia (casa, apartamento ou cômodo).

Conforme verificamos nos dois gráficos, as regiões com maior percentual em relação aos lares com microcomputador e com microcomputador com acesso à *Internet* são as regiões Sul e Sudeste. Isso se deve ao nível de escolarização dos indivíduos e de industrialização das cidades. Segundo a pesquisa:

Em 2008, 17,95 milhões de domicílios brasileiros (31,2%) possuíam microcomputador, sendo 13,7 milhões (23,8%) com acesso à Internet. Mais da metade dos domicílios com computador (10,2 milhões) estavam no Sudeste, dos quais 7,98 milhões tinham com acesso à Internet. Apesar da evolução em relação a 2007, [...] persiste a desigualdade regional quanto ao acesso à Internet (IBGE, 2009b).

A rede mundial de computadores mostra-se, assim, um elemento recorrente na vida dos brasileiros. Segundo Lévy (2009), a *Internet*

Está se tornando um lugar essencial, um futuro próximo de comunicação humana e de pensamento humano. O que isso vai se tornar em termos culturais e políticos permanece completamente em aberto, mas, com certeza, dá para ver que isso vai ter implicações muito importantes no campo da educação, do trabalho, da vida política, das questões dos direitos.

Ademais, é notável o número crescente de usuários de programas para envio e recebimento de mensagens e aqueles destinados à interação e à socialização: *Messenger* (comunicador instantâneo – instrumento de coleta de dados de nossa pesquisa), *Orkut* (comunidade de pessoas com interesses em comum, em que é possível conhecer ou encontrar pessoas), *blogs*⁵ (diário virtual), *e-mails* (correio eletrônico, é utilizado para a troca de mensagens assincronamente), *chats* (salas de bate-papo – abertas ou fechadas), *fotologs* (diários em que há divulgação de fotos pessoais), entre outros. Para Marcuschi (2005, p.13), “pode-se dizer que, na atual *sociedade da informação*, a Internet é uma espécie de protótipo de novas formas de comportamento comunicativo”. Não podemos, portanto, negar a influência que esses instrumentos têm sobre a sociedade moderna e, conseqüentemente, do seu modo de utilização da linguagem, visto que, em cerca de cinco décadas de existência, a *Internet* e seus recursos tornaram-se imprescindíveis

⁵ De acordo com Komesu (2005, p.111), os *blogs* ou *weblogs* “surgiram em agosto de 1999 [...] como uma alternativa popular para publicação de textos online, uma vez que a ferramenta dispensava o conhecimento especializado em computação. [...] A ferramenta permite, ainda, a convivência de múltiplas semioses, a exemplo de textos escritos, de imagens (fotos, desenhos, animações) e de som (músicas, principalmente)”.

em muitos lares e em grande parte das empresas, nacionais e internacionais. De acordo com o IBGE (2009a), muitas atividades utilizam a *Internet* com fins variados:

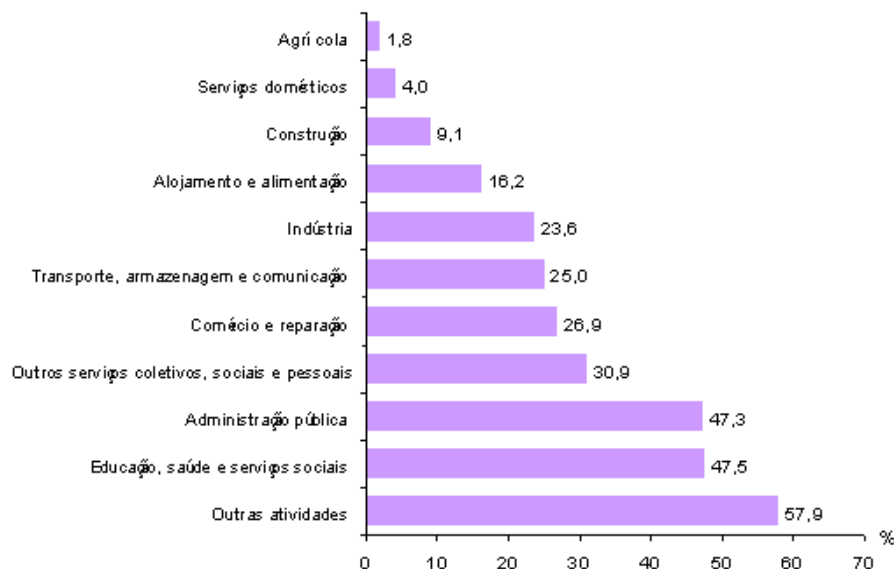


Gráfico 3 – Percentual de pessoas que utilizaram a Internet, no período de três meses, na população de 10 anos ou mais de idade, ocupada na semana de referência, por grupamentos do trabalho principal – Brasil - 2005

Desse fato também decorre a importância que os programas para comunicação virtual apresentam, pois não só no âmbito pessoal, mas também no profissional, a *Internet* e os seus instrumentos têm sido utilizados consideravelmente.

Segundo Marcuschi (2005, p.13), o que nos chama a atenção e nos impressiona na nova tecnologia é o “fato de reunir num só meio várias formas de expressão, [...], o que lhe dá maleabilidade para a incorporação simultânea de múltiplas semioses, interferindo na natureza dos recursos lingüísticos utilizados”. O que, talvez, altere, de maneira significativa, a nossa maneira de enxergar a língua e os seus usos e de como lemos, escrevemos e “falamos”.

Isso tudo revela a necessidade de realizar pesquisas, nos mais diversos campos das ciências, em busca de maior e, se possível, pleno conhecimento, porque “a utilização freqüente do computador e da Internet demanda pesquisas de cunho social e, dessa perspectiva, o papel da linguagem torna-se central” (KOMESU, 2005, p.110).

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo Geral

Respaldados na AC, o objetivo geral desse trabalho é verificar os processos de monitoramento empregados em comunicadores virtuais e reconhecer a modalidade linguística predominante na interação digital, língua escrita ou língua falada.

2.2 Objetivos Específicos

Os objetivos específicos são: a) observar quais características da língua falada são observadas na comunicação virtual; b) analisar os processos de monitoramento do falante e do ouvinte em diálogos simétricos; c) discutir a função conversacional dos processos de monitoramento do falante e do ouvinte no estabelecimento e na manutenção do processo interacional; d) verificar se há diferença entre os processos de monitoramento entre conversas formais e informais.

3 HIPÓTESE

A hipótese que fluiu do objetivo genérico vem expressa a seguir: na dinâmica do texto conversacional, o falante e o ouvinte são igualmente ativos e monitoram continuamente a fala de seus parceiros conversacionais, independente da situação de interação e do suporte em que estão inseridos. Para tanto, empregam procedimentos discursivos variados nas atividades de monitoramento da própria fala e à fala e às reações de seus interlocutores, a fim de que a interação progrida sem incoerências e inconsistências, de forma que a linguagem, nos comunicadores virtuais, torne-se híbrida, pois mistura alguns aspectos da língua

escrita com outros da falada. Assim, os procedimentos de monitoramento do falante e do ouvinte estão ligados ao componente interacional da linguagem e exercem um papel relevante no estabelecimento e na manutenção das relações interpessoais.

Enfim, acreditamos que as conversas virtuais apresentam processos de monitoramento semelhantes aos da interação face a face, já que o falante e o ouvinte, em ambas as situações de interação, procuram mostrar ao interlocutor que se interessam pela conversa, assim como buscam apresentar-lhe suas dúvidas, sua colaboração, seu apoio, entre outros, de maneira a monitorar o diálogo, atribuindo-lhe a coerência necessária.

4 CONSTITUIÇÃO DO *CORPUS*

Tomamos como objeto de pesquisa dois grupos de conversas: a) diálogos informais entre amigos ou conhecidos; b) diálogos formais entre funcionários e clientes ou fornecedores de uma empresa de informática de Londrina. O comunicador instantâneo utilizado para a realização e a gravação de todas as interlocuções foi o *Messenger*. Cabe ressaltar que **as nomenclaturas diálogos (ou conversas) formais e informais devem-se, exclusivamente, ao contexto de produção das interações (as formais ocorrem dentro de uma empresa e os participantes são os seus funcionários e clientes ou fornecedores; já as informais ocorrem com os interlocutores, em geral, em seus lares, dialogando com conhecidos ou amigos; portanto, trata-se de contextos de cunho pessoal ou profissional), não tendo ligação direta com os elementos linguísticos empregados ou com tópico ou subtópicos desenvolvidos.** Além disso, pode haver formalidade nas conversas informais e informalidades nas formais no que tange ao registro linguístico ou ao assunto das comunicações.

As conversas foram registradas de junho de 2008 a junho de 2009 (um ano de gravação⁶), em um total de mais de duzentas e cinquenta (250) conversas informais, das quais, após uma análise preliminar, elencamos aproximadamente vinte por cento (20%) para proceder à análise; e noventa e sete

⁶ Se configurados para isso, os comunicadores instantâneos, como o *Messenger*, gravam automaticamente as conversas dos seus usuários.

(97) formais, das quais também foram selecionadas cerca de vinte por cento (20%). Desse modo, o nosso *corpus* constitui-se de cinquenta (50) conversas informais e vinte (20) formais, em um total de setenta (70) diálogos. Esse é considerado um material suficiente e representativo para a nossa pesquisa.

O modo como ocorreu a coleta do material foi bastante imparcial, pois as conversas foram, voluntariamente, enviadas, por *e-mail*, para os pesquisadores, cuja participação foi, em absoluto, neutra, não interferindo, de modo algum, no desenrolar dos diálogos. Assim, as interlocuções foram preservadas de qualquer intervenção. O documentador das conversas foi um dos participantes, os quais estiveram de acordo com o uso e a publicação dos diálogos analisados no presente estudo. A pesquisa contou com cerca de quarenta (40) documentadores e de duzentos (200) informantes.

A seleção das conversas deu-se da seguinte maneira: a) após serem enviados aos pesquisadores, os diálogos foram separados em duas pastas, formais e informais; b) selecionamos as conversas que apresentavam apenas dois participantes, de modo que todas as conversas fossem duais; c) após uma breve observação, selecionamos as conversas com maior tempo de duração; d) das conversas catalogadas até então foram lidas e apreciadas; após esse breve exame, escolhemos aquelas com mais interatividade, isto é, com mais trocas de turnos⁷.

De todos os diálogos, participaram apenas dois convidados, sendo um o nosso documentador. Portanto, o nosso *corpus* é composto de *conversas diádicas* (SILVA, 1990).

As conversas *informais* foram fornecidas por um grupo de *falantes cultos*⁸ com idade entre vinte e um (21) e trinta e um (31) anos, de variadas classes sociais e situados em diversas regiões das cidades de Londrina, Cambé, Rolândia e Foz do Iguaçu, todas do Estado do Paraná. Já as conversas *formais* foram enviadas pelos funcionários do setor de *telemarketing* de uma empresa de informática situada em Londrina, Paraná. Todos os participantes dessas conversas são considerados *não cultos* por não serem graduandos ou graduados e têm entre quinze (15) e

⁷ “Turno: técnica e estruturalmente, é a produção de um falante enquanto ele está com a palavra, incluindo a possibilidade de silêncio, que é significativo e notado. A expressão ter o turno equivaleria então a estar na vez, ter a palavra e estar de fato usando-a, daí não se considerar como turno a produção do ouvinte durante a fala de alguém, embora isto tenha repercussão sobre o que fala” (MARCUSCHI, 2006, p.89). Para Galembeck (1997, p.60), turno é “qualquer intervenção dos interlocutores (participantes do diálogo), de qualquer extensão.”

⁸ Os falantes cultos são aqueles que possuem diploma de ensino superior (acerca disso ver PRETI, 2005).

quarenta e cinco (45) anos. Infere-se, portanto, que o grau de escolaridade não é garantia, por si, do caráter formal da interação.

A priori, para estarmos de acordo com as pesquisas do projeto *Norma Urbana Culta* (NURC), projeto brasileiro que centraliza grande parte dos estudos da língua falada na perspectiva da AC, buscamos apenas informantes concebidos, de acordo com Preti (2005), como *falantes cultos*. Contudo, isso só foi possível com as conversas informais. Com as conversas formais, esse recorte metodológico não se realizou, pois os empregados e os contatos da empresa, em sua grande maioria, não possuíam ensino superior; no máximo, cursos técnicos em Administração e áreas afins.

Outro impasse ao trabalho foi a coleta de conversas formais. No início do projeto, entramos em contato com seis empresas de telemarketing que se comunicavam com clientes e fornecedores via comunicadores instantâneos, mas delas apenas uma empresa aceitou que seus funcionários gravassem as conversas e as fornecessem para estudo e divulgação posteriores.

5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Quanto à metodologia, propriamente dita, é preciso ressaltar que “a fluidez e a falta de planejamento prévio requerem uma metodologia específica, que dê conta dos fenômenos peculiares a essa modalidade de língua”, a fala (GALEMBECK, 1999, p.111). O analista da conversação deve, então, criar e recriar categorias que deem conta do seu objeto de análise, já que os estudos da língua falada e a sua valoração são recentes.

Seus fenômenos devem ser analisados e categorizados a partir do seu contexto (a situação e as condições de enunciação). Por conseguinte, partimos de uma abordagem *empírico-indutiva* (MARCUSCHI, 2006; GALEMBECK, 1999), como convém aos estudos de materiais obtidos em situações reais de interação verbal. Isso tudo porque a AC parte de eventos *reais* de comunicação que ainda não apresentam modelos preexistentes e porque esse método, estabelecido a partir do funcionalismo, postula que a língua não deve ser descrita como um objeto autônomo, mas como instrumento de interação social.

Os recursos de monitoramento foram, durante a pesquisa, classificados, a fim de que os dados recolhidos pudessem ser observados e interpretados. Desse modo, a *metodologia*, de acordo com Triviños (1987) e Gressler (2003), apresenta-se com natureza *qualitativa* e *interpretativa*, realizada a partir da fala contextualizada.

Cabe salientar que não nos propusemos a quantificar os dados obtidos, já que, como ressalta Marcuschi (2006, p.07), na AC prevalecem as descrições e interpretações qualitativas, embora pesquisas de cunho quantitativo também se realizem e com grande valor investigatório, porém não reside na verificação estatística a nossa intenção. Além da pesquisa de campo para a obtenção do *corpus*, foi, ainda, empregada a pesquisa bibliográfica, como técnica auxiliar na análise do material adotado.

Quanto à realização da pesquisa, ela foi dividida em, basicamente, onze etapas:

- I. Realização do levantamento, leitura e fichamento de trabalhos científicos (artigos, livros, revistas) relacionados à Linguística, à Análise da Conversação, à Língua Falada, à Língua Escrita e aos Processos de Monitoramento.
- II. Levantamento e seleção dos documentos a serem utilizados como fonte primária dos dados.
- III. Contato com alunos e professores de instituições de ensino superior para coleta de *corpus*; b) contato com empresas de telemarketing para coleta de *corpus*;
- IV. Redação preliminar da fundamentação teórica da Dissertação.
- V. Redação preliminar do capítulo de apresentação do instrumento de coleta de dados – comunicadores instantâneos.
- VI. Constituição do *corpus* da pesquisa - levantamento das conversas a serem analisadas.
- VII. Redação da primeira versão do capítulo de fundamentos teóricos e dos procedimentos metodológicos e da apresentação do *corpus* da pesquisa.
- VIII. Análise qualitativa dos dados referentes à língua falada em comunicações informais; b) análise qualitativa dos dados referentes à língua falada em comunicações formais.

- IX. Análise qualitativa dos dados referentes aos processos de monitoramento em comunicações informais; b) análise qualitativa dos dados referentes aos processos de monitoramento em comunicações formais.
- X. Redação do capítulo introdutório e conclusivo.
- XI. Organização e revisão final da Dissertação.

Realizamos, em um primeiro momento, as pesquisas teóricas que embasaram o estudo e escrevemos os capítulos correspondentes. Em uma segunda etapa, as conversas virtuais foram gravadas e enviadas a nós, que, posteriormente, selecionamos aquelas com as quais trabalharíamos. Concluídas essas etapas, analisamos, com base nas leituras realizadas, os dados coletados.

6 ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

Além da parte introdutória, em que apresentamos os objetivos, a hipótese, a justificativa, a apresentação do *corpus* e os procedimentos metodológicos da nossa pesquisa, ela se compõe por sete outras: i) comunicadores instantâneos - instrumento de coleta de dados ii) língua falada e língua escrita; iii) características gerais da língua falada; iv) conversação; v) processos de monitoramento da fala; vi) análise e discussão do *corpus*; e viii) considerações finais.

Em *procedimentos metodológicos e apresentação do corpus*, é exposto todo o percurso da pesquisa, a coleta do *corpus* e os parâmetros para a sua seleção, algumas barreiras já transpostas (como aquela relativa à composição do material para exame) e a metodologia. É nesse momento que paramos para refletir acerca de como foi realizada esta pesquisa.

O capítulo *Comunicadores Instantâneos: Instrumento de Coleta de Dados* debate os aspectos referentes ao *Messenger*, apresentando suas peculiaridades, seu funcionamento, seus recursos, sua aparência, entre outros, de modo a apresentá-lo mais cuidadosamente.

No capítulo intitulado *Língua Falada e Língua Escrita*, são apresentados os subsídios teóricos que nos permitiram um olhar sobre as perspectivas acerca dessas duas práticas linguísticas. Essa parte foi subdividida em

outra, *Características da Língua Falada*, na qual tecemos considerações a respeito da fala, propriamente dita, a fim de verificar as suas peculiaridades para, *a posteriori*, observar se, nas comunicações virtuais, elas ocorrem.

Em *Conversação*, foram expostas teorias a respeito dessa atividade interacional e linguística. Em *Processos de Monitoramento da Fala*, são estudados os aspectos interacionais por meio dos quais os participantes do ato comunicativo monitoram-se. Esta parte subdivide-se em outras duas, *Monitoramento do Falante* e *Monitoramento do Ouvinte*, em que são tratadas as particularidades de cada tipo de monitoramento.

No capítulo de análise, as conversas elencadas para estudo são examinadas, interpretadas e analisadas de acordo com as teorias estudadas. Para tanto, subdividimos essa parte em três: a) *língua falada no Messenger*, momento em que as características da língua falada são verificadas em conversas virtuais; b) *monitoramento do falante*; c) *monitoramento do ouvinte*. Em 'b' e 'c', examinamos os processos de monitoramento no material selecionado.

Por fim, veiculamos as *considerações finais*, em que retomamos o trabalho a fim de corroborar e validar a nossa pesquisa, tecendo as nossas conclusões a respeito do trabalho realizado.

CAPÍTULO I

COMUNICADORES INSTANTÂNEOS - INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS














“O discurso eletrônico pode assumir formas que guardam extrema semelhança com o discurso oral, sendo portanto uma modalidade de uso da linguagem que freqüentemente escapa a um enquadramento que se sustente em noções convencionais sobre escrita e a oralidade.” (SOUZA, 2000, online).

1.1 COMUNICADORES INSTANTÂNEOS

Os programas de mensagens instantâneas têm-se difundido entre os internautas com grande velocidade, ao apresentarem como características a flexibilidade da escrita, a rapidez, o dinamismo e a interconexão em tempo real - peculiaridades consideradas essenciais para o mundo globalizado. Dentre os mais conhecidos, está o *Windows Live Messenger* - ou, simplesmente, *Messenger (MSN)*, da empresa americana *Microsoft* -, que facilita a comunicação entre falantes das mais diversas partes do mundo e no qual o mais importante, para o usuário, é que sua mensagem seja transmitida rápida e coerentemente. Para tanto, ele abrevia ou muda a grafia das palavras, além de empregar imagens e recorrer às marcas da oralidade, de modo que a prática escrita da língua torna-se mais flexível e informal tanto mais perto estiver da modalidade falada.

Nas conversas digitais, os interactantes não se encontram face a face, o que poderia limitar a expressividade e a interação entre eles, porém muitas ferramentas estão sendo empregadas para minorar esse fator. Entre elas está, como já referido anteriormente, a proximidade com a língua falada e os seus recursos, a utilização de *emoticons*⁹, de vídeo ou audioconferências¹⁰, o envio de sons, imagens e arquivos, entre outros.

Segundo Modesto (2007, p.03), “os comunicadores instantâneos são aplicações (programas) que permitem o envio e recebimento de mensagens de texto em tempo real”. Além disso, esses programas informam ao seu usuário que seus contatos, cadastrados em sua lista particular, estão conectados à rede mundial de computadores, ou seja, à *Internet*, estando, talvez, disponíveis à interação. Conforme salienta Modesto (2007, p.03):

⁹ Em inglês *emotion* (emoção) + *icons* (ícones). Os emoticons são, portanto, ícones ou símbolos formados por sinais diacríticos e de pontuação que representam emoções, mas não só isso, atualmente eles simulam também características físicas, letras, palavras ou frases (*De* , *Oi*), sinais, atitudes e ações, dando mais expressividade ao texto virtual, no qual o tom de voz e os elementos cinésicos, característicos da interação face a face, não estão disponíveis sem esses outros recursos. Os mais usados na Internet são: :-* *beijinho*; :*) *beber pouco*; #-) *beber muito*; :-(*chorando*; :-0 *chocado*; :-| *com sono*; :-/ *confuso*; :-S *contradizer*; 8-) *de óculos*; :- (= *dentuço*; :-e *desiludido*; :-@ *gritando*; >:-(*irado*; :-7 *irônico*; :-! *Fumar*; :-9 *lamber os lábios*; :-p *mostrar língua*; :-& *ofendido*; ;-) *piscar os olhos*; :-) *rir*; :-)) *rir muito*; :-| *sério*; @>— *uma rosa* ou , , , , , , , , , , .

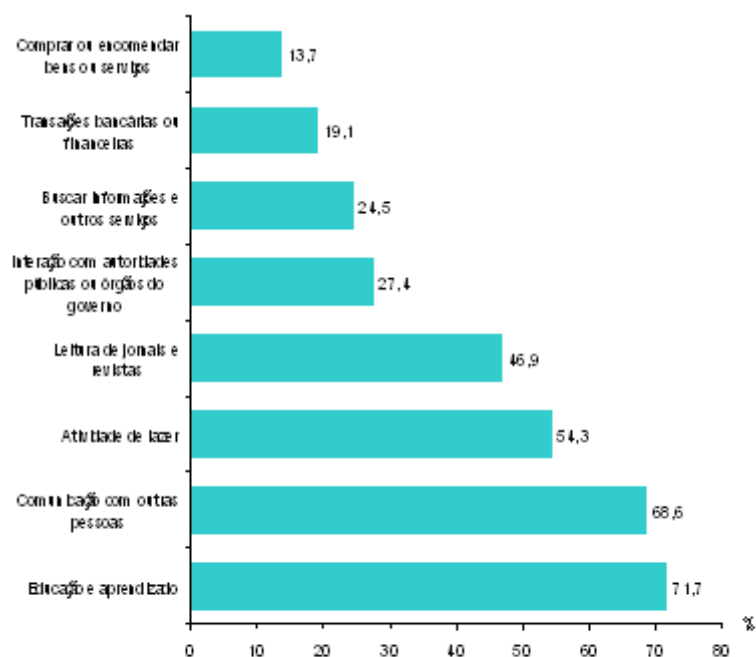
¹⁰ Para a utilização desses recursos, algumas ferramentas são indispensáveis: microfones, caixas de som e *webcam* (para videoconferências).

O primeiro programa deste tipo largamente utilizado em escala global foi o ICQ, que inovou e revolucionou o conceito de mensagens online. O MSN Messenger (atualmente numa versão chamada Windows Live Messenger) é um desses comunicadores. Podemos dizer que é um dos preferidos pelos brasileiros, pois, é um dos programas mais baixados em sites populares de downloads no Brasil, como o www.baixaki.com.br.

Ainda de acordo com o autor supracitado, podemos compreender as trocas interacionais, via comunicadores instantâneos, como conversações, pelas razões que seguem: a) ocorrem em tempo real (as conversas são, temporalmente, *síncronas*¹¹) do mesmo modo que os telefonemas. Segundo Galembeck (2004, p.02), “a oralidade ocorre em tempo real, ao passo que na escrita existe uma defasagem temporal entre a produção e a recepção”. Isso corrobora a ideia de que a comunicação virtual, por meio do *Messenger*, trata-se de uma conversação; b) há a participação de ao menos dois participantes. Atualmente, os programas de mensagens instantâneas possibilitam a comunicação entre dois ou mais usuários, porém a maioria das conversas dá-se entre duas pessoas; c) há a alternância de turnos, os quais, nesse meio, caracterizam-se por serem curtos e objetivos. Segundo Hilgert (2000), as trocas de turno realizam-se a partir do envio da mensagem pelo “falante” e o intervalo entre turno é marcado pelo momento em que a mensagem enviada pelo “falante” aparece na tela do “ouvinte” em relação ao tempo do último envio¹². Hilgert (2000) argumenta também que as trocas de turnos, nas conversas virtuais, mostram-se mais frequentes do que na interação face a face; d) “o envolvimento se dá numa interação centrada” (MODESTO, 2007, p.02). Embora a rede ofereça muitas opções de atividades (ler e enviar *e-mails*, fazer pesquisas, ouvir músicas, jogar, conversar com outras pessoas), que podem ser realizadas simultaneamente à conversação virtual, muitas vezes os participantes estão centrados na interação. Isso se deve ao fato de que “geralmente os interlocutores estão voltados para a interação, interagindo regularmente durante as trocas” (MODESTO, 2007, p.2). Segundo pesquisa da IBGE (2009a), muitas são as atividades que podem ser realizadas por meio da rede mundial de computadores:

¹¹ Síncrona - Processo de comunicação no qual as mensagens emitidas por uma pessoa são imediatamente recebidas e respondidas por outras pessoas, como no *Messenger*. Segundo o dicionário Aurélio (2004 – CDROM), sincrônico é tudo aquilo que “1. ocorre ao mesmo tempo; 2. Relativo aos fatos concomitantes ou contemporâneos; 3. Relativo a, ou em que há sincronia”.

¹² Essa questão tornar-se-á mais clara na unidade de análise e discussão do *corpus* desta pesquisa, em que discutimos sobre as características da língua falada no *Messenger*.



Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Trabalho e Rendimento, Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios 2005.

Nota: As pessoas foram incluídas em todas as finalidades para as quais acessaram a Internet.

Gráfico 4 – Percentual de pessoas que utilizaram a Internet, no período de três meses, na população de dez anos ou mais idade, por finalidade do acesso à Internet – Brasil – 2005

De acordo com esse gráfico, 68,6% dos internautas usam a rede para se comunicarem com outras pessoas, recorrendo, para isso, aos comunicadores instantâneos, ao correio eletrônico, às comunidades virtuais e outros. Para compreendermos um pouco mais esse programa, segue uma imagem ilustrativa:

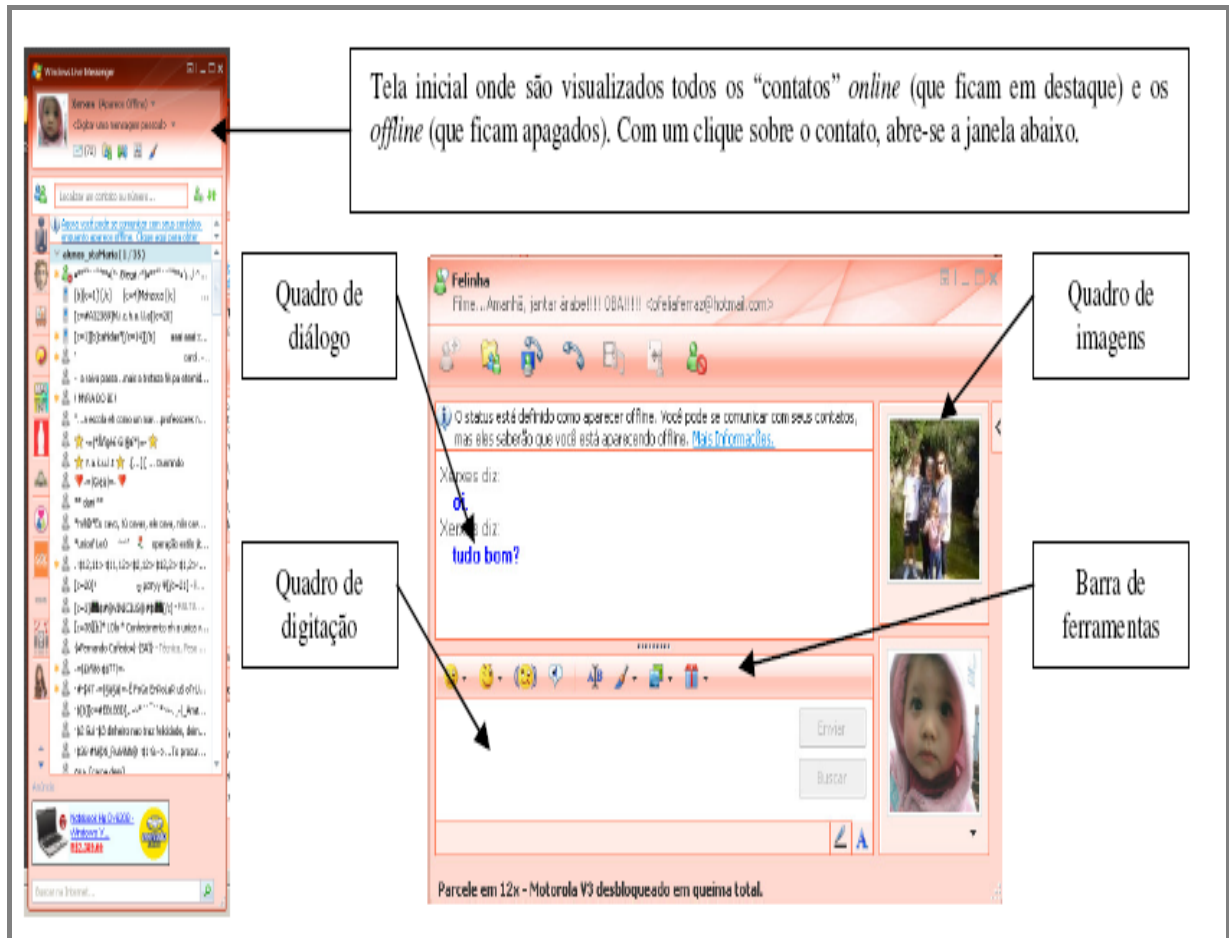


Figura 1 – Windows Live Messenger
Fonte: Modesto (2007, p.4).

1.2 CARACTERÍSTICAS DA LINGUAGEM VIRTUAL

Além dos elementos anteriormente citados, consideramos, como peculiaridades da linguagem e da interação digitais, outros dados: a) o fato de os interlocutores, mesmo se apresentando com *nicknames*, não serem anônimos, nem desconhecidos, como é o caso dos *chats* (cf. HILGERT, 2000). No *Messenger*, que é mais pessoal, usam-se tanto nomes reais quanto expressões que revelem o verdadeiro estado de ânimo em que se encontram seus usuários¹³; b) por ser uma escrita rápida, prevalece a informalidade; c) formam-se pequenas comunidades, nas quais o mesmo código prevalece; d) para uma maior velocidade da escrita,

¹³ Muitos usuários de comunicadores instantâneos costumam colocar, como *nickname* ou frase, o modo como se sentem, o seu estado de ânimo. Ainda que possam mentir, muitas vezes os usuários do *Messenger* utilizam expressões que revelem o seu real estado. Exemplo: PS: **FELIZ DA VIDAAAA....NADA COMO UM DIA APÓS O OUTRO COM UMA NOITE NO MEIO**

abreviações, aglutinações e substituições são bastante recorrentes; e) a rapidez de digitação é requisito importante para a comunicação síncrona: isso favorece estruturas coloquiais e desvios da norma preconizada nas gramáticas e nos dicionários; f) no ato comunicativo face a face, usamos gestos, expressões faciais e entonação de voz. Nos comunicadores instantâneos, para preencher essa lacuna da linguagem não verbal, esses recursos são substituídos por *emoticons*, símbolos, interjeições e onomatopeias (linguagem holofrástica); g) letras maiúsculas simulam gritos, eco (“FabianAAAAAAAAA”; “ME POUPE!”, “NOSSSAAAAAAAAA”); h) há uma frequente sonorização dos elementos ou possível transcrição fonética (“naum”, “paum”, “entaum”); i) a escrita de números por extenso é, praticamente, nula; j) pouco uso vocabular, o que gera a repetição das palavras (algo também característico da língua falada); k) ausência de maiúscula em início de frases e de nomes próprios (“carlos”, “josé”, “brasil”, “argentina”); l) línguas de contato: há a mescla de duas linguagens em consistência, estrangeirismo (“okey” (ok); “ólraite”; “se sairá *very good*”); m) a transcrição fonética é utilizada como meio de abreviar o texto (“naum”, “aki”).

Caiado (2007, p.40) vislumbrou outras características bem particulares do *Internetês* (denominação atual para a linguagem virtual), em especial a dos *blogueiros*¹⁴:

Sons das letras iniciais das palavras associados a símbolos matemáticos: D+ [demais];
 Escrita consonântica: **bjs** [beijos], **tb** [também], **td** [tudo], **mt** [muito];
 Expressões reduzidas a três letras: **fds** [fim de semana];
 A letra K substituindo o dígrafo QU: **akeli**, **aki**, **eskeceraum**, **daki**;
 Subtração de vogais mediais: **qm** [quem], **qnd** [quando], **tbm** [também] (grifos da autora).

Além disso, nos ciberespaços¹⁵, a acentuação e a pontuação cedem lugar a novos elementos, tais como repetição de grafemas, o uso de caixa alta, de abreviações, sonorizações, entre outros. A pontuação deixa de ter o uso

¹⁴ *Blogueiro* é aquele que escreve, lê ou comenta *blogs*.

¹⁵ De acordo com o Dicionário Aurélio (CD-ROM), o *ciberespaço* configura-se como uma “dimensão ou domínio virtual da realidade, constituído por entidades e ações puramente informacionais; meio, conceitualmente análogo a um espaço físico, em que seres humanos, máquinas e programas computacionais interagem”, ou seja, a Internet. Para Lévy (2009), o *ciberespaço* é “um terreno onde está funcionando a humanidade, hoje. É um novo espaço de interação humana que já tem uma importância enorme, sobretudo no plano econômico e científico e, certamente, essa importância vai ampliar-se e vai estender-se a vários campos”.

normatizado da gramática, para possuir, principalmente, função enfática¹⁶. Todas essas peculiaridades reiteram que se trata de uma escrita eletrônica (ou híbrida) mais dinâmica, informal e expressiva. Isso tudo faz do texto eletrônico “um texto móvel, maleável, aberto” (CHARTIER, 2002, p.25).

Além delas, uma característica muito comum desse meio é o fato de que os interlocutores se conhecem, íntima ou profissionalmente, de modo a tornar a conversação mais simétrica. Pesquisa informal realizada por Modesto (2007) apontou que 90% dos usuários do *MSN* apenas adicionam (ou *aceitam*, como se diz nesse meio) contatos (pessoas, outros usuários) que conheçam pessoalmente. Isso não impede, porém, que conversações formais se realizem via *Messenger*, visto algumas empresas utilizarem essa ferramenta para facilitar a comunicação de seus funcionários com fornecedores e clientes.

1.3 EXPRESSIVIDADE DA LINGUAGEM VIRTUAL

A busca por tornar as conversações, via comunicadores instantâneos, menos formais e mais expressivas tornou essa ferramenta um espaço *multissemiótico*, em que estão inseridos recursos variados que tentam dar conta da lacuna existente por causa da ausência dos interlocutores no mesmo espaço físico. Notamos, na figura anterior, fotos dos interlocutores as quais também dão expressividade à interação.

Conforme assinala Marcuschi (2006), a língua escrita não reproduz alguns elementos característicos da fala, tais como entonação e gestualidade, o que, nos comunicadores instantâneos, poderia deixar brechas para ambiguidades e mal entendidos. Desse modo, fez-se necessário encontrar elementos, como os *emoticons*, que suprissem essa carência de expressividade (cf. FONTES, 2007). De acordo com Chartier (2002), *a priori*, os *emoticons* são uma forma de uso pictográfico de alguns caracteres do teclado (parênteses, vírgula, dois pontos, ponto e vírgula), os quais têm a função de indicar, intensificar e registrar o significado de palavras como *alegria*, *tristeza*, *ira*, ou seja, “ilustram a procura de uma linguagem

¹⁶ Para maior esclarecimento sobre essas e outras características, consultar Araújo (2007).

não-verbal e que, por essa razão, possa permitir a comunicação universal das emoções e o sentido do discurso” (CHARTIER, 2002, p.17).



Figura 2 – Emoticons fornecidos pelo *Messenger*¹⁷.

¹⁷ Outros tipos de emoticons podem ser criados ou apenas adicionados por cada usuário do programa. Todavia, a cada nova instalação ou formação do Messenger, o usuário perde todos os emoticons da sua coletânea particular.



Figura 3 – *Emoticons* de estado personalizados – criados e adicionados pelos usuários do *Messenger*.



Figura 4 – *Emoticons* de ação personalizados – criados e adicionados pelos usuários do *Messenger*.

A linguagem cibernética assimila formas menos verbais de “escrever”. Assim, as imagens e os símbolos retornaram com força total, já não sendo vistos como adereços à comunicação (STORTO; SILVA, 2006). No entanto, como na época pictórica, o desenho passa a ter significado, pois, segundo Kristeva (1974), possui significância¹⁸. Ele não é apenas constituído de um significante e de um significado, mas é composto por significados, que lhe são atribuídos de acordo com o contexto comunicativo virtual (com quem se interage, qual o tópico da interação, qual a intimidade dos interlocutores e outros).

Essa imagem, dotada de sentido, aumenta, em muitos casos, a qualidade da informação e facilita a comunicação, deixando-a mais rápida e mais dinâmica. Nos meios virtuais, ela adquire muita força, substituindo, muitas vezes, a

¹⁸ Significância, para Kristeva (1974, p. 15), “é, precisamente, este engendramento ilimitado e jamais fechado, este funcionamento ininterrupto das pulsões em direção à, na e por meio da linguagem”.

grafia de palavras e expressões, pois os usuários criaram desenhos que representam letras e até ideias. Observe-se o exemplo (Figura 5).

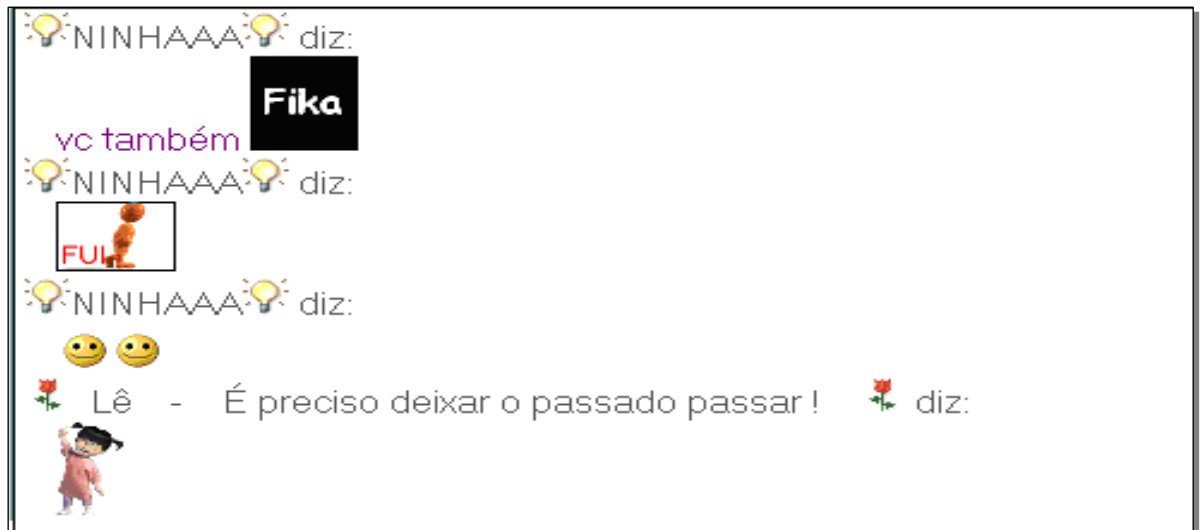


Figura 5 – Representação de letras, palavras e ideias no *Messenger*.¹⁹

Como visto, a conversação digital não se realiza face a face, porém isso não impede a exposição de emoções e sentimentos, uma vez que os *emoticons* agregam à conversa virtual a força expressiva de que necessita, diminuindo, conseqüentemente, algumas lacunas que essa interação apresentaria.

Em qualquer linha de estudos sobre língua falada, há de se reconhecer que a expressividade é um ingrediente da sua própria natureza quer da linguagem culta ou popular, quer da linguagem formal ou informal; naturalmente em graus, motivações e propósitos diferentes. Na língua escrita ela é contingencial, embora freqüente, e é explorada como recurso disponível, sobretudo na linguagem literária (URBANO, 2005, p.115).

Nos comunicadores instantâneos, para evitar incoerências, a expressividade também é imprescindível e se realiza também por meio de recursos variados, os quais atribuem à conversação dinamicidade e expressão. A expressividade, de acordo com Urbano (2005, p.120), é “uma característica imanente e ponderável da língua falada e em particular da conversação”. Ela diz respeito aos elementos (lingüísticos ou não) que tornam a fala um lugar de interação

¹⁹ O texto dessa figura pode ser lido do seguinte modo:

Aninha diz: Você também fica com Deus. Fui. Beijos. Lê diz: Tchau.

social mais acentuada, pois é, naquele momento, que se configura a sua produção multifacetada. A expressividade liga-se à manifestação e ao despertar de emoções, nos participantes da conversação, servindo para traduzir pensamentos, desejos, medos etc. “Os fatos expressivos estão, pois, ligados à expressão dos elementos subjetivos e afetivos e/ou à expressão dos aspectos sociais” (URBANO, 2005, p.120). A expressividade tem por incumbência mostrar a emoção, o ponto de vista do locutor, assim como de enfatizar o que ele diz. Essas funções, no *Messenger*, realizam-se, em especial, por meio dos *emoticons*.

Consoante o referido pesquisador (2005, p.122), os recursos expressivos da linguagem podem realizar-se, também, por meio de reações paralinguísticas e prosódicas. Esses expedientes podem ser classificados como: elementos **linguísticos** e elementos **não linguísticos** ou **paralinguísticos**. No primeiro grupo, incluem-se, de um lado, os elementos *verbais* ou *segmentais* (quais sejam: as gírias, os vocativos, as interjeições, as palavras e frases exclamativas, as onomatopeias, os sinônimos expressivos, as comparações, as repetições, as metáforas) e, de outro, os *prosódicos*, que, por sua vez, se subdividem em *suprasegmentais* (a entonação, a duração, a silabação, as inflexões, a fluência) e *cossegmentais* (a pausa, a ordem, os deslocamentos). Entre os paralinguísticos, incluem-se os elementos *cinésicos* (os gestos, os meneios de cabeça) e os *situacionais*.

Na língua falada, os elementos suprasegmentais e os segmentais são, em especial, bastante recorrentes e importantes, ao preencherem espaços vazios, assegurando o turno conversacional ao falante; diminuem possíveis inconsistências e trabalham de modo a deixar claras as intenções do falante. Na interação virtual, por seu turno, os *emoticons*, como elementos não linguísticos, cumprem essas funções, tendo, por isso, muita força expressiva. Os interactantes do ato conversacional, por estarem familiarizados com esses recursos, empregam-nos sem dificuldades e com grande variedade, a fim de que a conversação (face a face ou virtual) seja estabelecida e de que não haja dúvida quanto ao que se tem dito e ouvido.

Tudo isso atribui ao texto, seja ele falado, escrito ou virtual, expressividade que, segundo Urbano (2005, p.116-117), “liga-se à capacidade de os falantes – seus produtores – manifestarem suas emoções e de despertarem nos parceiros análogos sentimentos”. A expressividade, enfim, faz parte do nosso

cotidiano, não estando restrita ao universo literário, como poderíamos supor. Fazer bom uso dos seus meios garante, além da coerência, inteligibilidade à interação social.

Para preencher essas lacunas em comunicadores instantâneos, existem muitos recursos, como o emprego de maiúsculas para indicar gritos ou alegria, a repetição de letras para reproduzir os alongamentos da fala ou os gritos, os *emoticons*, a *webcam*, a possibilidade de participar de jogos (como dama e xadrez – disponíveis no próprio programa -, como na figura seguinte) e outros.

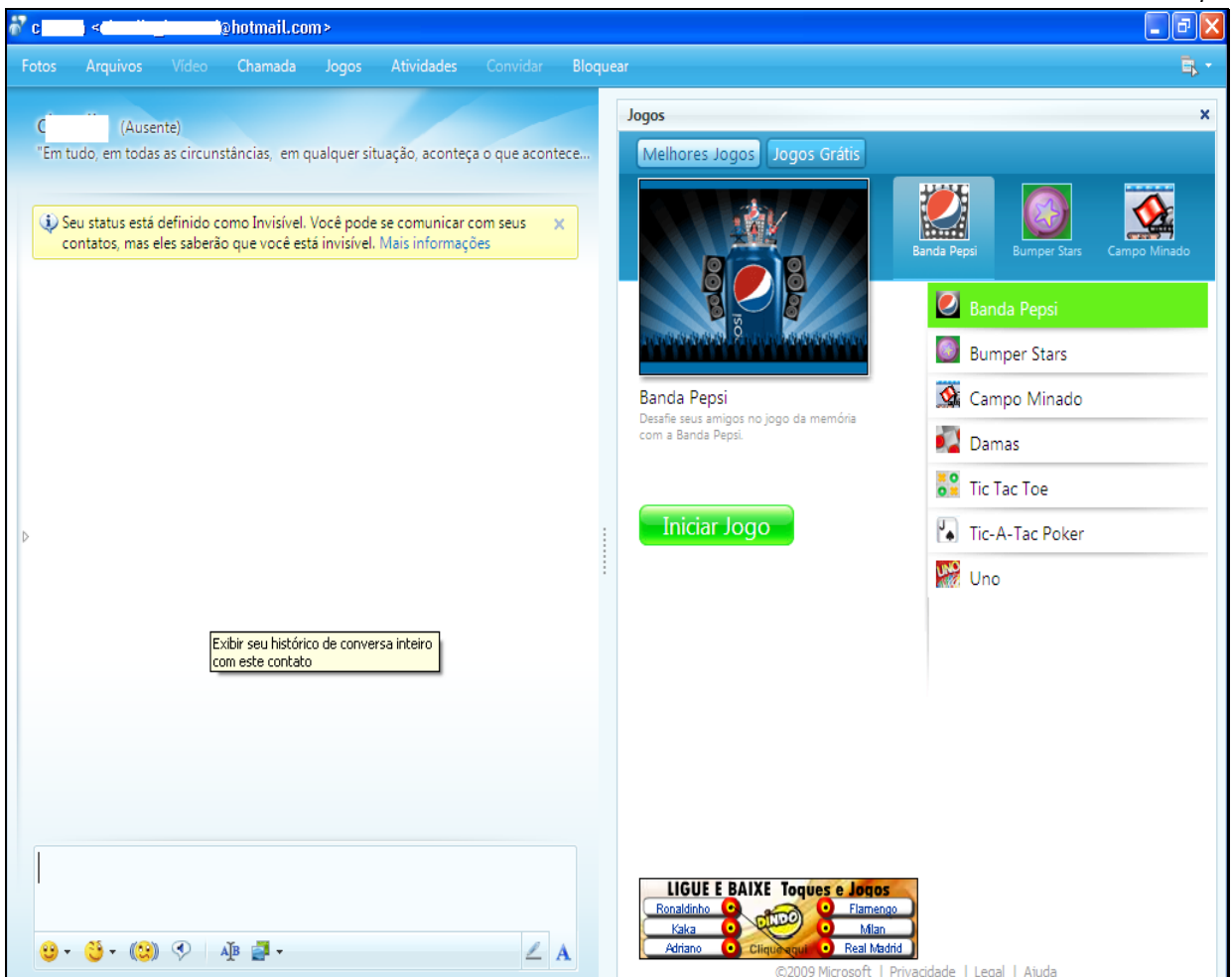


Figura 6 – Jogos no Messenger

1.4 NETIQUETAS: REGRAS DE BOM USO DOS COMUNICADORES INSTANTÂNEOS

Embora muitos possam acreditar que nesses diálogos reina a desordem e o caos²⁰, verificamos regras de bom uso, as *netiquetas*, para que a conversação seja proveitosa e respeite a face (a autoimagem) dos envolvidos.

Como *netiquetas*, nos comunicadores instantâneos em geral, podemos citar, entre outras: a) evitar o envio da mensagem escrita, em sua totalidade, em caixa alta, pois ela representa gritos ou ênfase; b) cumprimentar o interlocutor ao iniciar a conversação e ao fechá-la. Não sair, de repente, do programa sem avisar aos contatos acionados; c) utilizar os *emoticons* para dar mais clareza e expressividade à mensagem, evitando, assim, ambiguidades; d) evitar o bloqueio²¹ aos contatos; e) evitar termos e *emoticons* provocativos ou obscenos; f) não deixar de responder às intervenções dos contatos nem deixá-los esperando durante muito tempo por respostas (nas interações virtuais síncronas, muito tempo é algo em torno de segundos); g) nos casos de demora em responder, é educado desculpar-se e explicar o motivo da demora; i) evitar o envio de *chamadas de atenção*²² e *winks*²³.

É possível verificarmos, nas interações nesse meio, algumas das máximas de Grice (1975) - da *quantidade*, da *qualidade*, da *relevância* e do *modo* – e de Lakoff (1974) – da *polidez* - sendo respeitadas e outras sendo negadas ou (re)criadas. Essas máximas determinam como deve ser o comportamento dos participantes na conversa, posto que, como qualquer interação, há um contrato social que deve ser respeitado.

Algumas dessas instruções, em diálogos virtuais, podem ser vistas da seguinte maneira: a) *máxima de modo* - não utilize caixa alta e use *emoticons*

²⁰ Talvez esse pensamento seja propiciado pelo grande contingente de jovens que utilizam a *Internet*. Aliás, esses jovens podem ser considerados os principais usuários da *web*. Segundo o IBGE (2009a – Online), idade média dos usuários da *Internet* é 28,1 anos.

²¹ Quando algum contato é bloqueado, ele não poderá conversar com quem o bloqueou nem saberá que esse contato está conectado ao programa.

²² Quando se quer a atenção de alguém, pode-se, literalmente, chamar a atenção da pessoa, de modo que a tela da conversa tremerá rapidamente e os contatos receberão, automaticamente, do programa uma mensagem de atenção. Mais informações na unidade de análise e discussão do corpus desta pesquisa.

²³ Os *winks* (do inglês, piscar um olho para alguém ou não pregar o olho) são animações possíveis de serem enviadas aos contatos com a finalidade de chamar-lhes a atenção (mantê-los focados na conversa) ou diverti-los.

para minimizar a ausência de contexto e possíveis ambiguidades; b) *máxima da qualidade* - não faça seu interlocutor esperar muito, seja rápido e conciso para escrever suas mensagens; utilize nomes e expressões de ânimo verdadeiros; c) *máxima da relevância* - não utilize palavras ou *emoticons* que não tenham a ver com o tópico da conversação; d) *máxima da quantidade* - evite escrever tudo em uma mensagem só, escreva aos “jatos”, com pequenas frases, isso acelera a comunicação; abrevie as palavras; e) *máxima da polidez* - evite mensagens agressivas, cumprimente o seu interlocutor ao iniciar a conversa e se despeça dele ao finalizá-la, “respeite a privacidade (não torne pública sua correspondência particular)” (PAIVA, 2005, p.82).

Enfim, deve-se dizer o máximo que se pode com o mínimo de palavras, sem “arranhar” a face do interlocutor, sendo claro e coerente.

CAPÍTULO II

LÍNGUA FALADA E LÍNGUA ESCRITA



“Na Internet, a escrita continua essencial apesar da integração de imagens e de som. Por outro lado, a idéia que hoje prolifera quanto a haver uma 'fala por escrito' deve ser vista com cautela, pois o que se nota é um hibridismo mais acentuado, algo nunca visto antes, inclusive com o acúmulo de representações semióticas.” (MARCUSCHI, 2005, p.19).

2.1 DUAS PERSPECTIVAS

Para interagir, por meio dos comunicadores instantâneos, é preciso dominar a linguagem verbal (língua falada e escrita) e a linguagem não verbal (imagem), pois essa ferramenta possibilita uma ampliação dos horizontes conversacionais. Além disso, os interactantes²⁴ já não necessitam estar presentes em um mesmo espaço físico para dialogar sincronamente e para perceber a expressividade do texto dos interlocutores, porque os programas estão de tal maneira instrumentalizados que podemos conversar, em tempo real, com pessoas localizadas mundo afora. Nos comunicadores instantâneos, os usuários buscam reproduzir uma linguagem mais natural e espontânea possível. Para isso, recorrem ao que está disponível: *webcam*, aproximação com a oralidade, uso de *emoticons*, microfone, fotos, entre outros. Tudo isso é possibilitado pelas novas tecnologias de comunicação e informação, nas quais o conhecimento linguístico é, sempre, imprescindível, porque a fala possibilitou o surgimento da escrita, que, por sua vez, nos permitiu mergulhar pelo espaço *cibernético*, cuja existência, muito provavelmente, não seria possível sem a escrita. Esse mesmo espaço, contudo, recorre também e intensamente à fala, a qual tende a diminuir os efeitos da distância entre os interactantes.

Acerca das diferenças entre *fala* e *escrita*, muito já foi estudado, porém ainda não há um consenso a respeito desse assunto, já que a escrita foi considerada, durante muito tempo, a representação do bem falar, como a única linguagem aceitável, sendo a Literatura a sua mais alta expressão. Segundo Fávero, Andrade e Aquino (2007, p.09), a escrita é considerada complexa, formal, abstrata e “acontextual” (ou seja, independente do contexto), enquanto a fala, simples ou desestruturada, informal, concreta e contextual (dependente do contexto); gerando, para muitos, a noção de que a fala é “inferior” à escrita. Esse fato não é verdade, porque não devemos considerar uma prática linguística superior

²⁴ Os *interactantes* são os atores discursivos, são os *actantes* que interagem entre si. “O actante pode objetivar-se, ao nível da manifestação discursiva, por uma série de entidades suscetíveis de individuação, os *atores* - seres humanos, animais, objetos, conceitos, valores morais” (REIS; LOPES, 1988, p.144). Nesse trabalho, o termo *interactante* é tomado como sinônimo de *interlocutor*. Os interlocutores são os participantes do ato comunicativo, o falante e o ouvinte, ou seja, são as pessoas que participam do processo de interação que se dá por meio da linguagem.

a outra, todas têm sua importância, suas condições e suas oportunidades de uso. Porém, mesmo em relação à língua (não necessariamente à escrita), desde Saussure, em *Curso de Linguística Geral* (1985), a fala já era preterida, porque era vista como menor:

O estudo da linguagem comporta, portanto, duas partes: uma, essencial, tem por objeto a língua, que é social em sua essência e independente do indivíduo; esse estudo é unicamente psíquico; outra, secundária, tem por objeto a parte individual da linguagem, vale dizer, a fala, inclusive a fonação, e é psicofísica. (SAUSSURE, 1985, p.27, grifos nossos).

Saussure (1985, p.33) comenta o equívoco da importância da escrita para o conhecimento da língua e de seu prestígio em relação à fala. Para o linguista, acerca das línguas, “geralmente, nós as conhecemos através da escrita”. Ainda segundo ele, a escrita é a representação da fala, a qual é objeto de investigação. Porém, “a palavra escrita se mistura tão intimamente com a palavra falada, da qual é a imagem, que acaba por usurpar-lhe o papel principal” (SAUSSURE, 1985, p.34). O linguista antecede, assim, a importância dos estudos a respeito da língua falada e de sua relação com a escrita. Para ele, “a língua tem, pois, uma tradição oral, independente da escrita e bem diversamente fixa; todavia, o prestígio da forma escrita nos impede de vê-lo” (SAUSSURE, 1985, p.35). Desse modo, ele antecipa também a noção dicotômica que os estudos a respeito dessas duas práticas linguísticas assumiriam durante décadas e que, infelizmente, ainda persiste. No entanto, não há melhores ou piores nesse assunto, há diferentes formas de emprego e representação da língua que utilizamos.

Como afirma Marcuschi (2007, p.17), o homem não pode ser definido como um ser que escreve, mas como um ser que fala. “Entretanto, isto não significa que a oralidade seja superior à escrita, nem traduz a convicção, hoje tão generalizada quanto equivocada, de que a escrita é derivada e a fala primária”.

Segundo Saussure (1985), o prestígio da escrita pode ser explicado por alguns fatores: a) ficamos impressionados com a sua permanência e sua solidez, além, é claro, da sua imagem gráfica, a qual nos possibilita visualizar o que é dito; b) as impressões visuais são, para muitos, preferíveis às acústicas, pois são mais duradouras e nítidas – “a imagem gráfica acaba por impor-se à custa do som” (SAUSSURE, 1985, p.35); c) a Literatura e o Ensino, em geral, elevam a importância

da escrita. Para Castilho (2002, p.28), por fatores histórico-sociais, o ensino tem-se pautado, exclusivamente, na variante escrita da língua, desconsiderando, quase por completo, a oralidade, o que leva a “uma visão rígida e preconceituosa da linguagem”; d) a ortografia confere importância à escrita, visto que, de acordo com Saussure (1985, p.35), “acabamos por esquecer que aprendemos a falar antes de aprender a escrever, e inverte-se a relação natural”; e) diante de desacordos entre a língua escrita e a falada, as normas daquela prevalecem sobre essa, decaindo sobre a escrita demasiada importância.

Duas são, portanto, as posturas elencadas ao se discutir essa relação: uma contrapõe fala e escrita – noção dicotômica; a outra as aproxima como modalidades da linguagem humana – em um *continuum* no qual os textos podem ser classificados de acordo com o gênero mais ou menos falado ou escrito. Salientamos que ambas as perspectivas postulam, de acordo com o que observam, características distintas tanto para a fala quanto para a escrita, sintetizadas no quadro a seguir.

	LÍNGUA FALADA	LÍNGUA ESCRITA
Perspectiva Dicotômica	Não planejada.	Planejada.
	Fragmentada.	Não fragmentada.
	Não elaborada ou pouco elaborada.	Elaborada.
	Predominância de frases truncadas, simples, curtas ou coordenadas.	Predominância de frases completas ou complexas, com orações subordinadas.
	Uso informal da linguagem.	Uso formal da linguagem.
	Ligada ao pensamento concreto.	Ligada ao pensamento abstrato.
Perspectiva do continuum	Planejamento local.	Planejamento prévio.
	Interação no momento da elaboração do texto.	Interação posterior ao processo de elaboração do texto.
	Frases sem limites nítidos.	Frases com limites nítidos.
	Atividade administrada passo a passo, deixando explícitas as marcas de elaboração.	O leitor não tem acesso nem controle sobre as estratégias de elaboração do texto e não há marcas de ~sua elaboração.
	Intersubjetividade discursiva.	Discurso procura manter um certo distanciamento.
	Locutor e interlocutor assumem a coautoria do texto, que vai sendo gerado de forma interacional.	O autor redige o texto sozinho, mas o leitor é fundamental pra a escola do gênero, estilo e linguagem.
	As fases de planejamento e execução ocorrem simultaneamente.	As fases de planejamento e execução ocorrem em momentos diferentes.
	As coordenadas espaço-temporais já estão dadas pela própria situação de fala.	É preciso explicitar as coordenadas espaço-temporais.
	Texto rico em descontinuações, elipses, anacolutos, falsos começos, truncamentos, tornando fragmentária a sintaxe.	O espaço sintático é mais sistematicamente preenchido.
	A repetição tem um papel constitutivo que não pode ser ignorado.	A repetição é utilizada como recurso expressivo.
Utilização de elementos paralinguísticos (gestos, riso, olhar) e prosódicos (entonação, pausas, tom de voz, ritmo, velocidade).	Emprego dos sinais de pontuação a fim de reconstruir alguns desses elementos prosódicos.	

Quadro 1 - Língua falada e língua escrita

Fonte: Adaptado de Chaves (2002).

2.2 PERSPECTIVA DICOTÔMICA

Na perspectiva dicotômica da língua, estão aqueles que acreditam que a fala é o lugar do caos, da falta de regras de uso – o que é um equívoco -, e a escrita, da organização, do respeito às normas, arbitrariamente estabelecidas pela gramática, e do bom uso da língua. Para Marcuschi (2007), essa visão está fundamentada na falta de observação das condições de produção do texto, porque se apoia apenas na estrutura linguística, desconsiderando os aspectos pragmáticos.

Para esse grupo, o que distingue a fala da escrita é que aquela é não planejada, incompleta, pouco elaborada, com predominância de frases simples, curtas e coordenadas, com pouco uso de passivas e com uso do nível informal da linguagem; essa é planejada, completa, elaborada, com predominância de frases complexas e com orações subordinadas, com emprego frequente de passivas e com uso do nível formal da linguagem. Essa polaridade gerou uma visão preconceituosa em relação à fala, uma vez que reforça a ideia de que ela seja o lugar do caos, do erro e da desestruturação, enquanto a escrita seria o lugar da ordem e do bom uso da língua.

Algumas correntes de estudos consideram a escrita como principal, caso das gramáticas normativas da língua, as quais pregam que o “falar bem” é aquele que se aproxima o máximo possível da língua escrita. Para outras tendências, porém, a fala é primordial em relação à escrita.

Biber (1988, p.8), concordante com essa posição, argumenta que todas as crianças aprendem a falar (com exceção daquelas que apresentam alguma patologia), mas nem todas aprendem a ler e a escrever. Além disso, “todas as culturas fazem uso da comunicação oral; muitas são ágrafas. De uma perspectiva histórica e da teoria do desenvolvimento, a fala é claramente primária”. Auroux (1998, p.67) concorda com essa postura, afirmando que “se a linguagem está em todas as sociedades humanas e encontra-se de algum modo coextensiva a sua existência, a escrita só está em alguma delas”. Esse grupo de linguistas vê, portanto, a escrita apenas como a representação da fala, como secundária e, por conseguinte, de menor importância. Eis aí uma inverdade, pois essas práticas de uso da língua são distintas, mas não são estanques, excludentes ou hierárquicas.

Acerca dessa divergência, Marcuschi (2007, p.17) postula que, embora algumas sociedades tenham a tradição escrita e todas a oral, “isto não torna a oralidade mais importante ou prestigiosa que a escrita. Trata-se apenas de perceber que a oralidade tem uma ‘primazia cronológica’ indiscutível sobre a escrita”. Para Aurox (1998, p. 64):

A invenção da escrita, que se deve considerar como a primeira revolução tecnolingüística na história da humanidade, é relativamente tardia em relação ao aparecimento da linguagem. Ela aconteceu depois daquilo que nomeamos “a revolução neolítica”; esta viu nascer a sedentarização e uma quantidade de técnicas essenciais (a agricultura, a domesticação dos animais, a cerâmica, a tecelagem) que permitiram aos homens sair de uma dependência estreita em relação a seu meio natural. [...] O que mostra que esta cronologia elementar é, antes de tudo, a diversidade dos sistemas de escrita.

2.3 PERSPECTIVA DO *CONTINUUM* TIPOLOGICO

Já a perspectiva do *continuum tipológico*, aquela na qual enquadraremos as nossas pesquisas, verifica que as condições de produção do discurso determinarão qual dessas modalidades da língua, fala ou escrita, deverá ser a utilizada em certa situação ou a que nela predominará.

Nos comunicadores virtuais, aos seus usuários não basta conhecer a linguagem falada ou dominar a escrita sem vislumbrar os recursos da oralidade. Os interactantes precisam conhecer as nuances de ambos os modos de se comunicar e os seus recursos disponíveis para uma maior, melhor e mais rápida comunicação no mundo virtual. Por conseguinte, essa é, para o estudo da conversação digital, a perspectiva mais apropriada a ser adotada.

Para Marcuschi (2007), fala e escrita não são modalidades estagnadas, tampouco uma sobressai à outra, pois ambas são formas por nós utilizadas para interagir nos mais diversificados contextos de comunicação. O importante é saber como e em que momento devemos optar por determinada prática linguística, a qual, como a linguagem mais ou menos formal, deve adequar-se às situações de comunicação em que estão inseridas. A escrita não representa a fala, pois, de acordo com o referido autor, não consegue reproduzir muitos elementos que

lhes são característicos, como as pausas, a prosódia, a gestualidade, o olhar e outros. Do mesmo modo, a fala não representa a escrita, porque lhes faltam alguns aspectos, como tipo, tamanho e cor das letras, pictogramas, entre outros. Oralidade e escrita são, conseqüentemente, práticas (sócio-) comunicativas distintas, com peculiaridades próprias, mas não são estanques, pois não formam uma dicotomia, porém se agrupam em um mesmo sistema linguístico.

Esse grupo também observa, na relação entre a fala e a escrita, divergências geradas pelas características distintas que essas modalidades da língua apresentam, porque, na conversação, o texto é transmitido de imediato ao interlocutor, o qual está determinado (não é um sujeito que se supõe, ele está presente, é a ele que o texto se dirige e se contextualiza), o que não ocorre na escrita. Na fala, o planejamento é local, de modo que todo o processo de produção é evidenciado, deixando marcas características da enunciação as quais apresentam o fazer textual, tais como pausas, truncamentos, hesitações, repetições – todas peculiares ao planejamento da fala. Já a escrita é previamente antecipada, não exibindo essas marcas, porque, em sua produção, podemos ir e voltar, apagar e inserir enunciados como bem entendemos. Isso é característico da escrita, a qual apresenta o planejamento temático (RODRIGUES, 1993), que diz respeito à procura, antecipada, do assunto a se escrever.

Além disso, na escrita, o planejamento linguístico é idealizado simultaneamente ao planejamento temático (URBANO, 1990). A língua escrita é, portanto, *planejável*, “pois pressupõe articulação tanto de idéias como de dados lingüísticos estabelecidos antes (ou durante?) do ato de escrever” (RODRIGUES, 1993, p.28), não deixando, portanto, visíveis as marcas de sua elaboração, a qual é claramente observável nos usos orais da língua.

A velocidade com que os textos são produzidos e a noção de sua duração no tempo também são diversos entre fala e escrita. Segundo Campos (1989) e Chafe (1982), a escrita produz-se lentamente, enquanto a fala, ao contrário, é bastante rápida e ocorre em curtas frações de tempo, “não havendo espaço temporal para o planejamento e a organização das idéias, para a escolha dos vocábulos, para as correções, enfim todo aquele trabalho prévio de reflexão que existe na língua escrita” (CAMPOS, 1989, p.203). Dessa característica resulta a fragmentaridade da língua falada, isto é, a fala apresenta-se quebrada, aos pedaços,

aos borbotões e aos jatos (CHAFE, 1982; CAMPOS, 1989; RODRIGUES, 1993), o que leva a repetições, retomadas, truncamentos, correções, entre outros.

Para Chafe (1982, p.38), “the fragmentation of spoken language shows up partly in the stringing together of idea units without connectives [...]. But idea units are also frequently introduced with coordinating conjunctions, by far the most common of which is and²⁵”. Além disso, “na língua falada, aquele que a produz ‘vai e volta’ várias vezes, opondo-se, neste aspecto, à língua escrita, que, na sua elaboração, procura evitar repetições” (CAMPOS, 1989, p. 204). Assim, enquanto a língua falada apresenta esse caráter fragmentário, a língua escrita, por natureza e necessidade, talvez por causa do tempo, apresenta-se com mais unidade semântico-formal: “written language tends to have an integrated quality which contrasts with the fragmented quality of spoken language²⁶ (CHAFE, 1982, p. 38).

Duas outras distinções, além das já citadas, prevalecem em relação a essas práticas linguísticas: a) a língua falada é produzida socialmente, em meio a uma interação em que há, no mínimo, dois interlocutores. Já na produção escrita, os sujeitos encontram-se sozinhos, isolados em algum aposento e fechados em si mesmos (CAMPOS, 1989). Assim, os interactantes envolvem-se no planejamento do texto conversacional, alterando os rumos da conversa, fazendo da interação precedente ao planejamento, à elaboração do discurso²⁷; b) escrita e fala têm, segundo Campos (1989), “tempo de vida” diferentes, visto que a fala permanece, se não for gravada para a posteridade, apenas o momento em que foi produzida, deixando de existir em seguida; aquela perdura por séculos. Contudo, isso não quer dizer que a língua falada não tenha relação com a tradição cultural de uma sociedade, visto que algumas delas ainda são ágrafas (sem escrita), mas, nem por isso, deixam de produzir, divulgar e conservar sua cultura. E também há o fato de, inicialmente, todo o conhecimento cultural ser propagado oralmente de geração e geração.

A respeito do sistema linguístico, Marcuschi (2006, p. 62) comenta que “tanto na produção oral como na escrita o sistema linguístico é o mesmo para a construção das frases, mas as regras de sua efetivação, bem como os meios

²⁵ “A fragmentaridade da língua falada mostra-se parcialmente na conexão das unidades de ideia sem conectivos [...]. Mas as unidades de ideia são frequentemente introduzidas por conjunções de coordenação, de longe a mais comum é a conjunção coordenativa aditiva ‘e’” (tradução nossa).

²⁶ “A linguagem escrita tende a ter uma qualidade integrada, que contrasta com a qualidade fragmentada da linguagem falada” (tradução nossa).

²⁷ Discurso é tomado como sinônimo de texto e de texto conversacional.

empregados são diversos e específicos, o que acaba por evidenciar produtos lingüísticos diferenciados”. Além disso, oralidade e escrita, segundo Fávero (2001) e Marcuschi (2007), possibilitam a construção de textos coerentes e coesos, formais e informais, com variações de diversos níveis (estilística, social, geográfica), de acordo com as especificidades contextuais de cada texto. Para Marcuschi (2007, p.17), “as limitações e os alcances de cada uma estão dados pelo potencial do meio básico de sua realização: som de um lado e grafia de outro, embora elas não se limitem a som e grafia”, porque muitos outros elementos, como aqueles citados anteriormente, nelas estão inseridos ampliando as suas semioses.

Reiteramos que não cabe considerar a escrita e a fala de forma dicotômica, mas como um *continuum* que deve ser respeitado, pois ele, de acordo com as condições de produção do discurso, vai do nível mais formal ao mais informal da linguagem, passando por intermédios - tanto na oralidade quanto na escrita, conforme Fávero, Andrade e Aquino (2007) assinalam e Rezende corrobora:

Ora, se o texto falado for entendido simplesmente como modalidade informal, os textos escritos que apresentam marcas de realização oral, como os bilhetes, cartas informais, entre outros, estarão sendo descartados. E se o texto escrito, e somente ele, for pensado como uma modalidade formal, os discursos políticos, palestras, entre outros não estarão sendo considerados (REZENDE, 2007, p. 43).

Para Hilgert (2000) e Marcuschi (2005), as modalidades falada e escrita da língua não devem mais ser percebidas como antagônicas ou como uma dicotomia, mas na perspectiva de que os variados gêneros discursivos se configuram como mais ou menos orais ou escritos de acordo com o seu contexto de produção e recepção. Só podemos pensar, dicotomicamente, fala e escrita na sua manifestação gráfica ou fônica. Contudo, esse caráter dicotômico da língua parece não ter sido abandonado por todos, pois ainda encontramos linguistas e manuais didáticos que o defendem, uma vez que, como argumentam, a escrita representa *status* e poder, além de ser requisito mínimo para a ascensão social e profissional.

Fávero, Andrade e Aquino (2007) acrescentam que existe uma mútua e intercambiável relação entre fala e escrita. Logo, ambas são necessárias para a sociedade moderna e, no mundo cibernético, completam-se e realizam-se.

Salientamos, portanto, que a nossa postura vê *as diferenças entre fala e escrita “dentro do continuum tipológico das práticas sociais de produção*

textual e não na relação dicotômica de dois pólos opostos” (MARCUSCHI, 2007, p. 37). Fala e escrita devem ser analisadas na perspectiva do uso, não mais do sistema, pois algumas práticas sociais são predominantemente mais orais que outras, as quais, por sua vez, são mais escritas. Poderíamos, então, supor uma linha, na qual numa das pontas estão os textos em que predomina a oralidade e na outra aqueles em que predomina a escrita:

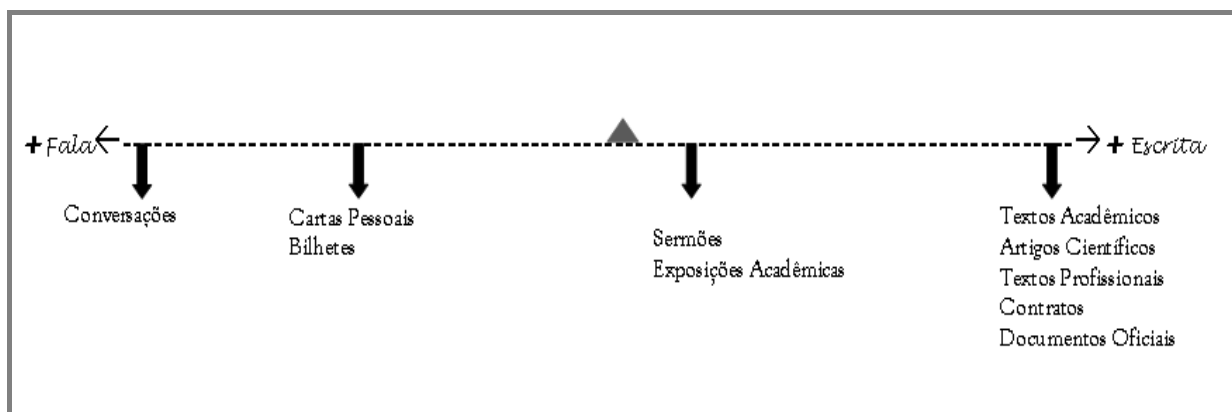


Figura 7 – Continuum entre Fala e Escrita.

Enfim, a diferença entre fala e escrita tem sido muito pesquisada e questionada, porém ainda não há uma postura unânime a respeito. Enquanto isso, existe apenas a certeza de que pouco sabemos e de que muito precisa ser estudado.

Por objetivarmos analisar os processos de monitoramento da fala nas comunicações virtuais, faz-se necessário verificarmos um pouco mais as características da língua falada para, *a posteriori*, comprovarmos a sua realização nos hipertextos²⁸.

²⁸ O texto veiculado na *Internet* é considerado um hipertexto, o qual é um texto não linear em que o leitor navega (interage) conectado à rede de computadores.

CAPÍTULO III

CARACTERÍSTICAS GERAIS DA LÍNGUA FALADA



66 **A** originalidade e a importância da revolução digital apóiam-se no fato de obrigar o leitor contemporâneo a abandonar todas as heranças que o plasmaram, já que o mundo eletrônico não mais utiliza a imprensa, ignora o 'livro unitário' e está alheio à materialidade do códex. É ao mesmo tempo uma revolução da modalidade técnica da produção do escrito, uma revolução da percepção das entidades textuais e uma revolução das estruturas e formas mais fundamentais dos suportes da cultura escrita." (CHARTIER, 2002, p.24).

3.1 CONTEXTO CONVERSACIONAL

Fundamentado na teoria bakhtiniana, Castilho (1998, p.16) postula que “a linguagem humana é fundamentalmente dialógica [...], na LF [língua falada] os usuários estão em presença²⁹, e a construção do enunciado se ressent de maneira acentuada da interação que aí se desencadeia”. Assim, o contexto conversacional é construído no decorrer da interação verbal, porquanto, segundo Rodrigues (1993, p.18):

Todo evento de fala acontece num contexto situacional específico, aqui entendido como o ambiente extralingüístico: a situação imediata, o momento e as circunstâncias em que tal evento acontece, envolvendo, inclusive, os próprios participantes com suas características individuais e possíveis laços que os unam.

Desse modo, para que a interação verbal *face a face* ocorra, os falantes dialogam em um mesmo espaço em um mesmo tempo, formando, então, o *contexto conversacional*. Na língua falada, as coordenadas espaço-temporais são reveladas pela situação de fala, não sendo necessário descrevê-las. Entretanto, consideramos que há conversação ainda que os falantes estejam em espaços distintos. Isso pode ser verificado, por exemplo, nas conversas telefônicas ou naquelas via comunicador instantâneo (caso das interações analisadas neste trabalho).

Rodrigues (1993) alega que há outros elementos verificáveis durante a interação, os quais podem ser observados na expressão facial dos falantes, nos gestos, nos olhares, nos movimentos dos interlocutores, isto é, nos dados paralingüísticos, os quais, unidos aos diálogos, podem compor o contexto interacional. Sem esses dados, as informações linguísticas podem encaminhar o analista à montagem desse contexto. É o que ocorre, por exemplo, nos comunicadores virtuais, nos quais os usuários, a partir de recursos da língua, mostram aos seus interlocutores as situações de produção daquele discurso. De qualquer forma, a situação de enunciação (espaço físico, assunto, relação entre os

²⁹ Acreditamos que a presença dos participantes no mesmo espaço físico não seja, na era digital, fator determinante da língua falada.

participantes) é imprescindível. Segundo Marcuschi (2008, p.244), “o contexto tem um papel central na interpretação de textos, sejam eles escritos ou orais”.

3.2 PLANEJAMENTO LOCAL

Na língua falada, não há um planejamento prévio, o que existe é um planejamento local, no qual o falante, paralelamente ao momento da enunciação, planeja o que irá falar; assim, segundo Rodrigues (1993, p.19), os falantes não devem “seguir determinado plano de exposição, mesmo porque eles se mostram à vontade para, espontaneamente, mudar de assunto ou retomar o tema inicial da conversa”. Isso indica que a conversação se inicia por um assunto motivador, mas não fica presa a ele, podendo girar em torno de outro tópico (ou subtópico) conversacional, que deve, sempre, estar presente, a fim de evitar lacunas e incoerências. Castilho (1998, p.19) assinala que:

É habitual reconhecer a existência de duas fases constitutivas da linguagem: uma fase de planejamento, pré-verbal, de natureza cognitiva, em que selecionamos o que vai ser dito e analisamos as condições da interação para a veiculação do que vai ser dito, e uma de execução, ou fase verbal, em que codificamos através do léxico e da gramática as idéias consideradas adequadas àquele ato de fala. Uma vez engajada a conversação, procedemos constantemente a ajustes sociopragmáticos no planejamento anterior. Ora, na LF essas fases de planejamento e execução ocorrem simultaneamente, no tempo real.

O texto falado é um trabalho cooperativo dos dois interlocutores, que o vão arranjando à medida que a conversa se realiza. Castilho (1998, p.19) comenta que o planejamento e a execução da linguagem, na língua falada, “se dão numa situação discursiva plena, isto é, com todos os usuários em presença [ainda que virtual], o que interfere diretamente na organização e execução dos atos de fala”. Assim, segundo Rodrigues (1993), planejamento e realização do discurso coincidem no eixo temporal ou são, praticamente, concomitantes, de modo que “written language represents phenomena as products. Spoken language represents

phenomena as process³⁰” (HALLIDAY, 1989, p.81). Além disso, conforme assinalado por Chafe (1985) e Campos (1989), a interação social é fator imprescindível para a realização da língua falada, sendo, até, anterior ao planejamento. Para Castilho (1998, p.16), na fala, “a construção do enunciado se ressent de maneira acentuada da interação que aí se desencadeia”.

Podemos também ligar a noção de planejamento, ou de atividade administrada passo a passo, à de fragmentação, que foi sugerida por Chafe (1982), o qual assegura que a língua falada espontânea é produzida aos jatos, aos borbotões, que são unidades de ideia com um contorno entonacional típico e limitadas por pausas. Castilho (1998, p.16-17) ressalta:

Na LF, locutor e interlocutor assumem a coautoria do texto, que vai sendo gerado numa forma interacional, obrigando ambos a uma sorte de co-processamento sintático. [...] Uma das consequências é que o texto da LF é rico em descontinuações e o interlocutor deve a todo momento preencher vazios.

A língua falada, muitas vezes, apresenta “descontinuações sintáticas, com a omissão de categorias sintáticas (como a preposição), de constituintes de sintagma (como o núcleo do sintagma nominal) e de categorias funcionais (como o sujeito e o objeto)” (CASTILHO, 1998, p.18). Outro aspecto notado por Castilho (1998, p.18) é a “categoria vazia” (\emptyset), que ocorre nas interações bastante espontâneas e mais vinculadas à situação. Nelas, o núcleo da unidade é não é preenchido, e o interlocutor o completa numa forma colaborativa. Além disso, a presença de expressões, como “digamos assim”, “vamos dizer”, “como poderia chamar?”, “ou melhor”, entre outras, denuncia igualmente a confluência entre planejamento e execução.

A língua falada é, portanto, *planejada* e *realizada* de modo, praticamente, simultâneo, o que deixa explícitas as suas marcas de construção.

³⁰ “A língua escrita apresenta o fenômeno como produto. A língua falada apresenta o fenômeno como processo” (tradução nossa).

3.3 ENVOLVIMENTO DO OUVINTE

Para Grice (1975), o princípio da cooperação é preceito fundamental que rege a comunicação, pois os interlocutores cooperam consigo e com o outro na interlocução, para que ela ocorra da melhor maneira.

Os interlocutores dialogam, sempre e preferencialmente, a respeito de um mesmo assunto. Assim, o texto conversacional realiza-se por meio de “duas vozes”, ou seja, um trabalho cooperativo entre os falantes.

Chafe (1985) estabelece três tipos de envolvimento dos interlocutores durante o diálogo: a) envolvimento dos interlocutores com o tópico (assunto) discursivo; b) envolvimento do falante com o ouvinte; c) envolvimento do falante consigo mesmo, o egoenvolvimento. Rodrigues (1993) aponta que perguntas e respostas constituem também marcas de envolvimento dos falantes, uma vez que esse par adjacente ilustra o interesse dos participantes em manter a interação, em especial, sem silêncios, os quais, especialmente para as conversações virtuais, são considerados constrangedores, e também porque “quando conversamos, normalmente o fazemos com perguntas e respostas, ou então com asserções e réplicas” (MARCUSCHI, 2006, p.14).

No decorrer do diálogo, os falantes “estão sempre mostrando que compreendem a fala de seu interlocutor, assinalando que ele pode continuar falando como até então vinha fazendo porque o ouvinte se sente em sintonia com o que está ouvindo” (RODRIGUES, 1993, p. 24). Essa colaboração mútua, chamada *monitoramento da fala*, é imprescindível para que a conversa transcorra sem grandes dificuldades, pois, por meio dela, os interactantes conduzem as suas falas de maneira mais apropriada à situação e ao interlocutor.

Para Castilho (1998), ao conversar, os interlocutores se envolvem em pelo menos três estratégias: a) a *manutenção do turno conversacional*, em que o falante pode, por exemplo, usar pausas não muito longas preenchidas por meios fáticos (“ah”); b) o “*assalto*” ao turno, como, por exemplo, quando há sobreposição de vozes e um interlocutor apropria-se do turno do outro; c) e a *passagem consentida de turno*, na qual o processo mais habitual é de natureza não verbal (olhares, gestos, meneios de cabeça), mas há também processos verbais, como uma pergunta ou a utilização de marcadores conversacionais (né?, certo?). Essas

estratégias intensificam a participação dos interactantes, de modo a envolvê-los, uma vez que a contínua troca de turnos dá dialogicidade e dinâmica à conversação e é seu elemento essencial e característico.

A língua falada tem, portanto, três características básicas: a) a ausência de um planejamento anterior, mas há o *planejamento local*; b) a existência de um *espaço comum partilhado entre os interlocutores*; c) o envolvimento *dos interlocutores entre si e com o assunto da conversação*.

CAPÍTULO IV

CONVERSAÇÃO



66 **A** conversação faz parte da vida cotidiana de todos os seres humanos. [...] A conversação é uma das primeiras formas de linguagem a que estamos expostos e, talvez, a única da qual nunca abdicamos. De fato, a conversação é uma prática social por meio da qual se expressam e se tornam possíveis outras práticas. Por meio dela, os indivíduos se comportam como seres sociais, isto é, relacionam-se com outras pessoas e procuram conseguir seus propósitos, conversando." (SILVA, 2005, p.31).

A conversação, atividade habitual de interação entre os indivíduos, representa, segundo Kerbrat-Orecchioni (2006, p.08), “**a comunicação oral face a face**, na qual pelo menos dois falantes [...] se exprimem, cada qual em seu turno”. Para Marcuschi (2006, p.14), ela é “a primeira das formas de linguagem a que estamos expostos e provavelmente a única da qual nunca abdicamos pela vida afora”. Esse exercício de fala implica uma interação entre seus participantes, os quais se influenciam mutuamente. Falar é, portanto, trocar e mudar na troca, isto é, alternar os papéis de falante e de ouvinte, modificando o decorrer da interação e a vez de falar. É o exercício mais comum da linguagem, aquele no qual os participantes permutam as funções de falante e de ouvinte e em que eles revezam turnos. Podemos afirmar que é o mais fidedigno exemplo de comunicação, pois, além de possibilitar a resposta imediata, apresenta *dialogicidade*, ou seja, “**as conversações são geralmente consideradas como a forma prototípica**” da interação verbal (KERBRAT-ORECCHIONI, 2006, p. 14). Segundo Koch e Vilela (2001, p. 432):

A **conversação** mistura várias modalidades e gêneros, produz-se no intercâmbio de pontos de vista, onde se intercalam narrações, anedotas, piadas, gestos, pausas e mímica, ao lado de regras de cortesia e de cooperação, etc. Há a procura, por parte dos falantes, de uma boa imagem, tentando-se obter o reconhecimento ou a admiração por parte dos ‘partners’ da conversa. É sobretudo um jogo social, em que não há uma estratégia previsível e muito menos uma estratégia única. É tanto um ato social como um ato lingüístico, talvez mais aquele do que este. Aqui a comunicação é simultaneamente o meio e o propósito da conversação.

Essa atividade é uma prática cotidiana e necessária ao homem, já que é por meio dela que ele pode interagir com outros homens e com a sociedade. Segundo Marcuschi (2006, p. 5), a conversação:

É a prática social mais comum no dia-a-dia do ser humano [...], desenvolve o espaço privilegiado para a construção de identidades sociais no contexto real, sendo uma das formas mais eficientes de controle social imediato; por fim, exige uma enorme coordenação de ações que exorbitam em muito a simples habilidade lingüística dos falantes.

Os interactantes compõem os sujeitos da conversação e, ao interagirem, desenvolvem-na. Para isso, estão munidos de conhecimentos vários, entre eles os sociais e culturais que regulam a troca comunicativa. Ademais, para haver a conversação, a intenção de interagir com outros indivíduos é imprescindível, porque a sua ausência abala o diálogo e não há o desenvolvimento do tópico discursivo (assunto, aquilo acerca de que se dialoga na interação), que, por sua vez, é criado e recriado no decorrer da conversação. A fim de manter o diálogo, essa interação sugere um envolvimento entre os interlocutores – como explicitado anteriormente, é característica primordial da língua falada.

Desse modo, a conversação representa o intercurso verbal em que dois ou mais participantes se alternam, sendo, por conseguinte, um processo colaborativo, já que nela estão envolvidos os participantes do ato interacional. De acordo com Kerbrat-Orecchioni (2006), não é suficiente que os interactantes alternem suas falas para a troca comunicativa, mas que estejam engajados nessa troca e que sinalizem seu engajamento, de modo a validar a interação. Para que haja a conversação, é fundamental, portanto, que duas ou mais pessoas manifestem a intenção de entrar em contato umas com as outras, o que implica cumplicidade e solidariedade. De acordo com Rodrigues (1993, p.18), a conversação é um evento de fala especial, pois “corresponde a uma interação verbal centrada, que se desenvolve durante o tempo em que dois ou mais interlocutores voltam sua atenção para a tarefa comum, que é a de trocar idéias sobre determinado assunto”. Portanto, os envolvidos na conversação devem estar dispostos, naquele momento, a interagir, preocupando-se, em especial, com esse acontecimento. A falta de comprometimento de um dos participantes interfere negativamente no desenrolar da interação linguística, pois aquele que está desinteressado deixa de lado fatores essenciais à interlocução, como o monitoramento e o envolvimento.

Segundo Rodrigues (1993), o fenômeno de envolvimento, característico da língua falada, abrange, inicialmente, o envolvimento dos interlocutores com o tópico conversacional, o que explica o processo de elaboração da conversação, que é um trabalho cooperativo, “a duas vozes”, pois sem a participação dos interactantes, sempre no mínimo dois, não há conversação, mas monólogos, pois a sua principal característica é a *dialogicidade*. Segundo Kerbrat-Orecchioni, “na interação face-a-face, o discurso é inteiramente ‘co-produzido’, é o produto de um trabalho colaborativo incessante” (2006, p.11). O falante não o

produz independente de seu interlocutor, não pode ignorá-lo. O ouvinte, por sua vez, não pode deixar de contribuir com o diálogo, fornecendo ao seu interlocutor as “pistas” necessárias para a condução da conversa.

A *dialogicidade* está ligada à troca de turnos pelos participantes do ato conversacional: “para que haja diálogo, é preciso que sejam postos em presença [ainda que virtualmente], dois interlocutores que falem ‘alternadamente’. Em um primeiro nível de análise, toda interação verbal apresenta-se como uma sucessão de ‘turnos de fala’” (KERBRAT-ORECCHIONI, 2006, p. 44). Consoante a mesma autora, o *princípio da alternância* é o fundamento primeiro da conversação. Logo, quanto mais trocas de turno uma conversação apresenta, mais *dialogicidade* ela manifesta.

Assim, a interação entre os interlocutores não se faz apenas verbalmente, mas também por meio da demonstração de interesse em falar e ouvir/compreender. Essa participação é indicada tanto por meios linguísticos (palavras ou expressões, elementos não lexicalizados, marcadores suprasegmentais) quanto por meios cinésicos e/ ou gestuais (olhar, movimentos da cabeça, sorriso, postura, entonação de voz e outros). De acordo com Silva (2001, p.130), “a ausência deles implica perturbações no comportamento do locutor e acaba interferindo na boa comunicação”. Cabe ao interlocutores, por conseguinte, reagir de forma a mostrar ao outro como se sentem perante o diálogo.

Para Silva (2001), na interação verbal, por razões convencionadas social e culturalmente, cada interlocutor tem, em dado momento, a sua vez de falar: alternam-se, assim, os papéis transitórios de falante e de ouvinte no ato conversacional. O falante é aquele que, em um certo instante, assume a função de condutor principal do diálogo e torna-se o responsável pelo desenvolvimento do tópico em andamento, podendo dar-lhe continuidade, redirecioná-lo ou abandoná-lo. Desse modo, conforme o autor salienta, num diálogo, essas atribuições dos participantes podem ser determinados previamente, de modo a existir *conversações (ou interações) simétricas*, em que os papéis são alternados, sem a prévia determinação desses, e *conversações assimétricas*, nas quais as “funções conversacionais” são apontadas tanto para o falante quanto para o ouvinte, cabendo àquele conduzir o tópico discursivo, desenvolvê-lo, modificá-lo ou encerrá-lo e ceder o turno (a voz, a vez) ao seu interlocutor, o qual, ao assumir e iniciar o seu turno,

deixa de ser ouvinte e passa a ser, naquela ocasião, o falante. A figura que segue representa tudo isso.

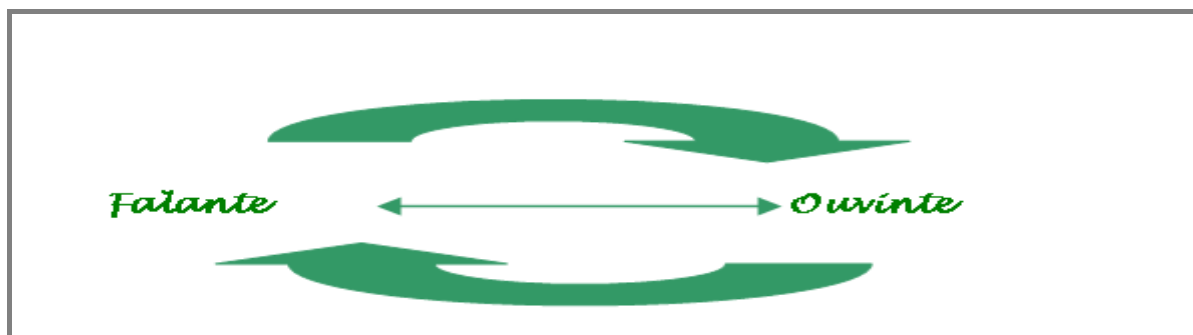


Figura 8 — Relação falante e ouvinte

O falante e o ouvinte, em diálogos simétricos, intercalam, portanto, as suas intervenções, as quais não são pré-determinadas. Já nos diálogos assimétricos, entrevistas, por exemplo, as funções não se interpolam. Porém, o ouvinte nunca é um simples espectador como apregoa o esquema tradicional de comunicação (emissor - receptor), já que o falante não apenas deseja que o seu interlocutor alterne os momentos de fala consigo, mas, ao falar, anseia ser ouvido e compreendido (SILVA, 2001). Assim, o diálogo pressupõe, da parte de quem fala, o desejo de ser ouvido e, da parte de quem ouve, a predisposição de ouvir e compreender. Cabe ressaltar que falante e ouvinte sempre contribuem para o diálogo, pois o ouvinte deve saber como desenvolver o tópico e, também, como monitorá-lo, a fim de se manter a interação e a coerência em toda a conversação. Além disso, os interlocutores precisam compartilhar conhecimentos para que possam interagir. Assim, seria um equívoco desconsiderar ou minorar a importância do ouvinte para a interlocução, pois a sua “simples” presença já lhe confere um papel ativo na conversação, visto que o falante não pode deixar de levá-lo em conta na produção do diálogo. Além disso, o ouvinte orienta, a todo tempo, o falante, de forma que esse possa modificar a condução do tópico para deixá-lo mais claro ao ouvinte, o qual, então, interfere na sua formulação. Por conseguinte, tanto o ouvinte quanto o falante participam, ativamente, da interação, monitorando-a. É importante lembrar que o ouvinte pode participar explícita ou implicitamente da conversação. A sua participação implícita ocorre com a sua “singela” – porém não passiva – presença. Quando explícito, o ouvinte apresenta sinais de atenção, de modo a

mostrar ao falante o seu interesse ou não acerca do tópico em desenvolvimento. Contudo, são raras as participações unicamente implícitas dos ouvintes nas conversações.

Um modo de participação dos interactantes é o *monitoramento* da própria fala ou da fala de seu interlocutor. Esse monitoramento evidencia-se por marcas deixadas no texto conversacional que se tornam presentes na língua falada por causa do planejamento local, que deixa sinais de sua construção, como pausas, hesitações, truncamentos, correções, entre outros. A interação face a face deixa essas marcas ainda mais evidentes, porque os falantes, enquanto observam as reações de seu(s) interlocutor(es), têm de formular seu texto e expô-lo.

Classificamos o **monitoramento do falante** em *auto* e *heteromonitoramento*. Naquele, o falante monitora a si mesmo a fim de analisar e adequar a sua fala às suas condições de produção. Para isso, recorre aos recursos dos processos de reativação e desativação da fala, assim rotulados por Castilho (1998), como as *paráfrases*, as *correções* e as *inserções parentéticas*, e também aos *marcadores e procedimentos de atenuação*. Já no heteromonitoramento, o falante acompanha as reações do seu interlocutor por meio de *marcadores de busca de aprovação discursiva* ou de *envolvimento do ouvinte*. Em ambos os casos, o falante procura ter a certeza de que é compreendido e de que seu discurso é adequado à situação. Já o **monitoramento do ouvinte**, por ele apenas monitorar a fala do locutor, é sempre *heteromonitoramento*. Consoante Silva (2001), essa atividade apresenta alguns objetivos específicos: mostrar ao falante que ele é ouvido e compreendido; sancionar o outro como falante e indicar que pode continuar com a mensagem; demonstrar participação.

Tudo isso é útil à interação e está de acordo com as *regras conversacionais*, porque

Até mesmo as conversações aparentemente mais anárquicas obedecem, de fato, a algumas regras de produção, deixando, no entanto, aos interlocutores, uma margem de manobra nitidamente mais extensa que em outras formas mais “coercitivas” de trocas comunicativas (KERBRAT-ORECCHIONI, 2006, p.13).

Essas regras são, de acordo com Kerbrat-Orecchioni (2006), bastante diversificadas e flexíveis. Algumas servem para todas as interações e

outras são específicas para um ou outro gênero discursivo particular. Além disso, solidarizam-se com o contexto, modificam-se para se adequar às sociedades e culturas, “são **adquiridas progressivamente** desde o nascimento, mas não se constituem, em sua maioria, como objeto de um aprendizado sistemático” (2006, p.15). Dentre as principais, podemos citar a necessária troca de turnos, o respeito pela vez de falar do interlocutor (uma única pessoa fala por vez – a sobreposição de vozes existe, mas deve aparecer o menos possível em uma interação, porque sua presença excessiva compromete a coerência textual), o interesse dos interactantes, o monitoramento da conversação pelos interlocutores, o compartilhamento de situações sociais, culturais e saberes entre os participantes e outras.

Cabe aos interactantes negociarem essas regras da conversação face a face, pois elas são fluidas e sua totalidade não é aplicável a todos os interlocutores ou situações, já que o contexto as determina. Por não serem “aprendidas” e por sua utilização e conhecimento serem, praticamente, inconscientes, “*o objetivo da análise conversacional é, precisamente, explicitar essas regras que sustentam o funcionamento das trocas comunicativas de todos os gêneros*” (KERBRAT-ORECCHIONI, 2006, p.15).

Salientamos, ainda, que **uma única pessoa deve falar por vez é a regra geral básica da conversação** (cf. MARCUSCHI, 2006; KERBRAT-ORECCHIONI, 2006), que pode ser postergada quando há sobreposições de vozes, as quais, como dito anteriormente, devem ocorrer minimamente durante a interação, porque um dos interlocutores deve fazer sobressair sua voz ou ceder o turno ao outro de modo que *apenas um interactante fale por vez*. Podemos afirmar, então, que - a nosso ver - esta e a *alternância de turnos* são as regras que fundamentam a concretização do ato comunicativo. É também importante ressaltar que a presença dos participantes do ato conversacional no mesmo espaço físico não é, segundo Marcuschi (2006) e Rodrigues (1993), condição necessária à concretização do diálogo, o qual está presente em situações de comunicação em que os participantes se encontram longínquos, como as conversas telefônicas e virtuais. Mas as conversações ocorrem sempre em um mesmo espaço temporal, de modo que elas são interações síncronas.

CAPÍTULO V

PROCESSOS DE MONITORAMENTO DA FALA



66 **A** monitoração do diálogo representa a gestão das capacidades que colocam o falante na posição de reconhecer os atos comunicativos, de produzir atos conversacionais, reagir, dentro de um leque de possibilidades, a uma frase, às várias direções que os atos conversacionais podem assumir, etc. É esta monitoração que garante a continuação do discurso, a manutenção do diálogo e da temática, regulando a alternância de vez, verificando o canal transmissor por parte do falante (que pede ao ouvinte um sinal de atenção) e por parte do ouvinte relativamente à exteriorização da sua opinião." (KOCH; VILELA, 2001, p.435).

Uma das formas que mais de perto demonstram a duplicidade de relações entre os interlocutores é o monitoramento recíproco que eles exercem em relação a seus parceiros.

Ao longo do desenvolvimento da conversação, há um processo contínuo de monitoramento entre os interactantes do diálogo. Eles têm a capacidade de direcionar a conversação, conforme as necessidades do momento, já que uma das características do discurso conversacional é a realização local (SILVA, 2001, p.131).

O monitoramento pelo falante e pelo ouvinte constitui uma atividade ininterrupta e permanente que flui diretamente da tensão que caracteriza o texto conversacional em suas diversas modalidades. De acordo com Silva (2001, p.132), essa atividade é a “fiscalização que cada interactante do diálogo exerce sobre seu parceiro, no sentido de direcionar e regulamentar a conversação”. Silva (2001) considera a existência de apenas dois: o *auto* e o *heteromonitoramento*. Contudo, a respeito dessa divisão, adotamos, neste trabalho, a perspectiva de Galembeck, por considerarmos que o falante e o ouvinte monitoram o seu interlocutor, porém o primeiro também fiscaliza a si próprio. Podemos afirmar que há, de acordo com Galembeck (2006), três tipos de monitoramento: o *automonitoramento do falante*; o *heteromonitoramento do falante*; o *heteromonitoramento do ouvinte*.

Galembeck (2006), fundamentado em Castilho (1998), afirma que, no *automonitoramento*, o falante busca adequar a sua fala ao seu interlocutor e à situação, por isso recorre à reativação (paráfrase e correção) e à desativação (inserções parentéticas) da língua falada³¹ e aos marcadores e procedimentos de atenuação, de modo que lhe seja assegurada a posse do turno conversacional. Salientamos que isso ocorre devido a uma característica geral da língua falada, o planejamento local (a formulação e a execução do enunciado dão-se quase simultaneamente) e, com isso, ficam explícitas as marcas da construção textual. O *heteromonitoramento do falante* diz respeito àquele que é exercido pelo falante em relação ao ouvinte, para verificar se o canal está aberto e para testar e avaliar as reações do interlocutor por meio das quais dará continuidade, modificará ou encerrará o tópico em andamento. O *heteromonitoramento do ouvinte*, por sua vez,

³¹ Acerca dos processos de construção da língua falada, conferir Castilho (1998).

refere-se à fiscalização, por *interferências* e *sinalizações*, do ouvinte em relação ao falante.

5.1 MONITORAMENTO DO FALANTE

Conforme já exposto, dentro da dinâmica da troca de turnos da conversação, o falante exerce uma dupla atividade de monitoramento: o monitoramento da própria fala (*automonitoramento do falante*) e o monitoramento das atitudes e reações do ouvinte (*heteromonitoramento do falante*). No *automonitoramento*, o falante emprega procedimentos discursivos variados (paráfrases, correções, inserções parentéticas e marcadores e procedimentos de atenuação), a fim de se certificar de que sua fala será compreendida e sua autoimagem pública não sairá “arranhada”. Já no *monitoramento ao ouvinte*, o falante utiliza sinalizações e interferências, os quais lhe asseguram de que o canal de comunicação está aberto e de que o seu ouvinte compreende e se interessa pelo que é dito.

O monitoramento constitui, portanto, uma atividade contínua que flui diretamente da tensão caracterizadora do texto conversacional, em suas diversas modalidades, é, segundo Silva (2001, p.129), um “sistema de sinais, por meio dos quais os interlocutores verificam as contribuições de cada um, seja falante ou ouvinte”.

5.1.1 Automonitoramento do Falante

Alguns elementos do **automonitoramento** fazem parte dos processos de construção do texto falado, os quais foram definidos por Castilho (1998) e retomados por Galembeck (2006), quando este discutiu o monitoramento da fala. Segundo eles, são três os processos de construção da fala: a) *construção por ativação*; b) *construção por reativação* (ou *reformulação*); c) *construção por desativação*. O primeiro deles é o processo central de formulação da língua falada (e

também da escrita). Nele, tratar-se-á do tópico (ou assunto) e suas propriedades, das unidades discursivas e dos marcadores conversacionais (MCs). O segundo, por sua vez, é uma espécie de anáfora discursiva, uma volta ao que foi dito, com a finalidade de reiterar ou reformular os enunciados anteriores, por meio da retomada (ou da reformulação) de porções do tópico. As três manifestações mais frequentes são a *repetição* (reiteração de itens lexicais ou estruturas, sem alterações ou com alterações pouco significativas), a *paráfrase* (recorrência do conteúdo, com alteração na forma) e a *correção* (anulação ou substituição total dos enunciados). Já o terceiro e último, a construção por desativação, é a ruptura total ou parcial na elaboração do texto falado, que se manifesta nas pausas, nas hesitações, nos anacolutos e, no plano da continuidade temática, nos *segmentos parentéticos* e nas digressões. Para monitorar-se, o falante recorre, além dos marcadores e procedimentos de atenuação, a vários desses elementos, dos quais ressaltaremos o uso de paráfrases, correções e parênteses.

A *paráfrase* ocorre, em textos conversacionais, devido ao envolvimento entre os falantes e às características peculiares a esse tipo de interação, ou seja, ao planejamento local, em que o interlocutor busca, a todo tempo, situar a informação no universo mental do ouvinte para que o enunciado transmita um conteúdo claro e preciso. A paráfrase é, nesse contexto, o processo no qual o *enunciado reformulador (paráfrase)* mantém com o *enunciado anterior (ou matriz)* uma relação de equivalência semântica (explicação, reiteração, ênfase), com o objetivo de intercompreensão entre os participantes da conversação e de progressão textual. “O paradoxo da paráfrase está nisso: é uma repetição de conteúdos que, precisamente por terem sido repetidos, se acrescentam semanticamente, e, nesse sentido, mudaram” (CASTILHO, 1998, p. 75). Ao contrário da correção, a paráfrase não anula o que foi dito anteriormente, mas busca retomar o enunciado anterior com outras palavras. Possui, portanto, *dimensão retrospectiva*, pois o falante sente a necessidade de esclarecer o que foi dito (HILGERT, 1997). Para que os locutores possam deixar a sua fala mais clara e compreensível aos seus ouvintes, a paráfrase, sem dúvida, é um recurso muito utilizado e utilizável.

Podem-se classificar as paráfrases como: a) adjacente ou não adjacente; b) paralela, expansiva ou sintetizadora; c) autoparáfrase ou heteroparáfrase, autoiniciada ou heteroiniciada; d) enfatizadora ou atenuadora; e) epilinguística; f) concretizadora ou desconcretizadora.

A paráfrase que se situa em seguida ao enunciado matriz é chamada de *adjacente*, pois está mais próxima ao enunciado que foi reformulado. Ela tem função local no desenvolvimento do texto, “resolvendo tanto problemas de natureza especificamente interacional quanto problemas determinados pelo desdobramento temático-argumentativo do texto e pela busca de adequação vocabular na construção de enunciados” (HILGERT, 1993, p.117). Ao contrário, a paráfrase não adjacente é aquela que não ocorre logo ao enunciado matriz, mas está um pouco distante. Tem a função de estruturar a conversação em um nível mais abrangente, ou seja, funciona “como estruturadora de tópicos conversacionais mais longos e abrangentes, na medida em que assegura unidade a uma abordagem temática, demarca diferentes etapas de seu desenvolvimento e lhe dá a conclusão necessária” (HILGERT, 1993, p.117). Pode-se dizer que esse tipo de paráfrase se apresenta como uma espécie de resumo quando busca concluir o tópico. A paráfrase expansiva consiste no fato de o parafraseamento realizar-se por meio de um enunciado, lexical e sintaticamente, mais complexo do que a matriz. Além disso, ela explica, define ou exemplifica algo. A paralela mantém a mesma extensão do enunciado parafraseado. Já a sintetizadora, por sua vez, confere a denotação adequada ao enunciado e resume o conjunto de informações que a matriz contém. Ela ocorre “quando o movimento semântico da matriz para a paráfrase se textualiza numa unidade mais simples” (HILGERT, 1993, p.124), condensada.

A paráfrase enfatizadora salienta o que está sendo dito, alguns termos podem ter essa função no enunciado: *aliás*, *realmente*, *altamente*, *excessivamente*, entre outros. Já a atenuadora diminui a força expressiva e a carga semântica daquilo que foi dito, minimizando-se, assim, os efeitos do texto. As paráfrases concretizadoras especificam informações contidas no enunciado matriz, tendo a função de ampliar ou reduzir o sentido da fala, focalizando ou tirando o foco daquilo que foi dito no enunciado matriz. Já a paráfrase desconcretizadora tira o foco do tópico da matriz. A paráfrase epilinguística³², por seu turno, tece reflexões a respeito da língua, “produzindo ao mesmo tempo textos de língua” (CASTILHO, 1998, p.77), como a produção de sinônimos, antônimos, hiperônimos ou hipônimos.

A autoparáfrase é aquela em que o próprio falante retoma o seu texto com outras formas linguísticas. A heteroparáfrase consiste no parafraseamento

³² Nomenclatura de Castilho (1998).

pelo ouvinte, que invade o turno do seu interlocutor e retoma o que foi dito. A paráfrase motivada pelo falante é autoiniciada e aquela motivada pelo ouvinte é heteroiniciada.

A correção, por sua vez, tem uma *dimensão prospectiva*, pois representa a busca do falante pelo melhor discurso. Além disso, sua realização ocorre, simultaneamente, ao planejamento discursivo, o que deixa marcas, tais como “tateamentos”, hesitações e truncamentos. Para Barros (1997, p.136), a correção é “um procedimento de reelaboração do discurso que visa a consertar seus ‘erros’”. Portanto, é um ato de reformulação textual (BARROS, 1997; CASTILHO, 1998; GALEMBECK, 2006). Segundo a autora supracitada, podemos distinguir dois tipos básicos desse procedimento: a *reparação* e a *correção* propriamente dita. Aquela visa à correção de uma infração conversacional; esta, à correção de outras falhas que não as infrações, tais como “erros” e inadequações, de modo a “assegurar a intercompreensão no diálogo” (BARROS, 1997, p.143). Fávero (2005), porém, aponta outros dois tipos distintos: a *infirmiação* (que anula, revoga algo enunciado) e a *retificação* (uma correção que segue na mesma direção do enunciado “errado”).

Além disso, a paráfrase e a correção podem vir marcadas por uma tríade (HILGERT, 2000, p. 38): o enunciado original (a ser parafraseado, corrigido); o enunciado reformulador (da paráfrase, correção); um marcador (verbal ou paraverbal), que, em geral, antecede o enunciado reformulador ou está integrado a ele.

Já as inserções parentéticas ou parênteses constituem rápidos e breves desvios do tópico em andamento. Sendo uma forma de automonitoramento do falante, as inserções parentéticas são ressalvas por ele empregadas para contextualizar ou explicitar algo que foi dito. Os parênteses, aliás, são uma estratégia para dar continuidade ao tópico em andamento, para manter a interação linguística. Os que mais denotam a função de monitoramento são os que explicitam e contextualizam informações do texto.

Outro elemento utilizado para o falante automonitorar-se é o uso de marcadores e procedimentos de atenuação, que, segundo Galembeck (2006, p. 73), “são empregados com a finalidade de diminuir a força ilocutória do enunciado e, assim, resguardar a auto-imagem (face) do falante” e a do interlocutor. Para isso, MCs que denotam incerteza ou imprecisão e outros que impessoalizam o sujeito são

empregados (tais como: sabem, dizem, eu acho). Para o pesquisador, “o emprego dos atenuadores está ligado, de modo direto e imediado, à dinâmica do texto conversacional e ao envolvimento entre os interlocutores” (2006, p. 78).

5.1.2 Heteromonitoramento do Falante

O falante possui uma posição vulnerável, pois pode ser interrompido e sofrer “ataques” que ocasionarão a perda do turno. Nesse sentido, o falante emprega, no **heteromonitoramento**, duas espécies de MCs: os que têm por função manter o canal aberto e os que envolvem o ouvinte.

Para Galembeck (2006), os marcadores representados por expressões como sabe?, entende?, certo?, né?, não é?, cuja função é manter o canal aberto, são bastante relevantes. Marcadores desse tipo são denominados marcadores de busca de aprovação discursiva. Com o seu emprego, o falante procura certificar-se de que é entendido e de que suas ideias são aceitas. Desse modo, o falante procura uma sinalização positiva para dar continuidade à fala, por isso esses marcadores exercem a função secundária de *sustentar a fala e propiciar a continuidade do turno*. Além disso, a entonação ascendente (a marca de interrogação) desses marcadores reforça o seu valor fático: não é?

O segundo tipo, os marcadores de envolvimento do ouvinte são, geralmente, representados por verbos de percepção (ver, olhar, observar), acompanhados ou não por um pronome, normalmente você.

5.2 MONITORAMENTO DO OUVINTE

O monitoramento do ouvinte dá-se, segundo Galembeck (2006) e Silva (2001, 1990), por *interferências* e *sinalizações*. Conforme Galembeck (2006), a diferença entre as duas formas reside no fato de a primeira ser representada por expressões lexicais ou orações curtas e ter relação com o tópico em andamento, o que não ocorre com as sinalizações.

A fim de cooperar com a progressão textual, as interferências representam antecipações do ouvinte em relação ao enunciado do falante. Silva (2001) delinea três funções para isso: *socorrer*, *comentar*, *indagar*. Ao notar o pedido de socorro do falante – por meio de hesitações, por exemplo –, o ouvinte intervém na conversação, de modo a resguardar as faces de ambos e de preencher os vazios e evitar o silêncio durante a conversação. Tudo isso demonstra o interesse e a atenção do ouvinte para com a interação. Nas interferências para comentar, o ouvinte tece observações, resume ou conclui o enunciado anterior. Alguns comentários, porém, acabam por alterar o tópico em andamento. A última função das interferências, indagar, é realizada pelo ouvinte para receber esclarecimentos ou para mostrar interesse no diálogo. As interferências ocorrem, normalmente, depois de marcas de hesitações do falante (pausas, silabações, truncamentos), as quais dão margem para que o assalto ao turno se verifique.

Já as signalizações ou os sinais de atenção, por não apresentarem relação com o tópico em andamento, são representados por elementos lexicais ou não lexicalizados, de uso convencionalizado como MCs, os quais fazem parte dos recursos da oralidade referentes à ativação do texto que podem ser linguísticos ou paralinguísticos. Os MCs verbalizam o monitoramento da fala, sendo vazios de conteúdo semântico, portanto, irrelevantes para o processamento do assunto, porém bastante importantes para a manutenção do diálogo, pois são organizadores globais que funcionam no monitoramento da conversação e na organização textual (SILVA, 2001). Eles “são elementos que amarram o texto não só enquanto estrutura verbal cognitiva [ajudam a construir e a dar coesão e coerência ao texto falado], mas também enquanto estrutura de interação interpessoal [revelando e marcando as condições de produção do texto]” (URBANO, 1997, p. 86).

Segundo Castilho (1998), a função textual, acima descrita, aponta a existência de duas outras modalidades de significação que os MCs exercem no texto: a ideacional e a interpessoal. A primeira, juntamente com a significação textual dos MCs, refere-se ao conteúdo e também aos elementos de coesão e coerência. A segunda diz respeito aos aspectos que envolvem os interlocutores durante a conversação – troca de turno e mudança de tópico, por exemplo. De acordo com Galembeck e Carvalho (1997), o arranjo dos MCs também deixa entrever sua função: a) *iniciais*: indicam a tomada de turno (não, mas, acho que); b) *mediais*: favorecem o desenvolvimento do turno (né?, sabe? e os advérbios); c) *finais*:

marcam a mudança de turno (né?, não é?, entendeu? e perguntas diretas). O *caráter multifuncional dos MCs é que torna variável a sua posição*. Ela não é fixa, de forma que “o mesmo MC pode aparecer em diferentes posições; eu acho que (inicial e final); não é? (medial e final)” (GALEMBECK; CARVALHO, 1997, p. 833). Os MCs cumprem, por conseguinte, duas funções fundamentais: coesiva e interacional.

Ambos os procedimentos de monitoramento do ouvinte – *interferências* e *signalizações* - constituem turnos inseridos, assim entendidas as intervenções breves do interlocutor, o qual sinaliza que acompanha a fala do locutor, sem, necessariamente, contribuir para o desenvolvimento do tópico. O emprego de turnos inseridos mostra que o falante aceita a posição de ouvinte e consente que o outro interlocutor prossiga a sua fala. Assim, procuraremos verificar se os usuários de comunicadores instantâneos, mais especificamente do *Messenger*, fazem, também, uso dos processos de monitoramento presentes nos diálogos face a face. Portanto, é por meio da pesquisa que se pode verificar se os processos de monitoramento do falante e do ouvinte são, de alguma forma, diferenciados, dependendo do meio em que são praticados.

5.3 PRESERVAÇÃO DA FACE

Os processos de monitoramento têm, ainda, uma função: *resguardar a face*, ou seja, preservar a autoimagem dos participantes do diálogo. Ao falante, novamente, é atribuída uma dupla atividade: não “arranhar” a sua nem a face de seu ouvinte, o qual deverá primar por também não ofender a face do outro, “porque a perda da face é uma falha simbólica que tentamos evitar, na medida do possível, a nós mesmos e aos outros” (KERBRAT-ORECCHIONI, 2006, p. 80).

O **conceito de face** foi estabelecido inicialmente por Goffman (1970) e, *a posteriori*, complementado e aprofundado por Brown e Levinson (1978), a partir do quadro geral de interação face a face dos textos falados. De acordo com Goffman (1970), a interação quebra o equilíbrio social que é pré-existente, pois ameaça virtualmente³³ a face, ou seja, a autoimagem pública dos interactantes, os quais

³³Virtual, nesse momento, não apresenta o sentido cibernético que foi referido até agora, mas no sentido de algo que existe como faculdade, porém sem exercício ou efeito atual.

devem resguardá-la de possíveis “arranhões”. O conceito de *face* representa, metaforicamente, a imagem do *eu individual* do sujeito na sociedade e perante seu interlocutor, um *eu* que é moldado e modificado, no percurso interacional, de acordo com o contrato e com as negociações sociais estabelecidos entre os interactantes.

Galembeck (2005, p. 174), retomando Goffman, afirma que os *processos de representação (face-work)* são “os procedimentos destinados a neutralizar as ameaças (reais ou potenciais) à face dos interlocutores ou a restaurar a face dos mesmos”. Em outras palavras: a fim de se proteger, de preservar a sua face e a do seu interlocutor, os interactantes, por meio de processos de representação, expõem aquilo que desejam ver desvendado (*face positiva*) e ocultam aquilo que desejam esconder (*face negativa*). As denominações de *face negativa* e *face positiva*, cunhadas por Brown e Levinson (1978), levam-nos a refletir acerca da interação em si, pois esses dois polos referem-se ao momento da interação e só podem ser compreendidos nele, uma vez que, obviamente, o que expomos ou omitimos de algumas pessoas não o fazemos de outras. Durante a exposição da face positiva, deixamos que nossos interlocutores visualizem aquilo que nos valoriza, pois isso pode acrescentar à interação. Ao contrário, a omissão de algo negativo é necessária ao resguardo de ambas as faces, a do falante e a do ouvinte.

Durante a interação, os interactantes estão envolvidos em trocas verbais e não verbais, as quais podem ameaçar algumas das quatro faces presentes em uma interação entre dois participantes (KERBRAT-ORECCHIONI, 2006, p. 80) – a face negativa e a face positiva do falante e do ouvinte. Esses atos ameaçadores, designados por Brown e Levinson (1978) como *Face Threatening Act (FTA)*, realizam-se ou podem ser minimizados por meio de uma das três estratégias que seguem: i) *cortesia positiva* - o que envolve interesse no outro, interesse nos desejos e necessidades do outro, aprovação e simpatia pelo outro, otimismo, doação, explicações, bom humor, cooperação; ii) *cortesia negativa* - questionamentos, invasões, desrespeito, pessimismo, impessoalidade e outros; iii) *indiretividade* - pressuposições, detrimento, ambiguidade, vagueza, presunção, ironias, tautologias, contradições.

Segundo Galembeck (2005), há, ainda, outros processos de *preservação da face*: a de *distanciamento* e a de *envolvimento* do locutor. No primeiro, o locutor recorre a recursos que apaguem marcas da enunciação, quais

sejam: *elementos gramaticais* (é possível, parece que, é provável), *marcadores de rejeição* (não sei, se não me engano) e *indeterminantes do sujeito* (dizem, falam, diz-se). No outro, o locutor utiliza expedientes cuja propriedade é assinalar a atitude de compromisso do locutor perante os conceitos por ele assumidos, ainda que parcialmente. Esses recursos são os *marcadores de opinião*, a *alusão a terceiros* (*polifonia*), os “*hedges*”³⁴ e as *paráfrases*. “Em textos conversacionais, o emprego desses elementos é mais freqüente que os marcadores de afastamento, fato que se explica pela necessidade de cada interlocutor marcar a própria presença (auto-envolvimento) nas situações de interação face-a-face” (GALEMBECK, 2005, p.181).

Determinados os pressupostos teóricos que fundamentam as nossas análises, é momento de nos voltarmos ao estudo do *corpus* elencado.

³⁴ Galembeck (2005), retomando Brown e Levinson (1978), explica que os *hedges* são marcadores que modificam o valor ilocutório de um enunciado (exemplos: assim, quer dizer, digamos, vamos dizer, talvez, quem sabe, sei lá, não sei).

CAPÍTULO VI

ANÁLISE E DISCUSSÃO DO CORPUS



66 **A** interação é um componente do processo de comunicação, de significação, de construção de sentido e que faz parte de todo ato de linguagem. É um fenômeno sociocultural, com características lingüísticas e discursivas passíveis de serem observadas, descritas, analisadas e interpretadas." (BRAIT, 1997, p.194).

6.1 LÍNGUA FALADA NO *MESSENGER*

É importante recordar que todas as ações efetuadas em comunicadores instantâneos, assim como o próprio diálogo desenvolvido, relativas à gestão do sistema ou à disposição dos usuários (ingresso e saída do canal) assumem uma dimensão textual. Além disso, tudo o que na interação face a face é considerado extralinguístico, nesses programas é expresso verbalmente.

Algumas versões desse do *Messenger* trazem, nos diálogos, os contextualizadores de data e horário³⁵. Nos excertos que seguem, essas informações aparecem antepostas aos diálogos³⁶.

1i)

[23/07/2008 14:47:31] JFS diz :Oi B*

[23/07/2008 14:47:34] JFS diz :tudo bem?

[23/07/2008 14:48:01] JFS diz :Vc tem o telefone lá do RH? Com quem será que eu falo para perguntar sobre salário (conta do banco)?

[23/07/2008 14:49:05] EB diz :olá j*... deve ser com o o* 7718

[23/07/2008 14:49:24] JFS diz :Valeu...brigadinha

2i)

Data	Hora	De	Para	Mensagem
22/01/2009	11:11:24	SN	GC	oi, G*, td bem?
22/01/2009	11:11:27	SN	GC	e o exame?
22/01/2009	11:11:33	GC	SN	<u>oi</u>
22/01/2009	11:11:37	GC	SN	<u>tyd e vc como vai</u>
22/01/2009	11:11:39	GC	SN	<u>td*</u>
22/01/2009	11:11:50	GC	SN	<u>eu fui fazer com sua mae ontem</u>
22/01/2009	11:11:55	GC	SN	<u>vou ter q voltar lah amanha</u>
22/01/2009	11:12:00	SN	GC	bem tbm
22/01/2009	11:12:08	SN	GC	deu td certo?
22/01/2009	11:12:40	GC	SN	<u>sim</u>
22/01/2009	11:12:56	SN	GC	q bom !!!!

³⁵ Nas conversas via *Messenger*, se esses estiverem configurados para isso, as informações de data e/ou hora da interação aparecem antepostas ao nome do “falante”.

³⁶ Para a distinção entre conversa formal e informal, os exemplos foram enumeados do seguinte modo: número do exemplo anteposto à inicial de informal (“i”) e formal (“f”). Exemplos: 1i, 2i, 3i (interações informais); 1f, 2f, 3f (interações formais).

Observamos, no diálogo (2i), que GC usa recursos gráficos de negrito, itálico e sublinhado em seu texto, marcando-o. Os interactantes optaram por utilizar letras coloridas (azul para GC e vermelho para SN), o que é muito comum em conversas virtuais, nas quais os “falantes” recorrem a inúmeros elementos para personalizar o seu texto³⁷. O mesmo ocorre em conversas formais, em que tanto os funcionários da empresa de informática quanto os clientes e fornecedores recorrem a esses efeitos.

1f)

(09:55) AP:	bom dia
(09:55) AP:	um abençoado Ano Novo para vc, preciso saber se teve algum aumento nos seus produtos?
(09:56) AD G* Informática:	por enquanto não
(09:56) AD G* Informática:	teve ajuste
(09:56) AP:	ok,obrigada
(09:56) AP:	amém
(10:03) AD G* Informática:	QUANDO PRECISAR SÓ CHAMAR EU AQUI QUE PASSO NOSSO PREÇO

As conversações formais apresentam ainda uma característica muito particular: os usuários dos comunicadores instantâneos agregam ao seu nome o nome da empresa em que trabalham, utilizam-no até mesmo no endereço de correio eletrônico, ou fazem essa referência na frase, à qual acrescentam o endereço da página eletrônica da organização e os telefones para contato.

2f)

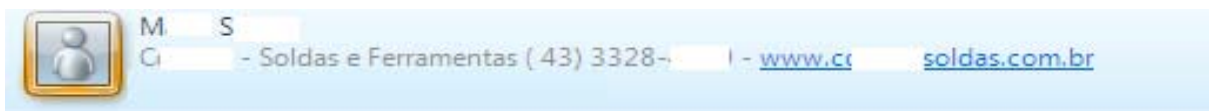
22/7/2009 14:50:05 K* C*	<i>p* ele custo R\$ 30,00</i>
22/7/2009 14:50:13 K* C*	<i>não tem de R\$ 15,00</i>
22/7/2009 14:50:24 K* C*	<i>o de criança é R\$ 18,00</i>
22/7/2009 14:50:27 G* Informática-3026****	<i>vixi q caro</i>
22/7/2009 14:50:39 K* C*	<i>não tem mais barato</i>
22/7/2009 14:50:48 G* Informática-3026****	<i>ok,obrigada</i>

³⁷ Para padronizarmos o estilo das conversas e para revelarmos apenas as nossas marcações, as conversas foram formatadas, de modo a estarem uniformes: fonte Arial, tamanho 10, em itálico e na cor preta. Assim, quaisquer outras marcas, como negrito, serão nossas e servirão para enfatizar algo nos enunciados.

3f)

- AP (g*****_londrina@hotmail.com)
- CARTONAGEM V* 3329 **** DESDE 2000 (cartonagemv*****@hotmail.com)

4f)



Em (2f), há o nome da empresa de informática seguido de seu número de telefone. Já em (3f), AP utiliza, em seu correio eletrônico, o nome da empresa em que trabalha. Isso se dá pelo fato de as empresas já terem seus e-mails de comunicação no *Messenger*, sem a necessidade de alterá-lo a cada troca de funcionário. Assim, a organização não perde o contato de seus clientes e fornecedores. Diferentemente, MS utiliza, em (4f), um correio eletrônico pessoal para acessar o programa de mensagens instantâneas e se comunicar com pessoas relacionadas à empresa, mas, por questões profissionais, coloca, na frase, o nome do estabelecimento em que trabalha, seu telefone e endereço eletrônico.

Como não é possível identificar o que os usuários de comunicadores instantâneos estão fazendo além de teclar, já que essas informações não podem ser reveladas pelo sistema, os internautas costumam perguntar em que lugar se encontram os seus interlocutores e o que eles estão fazendo no momento da conversa. Nos diálogos seguintes, percebemos claramente que, para saber onde os interlocutores estão, é necessário que se pergunte, pois eles podem estar em qualquer lugar: em casa, no trabalho, na universidade ou em um *cyber*. É requerido, ainda, o que estão fazendo, já que essa informação, como dito anteriormente, também não é explicitada pelo sistema.

3i)

8/1/2009	11:51:53	VA	GCLN	onde vc ta
8/1/2009	11:51:57	GCLN	VA	<i>em casa</i>
8/1/2009	11:51:59	GCLN	VA	e vc ?
8/1/2009	11:52:10	VA	GCLN	<i>em sp</i>
8/1/2009	11:52:21	GCLN	VA	<i>quando vc foi pra sp</i>
8/1/2009	11:53:56	VA	GCLN	<i>no dia 28 de dezembro</i>

4j)

29/1/2009 10:45:53 CC diz: **tah fando???**
 29/1/2009 10:45:58 CC diz: **tah fazendo???**
 29/1/2009 10:46:12 GC diz: *nd so ouvindo musica*

Essa característica das conversações virtuais, contudo, não foi observada em nenhum diálogo formal do nosso *corpus*. Acreditamos que isso se deva ao fato de, nesses casos, o contexto de trabalho já vir caracterizado pelo nome ou pela frase dos funcionários da empresa que nos forneceu o material para análise.

5f)

(13:48) AP – G* Informática:	<i>oi</i>
(13:48) AP – G* Informática:	<i>seguinte to trabalhando hj normal pode entregar meu pedido aqui</i>
(13:49) VN C* G* Advocacia:	<i>oi</i>
(13:49) AP – G* Informática:	<i>até umas 16 hs estaremos trabalhando</i>
(13:49) VN C* G* Advocacia:	<i>hum passei para o entregador outro endereço</i>
(13:49) AP – G* Informática:	<i>tudo bem</i>

É comum também que os internautas coloquem as atividades que estão desenvolvendo como frase³⁸ ou *nickname*. É o que fez AP: “AP: *fazendo trabalhos do curso*”. E foi o que fez também JF, cuja mensagem do *Messenger* revela o que ele está fazendo naquele instante (trabalhando, working). Poderíamos inferir que esse texto serve também para que os seus contatos não o perturbem com conversas amenas:

³⁸ O *Messenger* apresenta um espaço, logo abaixo do *nickname* (vide figuras 04, 06 e 09), para que o usuário coloque uma frase, uma mensagem, como os exemplos que seguem:

DS: *Mendigo é igual coração. Vive batendo na porta e ninguém abre!*

LJS1: *"A imaginação não é mais do que a pessoa arrebatada nas coisas" (Gastón Bachelard).*

ALD: *Te amo F* ♥*.

CB: *Na vida há preciosos momentos...os mais importantes ficam sempre guardados no coração!*

JG: *Trabalho da pós.*

●◊JS...a LOKA●◊ (ArrumandO o QuartO)

P: *Escrivinhanu.*



Figura 9 – Atividade do usuário de *Messenger* indicada na frase

Nas conversas via comunicador instantâneo, o texto é espontâneo, natural e com planejamento local, tanto do tema quanto do aspecto discursivo. Notamos isso no exemplo que segue, no qual duas interlocutoras iniciam a conversa a respeito de *férias*, mas passam por outros tópicos, como família, *livro*, *viagens*, *emprego*, *mestrado*, *casamento de amiga*. Observamos, ainda, a ocorrência de *subtópicos discursivos* (de casamento de amiga: *comentaristas*, *data*, *futura moradia*):

- 5i) [21/07/2008 14:14:30] JFS diz :Oi B^{39*}..
 [21/07/2008 14:14:34] JFS diz :tava de férias?
 [21/07/2008 14:14:50] EB diz :olá j*... é tirei 10 dias
 [21/07/2008 14:14:59] EB diz :pra ficar um pouco com as crianças
 [21/07/2008 14:15:31] JFS diz :é bom né...dá para descansar um pouco né
 [21/07/2008 14:16:39] EB diz :de vez em quando é bom... agora a minha irmã tá lá em casa cuidando das crianças, ele tem 20 dias de férias
 [21/07/2008 14:17:10] JFS diz :ainda bem que vc tem a quem recorrer
 [21/07/2008 14:17:32] JFS diz :eu não fui buscar o livrinho na sua casa, pq fui viajar...aí o C* imprimiu da internet mesmo
 [21/07/2008 14:21:28] EB diz :o material da internet é muito bom, fala pra ele fazer os simulados que tem na internet tb
 [21/07/2008 14:21:38] JFS diz :vou falar..
 [21/07/2008 14:21:55] EB diz :foi viajar pra onde?
 [21/07/2008 14:22:28] JFS diz :primeiro fui para Curitiba e Paranaguá, para pesquisar...e depois fui para São José do Rio Preto em um Congresso de Linguística
 [21/07/2008 14:23:10] EB diz :que legal!! está pegando informações para o mestrado?
 [21/07/2008 14:23:17] JFS diz :sim....
 [21/07/2008 14:23:29] JFS diz :a viagem de Curitiba foi bem produtiva...
 [21/07/2008 14:23:34] JFS diz :conseguimos muitos documentos
 [21/07/2008 14:24:24] EB diz :e o m*... o que deu?
 [21/07/2008 14:24:33] JFS diz :não deu..rsrsr
 [21/07/2008 14:25:00] JFS diz :fazer o q....né..rsrs
 [21/07/2008 14:25:28] EB diz :se não deu é pq não tinha que ser
 [21/07/2008 14:25:45] JFS diz :ah é....tb penso assim
 [21/07/2008 14:25:57] JFS diz :uma hora me arranja

³⁹ Para a preservação da identidade dos informantes e para evitar constrangimentos, todos os nomes de pessoas e empresas foram alterados ou apagados.

[21/07/2008 14:26:17] EB diz :quem vê vc falando assim, parece que está desempregada....
 [21/07/2008 14:26:27] JFS diz :é verdade né..rsrs
 [21/07/2008 14:26:39] JFS diz :mas eu tô tranquila...
 [21/07/2008 14:26:45] JFS diz :não tô esquentando muito não...
 [21/07/2008 14:27:03] JFS diz :uma coisa de cada vez né
 [21/07/2008 14:27:16] JFS diz :acho que vou apresentar um trabalhinho no encontro....
 [21/07/2008 14:27:22] JFS diz :que eu fiz para uma discipinha
 [21/07/2008 14:27:36] JFS diz :pq,...nos congressos da área, nunca podemos apresentar mais de um trabalho
 [21/07/2008 14:27:51] JFS diz :aí sempre apresento o que tem relação com o meu projeto...
 [21/07/2008 14:27:51] EB diz :estamos com as inscrições abertas
 [21/07/2008 14:28:06] JFS diz :e tem os das disciplinas que também dá para apresentar né
 [21/07/2008 14:28:16] JFS diz :vão até qdo
 [21/07/2008 14:28:24] EB diz :é... tem que aproveitar tudo
 [21/07/2008 14:28:28] EB diz :até 01 de setembro
 [21/07/2008 14:28:35] JFS diz :beleza...vou me programar
 [21/07/2008 14:28:57] JFS diz :já tenho 3 eventos até o final do ano...com o EAC é o quarto
 [21/07/2008 14:29:17] EB diz :cheia dos compromissos hein?
 [21/07/2008 14:29:31] JFS diz :tenho que aproveitar
 [21/07/2008 14:30:01] JFS diz :e a S*..como está?
 [21/07/2008 14:30:03] EB diz :é.. aproveita mesmo
 [21/07/2008 14:30:13] JFS diz :está melhor das enxaquecas?
 [21/07/2008 14:30:51] EB diz :A S* está bem.... bom, qto as enxaquecas... desde quinta que voltei das férias ela não reclamou... mas parece que na quarta ela estava quase morrendo
 [21/07/2008 14:31:19] JFS diz :vixe.... não é fácil não....e ela tem ficado até mais tarde como antes?
 [21/07/2008 14:32:55] EB diz :ela fica até a hora que eu fico... (chuckle)
 [21/07/2008 14:33:08] EB diz :mas estou tentando não sair após as 19 hs
 [21/07/2008 14:33:35] JFS diz :menos mau...tinha uma época que ela não tinha horário
 [21/07/2008 14:34:19] JFS diz :Sábado foi o casamento da I*....
 [21/07/2008 14:34:38] EB diz :nossa!!!
 [21/07/2008 14:34:42] EB diz :nem sabia
 [21/07/2008 14:34:59] JFS diz :eu e o C* fomos os comentaristas..rsrs
 [21/07/2008 14:35:04] JFS diz :tava muito gostoso...
 [21/07/2008 14:35:23] EB diz :que legal!!!
 [21/07/2008 14:36:29] EB diz :e eles vão morar no castelo branco?
 [21/07/2008 14:36:36] JFS diz :sim....
 [21/07/2008 14:37:20] EB diz :tomara que dê certo
 [21/07/2008 14:37:25] JFS diz :ela ficou muito bonita de noiva...
 [21/07/2008 14:37:41] JFS diz :ah..vai dar sim...se Deus quiser

Nas conversas virtuais, verificamos a presença de *turnos*, ora assaltados, ora concedidos. No excerto seguinte, JFS e CUE assaltam o turno seguidas vezes. As diferenças em relação à língua falada são: primeiramente, as “vozes” não se sobrepõem, os textos não se tornam incoerentes (ou totalmente incoerentes), pois os falantes intercalam os enunciados; assim, quem está habituado a utilizar os comunicadores instantâneos não tem problemas quanto a isso. No *Messenger*, como os “falantes” não esperam muito para responder perguntas e os “ouvintes” para receber a resposta, os interlocutores digitam, muitas vezes, suas mensagens de maneira simultânea, daí a ocorrência de textos como os seguintes, em que os interactantes, em alguns momentos, assaltam ao turno, para participar da

interação ou para responder algo que lhe foi questionado. Como em (6i), conversa à qual JFS e CUE dialogam.

JFS indaga se CUE sabe quando estarão abertas as inscrições para um congresso na universidade em que trabalha, “*qnd vai ser a inscrição do encontro.....*”, mas, ao mesmo tempo, sua interlocutora inquiriu-a a respeito de suas férias, “*já está de férias??*”, dúvida que não é sanada em toda a conversação, e, em seguida, responde o que lhe havia sido perguntado, “*acho que essa semana sai....*”. Em (7i), ERS e BAS conversam para passar o tempo, no que BAS solicita a ajuda de ERS, explicando-lhe que recebera de um cliente da Warta um texto muito mal elaborado e, por isso, precisa melhorá-lo antes de imprimir os panfletos (BAS trabalha em uma gráfica). Enquanto BAS contextualiza a situação, ERS o questiona a respeito do que BAS deseja que seja feito: BAS “*é que um cara lá da warta*”, ERS “*hum.../ o que quer que eu faça???*”, BAS “*me mandou uma nojeira*”. Como é possível notar, BAS não terminou o seu texto e já teve o turno assaltado por ERS. Verificamos com a análise que isso é muito comum em conversas digitais.

- 6i) [15/07/2008 09:28:21] JFS diz: Oi C*
 [15/07/2008 09:28:39] CUE diz: oi J*... td bem???
 [15/07/2008 09:28:46] JFS diz: tudo certinho....
 [15/07/2008 09:28:58] JFS diz: **qdo vai ser a inscrição do encontro.....**
 [15/07/2008 09:28:59] CUE diz: **já está de férias??**
 [15/07/2008 09:29:08] CUE diz: **acho que essa semana sai....**
 [15/07/2008 09:29:09] JFS diz: **eu tenho trabalhinhos que não vou publicar e acho que vou apresentar**
 [15/07/2008 09:29:20] JFS diz: os encontros de Letras nunca podem apresentar mais de um trablaho
 [15/07/2008 09:29:29] JFS diz: vou para um hoje e só pode apresentar um
 [15/07/2008 09:29:37] CUE diz: **que bom... então .. se deus quiser essa semana sai...**
 [15/07/2008 09:29:44] JFS diz: **vai ter outro em setembro e tb só pode apresentar um**
 [15/07/2008 09:29:50] JFS diz: **ai não quero ficar sem publicar né**
 [15/07/2008 09:30:03] JFS diz: **beleza**
 [15/07/2008 09:30:08] JFS diz: **acho que vou inscrever**
 [15/07/2008 09:30:15] JFS diz: eu posso concorrer ao pr~emio...hauhauaha
 [15/07/2008 09:30:45] CUE diz: então , até o final de semana acho que estará disponível.... esse demorou um pouco pq os trabalhos do congresso a pesquisa que irá receber as inscrições...
 [15/07/2008 09:31:07] JFS diz: congresso de que?
 [15/07/2008 09:31:19] CUE diz: o congresso de extensão universitária...
 [15/07/2008 09:31:25] CUE diz: esse será o 2 ano...
 [15/07/2008 09:31:30] JFS diz: ah tá....
 [15/07/2008 09:31:42] JFS diz: **tem algum tema específico**
 [15/07/2008 09:32:17] CUE diz: **não sei se é oficial, de início seria sobre as novas tecnologias de informação e comunicação**
 [15/07/2008 09:32:28] JFS diz: **uia....legal**
 [15/07/2008 09:32:34] JFS diz: **eu fiz dois trabalhos sobre isso**
 [15/07/2008 09:32:35] CUE diz: **não sei se já foi aprovado esse tema...**
 [15/07/2008 09:33:09] CUE diz: **que bom j*.... então esse ano, para inscrever os trabalhos do congresso é só selecionar a categoria extensão**

[15/07/2008 09:33:30] JFS diz: *ah....legal....*
 [15/07/2008 09:33:43] JFS diz: **e o povo aí...tudo certinho?**
 [15/07/2008 09:33:53] JFS diz: **estou com saudades**
 [15/07/2008 09:35:02] JFS diz: **o encontro vai ser no final de outubro mesmo?**
 [15/07/2008 09:35:08] CUE diz: **tudo certo, graças a deus...**
 [15/07/2008 09:35:30] CUE diz: **o encontro será nos dias 22 a 24 de outubro**
 [15/07/2008 09:35:47] JFS diz: **ah tá....legal**

7i) 18/07/2008
 ERS diz: Oi
 BAS | diz: E aí
 ERS diz: blz???
 BAS | diz: sim e vc?
 ERS diz: bem tb...XD
 ERS diz: alguma ocorrencia?
 BAS | diz: nenhuma e vc?
 ERS diz: nenhuma... mais que conversinha chata
 ERS diz: kkkkkkkkkk
 BAS | diz: me ajuda numa coisa
 BAS | diz: tô apanhando aqui pra fazer um texto
 BAS | diz: e não sei se está bom
 BAS | diz: **é que um cara lá da warta**
 ERS diz: **hum...**
 BAS | diz: **o que quer que eu faça???**
 BAS | diz: **me mandou uma nojeira**
 BAS | diz: e eu tenho que transformar
 BAS | diz: água em vinho
 ERS diz: haushuhsuhsua
 BAS | diz: **olha como está**
 ERS diz: **blz**
 BAS | diz: **e me diz o que acha**

Também notamos que a conversa se estabelece, como afirmado por Rodrigues (1993), em “jatos”, uma vez que um mesmo enunciado é dividido até que seja totalmente enviado ao interlocutor. Essa é uma característica bastante peculiar da língua falada, pois “na fala, produzimos apenas uma idéia por vez; além disso, cada unidade de abstração tende a ser, na fala, menos longa e menos complexa do que na escrita” (RODRIGUES, 1993, p.20). Nos comunicadores virtuais, cada “jato” só é enviado quando o usuário “der *enter*” (HILGERT, 2000). Nas conversações formais, isso tudo também ocorre, porém, com menos frequência.

6f)

Data	Hora	De	Mensagem
22/07/2009	12:46:16	LCS	oi, A*, td bem?
22/07/2009	12:46:23	LCS	A*, vcs vendem impressoras aí?
22/07/2009	12:46:37	LCS	qnt está o papel A4, a resma c/ 500f?
22/07/2009	12:46:56	LCS	é chamex???
22/07/2009	13:18:06	G* Informática-3026****	vendemos sim, qual vc está precisando?
22/07/2009	13:18:10	G* Informática-3026****	12,00
22/07/2009	13:18:11	LCS	oi...
22/07/2009	13:18:19	LCS	12,00 a resma?
22/07/2009	13:20:46	LCS	impressora: não lembro a exata numeração
22/07/2009	13:20:48	LCS	mas é hp
22/07/2009	13:20:51	LCS	700 alguma coisa
22/07/2009	13:20:59	LCS	acho q é multifuncional
22/07/2009	13:21:11	LCS	gostaria de saber o preço de alguma impressora a laser
22/07/2009	13:21:13	LCS	pode ser usada
22/07/2009	13:29:11	G* Informática-3026****	aqui só vendemos nova
22/07/2009	13:29:25	G* Informática-3026****	tenho q saber qual o modelo certo vc quer
22/07/2009	13:29:58	LCS	vixi
22/07/2009	13:30:04	LCS	só saberei na próx semana
22/07/2009	13:30:07	LCS	e laser
22/07/2009	13:30:11	LCS	qual vcs tem?
22/07/2009	13:30:18	LCS	qro uma não mto cara
22/07/2009	13:30:25	LCS	e q o toner seja fácil de achar
22/07/2009	13:30:37	LCS	tenho de trocar minha impressora
22/07/2009	13:30:44	LCS	ela tah mto velhinha e dando prob
22/07/2009	13:31:15	G* Informática-3026****	só um instante
22/07/2009	13:31:49	LCS	ok
22/07/2009	13:50:16	G* Informática-3026****	to verificando com um fornecedor uma usada pra vc
22/07/2009	13:50:36	LCS	ok
22/07/2009	14:27:52	G* Informática-3026****	achei duas aqui pra vc
22/07/2009	14:28:17	G* Informática-3026****	uma Lexmark E 120 e Samsung 1610 já vem com toner
22/07/2009	14:28:37	G* Informática-3026****	375,00 à vista ou 390,00 em duas vezes entrada e 30 dias
22/07/2009	14:30:21	LCS	laser?
22/07/2009	14:30:25	LCS	ñ tem nenhuma hp?
22/07/2009	14:32:41	G* Informática-3026****	estas são Laser
22/07/2009	14:32:52	G* Informática-3026****	tem prefência Hp?
22/07/2009	14:32:56	LCS	são boas?
22/07/2009	14:33:05	LCS	nunca usei uma lexmark nem samsung
22/07/2009	14:33:13	G* Informática-3026****	são sim
22/07/2009	14:33:38	G* Informática-3026****	tem bastante cliente meus que usam
22/07/2009	14:34:10	G* Informática-3026****	são tão boas quanto a Hp
22/07/2009	14:34:59	LCS	sério?
22/07/2009	14:35:01	LCS	ohhhhhhhh
22/07/2009	14:35:05	LCS	fala sério comigo
22/07/2009	14:35:06	LCS	rsrs
22/07/2009	14:35:16	G* Informática-3026****	acabei de perguntar aqui pro pessoal
22/07/2009	14:36:46	LCS	certo
22/07/2009	14:36:53	G* Informática-3026****	sim
22/07/2009	14:36:57	LCS	qual das duas é melhor?
22/07/2009	14:37:06	G* Informática-3026****	Lexmark

<i>Data</i>	<i>Hora</i>	<i>De</i>	<i>Mensagem</i>
22/07/2009	14:37:21	LCS	<i>ela tbm vem c/ toner?</i>
22/07/2009	14:37:25	G* Informática-3026****	<i>o que achou do preço?sim</i>
22/07/2009	14:37:52	G* Informática-3026****	<i>as recargas ficam o mesmo que a de toner da Hp 50,00</i>
22/07/2009	14:38:20	LCS	<i>legal</i>
22/07/2009	14:38:34	LCS	<i>o preço</i>
22/07/2009	14:38:43	LCS	<i>se puder fazer desconto, fica bom, neh</i>
22/07/2009	14:39:13	G* Informática-3026****	<i>já está no osso, amiga</i>
22/07/2009	14:39:39	LCS	<i>vc parcela?</i>
22/07/2009	14:39:42	LCS	<i>como pode fazer?</i>
22/07/2009	14:40:45	G* Informática-3026****	<i>30/60 dias</i>
22/07/2009	14:40:59	LCS	<i>tah</i>
22/07/2009	14:41:06	LCS	<i>pra agora</i>
22/07/2009	14:41:11	LCS	<i>eu não posso pagar isso</i>
22/07/2009	14:41:26	LCS	<i>lá pra setembro eu talvez tenha essa grana</i>
22/07/2009	14:41:34	LCS	<i>então... vai ficar pra setembro</i>
22/07/2009	14:43:01	G* Informática-3026****	<i>q pena</i>
22/07/2009	14:43:11	LCS	<i>pena mesmo</i>
22/07/2009	14:43:18	LCS	<i>vou ter de ficar c/ a vovó hp</i>
22/07/2009	14:43:18	LCS	<i>rsrs</i>
22/07/2009	14:43:22	LCS	<i>mas eu volto a falar com vc</i>
22/07/2009	14:43:29	LCS	<i>e assim q eu precisar de recarga</i>
22/07/2009	14:43:32	LCS	<i>eu te aviso</i>
22/07/2009	14:43:38	LCS	<i>valeu pela cotação</i>
22/07/2009	14:45:03	G* Informática-3026****	<i>ok, combinado</i>
22/07/2009	14:45:06	G* Informática-3026****	<i>obrigada</i>
22/07/2009	14:45:18	LCS	<i>combinado</i>

Nesse excerto, verificamos que LCS utiliza alguns enunciados para dizer algo. As falas “*são boas? / nunca usei uma lexmark nem samsung*”, por exemplo, poderiam ser enviadas em um único turno, “*as impressoras Lexmark e Samsung são boas? Eu não sei porque nunca as usei*”.

Outra observação relevante a se fazer acerca da conversa (6i) é o fato de que a pergunta expressa na quinta linha (*CUE diz :já está de férias??*) não é respondida. Isso é muito comum em conversas virtuais, nas quais os interlocutores não costumam voltar ao texto para preencher possíveis lacunas que ficaram para trás. Isso não foi observado em nenhuma das vinte conversas formais examinadas.

Mais um aspecto distinguiu as conversações formais das informais no que tange a sua estrutura organizacional: aquelas ocorrem com menor tempo de duração e menor número de troca de turnos, enquanto estas são, proporcionalmente, maiores, com maior tempo de duração (há diálogos que perduraram por mais de dez horas, com alguns intervalos temporais entre os turnos) e maior quantidade de trocas. É o que podemos notar em uma conversa entre LN e

HW (em anexo) que durou cerca de doze horas. Nesse ínterim, HW foi para a universidade, teve aula e, quando voltou, continuou a dialogar com LN. Isso mostra que as interações virtuais não são necessariamente breves, como poderíamos, *a priori*, imaginar.

Ademais, a velocidade de produção da mensagem é inversamente proporcional ao seu grau de planificação. Por isso, em comunicadores virtuais, há a notável fragmentação do discurso, como em (8i) e (9i), em que as frases formadoras de um enunciado estão negritadas.

8i) *ERS diz: a* agora era td q eu keria...ou melhor*
ERS diz: naum
ERS diz: keria uma pizza
*ERS diz: da f**
ERS diz: de calabreza...cheia de cebola
ERS diz: com borda de cheddar
ERS diz: nossa
ERS diz: q delicia
BAS diz: kkkkkkkkkkkkkkkkkkk

9i)

29/7/2008 14:44:43 AM1	<i>é meu avô</i>
29/7/2008 14:44:47 AM1	<i>ele ta com chagas</i>
29/7/2008 14:45:13 AM1	<i>mas acho que não é nada de grave</i>
29/7/2008 14:45:17 AM1	<i>é que ele ta muito inchado</i>
29/7/2008 14:45:25 LJS2 - Ocupada	<i>desculpa... foi mal</i>
29/7/2008 14:45:41 LJS2 - Ocupada	<i>mas vai ficar bem, fique tranq</i>
29/7/2008 14:46:57 AM1	<i>oi l*</i>
29/7/2008 14:46:57 AM1	<i>caiu aqui</i>
29/7/2008 14:47:00 AM1	<i>não li oq tinha escrito</i>
29/7/2008 14:47:24 LJS2 - Ocupada	<i>ele vai ficar bem, fique tranq</i>
29/7/2008 14:47:36 AM1	<i>a sim</i>
29/7/2008 14:47:37 AM1	<i>vai sim</i>
29/7/2008 14:47:42 AM1	<i>Deus é e basta</i>
29/7/2008 14:47:52 LJS2 - Ocupada	<i>amém</i>
29/7/2008 14:49:28 AM1	<i>amem</i>
29/7/2008 14:49:31 AM1	<i>e as novas?</i>
29/7/2008 14:49:53 LJS2 - Ocupada	<i>nenhuma</i>
29/7/2008 14:49:57 AM1	<i>kkkkkk</i>
29/7/2008 14:49:58 LJS2 - Ocupada	<i>só q as férias acabaram</i>
29/7/2008 14:50:02 LJS2 - Ocupada	<i>eu ñ fiz trab</i>
29/7/2008 14:50:05 LJS2 - Ocupada	<i>fiquei doentinha</i>
29/7/2008 14:50:05 AM1	<i>mas nenhuma ruim tbm né</i>
29/7/2008 14:50:08 LJS2 - Ocupada	<i>td na mesma</i>
29/7/2008 14:50:16 LJS2 - Ocupada	<i>graças a Deus, ñ</i>
29/7/2008 14:50:18 AM1	<i>oq vc tem?</i>
29/7/2008 14:50:20 LJS2 - Ocupada	<i>e contigo?</i>
29/7/2008 14:50:26 AM1	<i>eu to com uma gripe danada</i>
29/7/2008 14:50:29 LJS2 - Ocupada	<i>virose = médico ñ sabe rrs</i>
29/7/2008 14:50:34 AM1	<i>o lu hj cedo tava com febre</i>

29/7/2008 14:50:46 AM1	tudo que eles não sabem vira virose
29/7/2008 14:50:47 AM1	kkkkkkkkkkkkkkkkkkkk
29/7/2008 14:51:12 LJS2 - Ocupada	é rsrs
29/7/2008 14:52:06 AM1	rsrs
29/7/2008 14:54:12 LJS2 - Ocupada	miga, vamos combinar algo: vc, a F* e eu ????
29/7/2008 14:54:57 AM1	olha vou te falar
29/7/2008 14:55:06 AM1	ela ia te chamar pra ir na minha casa
29/7/2008 14:55:10 AM1	e tbm a C*
29/7/2008 14:55:17 AM1	mas o I* não quer a C* la em casa
29/7/2008 14:55:19 AM1	sei que são primos
29/7/2008 14:55:23 AM1	mas a mae dela ta impossivel
29/7/2008 14:55:31 AM1	fica falando mal da minha sogra
29/7/2008 14:55:37 AM1	pra irmãzinha dele
29/7/2008 14:55:41 AM1	esses dias deu um rolo só
29/7/2008 14:55:51 AM1	o irmão do I* foi até a casa dela
29/7/2008 14:55:54 LJS2 - Ocupada	tbm ñ gostaria de dividi-la com a C*
29/7/2008 14:55:55 AM1	e falou um montão
29/7/2008 14:56:06 AM1	dai o I* falou olha vc quem sabe
29/7/2008 14:56:11 AM1	se suas amigas vier aqui
29/7/2008 14:56:14 AM1	e c* tbm estiver
29/7/2008 14:56:19 AM1	vão todos ouvir
29/7/2008 14:56:24 AM1	oq eu tenho pra falar pra ela
29/7/2008 14:56:29 AM1	pq to engasgado
29/7/2008 14:56:34 AM1	dai eu cancelei a visita la em casa
29/7/2008 14:57:03 AM1	se for pra marcar algo
29/7/2008 14:57:06 AM1	o I* tem que ir tbm
29/7/2008 14:57:11 AM1	pq ele não me deixa sair sem ele
29/7/2008 14:57:13 AM1	kkkkkkkkkkkkkkkk
29/7/2008 14:57:23 AM1	pode ser uma pizza la em casa

Em (8i), ERS utilizou oito frases para enunciar o que desejava: “*a* agora era td q eu keria...ou melhor/ naum/ keria uma pizza/ da f*/ de calabreza...cheia de cebola/ com borda de cheddar/ nossa/ q delicia*”. Se estivesse de acordo com a língua escrita, recorreria a apenas um enunciado, o qual poderia ser: “*agora, tudo o que eu queria era um sanduíche do A* Lanches. Aliás, eu queria mesmo uma pizza de calabresa com borda recheada de cheddar da F*. Uma delícia!*”. Pronunciado tudo em um “golpe”. O envio da mensagem em apenas um “jato” seria bastante desconfortável, tanto na interação face a face quanto na virtual; nesta, seria ainda mais constrangedor, pois o interlocutor ficaria algum tempo sem resposta, esperando o outro terminar de digitar todo o texto.

AM1, em (9i), recorre, inúmeras vezes, a jatos de enunciados para dizer aquilo que deseja. Se fosse um texto com características da escrita, essa prática não poderia ocorrer, porque geraria incoerências ao texto.

Essa não é uma característica exclusiva das conversas informais. As formais também apresentam a escrita em jatos, como em (7f), conversa à qual LCS e G* Informática discutem a compra de materiais de escritório por LCS. Notamos que os locutores fragmentam o seu texto, a fim de enviá-lo o mais rápido possível ao interlocutor. Para combinar o horário da entrega e acrescentar alguns itens ao pedido, LCS recorre a cinco enunciados, “*entregar sempre depois das 14h30 !!!!/ ou antes das 10h00 !!!/ acrescenta à lista/ canetas pretas, baratinha tah*” e “*umas duas*”, o que poderia ser feito em apenas um, “*entregas sempre antes das 10h00 ou depois das 14h30 e acrescenta ao meu pedido duas canetas pretas baratas*”. Como podemos observar, antes de terminar o seu texto, G* Informática assalta o turno de LCS, “*ok, combinado*”.

7f)

29/07/2009 16:08:28 G* Informática-3026**** *vc confirma depois o endereço de entrega*
 29/07/2009 16:08:35 LCS ***entregar sempre depois das 14h30 !!!!***
 29/07/2009 16:08:44 LCS ***ou antes das 10h00 !!!***
 29/07/2009 16:08:50 LCS ***acrescenta à lista***
 29/07/2009 16:08:59 LCS ***canetas pretas, baratinha tah***
 29/07/2009 16:08:59 G* Informática-3026**** *ok, combinado*
 29/07/2009 16:09:02 LCS ***umas 2***
 29/07/2009 16:09:20 G* Informática-3026**** *0,60 cada*
 29/07/2009 16:09:23 G* Informática-3026**** *da B**
 29/07/2009 16:09:38 LCS *pode ser*
 29/07/2009 16:09:54 G* Informática-3026**** *ok*
 29/07/2009 16:10:10 G* Informática-3026**** *61,20 no total*
 29/07/2009 16:10:29 LCS *ok*
 29/07/2009 16:10:45 LCS *qnd vc pode entregar?*
 29/07/2009 16:11:26 LCS *qnd vc pode entregar?*
 29/07/2009 16:11:55 G* Informática-3026**** *segunda*
 29/07/2009 16:12:01 LCS *ok*
 29/07/2009 16:12:07 G* Informática-3026**** *pois vou pedir só amanhã*
 29/07/2009 16:12:11 LCS ***mas só pode entregar nesses horários, tah***
 29/07/2009 16:12:19 LCS ***entre 10h e 14h30 ã dá***
 29/07/2009 16:12:25 LCS ***tranquilo!!!***
 29/07/2009 16:12:32 LCS ***valeu, a****
 29/07/2009 16:12:36 LCS ***ah***
 29/07/2009 16:12:45 G* Informática-3026**** *ok,obrigada vc*
 29/07/2009 16:12:48 LCS *vc vende as capas para encadernação avulsas?*
 29/07/2009 16:13:02 G* Informática-3026**** *daí saí + cara*
 29/07/2009 16:13:18 G* Informática-3026**** *tenho q verificar em outro fornecedor*
 29/07/2009 16:14:54 LCS *ok*
 29/07/2009 16:17:22 LCS *qual a marca do A4*
 29/07/2009 16:17:27 LCS *?*
 29/07/2009 16:21:28 G* Informática-3026**** *C**
 29/07/2009 16:21:32 LCS ***perfeito***
 29/07/2009 16:21:36 LCS ***era essa mesma q queria***
 29/07/2009 16:21:38 LCS ***!!!!***

Do mesmo modo, a velocidade com que a mensagem é transmitida (elemento que aproxima ainda mais as conversas virtuais das interações face a face) origina erros ortográficos e de digitação (exemplos: *endereço, estudar, tranquilo, min*) e muitas abreviações (exemplos: *blz, tah, vc, adm, n [número], pra vc, tbm, toh, bjo, flw, ta, bão, apê*).

Esses são exemplos do envolvimento entre participantes de uma conversa virtual: ambos querem perceber que os seus interlocutores estão interessados na comunicação, sem os deixar, é claro, esperando, porque esperas muito longas sinalizam desinteresse com a conversa e com a pessoa que inicia a comunicação.

Nos exemplos (10i) e (11i), os informantes deixaram seus interlocutores esperar por mais de quinze e oito minutos, respectivamente, fator quase inadmissível nesse contexto⁴⁰. Por terem noção da falta de cortesia/etiqueta de sua parte, eles se culpam, explicando o porquê da demora em responder, o que é outro exemplo do envolvimento dos participantes da interação.

- 10i) 23/12/2008 12:25:18 *Simplesmente, LS!* - FELIZ NATAL ! ! ! !: oi
 23/12/2008 12:40:44 JF - 08 Dias - I HOPI to go to HARI: oi L*
 23/12/2008 12:40:46 JF - 08 Dias - I HOPI to go to HARI: menina..... **desculpa, estava almoçando.....**
 23/12/2008 12:40:53 *Simplesmente, LS!* - FELIZ NATAL ! ! ! !: relaxa
 23/12/2008 12:40:57 JF - 08 Dias - I HOPI to go to HARI: fui entregar o presente do papai noel!! :D
- 11i) 13/1/2009 16:29:19 JFS - De aço e de flor!!!: Oi ...**desculpa...tô no telefone**
 13/1/2009 16:30:16 *Simplesmente, LS!*!!!: tranq...
 13/1/2009 17:39:05 JFS - De aço e de flor!!!: Oi L*...**desculpe não ter te dado atenção**

⁴⁰ Podemos considerar um tempo de espera respeitoso cerca de quatro minutos – se o interlocutor aparecer, no sistema, como *online* (podemos determinar como as outras pessoas nos verão no *Messenger*: *online*, ocupado, volto logo, ausente, em ligação, em horário de almoço e aparecer *offline*), aparecendo até mesmo na conversa (como no exemplo abaixo). Em versões mais modernas do programa, aparecem como opções de *status*: disponível, indisponível, ausente e invisível.

(04/12/2008 11:04) CCM: nossa
 (04/12/2008 11:06) VP: quarta-feira será feriado
 (04/12/2008 11:06) VP: nem acredito que num vo trabalha
 (04/12/2008 11:06) CCM **C* está Offline**
 (04/12/2008 11:06) VP: bom eu acho que não né
 (04/12/2008 11:06) CCM **C* ligou-se (Ocupado)**

8f)

(09:59) AD:	OI A*
(09:59) AD:	DESCULPE A DEMORA
(09:59) AD:	UFFA
(10:00) AP – G* INFORMÁTICA:	RSRSRS
(10:00) AD:	ATÉ QUE ENFIM TUDO OK TÁ
(10:00) AP – G* INFORMÁTICA:	q bom

Nos diálogos de (10i), (11i) e (8f), um dos participantes encontra-se ausente ou ocupado, por isso não responde ao chamado de seu interlocutor. Porém, para não ser desrespeitoso e para não “arranhar” as faces, ele pede desculpas e, em alguns casos, explica o motivo do atraso em responder. Nas conversações formais, além do pedido de desculpas, outro aparece com frequência: o de espera. Por conta do contexto, algumas vezes os interlocutores solicitam que o cliente ou fornecedor aguarde alguns instantes até que confira um preço ou que verifique algo. Além disso, o “falante” não deixa o seu “ouvinte” sem informações, mas avisa-o de que está quase terminando algo ou pede que espere mais um pouco. É o que podemos notar em (9f) e (10f).

9f)

(16:48) ANDREZA:	VOU COBRAR O PESSOAL AQUI ESTOU COBRANDO A TARDE TODA SÓ UM MINUTO
(16:51) AP:	ok
(16:55) ANDREZA:	A* ENTÃO SEU CADASTRO ESTÁ DANDO CERTO
(17:00) AP:	tem também outro fornecedor
(17:00) AP:	Mineração I*
(17:01) AP:	L* 28 3539****
(17:01) ANDREZA:	OK OBRIGADA
(17:01) ANDREZA:	TERMINANDO
(17:01) AP:	por nada

10f)

(13:55) AP:	Formosa do Oeste vcs atendem?
(13:56)	Você acabou de pedir a atenção.
(13:59) DB:	SÓ 1 MINUTO
(13:59) AP:	me passe os valores dos produtos q te pedi
(13:59) AP:	ok
(14:00) DB:	TEMOS DOIS CLIENTES LÁ
(14:31) AP:	me confirma o fone do seu cliente
(14:31) AP:	liguei no fone q vc me deu e não existe
(14:31) DB:	só 1 minuto
(14:33) DB:	f. montanha / r*
(14:33) DB:	43 3571 ****e 3571****
(14:33) AP:	vou tentar

Embora seja possível fazer modificações antes de enviar a mensagem, elas pouco ocorrem. Isso é notado na grande quantidade de letras repetidas e de usos não normatizados da língua portuguesa, os quais são facilmente encontrados nas conversas virtuais. No diálogo (9i), há “[21/07/2008 14:27:22] JFS diz :*que eu fiz para uma discipinha*”. Mesmo podendo rever o texto antes de enviá-lo ao interlocutor, JFS não altera o que digitou. Outros exemplos como esse são, claramente, vistos nos excertos de (12i) a (30i) e (10f) a (17f):

- 12i) 29/1/2009 10:46:28 GC diz: P* ve se no site tem o episodio do lobisbem.... fmz quero ve esse episodio
- 13i) [15/07/2008 09:30:15] JFS diz :eu posso concorrer ao pr~emio...hauahauaha
- 14i) [15/07/2008 09:33:09] CUE diz :que bom j*.... então esse ano, para isncrever os trabalhos
- 15i) [23/07/2008 14:49:24] JFS diz :Valeu...brigadinha
- 16i) - BAS | diz: Não tenho sonho hoje denovo
- 17i) † WS † diz: que eu vi e jah mandei umrecado lah
- 18i) RT diz: roscamario e roscaceni logiocoo
- 19i) (10:53) SS: Puxa vou para Maringã na sexta e levo para vc
- 20i) (17:20) RS: etudar..

- 21i) RS: que acntece na c*..
- 22i) (08:58) JF! - (Jujulete): rsrtsrsrsrsrss não poeria estar melhor
- 23i) (08:13) RH: ahhh.. fazer oq ... se não der para rodar.. deixa queto..
- 24i) (08:25) RH: tenta enviar um por um.. para os destinatios q vc está tentando enviar..
- 25i) (08:25) RH: ai enviei um por um.. e depois não aconteceu amis
- 26i) † WS † diz: com o civic em mãos concereteza eu lhe garanto
- 27i) BAS diz: eu que não ia me arrastejar atrás NE
- 28i) (08:10) RH: humm.. então.. eh q eu estou rodando um programinh aqui.. q deve estár influenciando...
- 29i) ERS diz: mais o w* anda traindo a gente
- 30i) (11:09)EI: eu ja falei com ela sobre isso, desconcidera que eu vou ligar pra ele novamente. ok

Nas conversações formais isso também acontece:

- 10f) (10:53) Serigrafia: Puxa vou para Maringã na sexta e levo para vc
- 11f) (14:40) Altovinil: a* acabou de chegar o noss
- 12f) (09:40) AP: preciso q vcs devolvam o amarelo oxido
- 13f) (09:41) A*: ai a* do ceu acabei esquecendo
- 14f) 04/08/2009 16:50:09 G* Informática-3026**** *deve ter aberto no meio da entrega pois acui chegou tudo lacrado eu mesma conferi seu material*
- 15f) 11/08/2009 13:31:19 G* Informática-3026**** *falei q nãoe estava desanimada só queria verificar se ela tinha posição sobre a cotação*
- 16f) (14:18) JN V*: não... eu já consegui localizar... muito obreigada...
- 17f) (14:14) CARTONAGEM V*: a* p*, para ser boelto o valor minimo seria de 300,00
- (14:14) CARTONAGEM V*: vc pdoeria aumentar esta quantidade p 200?

Desvios das normas sintáticas estabelecidas na gramática também são muito comuns, principalmente aquelas referentes à concordância nominal. Na língua falada e em conversas virtuais, esses desvios são vistos como variação estilística da língua, pois são bastante recorrentes e comuns até mesmo na linguagem de falantes considerados cultos (CAMACHO, 1988; PRETI, 1997). Mas sua existência, em textos escritos, ainda é considerada “erro”. No *corpus* analisado, há muitos exemplos de desvios da norma preconizada nas gramáticas, tanto em conversas formais quanto em informais.

31i) (08:57) RS: meu deusesssss

32i) BAS diz: e as lumbriga

33i) ERS diz: os melhor...esse e o da p*

34i) ERS diz: igual na novela

35i) BAS diz: assistir filme pra fazer a prova?

36i) ERS diz: eh...axo q foi legal msm...em fala nisso... noticias do B*?

37i) BAS diz: quebrei as perna

38i) (13:45) DB: NÃO ESQUEÇA DE MANDAR AS 3 BARRICAS E O PLASTICO

39i) 8/1/2009 17:41:27 RB....: gostaria poder agir

40i) 9/1/2009 22:56:52 GCLN o ultimo q vc coloco

41i) 11/1/2009 10:28:14 GCLN cara ontem eu fui na uel e virei a noite lah ate agora nao dormi

42i)

11/1/2009 20:32:51 DN meu pai pediu pra mim ir com ele na UEL

11/1/2009 20:32:51 GCLNfazer11/1/2009 20:32:51 DN nos foi em um setor da uel q fica do lado do siad

Em (36i), (37i), (39i), (41i), há usos de língua que não correspondem ao que é normatizado nas gramaticais, mas que são, contudo, muito típicos da língua falada. Eles já foram assimilados por inúmeros falantes cultos e comumente não são mais “corrigidos” na oralidade, pois muitos deixaram de ser vistos como

“desvios” ou “erros”. Em diálogos considerados formais, também observamos a sua presença.

18f) 22/07/2009 14:33:38 G* Informática – 30206**** tem bastante cliente meus que usam

19f) (10:17) AP: me mande novamente por favor

20f) (09:52) AP: me lembro sim

21f) (09:56) VH: me passe entao seu cadastro

22f) (15:50) VH: pode pedi

23f) (15:01) AP: e 35 fitas transparente

Durante as leituras, notamos que, ao perceberem um uso linguístico distinto daquele das gramáticas, algumas vezes os informantes tentaram corrigi-lo. Observamos também que, para isso, eles marcam com um *asterisco* (*) a palavra ou expressão alterada, a qual é posta em seguida daquela que foi enviada de forma diversa da empregada em gramáticas ou dicionários. Com isso, notamos que, assim como na fala, os interlocutores, tanto em conversas formais quanto informais, não podem retornar ao que foi dito e apagá-lo. Eis mais um ponto de semelhança entre a língua falada e as conversas virtuais.

43i) ERS diz: *deixa ele come ele*
ERS diz: *ela**

44i) 8/1/2009 17:37:35 BS...: *eu direto e sincero*
8/1/2009 17:37:36 BS...: *pode perguntar a ela o que eu falei*
8/1/2009 17:37:46 BS...: *eu fui**

45i) ERS diz: *naimal*
ERS diz: *animal**

46i) BAS diz: *tô com tontur*
BAS diz: *de tanto pular*
BAS diz: *tontura**

47i) ERS diz: *pede na padaia*
ERS diz: *padaria**

48i) † WS † diz: *ciumes naum, pecicopatia*
† WS † diz: *piscicopatia**

24f)

04/08/2009 16:52:33 AG *daí peço as caneta*
 04/08/2009 16:52:37 G* Informática-3026**** ok
 04/08/2009 16:52:38 AG *canetas**

25f)

11/08/2009 13:35:01 JP *se ela resp q vai er*
 11/08/2009 13:35:02 JP *ver**

26f)

11/08/2009 13:35:33 JP *manda um faz*
 11/08/2009 13:35:35 JP *fax**

Em (43i), ERS notou a troca de *ela* por *ele*, algo que alteraria, em demasia, o significado do seu texto. Portanto, optou por, no enunciado seguinte, corrigir o equívoco. Já em (44i), BS, um pouco depois de enunciar “eu direto e claro”, percebeu a ausência do verbo *ser*. Essa ausência não comprometeria a significação do texto, pois, na língua falada, é comum ocultarmos alguns elementos (cf. CASTILHO, 1998). Algo semelhante a isso ocorre em (46i), quando BAS se esquece da letra *a* no final de *tontura*, mas, ao perceber, faz a correção. ERS, no exemplo (45i), alterou, por causa da digitação, a posição das letras em “*naimal*”. Em (47i), o informante, assim como no exemplo que o antecede, esquece-se de uma letra, dessa vez no interior da palavra. Em (48i), WS trocou o “*s*” por “*e*” – acreditamos que seja devido às posições de ambas as letras no teclado (o “*e*” fica logo acima do “*s*” no teclado) -, percebendo a permuta, ele a desfaz no enunciado seguinte.

Em (25f), AG notou que não concordou o artigo com o substantivo como a gramática preconiza, por isso alterou o seu texto no próximo turno. Já em (26f), JP esqueceu-se de uma letra do verbo “*ver*”. E, no último exemplo, (27f), JP trocou o “*x*” de “*fax*” por “*z*”, inversão que foi desfeita em seguida.

Isso tudo nos faz refletir acerca da consciência linguístico-gramatical nas conversas virtuais, nas quais os falantes fazem os ajustes necessários à coerência do texto, para deixá-los claros, evitando-se a ambiguidade, e para evitar que suas faces saiam “arranhadas”. Salientamos, porém, que essa consciência não leva todos os falantes a alterarem o seu texto, talvez por uma questão contextual ou por praticidade e ganho de tempo. Isso não exclui, todavia, a possibilidade de a falta de mudança dos textos dever-se à falta de conhecimento da forma preconizada por gramáticas e dicionários.

Como na interação face a face, no *Messenger*, o falante pode orientar e refinar o próprio discurso, baseando-se nas reações verbais e não verbais do seu interlocutor, pois pode verificar, constantemente, a eficácia do que está dizendo, ou mesmo modificar as próprias estratégias de interpelação com base no nível de atenção do “ouvinte”. Além disso, os participantes da comunicação virtual, via *Messenger*, podem, literalmente, chamar a atenção daquele com quem conversa.

49i)

ERS acabou de pedir a sua atenção.

50i)

† WS † acabou de pedir a sua atenção.


51i)

13/1/2009 18:11:08 Simplesmente, LS2!!!: oi, L, td bem?*

13/1/2009 18:21:08 Simplesmente, LS2!!!: oi!!!!!!!
















13/1/2009 18:17:27 LAS - Quem como Deus?: oi..


52i)


Data	Hora	De	Para	Mensagem
31/1/2009	12:21:26	CB	CM	oi...
31/1/2009	12:21:50	CB	CM	td bem????
31/1/2009	12:22:37	CB	CM	e!!
31/1/2009	12:22:28	CB	CM	tah ai????????????????????????
31/1/2009	12:22:34	CB	CM	meninaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaa
31/1/2009	12:23:52	CB	CM	uhu
31/1/2009	12:24:02	CB	CM	num qué falá cum eu.... 


53i) *Você acabou de pedir a atenção.*


Nesses exemplos, os “falantes” tentam chamar a atenção do seu interlocutor de duas formas distintas: em (49i) e (50i), eles utilizam um sistema do *MSN* que envia uma mensagem de atenção e faz a tela do computador do seu interlocutor tremer; em (51i), o “falante” cumprimenta o seu interlocutor que não responde, por isso ele volta a chamá-lo, mas, dessa vez, repete seguidas vezes umas das letras, a fim de simular um grito, mostrando ao outro participante que deseja o seu cuidado. Sem sucesso, LS2 esperou por alguns minutos a resposta de LAS. Foi preciso recorrer à apelação para poder ser “ouvido”: apenas um “oi, L*, td


(**De** ,  , **Oi** : as quais, muitas vezes, têm sempre um significado especial para os integrantes da “tribo” dos *MSNs*) e sinais de pontuação (?). Todavia, nem todos *emoticons* traduzem só isso. Alguns expressam gestos, ações:  ,  ,  ,  ,  ,  ,  . Outros representam animais, os quais também podem simular sentimentos, atitudes ou xingamentos:  ,  ,  ,  ,  ,  ,  . Outros *emoticons*, mais simples, são, do mesmo modo, muito recorrentes: ☺, ☹, ☺, :-O, :-* , XD, :D, =D, ;D.





54i) (16:36) **JF:** 

55i) (15:33) **JF:** 

56i) (14:45) **ME:** *i did that surprised face* 
 (14:45) **JF! - (Jujulete):** *dis he say somenthing else?*

(14:45) **ME:**  *reaaaaaaaaaally?*
 (14:45) **ME:** *cant belieeeeeeeeeeeeeev*
 (14:46) **ME:** *he just said to be prepared for the next week*
 (14:46) **ME:** *strong emoootions*

14:46) **JF! - (Jujulete):** 

57i) (08:24)  **JF!**  : *ai, eu tô enjoada....*  


58i) **ERS diz:** *bem tb...XD*




Nos diálogos (54i) a (57i), os informantes recorreram aos *emoticons* do *smile* para representar o seu estado de espírito. A imagem tem a mesma função em (58i), porém foram utilizadas letras do teclado para representar o sorriso: XD⁴¹. Esse recurso é muito recorrente também em mensagens enviadas por celular, conhecidas como *torpedos*.

59i) (09:52) **ME**  **C* M*:** 

⁴¹ É importante salientar que os usuários de comunicadores instantâneos compartilham de um conhecimento de mundo para poderem compreender a mensagem que é enviada por meio dos variados recursos desse sistema de mensagens.

60i) (13:30) ME  C* M*: 


61i) (16:47) ME: 


Nos diálogos transcritos em (59i) a (61i) e em (57i), há o uso de símbolos, presentes tanto nos *nicknames* quanto nas conversas: , empregada para enfeitar o *nick* de ME, e , acorde sonoro que simboliza a *música*, serviu, nos exemplos, para representar o altoastral de JF e para substituir o termo “música”, “poe  *beeem alta pra nos cantarmos*”.

62i) (14:11) ME  C* M*: 

Aparece, em (62i), o *Seu Madruga*, figura televisiva muito conhecida do público jovem que foi transformada em *emoticon* para representar algumas emoções negativas, típicas do personagem mexicano: tristeza, insatisfação, apatia.


63i) (14:11) ME  C* M*: 


64i) (15:33) JF: 


(15:36) JF: 

Os *emoticons* de (63i) e (64i) representam animais: cachorro, rato morto, rato dançando, respectivamente. Esses bichos simbolizam sentimentos (cachorro > tristeza; rato morto: muito cansado, desejo de morte etc.; rato dançando > felicidade) e ações (rato dançando: dançar, se mexer ou provocar)⁴².

⁴² Nesse meio, como na língua falada, tudo depende, sempre, do contexto em que as imagens são empregadas.

65i) (13:30) JF: 

Alguns *emoticons* representam tanto ações quanto sentimentos. É o caso de (65i), em que o *smile*  que, ao sentir-se *envergonhado*, toma a atitude de *tampar os olhos* – situação de causa e efeito. Essa mesma imagem pode representar a incredulidade de alguém perante algo.

66i) (16:46) ME: e o tonho me liga cobrando a reserva dele 









Um último tipo de *emoticon* muito recorrente no *corpus* analisado é o de xingamentos e expressões de raiva, como em (66i), no qual o usuário do *MSN* recorreu a uma imagem para representar a sua ira naquele momento. No *emoticon*, que transmite uma “*palavra de baixo calão*”, há um homem que bate, compulsivamente, contra uma mesa. Essa é a maneira de os internautas desabafarem toda a sua fúria, sem agredir ao próximo e aos objetos ao seu redor. Preti (1984) argumenta que os “palavrões” já foram considerados termos próprios da classe menos favorecida, mas, atualmente, têm sido utilizados cada vez mais por indivíduos de variados níveis sociais, inclusive por universitários ou graduados (caso de alguns dos nossos informantes, os quais, nas conversações informais, utilizaram-nos, mas nas formais, por conta do contexto interacional, não), “servindo-lhe de compensação para as insatisfações, atuando como válvula de escape para sua revolta que, certamente, explodiria com muito mais intensidade e frequência não fora o desabafo das ‘más’ palavras” (PRETI, 1984, p.39-40). Nas dezenas de conversas virtuais recolhidas, podem-se notar muitos “palavrões”. Entre eles, os principais são: *foda-se*, *merda*, *porra*, *caralho*, os quais, como apregoado por PRETI (1984), são utilizados como um desabafo, como uma forma de diminuir a frustração de um momento exasperante.

67i) (16:10) ME: liga nap... poe  *beeem alta pra nos cantarmos* 

68i) (13:30) ME ★ C* M*: 

69i) (14:22) ME: 

70i) (14:27) ME: 

Como toda tecnologia, o *Messenger* tem sido aperfeiçoado e modernizado, e isso também acontece com as suas ferramentas, as quais estão, cada vez, mais aprimoradas. Por isso, é possível notar uma nova geração de *emoticons* aperfeiçoados convivendo com outras mais antigas. Os novos mexem-se, tremem, são mais elaborados e até produzem sons. Nos excertos (56i) e (67i) a (70i), há os seguintes , , , , , ,  e , os quais representam, respectivamente: as ações de orar, dançar, rir (de forma moderada), rir (de forma um pouco mais acentuada), gargalhar; os sentimentos de medo, susto e pavor. Além disso, nesses exemplos, notamos a gradação, na qual os internautas podem intensificar o sentimento ou a ação de acordo com o *emoticon* escolhido – a língua falada e a escrita também nos fornecem esse recurso.

Ainda que o uso de *emoticons* favoreça a interação digital, eles não apareceram em nenhuma conversa formal do *corpus*. Acreditamos que isso seja devido ao contexto comunicacional dessas interlocuções, o qual pede mais sobriedade por parte dos interactantes.

Na comunicação virtual, as hesitações e as pausas também são formalizadas: é frequente, em conversas informais, o uso de três ou mais pontos (“...”) entre uma frase e outra para indicar a pausa no discurso ou, conforme Hilgert (2000, p.41), revelar “a consciência da segmentação sintática na construção do enunciado”. Mas o que eles realmente evidenciam é o desejo de simular, ainda que virtualmente, uma conversação face a face. Observa-se, claramente, esse fenômeno nos exemplos que seguem.

71i) 13/1/2009 17:44:52 JFS - De aço e de flor!!!: vc sim...é uma garota prodígio....tem um mega futuro pela frente....
 13/1/2009 17:55:48 JFS - De aço e de flor!!!: hehehe....este ano eu tô pensando em engravidar.....
 13/1/2009 17:56:00 JFS - De aço e de flor!!!: entreguei para Deus...para ele me mostrar a hora certa

72i)

9/1/2009 20:36:06 HT GCLN kkkkkkkkkkkkkk
 9/1/2009 20:37:36 GCLN HT pera ai to fazendu umas modificação aqui no msn!!!
 9/1/2009 20:37:45 HT GCLN ok...
 9/1/2009 20:38:39 GCLN HT agora ja acabei =D
 9/1/2009 20:38:39 GCLN HT UUUUUUUUUUUUUUUUUUUUUUUUUUUUUUU.....

73i) 20/1/2009 11:32:46 LR...: oie L*.....
 20/1/2009 11:32:50 LR...: obrigado....
 20/1/2009 11:32:53 LR...: rsrs
 20/1/2009 11:33:16 LR...: ela é Linda...
 20/1/2009 11:34:29 LR...: uma princesinha...

74i) ERS diz: tem pessoas q naum...naum sei explicar...claro q msn facilita mto neh...pra fala as coisas...mais pessoalmente...parece q nem eh msm pessoa

75i) ERS diz: eu entaum...to pensando...pq eu ia da uma estudada hj se fosse faze soh uma...ia estudan um poko antes...se eu fize as duas naum vai da tempo...

Esses diálogos, de (71i) a (75i), são exemplos da expressividade empregada nas conversas virtuais. O fato de os interlocutores não estarem face a face não dificulta a transmissão de emoções e sentimentos.

Das vinte conversas formais selecionadas para este estudo, em apenas uma delas o informante utiliza as reticências.

28f)

(14:10) JN V* -: oi..
 (14:10) AP: diga
 (14:14) JN V* -: ...so a respeito da nota...eu ja tenho o relatorio...e vou encaminhar pelo j*...
 (14:14) JN V* -: esta ok a emissão da nota...
 (14:15) AP: não precisa + das notas q me pediu ontem vc diz?
 (14:18) JN V* -: não... eu já consegui localizar... muito obreigada...

Além dos três ou mais pontos, as conversas virtuais recorrem a outros recursos de expressividade comumente utilizados na língua falada (URBANO, 2005). Esses recursos linguísticos são as gírias, os vocativos, as interjeições, as palavras e frases exclamativas, as onomatopeias, os sinônimos expressivos, as

comparações, as repetições, as metáforas. Entre os recursos prosódicos, citam-se: a entonação, a duração, os alongamentos, a silabação. Nos *corpus* analisado, esses recursos estão presentes seguidas vezes. Vamos, brevemente, verificar alguns deles, em especial os prosódicos, por serem bem comuns nas conversações digitais.

76i)

10/2/2009 17:45:51 LS2 - OCUPADÍSSIMA !!! oi Flor vc tá aí??
 10/2/2009 17:45:51 LS2 - OCUPADÍSSIMA !!! td bem com vc???
 10/2/2009 17:46:00 LJS1 - Ocupada ! oi, linda!!!!
 10/2/2009 17:46:01 LS2 - OCUPADÍSSIMA !!! monografando muito rrsrs??
 10/2/2009 17:46:03 LJS1 - Ocupada ! estou
 10/2/2009 17:46:09 LJS1 - Ocupada ! estou tentando... e vc ?
 10/2/2009 17:46:17 LJS1 - Ocupada ! já ferveu a cabecinha com a mono hj
 10/2/2009 17:46:28 LS2 - OCUPADÍSSIMA !!! nem me fale tô quase cega de tanto de ler
 10/2/2009 17:46:34 LJS1 - Ocupada ! 🤔
 10/2/2009 17:46:37 LS2 - OCUPADÍSSIMA !!! mas produzir que é bom quase NADA
 10/2/2009 17:47:02 LJS1 - Ocupada ! eu travei numa parte
 10/2/2009 17:47:08 LJS1 - Ocupada ! há dias tento terminá-la e nada
 10/2/2009 17:47:09 LJS1 - Ocupada ! 🤔
 10/2/2009 17:47:12 LS2 - OCUPADÍSSIMA !!! e daí foi dançar sábado??
 10/2/2009 17:47:49 LJS1 - Ocupada ! fui... o baile estava perfeito... M.A.R.A.V.I.L.H.S.O.
 10/2/2009 17:47:54 LS2 - OCUPADÍSSIMA !!! mas é uma professora dizia que quando isso acontece é preciso deixar o texto em repouso e depois voltar
 10/2/2009 17:48:16 LS2 - OCUPADÍSSIMA !!! hummmmmmmmm muchos hombres hermosos
 10/2/2009 17:48:23 LJS1 - Ocupada ! no
 10/2/2009 17:48:30 LJS1 - Ocupada ! 🤔
 10/2/2009 17:48:47 LJS1 - Ocupada ! tava feia a coisa
 10/2/2009 17:48:48 LJS - Ocupada ! 🤔
 10/2/2009 17:48:56 LS2 - OCUPADÍSSIMA !!! o que vale é sair e distrair
 10/2/2009 17:48:57 LJS - Ocupada ! porém... dancei mtooooooooooooooooooooo

77i) 20/12/2008/ 11:17:21 GP: ela eh M.A.R.A.V.I.L.H.O.S.A
 20/12/2008/ 11:17:46 GP: uma mulher incrível
 20/12/2008/ 11:18:03 GP: muito L.I.N.D.A.A.A.A.A.A.A.

78i)

10/7/2008 14:06:19 A vida é bela ! eles têm uma menininha linda, de 1 aninho
 10/7/2008 14:06:23 A vida é bela ! é uma farra
 10/7/2008 14:06:23 A vida é bela ! rrsrs
 10/7/2008 14:07:05 A vida é bela ! vem para cá vc tbm, vemmmmmmm !!!!
 10/7/2008 14:07:11 - BAS | eu bem que gostaria
 10/7/2008 14:07:22 - BAS | mas estou LITERALMENTE ferrado

79i) 17/7/2008 13:44:35 LR... Bjooooo cuide-se... **te adoro**

29f)

(11:58) JN V* -: BOM DIA

(11:58) JN V* -: TUDO BEM

(11:58) JN V* -: estou encaminhando hj para vc o relatório para vc emitir a nota referente a DEZEMBRO

(12:04) JN V* - Financeiro alterou o estado para Inactivo

(12:05) AP: verifico com o R* e depois te falo, tá

30f)

29/07/2009 17:19:45 G* Informática-3026*** QUAL SEU TELEFONE AÍ?

29/07/2009 17:20:01 TF 3337-****

29/07/2009 17:20:08 TF esse é da residencia

29/07/2009 17:20:15 TF o do local de entrega é 3322-****

29/07/2009 17:21:37 G* Informática-3026**** obrigada

31f)

(15:00) AP: boa tarde

(15:00) DD: VC NÃO PODE FALTAR AI, O SEU SUBSTITUTO FAZ TUDO ERRAD

(15:01) AP: o q ele fez?

(15:01) DD: COMO FICOU AQUELE PROBLEMA DO GRAFIATTO CAMURÇA

(15:02) AP: cliente ficou de me ligar

(15:02) DD: ELE NÃO MANDOU AS BARRICAS QUE FORAM PEDIDAS

(15:02) DD: SEM VC AI PARA TUDO

(15:02) DD: QUAL É O PEDIDO MINIMO DE TEXTURA OU GRAFIATTO

(15:03) AP: vou te mandar

(15:03) AP: rsrsrsrs

(15:03) AP: 30 Kg

(15:03) DD: OK

(15:03) AP: barrica vou mandar hoje junto com sua entrega

(15:04) DD: MARAVILHA

(15:04) AP: só M* chegar das entregas

(15:04) DD: BA E SACO PLASTICO

32f)

(09:07) AZ: VOCÊ QUER CONFIRMAR JÁ O PEDIDO

(09:07) AZ: PODE PASSAR JÁ POR EMAIL QUE EU VOU PASSAR PARA MINHA GERENTE E VER SE ELA AUTORIZA A COMPRA

(09:08) AZ: *PORQUE ESTÃO DEMORANDO MUITO COM O CADASTRO VOU VER SE ELA AUTORIZA COM AS INFORMAÇÕES QUE JÁ TEMOS*

(09:21) AP: *ok,obrigada*

33f)

03/08/2009 13:19:11 G* Informática-3026**** *oi*
 03/08/2009 13:19:19 G* Informática-3026**** *consegui o grampo pelo mesmo preço, tá*
 03/08/2009 13:19:22 LCS *oi, A*, td bem?*
 03/08/2009 13:19:28 G* Informática-3026**** *sim e vc?*
 03/08/2009 13:19:58 G* Informática-3026**** *consigo mandar todo material no máximo até quarta é q o grampo compro hoje*

34f)

04/08/2009 16:48:13 LCS *Oi, A*, td bem?*
 04/08/2009 16:49:17 G* Informática-3026**** *olá*
 04/08/2009 16:49:28 LCS *um dos pacotes de espiral veio aberto*
 04/08/2009 16:49:31 LCS *é normal?*

De (28f) a (30f), os interactantes recorrem à caixa alta para enfatizar algo no seu texto. Já o “falante” de (31f) envia todas as mensagens em caixa alta. Isso pode ser decorrente de alguns programas de computador utilizados em muitas empresas exigem a escrita neste formato. Para economizar tempo, os funcionários dessas empresas mantêm a tecla para caixa alta acessada todo o expediente, escrevendo assim nas comunicações que ocorrem durante o seu período de trabalho, conforme nos informou AZ. Os excertos (32f) e (33f) apresentam vocativos, os quais são bastante utilizados nas conversações, sejam elas digitais ou face a face.

Outro aspecto muito interessante observado foi a consciência que os usuários têm de os comunicadores instantâneos facilitarem, para muitos, a oportunidade de se socializar, sendo, talvez por esse motivo, eleitos como ótimas ferramentas de comunicação, pois, como os nossos informantes mesmo dizem:

81i) *BAS diz: eu tenho mil vezes mais facilidade de falar qualquer coisa no MSN*
BAS diz: no orkut
BAS diz: e tal
BAS diz: do que pessoalmente
BAS diz: pq a tela dá uma certa segurança
BAS diz: a pessoa não tah vendo a sua cara de cachorro ao dizer aquilo

Enfim, mesmo que esses diálogos sejam de base escrita, a oralidade prevalece, pois há uma tentativa de reproduzir a fala (geralmente informal),

por meio de interjeições, reduções vocabulares, onomatopeias, gírias, além de expressarem os gestos e expressões por meio de imagens, como os *emoticons*. O texto dessas conversas não é previamente preparado e apresenta uma formulação livre, uma das características da conversação. Além disso, os elementos paralinguísticos (prolongamento e intensificação de sons) são grafados no texto, a fim de que o interlocutor compreenda a expressividade daquilo que é dito pelo “falante”. Nele, percebemos as repetições e redundâncias próprias da oralidade, uma vez que não há uma elaboração prévia, assim como acontece nas interações face a face. Ao inserir as conversas via comunicador instantâneo naquela linha do *continuum* entre fala e escrita, visualizamos a figura que segue, pois, embora a realização material (visual) esteja no plano da língua escrita, as características da conversa são, predominantemente, do polo da língua falada. Isso ocorre porque a comunicação na *Internet* “se afina muito mais com o texto falado prototípico (conversação espontânea, conversação telefônica) do que com o correspondente escrito” (HILGERT, 2000, p.17).

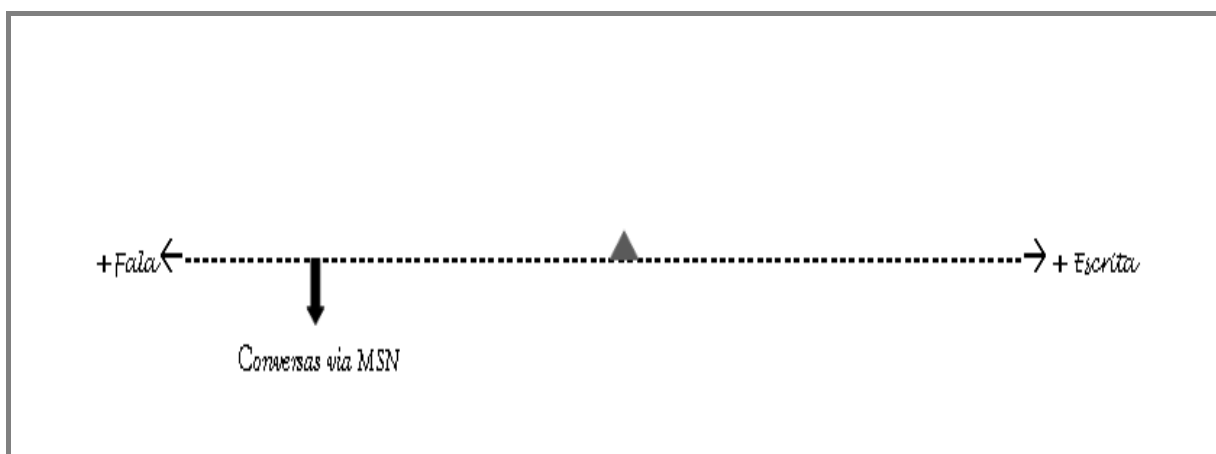


Figura 10 – Conversas digitais no *Continuum* entre Fala e Escrita.

6.2 MONITORAMENTO DO FALANTE

Como visto anteriormente, o falante, durante a interação, cumpre duas atividades de monitoramento: aquela em que se monitora, a fim de dialogar da maneira mais coerente e atrativa possível, e aquela em que monitora o seu ouvinte,

para verificar o seu interesse e para chamar a sua atenção. Com o objetivo de se certificar de que será compreendido e de que não prejudicará a sua autoimagem, o falante lança mão de alguns procedimentos: paráfrases, correções e parênteses. Mas para assegurar a abertura do canal comunicacional recorre a outros, quais sejam: marcadores de envolvimento do ouvinte, de busca de aprovação discursiva e marcadores e procedimentos de atenuação.

No *corpus* elencado, notamos a utilização desses procedimentos, pois, nesse meio, o falante também precisa chamar a atenção do seu ouvinte, assim como precisa resguardar a sua face e a do outro. Passemos, então, à discussão e à análise desses mecanismos.

6.2.1 Automonitoramento do Falante

Dentre os processos de **automonitoramento do falante**, estão a paráfrase, a correção, a inserção parentética e o uso de marcadores e procedimentos de atenuação.

a) Paráfrase

A paráfrase é a retomada do já dito com uma mudança enunciativa, na qual um enunciado anterior é recuperado, em um posterior, com algumas distinções, sejam elas semânticas ou distribucionais. Elas podem ser motivadas e/ou realizadas tanto pelo falante quanto pelo ouvinte. Esse recurso serve para proteger a face do “falante”. No *corpus* elencado, como se esperava, encontramos várias paráfrases, de variados tipos (expansiva, sintetizadora, autoparáfrase, entre outras). No entanto, não nos preocupamos em classificá-las rigorosamente, pois o nosso maior intuito era o de verificar a sua existência ou não nas conversas.

Em (1i), o “falante”, para garantir a compreensão de seu interlocutor, parafraseia o seu texto, e, em (1f), G* MN parafraseia o seu texto para deixá-lo de acordo com a correção efetuada por G* Informática.

- 1i) [15/07/2008 09:32:17] CUE diz: não sei se é oficial, (EM⁴³) de início seria sobre as novas tecnologias de informação e comunicação
 [15/07/2008 09:32:28] JFS diz: uia...legal
 [15/07/2008 09:32:34] JFS diz: eu fiz dois trabalhos sobre isso
 [15/07/2008 09:32:35] CUE diz: não sei se já foi aprovado esse tema... (P⁴⁴)

1f)

- 22/7/2009 11:19:23 G*-MN Ana vc tem ai 1 caixa de fita adesiva transparente 45x45???
- 22/7/2009 11:23:28 G* Informática-3026**** não vindo em caixa é por unidade
- 22/7/2009 11:23:48 G*-MN qnt ta a unidade??

Em “não sei se já foi aprovado esse tema...” parafraseia “não sei se é oficial”, resguardando, assim, o “falante” de qualquer objeção. Já em “não vindo em caixa é por unidade”, fere-se a face do interlocutor. Além de resguardar as faces, a paráfrase também tem a função de esclarecer, o mais possível, o texto. Em (2i) e (2f), os “falantes”, por meio de paráfrases, previnem a sua face de “arranhões”; atenuam o que diz; e deixam o seu discurso bem claro ao interlocutor, de modo a não restar dúvida alguma.

- 2i) [21/07/2008 14:26:17] EB diz: quem vê vc falando assim, parece que está desempregada....
 [21/07/2008 14:26:27] JFS diz: é verdade né..rsrs
 [21/07/2008 14:26:39] JFS diz: mas eu tô tranquila... (EM)
 [21/07/2008 14:26:45] JFS diz: não tô esquentando muito não... (P)
 [21/07/2008 14:27:03] JFS diz: uma coisa de cada vez NE (P)

2f)

- (15:03) AP: vou te mandar (EM)
 (15:03) AP: rrsrsrsrs
 (15:03) AP: 30 Kg
 (15:03) DB: OK
 (15:03) AP: barrica vou mandar hoje junto com sua entrega (P)

Com as paráfrases, os interlocutores podem ofender ou preservar a face do outro. No *corpus*, não verificamos a existência de paráfrases que “arranhem” a autoimagem do “ouvinte”. Essa função foi cumprida, em quase todos os casos, pela correção, da qual trataremos *a posteriori*.

Em textos escritos, não haveria a necessidade de parafraseá-los seguidas vezes, porque o sentido almejado já teria sido compreendido pelo leitor e porque há um planejamento global do texto que tem como um de seus objetivos evitar a repetição desnecessária. Contudo, na fala, para realçar o que se diz e para

⁴³ Em = Enunciado Matriz.

⁴⁴ P = Paráfrase.

não deixar qualquer mal entendido, o locutor retoma o seu discurso, reintroduzindo-o, posteriormente, de forma a buscar a necessária clareza. No excerto (3i), notamos uma paráfrase autoiniciada pelo “falante”⁴⁵, o qual almejava esclarecer de que problema S* sofria e, no diálogo (3f), FG elucida por qual motivo V* não está muito bem de saúde, ambas têm, portanto, função semelhante: aclarar algo.

- 3i) [21/07/2008 14:30:01] JFS diz: e a S*..como está? (EM)
 [21/07/2008 14:30:03] EB diz: é.. aproveita mesmo
 [21/07/2008 14:30:13] JFS diz: está melhor das enxaquecas? (P)
 [21/07/2008 14:30:51] EB diz: A S* está bem.... bom, qto as enxaquecas... desde quinta que voltei das férias ela não reclamou... mas parece que na quarta ela estava quase morrendo
- 3f) (14:29) AP: será q hoje no final da tarde o w* consegue vir aqui pra ir visitar o cliente q era pra visitas ontem?
 (14:29) AP: tbm
 (14:30) FG: tenho q ver com ele, acho q hoje nao tbm a*
 (14:31) FG: o v* nao esta bem de saude (EM), está com um problema no joelho q está mto inxado e dolorido (P). Talvez fique dificil ir hoje mas logo ele ta aqui e vc fala com ele ou eu mesmo falo e te digo.

A paráfrase de (3i) delimita qual dor tem incomodado S*, amiga de ambos os interlocutores, de forma a especificar a sua dúvida: o “falante” quis saber, em especial, se S* está melhor da enxaqueca. Essa paráfrase é considerada *expansiva*, pois amplia o que é dito no enunciado matriz. Já a paráfrase de (3f) determina a causa do mal estar de V*. A diferença entre elas está no fato de que, no primeiro texto, JFS questiona EB sem obter resposta, por isso parafraseia o seu texto no seu próximo turno. Já no outro diálogo, FG, sem a intervenção de AP, esclarece qual seja a enfermidade que afeta a saúde de V*, porque, talvez, acredite que seu interlocutor não saiba exatamente do que se trata o problema. Essa também é considerada uma paráfrase *expansiva*, uma vez que é proporcionalmente maior do que o enunciado matriz.

Algumas paráfrases, no entanto, apresentam, conforme dito, menor extensão se comparadas aos enunciados matrizes. Elas são, por isso, denominadas paráfrases *sintetizadoras*. Em (4f), há uma paráfrase que, embora retome o que foi dito anteriormente, condensa o texto, pois “*me passa um ponto de referencia?*” é maior do que “*fica proximo de onde?*”.

⁴⁵ As paráfrases da língua falada podem ser *auto* ou *heteroiniciadas*, ou seja, o falante ou o ouvinte podem parafrasear o texto pronunciado pelo participante com direito ao turno, o falante. Nas conversas virtuais, sobressairam-se as do primeiro grupo (*autoiniciadas*).

4f)

(17:35) AP: Rua: Achiro Kawazaki, ***

(17:35) AP: Jardim Tócio

(17:36) VN: londrina né?

(17:36) AP: sim

(17:36) VN: me passa um ponto de referencia

(17:36) VN: ? (EM)

(17:37) VN: fica proximo de onde? (P)

(17:37) AP: baixo abaixo do Armazem da Moda

(17:38) VN: ok

Com a análise do *corpus*, encontramos outras funções para as paráfrases: determinar, indicar ou esclarecer algo; acrescentar ou retificar uma ou mais informações; modificar o texto anterior, esclarecendo-o; entre outras.

4i) (04/02/2009 11:50) ★ VV: mazaaaaaaaaaaaa pq q tem q ser segunda de carnaval?? (EM)
não tinha outro dia pra vc nascer não? (P)

5i)

(10/02/2009 08:02) YZ: que isso?

(10/02/2009 08:02) CB - Atenção: convidada estás, jovem donzela

(10/02/2009 08:02) CB - Atenção: meu conviteeeeeeeeeeeeeee (EM)

(10/02/2009 08:02) CB - Atenção: 🙄 k

(10/02/2009 08:02) CB - Atenção: pseudo convite (P)

(10/02/2009 08:02) YZ: IUHAUIAHIAUHAUIHAUIHAUIAHIAUHA

(10/02/2009 08:02) YZ: ADOREI o convite

5f)

(10:52) AP: minhas camisetas

(10:53) Serigrafia: Puxa vou para Maringã na sexta e levo para vc (EM)(10:54) Serigrafia: Vou na Barricas Nacional no Sr. D* ai levo elas para vc sem falta e levo tb o modelo de Rotulo para barrica que fiz para vcs. (P)

(10:55) AP: ok

6f)

(10:22) AN: EM PARA FATURAR SÓ SE O CADASTRO ESTIVER OK (EM) NÃO TIVER PENDÊNCIA (P) VOCÊS JÁ ATUALIZARAM AS PENDÊNCIAS? SENÃO SÓ POSSO MESMO FAZER Á VISTA (P)(10:22) AN: POSSO PEDIR PARA ELES CONSULTAREM AQUI NOVAMENTE SE TIVER TUDO OK AI POSSO FATURAR DIRETO PARA 30 OU 28/35 (P)

Observamos, em (4i), o emprego de uma paráfrase que determina o evento concomitante com uma segunda-feira de carnaval: o aniversário do seu

interlocutor. Em (5i), há outra paráfrase com função semelhante. Nela, está indicado que se trata não de um convite comum, mas de um “pseudo convite”. A paráfrase expansiva de (5f) determina em que lugar de Maringá um dos interlocutores está naquela semana e também acrescenta algumas informações que não estavam presentes no enunciado matriz, como aquela referente ao modelo de rótulo. AN, em (6f), parafraseia-se algumas vezes: para o enunciado matriz “*em para faturar só se o cadastro estiver ok*”, AN utilizou três paráfrases, de modo a não deixar dúvidas quanto ao que explica, “*não tiver pendência*”, “*senão só posso mesmo fazer à vista*” e “*se tiver tudo ok ai posso faturar direto para 30 ou 28/35*”. Com certeza, o interlocutor só comprará se não estiver devendo para AN, que deixou bem evidente só vender nessa condição.

Nesse diálogo, o falante envia, por um recurso de envio de mensagens do *Messenger*, um convite ao seu interlocutor, convidando-o à sua festa de aniversário. O “ouvinte”, todavia, não compreendeu o que era, daí a pergunta “*que isso?*”, a qual é respondida com “*meu conviteeeeeeeeeeeee*”, resposta que é, *a posteriori*, parafraseada: “pseudo convite”. É interessante notar que a repetição, característica do processo de reconstrução da língua falada, é também muito recorrente nas conversas virtuais, como nesse exemplo, podendo servir ao monitoramento da interação.

Várias outras paráfrases, com predominância daquelas iniciadas pelo locutor, foram observadas no material de nossa pesquisa, o que evidencia a monitoração dos participantes.

b) Correção

Outro procedimento de reconstrução da língua falada que apareceu no *corpus* deste estudo foi a correção, a qual, de acordo com o exposto, serve para reformular o texto. Em interações virtuais síncronas, apresenta-se como um recurso para reparar infrações na conversação ou para corrigir problemas de digitação ou “desvios” de ordem ortográfica.

Durante a pesquisa, entretanto, notamos que, nas conversações digitais, ela manifestou mudanças significativas em relação à interação oral, na qual a correção tem caráter prospectivo (HILGERT, 1997; BARROS, 1997). Esse caráter

não se mostrou corrente no meio virtual, embora correções desse tipo apareçam, mas em quantidade mínima. É o caso de (7f), em que A* corrige seu texto antes de completá-lo, algo semelhante com o que é notado no discurso oral.

7f)

22/7/2009 09:28:28 JP	oi bom dia
22/7/2009 09:28:36 G* I*-3026****	bom dia
22/7/2009 09:29:07 JJP	trouxe as coisas mas vou deixar na sua casa depois das 16 18;00 tá?

Já em (6i) e (8f), as correções apresentam-se como retrospectivas e servem para modificar algo já dito pelo “falante”. As correções com valor retrospectivo são as mais empregadas nas conversações digitais, o que as difere daquelas empregadas na interação face a face. Isso se deve, muito provavelmente, ao contexto de produção do discurso “falado por escrito”.

Salientamos que, assim como as paráfrases, as correções podem ser iniciadas pelo locutor ou pelo interlocutor, o qual infere no diálogo para comentar algo.

6i)

(04/02/2009 06:08) CB:	duas coisas
(04/02/2009 06:08) CB:	alias três hahaha
(04/02/2009 06:08) CB:	a primeira delas é a seguinte

8f)

(14:22) VN:	oi
(14:22) VN:	a*
(14:22) VN:	td bem?
(14:22) AP	AP ligou-se (Ocupado)
(14:22) VN:	<u>pra amanhã o que vc precisa?</u>
(14:22)	VN acabou de pedir a sua atenção.
(14:23) AP:	não só o ano q vem
(14:23) VN:	ok

Em (6i), o “falante” se autocorrige, pois havia assegurado haver duas “coisas” acerca das quais queria discutir com seu interlocutor, mas, em seguida, retifica sua afirmação, garantindo serem três. Já em (8f), é o interlocutor que inicia a correção, alterando algo dito anteriormente pelo locutor.

Em outra conversa, o “falante” questiona se o seu interlocutor está melhor, porém, sem o resguardo das faces, o “ouvinte” responde-lhe que “*melhor não, menos pior*” - resposta pouco delicada, mas que foi aceita como brincadeira por ambos os participantes, o que minimiza a agressão às faces.

7i)

(06/02/2009 06:19) CB: ta melhor tio e*?
 (06/02/2009 06:19) EC: **melhor não, menos pior**
 (06/02/2009 06:19) EC: rrsr
 (06/02/2009 06:19) CB: eita
 (06/02/2009 06:19) CB: hahaha

É interessante notar que o texto que poderia ser considerado incorreto, pois desvia as normas preconizadas na gramática normativa – “*melhor não, menos pior*” -, não é assim tomado, mas como brincadeira, tanto que os participantes riem (no Messenger, o riso é, em geral, representado por “rrsr”). O que nos leva a supor isso é o fato de os interlocutores serem alunos do curso de Letras e escrevem para sites especializados em assuntos de Linguística.

No ambiente digital, observamos que as correções, muitas vezes, ferem a autoimagem dos interactantes, pois são consideradas desagradáveis para quem é corrigido. Em (9f), ambos os interlocutores saem com a face “arranhada”. Um porque foi confundido com pessoa de outro sexo; o outro por ter sido corrigido. WR fere a face de G* Informática ao supor que conversava com um homem, “*em que posso ajudar ammigo!*”. Já G* Informática “machuca” a face do seu interlocutor ao corrigi-lo; por conta do seu equívoco WR desculpa-se e tenta amenizar o seu discurso anterior, enaltecendo G* Informática, que aceita o pedido de perdão e o elogio, “*obrigada*”, e a chamando pelo nome, “*em que posso ajudar A*P**”.

09f)

21/7/2009 16:02:20 WR - G* A* Distribuidora de Informática
 - (43) 3027**** Ramal- 234 boa tarde
 21/7/2009 16:02:24 WR - G* A* Distribuidora de Informática
 - (43) 3027**** Ramal- 234 em que posso ajudar **ammigo!**
 21/7/2009 16:02:29 G* Informática-3026**** **amiga**
 21/7/2009 16:02:34 G* Informática-3026**** é A* P*

21/7/2009 16:02:37 WR - G* A* Distribuidora de Informática
- (43) 3027**** Ramal- 234 opa desculpe

21/7/2009 16:02:40 WR - G* A* Distribuidora de Informática
- (43) 3027**** Ramal- 234 rss

21/7/2009 16:02:48 WR - G* A* Distribuidora de Informática
- (43) 3027**** Ramal- 234 Bonito nome

21/7/2009 16:03:00 WR - G* A* Distribuidora de Informática
- (43) 3027**** Ramal- 234 em que posso ajudar A* P*

21/7/2009 16:03:15 G* Informática-3026**** 512 mb de memória, HD 160, processador de
2.8 ghz e monitor lc de 17 polegadas

21/7/2009 16:03:22 G* Informática-3026**** obrigada

21/7/2009 16:03:31 G* Informática-3026**** preciso de um bom preço para este computador

Algumas correções, porém, não arranham a face dos interlocutores. É caso do diálogo (10f) em que AP questiona AN acerca do possível aumento no preço de suas mercadorias. AN responde negativamente, mas, em seguida, corrige o seu texto, para afirmar que não houve aumento, mas ajuste.

10f)

(09:55) AP: bom dia

(09:55) AP: um abençoado Ano Novo para vc,

preciso saber se teve algum aumento nos seus produtos?

(09:56) AN: por enquanto não

(09:56) AN: **teve ajuste**

A partir das leituras realizadas, observamos que a correção, em algumas conversas, como foi relatado anteriormente, vem marcada com asteriscos, os quais têm a função de evidenciá-la aos participantes da interação. Isso, com certeza, é uma maneira de resguardar as faces desses interlocutores, de modo que não saiam “arranhadas”, pois, do contrário, um dos integrantes do ato conversacional poderia supor a falta de conhecimento gramatical de quem “tecla” consigo:

8j)

(07/01/2009 01:23) RCH: quem sabe vc não **queri** ve-las tbm?

(07/01/2009 01:24) RCH: **queira***

9j)

21/01/2009 15:24:21 ∅ LP ∅ RC deixa a agua correr por baixo dessa ponte

21/01/2009 15:25:36 RC ∅ LP ∅ **dessa**

21/01/2009 15:25:41 RC ∅ LP ∅ **deixa***

11f)

23/01/2009 10h41 AE diz: *é um trabalho em **trex***
 23/01/2009 10h41 AE diz: **três***

12f)
 23/01/2009 17h29 AE diz: *e ja era pra ter sido **feito***
 23/01/2009 17h29 AE diz: **feito***

No material estudado, notamos, em paráfrases e correções, a existência da tríade formulada por Hilgert (2000): o enunciado original, o enunciado reformulador e um marcador, o qual, comumente, antecede ou está integrado ao enunciado reformulador. Nos enunciados a seguir, verificamos essa tríade:

10i)
 (04/02/2009 06:21) CB: *tudo arrumadinho (EO⁴⁶)*
 (04/02/2009 06:21) CB: *tipo (M⁴⁷) planilha com cotas*
 (04/02/2009 06:21) CB: *e modelos (ER⁴⁸)*
 (04/02/2009 06:21) CB: *quero ver se o thiago nao pede pro primo*
 (04/02/2009 06:21) CB: *pegar daqueles q ele fez*
 (04/02/2009 06:21) CB: *so os logos como foi (EO)*
 (04/02/2009 06:21) CB: *assim tipo (M) o tamanho (ER)*
 (04/02/2009 06:21) CB: *q dae a gente junta e imprime e mostra (EO)*
 (04/02/2009 06:21) CB: *como (M) ja foi feito ne (ER)*

13f)
 05/08/2009 16:41:09 G* Informática-3026**** *conhece*
 05/08/2009 16:41:15 LN *hã?*
 05/08/2009 16:42:22 G* Informática-3026**** *alguém a trabalhe em farmacia, supermercado ou*
mercadinho (EO) assim (M) de vila que use
essas bobinas em máquina de calcular (ER)
 05/08/2009 16:42:36 LN *nem conheço*

Cabe salientar que, em comunicadores instantâneos, os processos de correção não são, muitas vezes, evidenciados, pois os participantes da interação só veem o texto de seu interlocutor no momento em que é enviado e aparece, como produto, em sua tela. Segundo Hilgert (2000), nesses casos, o “falante” tem a possibilidade, como na escrita, de corrigir, retomar ou alterar o seu texto antes de seu interlocutor ter acesso a ele. Isso decorre de, nas conversas via comunicador instantâneo, os interactantes digitarem, a partir da modalidade escrita da língua, o seu texto.

c) Inserção parentética

⁴⁶ EO = Enunciado Original.

⁴⁷ M = Marcador.

⁴⁸ ER = Enunciado Reformulador.

Outro recurso conversacional de monitoramento muito utilizado, nas comunicações informais do *corpus* em análise, é a inserção parentética (ou parêntese). Nos diálogos *formais*, os parênteses não tiveram representatividade, por isso não serão comentados. Provavelmente, a pouca expressão dessas inserções em interações formais deva-se ao próprio contexto, o qual não permite muitos desvios do tópico em andamento, já que os informantes desejam que as conversas sejam objetivas de modo a comprar e vender aquilo que necessitam e querem sem grandes impasses. Durante a leitura das conversas *informais*, entretanto, verificamos a ocorrência de muitos parênteses, cuja função era a de explicitar, comentar ou contextualizar informações do texto ou prevenir objeções. Assim, eles serão analisados apenas nesse tipo de interação, ou seja, nas interlocuções informais.

Como exposto anteriormente, os parênteses são desvios breves em relação ao tópico discursivo, por isso fazem parte dos processos de desconstrução da língua falada. Exemplos:

11i)

[21/07/2008 14:14:30] JFS diz: Oi B*..

[21/07/2008 14:14:34] JFS diz: tava de férias?

[21/07/2008 14:14:50] EB diz: olá j*... é tirei 10 dias

[21/07/2008 14:14:59] EB diz: pra ficar um pouco com as crianças

[21/07/2008 14:15:31] JFS diz: **é bom né...dá para descansar um pouco né**

[21/07/2008 14:16:39] EB diz: de vez em quando é bom... agora a minha irmã tá lá em casa cuidando das crianças, **ele tem 20 dias de férias**

[21/07/2008 14:17:10] JFS diz: ainda bem que vc tem a quem recorrer

Nesse diálogo, os parênteses servem para comentar ou contextualizar algo. Em “é bom né...dá para descansar um pouco né”, o “falante” tece comentários a respeito de férias. Já seu “ouvinte”, ao dizer que sua irmã está em casa cuidando das crianças, contextualiza o fato de sua parente estar também de férias. No excerto seguinte, os interlocutores discutem a respeito de apresentação e publicação de trabalhos:

12i)

[21/07/2008 14:27:16] JFS diz: acho que vou apresentar um trabalhinho no encontro....

[21/07/2008 14:27:22] JFS diz: que eu fiz para uma discipinha

[21/07/2008 14:27:36] JFS diz: **pq,...nos congressos da área, nunca podemos apresentar mais de um trabalho**

[21/07/2008 14:27:51] JFS diz: **ai sempre apresento o que tem relação com o meu projeto...**

[21/07/2008 14:27:51] EB diz: estamos com as inscrições abertas

[21/07/2008 14:28:06] JFS diz: **e tem os das disciplinas que também dá para apresentar né**

[21/07/2008 14:28:16] JFS diz: vão até qdo
 [21/07/2008 14:28:24] EB diz: é... tem que aproveitar tudo
 [21/07/2008 14:28:28] EB diz: até 01 de setembro

Em (12i), as inserções parentéticas têm a função de explicitar algo, para esclarecê-lo. No caso, o fato de que a “falante” sempre apresenta artigos relacionados com seu projeto porque os congressos de Letras e Linguística, normalmente, só aceitam a apresentação e publicação de uma pesquisa por vez.

Embora os parênteses sejam processos de desconstrução do tópico, observamos que eles, muitas vezes, são fundamentais para a coerência textual e para a intercompreensão, pois têm a função de explicitar algo. Nos próximos diálogos, além de os parênteses servirem para resguardar as faces dos interlocutores, dão mais coerência ao texto, tornando-o mais compreensível.

13i)

(02/02/2009 07:45) CB: eu to falando que é minha festa dos 26
 (02/02/2009 07:45) CB: 26 convidados
 (02/02/2009 07:45) CB: 🙄🙄🙄🙄🙄 k
 (02/02/2009 07:45) CB: so os vip
 (02/02/2009 07:47) EC: opa
 (02/02/2009 07:47) EC: vc me convidou, né?
 (02/02/2009 07:47) CB: faz tempo neeeeeee
 (02/02/2009 07:48) EC: a namo tb?
 (02/02/2009 07:49) CB: ixi
 (02/02/2009 07:49) CB: AE tenho q ver
 (02/02/2009 07:49) CB: 😞
 (02/02/2009 07:49) CB: hahaha
 (02/02/2009 07:49) CB: se não vai ser uns 52
 (02/02/2009 07:49) CB: 🙄🙄
 (02/02/2009 07:50) EC: ahh
 (02/02/2009 07:50) EC: eu dou um jeito
 (02/02/2009 07:50) EC: rsrs
 (02/02/2009 07:50) EC: vai ter gatinhas na festa para me fazer companhia?
 (02/02/2009 07:50) EC: 🍌
 (02/02/2009 07:50) CB: 😞
 (02/02/2009 07:50) CB: AE o deixa eu ver mais ou menos qtos vem AE eu te falo
 (02/02/2009 07:50) CB: **sabe como é**
 (02/02/2009 07:50) CB: **a grana ta meio curta pra grandes comemorações**
 (02/02/2009 07:50) CB: hahaha
 (02/02/2009 07:51) EC: 😊
 (02/02/2009 07:51) EC: não esquentá

(02/02/2009 07:51) EC: *vou sozinho mesmo*
 (02/02/2009 07:51) EC: 😊
 (02/02/2009 07:52) CB: *eu tava pensando de estender em algum barzinho*
 (02/02/2009 07:52) CB: ***aqui ou na argentina***

Observamos, nesse exemplo, que o “falante” optou por um parêntese para poder explicar o porquê de não convidar os companheiros de seus convivas para a sua festa de aniversário: “*a grana ta meio curta pra grandes comemorações*”. Em outro momento, seu interlocutor também desconstrói o tópico em andamento para explicitar em que locais poderiam estender a comemoração: em Foz do Iguaçu, município em que se encontram os “falantes”, ou em algum bar da Argentina.

Os participantes, em (14i), dialogam a respeito de um filme quando CB interrompe o tópico para “falar” de *links* de páginas eletrônicas nas quais podem assistir a vídeos:

14i)

(07/02/2009 03:09) CB: *nossa meu*
 (07/02/2009 03:09) CB: *q filme massa*
 (07/02/2009 03:09) CB: *chorei hahaha*
 (07/02/2009 03:09) EC: *q filme é?*
 (07/02/2009 03:09) CB: *tomara q ganhe muitos oscars*
 (07/02/2009 03:09) CB: *aquele do brad pitt*
 (07/02/2009 03:09) CB: *o curioso caso de james button*
 (07/02/2009 03:10) CB: ***tem um site espanhol q tem link pra ver tipo youtube***⁴⁹
 (07/02/2009 03:10) EC: *ahhh, com o george cloney*
 (07/02/2009 03:10) CB: ***ja te falei desse site?***
 (07/02/2009 03:10) CB: *nao nao eh com ele é com o brad pitt*
 (07/02/2009 03:10) CB: *nossa longo o filme mas muito bom*

Em (15i), o “falante”, após ter feito uma pergunta ao seu “ouvinte”, para resguardar sua face e evitar qualquer objeção, explicita o motivo da questão:

15i) 18/07/2008

MFdiz: *B* vc tah ai?*

MFdiz: *to cm uma duvida urgente*

- BAS | *diz: simmmm*

MFdiz: *oiieeeeeeeee*

MFdiz: *baum?*

- BAS | *diz: hehehehe*

- BAS | *diz: sim e vc?*

⁴⁹ Site em que podemos assistir, baixar ou divulgar vídeos de quaisquer assuntos ou tipo.

MFdiz: tb

- BAS | diz: =) que bom

MFdiz: b* todo mundo da sala tem orientador de tcc?

MFdiz: hsauhsuhsua

- BAS | diz: haushahusuhshuh

- BAS | diz: simmm

MF diz: **eu fui t deixar um recado e vi a a* t falando isso**

Sem essa inserção, possivelmente, o interlocutor não compreenderia a causa daquela repentina pergunta, o que o levaria a indagar o porquê daquilo. Para se poupar de um confronto, MF explicita, com antecedência, a razão de sua dúvida.

O próximo diálogo apresenta uma inserção parentética cuja finalidade é resguardar as imagens dos participantes do diálogo e explicitar o motivo da demora de LF em responder LS3, demora que poderia ser mal interpretada por LS3, levando ao arranhão das faces dos protagonistas da conversação.

16i)

17/7/2008	12:00:45	LS3	oi, L*
17/7/2008	12:00:50	LS3	como vc está, minha amiga?
17/7/2008	12:05:24	LF	oi
17/7/2008	12:05:27	LF	minha querida
17/7/2008	12:05:40	LF	to fazendo almoço, por isso não respondi antes
17/7/2008	12:05:53	LS3	fique tranq
17/7/2008	12:09:35	LS3	qnd puder, vc fala !

LF ao enunciar que “to fazendo almoço, por isso não respondi antes”, explica o motivo de sua demora e evita falhas conversacionais comuns às conversas virtuais: a demora ou o não recebimento das respostas. No próximo enunciado, o “falante” interrompe, brevemente, seu discurso para explicitar as razões para o envio de currículos à procura de outro emprego, já que AM2 se encontra empregada:

17i)

11/6/2008 09:18:28	AM2	<p>OI, SOBRE O CURRICULO, NOSSA TO PEDINDO A DEUS, UM OUTRO SERVIÇO, DE FATO NÃO DÁ MAIS PRA FICAR AQUI, L* TO GANHANDO SÓ 450,00 DESDE QTO ENTREI AQUI HEIN, E OLHA TRABALHO PACAS AQUI...SEM RECONHECIMENTO ALGUM, MEU PATRÃO ME DEVE 6 MESES DE COMISSÃO E NADA DE ME PAGAR...FOGO, OLHA TENHO UM CURRICULO, MAS NÃO SEI SE TA TÃO BOM ASSIM...VOU TE MANDAR, E QDO TIVER TEMPO, ME AJUDA A MELHORAR,PODE SER?</p>
--------------------	-----	---

Embora não fosse necessário desviar o tópico para dar explicações ao seu interlocutor, AM2, em (17i), o faz, protegendo a sua autoimagem pública, evitando, assim, quaisquer objeções por parte de seu interlocutor.

No próximo e último parêntese a ser apresentado, verificamos, além dessas mesmas finalidades para as inserções, a contextualização das informações:

18i)			
29/7/2008	14:54:57	AM1	<i>olha vou te falar</i>
29/7/2008	14:55:06	AM1	<i>ela ia te chamar pra ir na minha casa</i>
29/7/2008	14:55:10	AM1	<i>e tbm a C*</i>
29/7/2008	14:55:17	AM1	<i>mas o l* não quer a C* la em casa</i>
29/7/2008	14:55:19	AM1	<i>sei que são primos</i>
29/7/2008	14:55:23	AM1	<i>mas a mae dela ta impossivel</i>
29/7/2008	14:55:31	AM1	<i>fica falando mal da minha sogra</i>
29/7/2008	14:55:37	AM1	<i>pra irmãzinha dele</i>
29/7/2008	14:55:41	AM1	<i>esses dias deu um rolo só</i>
29/7/2008	14:55:51	AM1	<i>o irmão do l* foi até a casa dela</i>
29/7/2008	14:55:55	AM1	<i>e falou um montão</i>
29/7/2008	14:56:06	AM1	<i>dai o l* falou olha vc quem sabe</i>
29/7/2008	14:56:11	AM1	<i>se suas amigas vier aqui</i>
29/7/2008	14:56:14	AM1	<i>e c* tbm estiver</i>
29/7/2008	14:56:19	AM1	<i>vão todos ouvir</i>
29/7/2008	14:56:24	AM1	<i>oq eu tenho pra falar pra ela</i>
29/7/2008	14:56:29	AM1	<i>pq to engasgado</i>
29/7/2008	14:56:34	AM1	<i>dai eu cancelei a visita la em casa</i>

Ao esclarecer que a C* é prima de L*, AM1 contextualiza as informações contidas no texto e, para expor as causas da não aceitação da visita de C* por parte de L*, apresenta inserções parentéticas que interrompem o curso do texto.

d) Marcadores e procedimentos de atenuação

Os marcadores e procedimentos de atenuação (como sabem, dizem, eu acho, deve ser, pode ser) resguardam as faces dos participantes da conversação, pois são empregados para diminuir a força ilocutória dos enunciados.

19i)		
(04/12/2008 11:04)	CCM:	<i>nossa</i>
(04/12/2008 11:06)	VP:	<i>quarta-feira será feriado</i>
(04/12/2008 11:06)	VP:	<i>nem acredito que num vo trabalha</i>

(04/12/2008 11:06) C* está Offline
 (04/12/2008 11:06) VP: bom eu **acho que** não né
 (04/12/2008 11:06) C* ligou-se (Ocupado)
 (04/12/2008 11:06) CCM: nossa
 (04/12/2008 11:06) CCM: nem lembrava que quarta é feriado
 (04/12/2008 11:07) CCM: vai dar pra descansar um pouco né
 (04/12/2008 11:19) VP: hum
 (04/12/2008 11:19) CCM: bom q se o comércio tiver aberto vai dar pra dar uma passeada no
 (04/12/2008 11:19) CCM: to querendo ir no catuaí, ainda não vi como ficou depois da ampliação
 (04/12/2008 11:20) VP: eu fui la ta muinto grande
 (04/12/2008 11:20) CCM: **dizem que** ficou muito bonito
 (04/12/2008 11:20) VP: ficou mais cansa anda la

14f)

22/7/2009 11:26:53 G* Informática-3026**** com qatas?
 22/7/2009 11:27:48 G*-MN 1 CAIXA COM 50 FITAS
 22/7/2009 11:27:50 G*-MN 67,50
 22/7/2009 11:28:14 G* Informática-3026**** **acho q** será o melhor q vão achar, hein
 22/7/2009 11:28:38 G*-MN TBM **ACHO**

Em (19i), há dois momentos em que o “falante” atenua seu discurso por meio de marcadores de atenuação: a) “**dizem que** ficou muito bonito” – a expressão *dizem que* é utilizada para resguardar a imagem do falante contra objeções, já que desloca a afirmação do campo pessoal para a esfera do senso comum; b) “bom eu **acho que** não né” – nesse caso, os marcadores servem para denotar incerteza ou imprecisão, o que diminui a força ilocutória do texto. Seu uso é muito recorrente no *corpus* em análise. Em (14f), os interlocutores concordam que, possivelmente, não encontrarão melhor preço de um produto em outro estabelecimento de venda, mas, na incerteza, preferem dizer que acham isso. O emprego desse marcador de atenuação é muito comum em conversações digitais, assim como acontece nos diálogos face a face.

20i)

8/7/2008	12:58:21	AG	JF	estou bem e o senhor?
8/7/2008	12:59:07	JF	AG	Graças a Deus Bem
8/7/2008	12:59:25	JF	AG	Só com o olho vermelho
8/7/2008	12:59:30	JF	AG	mas nada de mais
8/7/2008	12:59:40	AG	JF	o q tem o olho?
8/7/2008	13:00:08	JF	AG	Eu acho que foi um vaso que estourou
8/7/2008	13:00:38	JF	AG	uns acha que é derrame

15f)

29/07/2009 15:39:32 LN *acho q vou fazer a vista msm*
 29/07/2009 15:39:40 LN *qnt fica?*
 29/07/2009 15:39:51 LN *incluindo a cola e os grampos*
 29/07/2009 15:44:07 G* Informática-3026**** 60,00

16f)

(10:17) AP: *qual outro produto q vc vende q eu consumo?*
 (10:17) AN: TAVA OLHANDO AQUI **ACHO QUE SOMENTE BUTIL**

17f)

(14:29) AP: *será q hoje no final da tarde o w* consegue vir aqui pra ir visitar o cliente q era pra visitas ontem?*
 (14:29) AP: *tbn*
 (14:30) FG: *tenho q ver com ele, **acho q** hoje nao tbn a**
 (14:31) FG: *o v* nao esta bem de saude, está com um problema no joelho q está mto inxado e dolorido . Talvez fique dificil ir hoje mas logo ele ta aqui e vc fala com ele ou eu mesmo falo e te digo.*

Os participantes, no excerto (20i), debatem o problema de JF, cujo olho parece estar machucado. Ao AG questionar seu interlocutor o que havia com o seu olho, JF sentiu a necessidade de lhe responder, mas, sem certeza do que havia ocorrido e sem querer afirmar algo sem estar plenamente certo disso, optou por dizer o que poderia ser e o que algumas pessoas acham que é: “**Eu acho que foi um vaso que estourou/ uns acha que é derrame**”. Feito isso, resguardou-se de possíveis questionamentos posteriores.

No excerto (15f), LN não tem certeza se pagará a conta à vista; portanto, enuncia que acha isso. Esse recurso defende a face de LN contra possíveis objeções caso queria pagar a conta de outra forma. Também para se prevenir de futura contradição, AN, em (16f), prefere não afirmar com convicção os materiais que utiliza e que são revendidos por AP, de maneira a não “arranhar” a sua face caso use e/ ou compre outros materiais fornecidos por sua interlocutora. Em (17f), FG não está certo de que V* poderá, naquele dia, visitar alguns clientes, por isso afirma achar que não, “**acho q hoje nao tbn a***”.

No exemplo (21i), o mesmo ocorre: AM1 não tem certeza do que afirmará, então prefere atenuar o seu enunciado, afirmando *achar algo*, de modo a proteger a sua face de possíveis “arranhões”.

29/7/2008 14:44:43 AM1 é meu avô
 29/7/2008 14:44:47 AM1 ele ta com chagas
 29/7/2008 14:45:13 AM1 mas **acho que** não é nada de grave
 29/7/2008 14:45:17 AM1 é que ele ta muito inchado

Em (22i) e (18f), esse procedimento também ocorre, porém, dessa vez, os “falantes” optam, respectivamente, pelo uso de “*deve ser*” e de “*pode ser*” – considerados *verbos modais* (NEVES, 2006, 1996). Detectamos que esses verbos, em conversações digitais, são muito empregados para preservar a autoimagem dos interactantes, sendo tão recorrentes quando os marcadores dizem e sabem.

- 21i) [23/07/2008 14:47:31] JFS diz: Oi B*
 [23/07/2008 14:47:34] JFS diz: tudo bem?
 [23/07/2008 14:48:01] JFS diz: Vc tem o telefone lá do RH? Com quem será que eu falo para perguntar sobre salário (conta do banco)?
 [23/07/2008 14:49:05] EB diz: olá j*... **deve ser** com o o* 7718

18f)

(14:14) CARTONAGEM V*:	vc pdoeria aumentar esta quantidade p 200?
(14:14) AP:	pode ser
(14:15) CARTONAGEM V*:	ok
(14:16) CARTONAGEM V*:	pode ser p quarta?
(14:16) AP:	sim
(14:17) CARTONAGEM V*:	ok
(14:20) AP:	obrigada

Durante a análise, observamos o emprego recorrente de outros recursos para atenuar a fala: a utilização de verbos no futuro do pretérito e no subjuntivo e do advérbio *talvez*:

22i)

RB - Na Sua Boca Eu Viro
 29/7/2008 15:41:17 Fruta, Chupa!, Chupa!,
 Chupa é de UVA!!!
 quero pega firme [no TCC] ainda essa semana, o foda q eu perdi um roteiro pra faze tcc q era fera... vou ter q procura denovo!... :'-(
 29/7/2008 15:42:12 LS2 - Ocupada q tipo de roteiro
 29/7/2008 15:42:18 LS2 - Ocupada **talvez** eu **tenha** algo
 29/7/2008 15:42:28 LS2 - Ocupada **talvez** eu **consiga** algo para te ajudar

- 23i) [15/07/2008 09:31:25] CUE diz: esse será o 2 ano...
 [15/07/2008 09:31:30] JFS diz: ah tá...
 [15/07/2008 09:31:42] JFS diz: tem algum tema específico
 [15/07/2008 09:32:17] CUE diz: não sei se é oficial, de início **seria** sobre as novas tecnologias de informação e comunicação
 [15/07/2008 09:32:28] JFS diz: uia....legal

24i)

10/7/2008 13:09:17 JE1 *nao **queria** voltar sem nada*
 10/7/2008 13:09:25 JE1 *mesmo q **fosse** indvidado por uma boa causa*
 10/7/2008 13:09:32 JE1 *mas **teria** de onde tirar meu sustento*

25i)

29/7/2008 14:57:03 AM1 *se **for** pra marcar algo*
 29/7/2008 14:57:06 AM1 *o l* tem que ir tbm*
 29/7/2008 14:57:11 AM1 *pq ele não me deixa sair sem ele*

19f)

(14:29) AP: *será q hoje no final da tarde o w* consegue vir aqui pra ir visitar o cliente q era pra visitas ontem?*

(14:29) AP: *tbm*

(14:30)FG: *tenho q ver com ele, acho q hoje nao tbm a**

(14:31) FG: *o v* nao esta bem de saude, está com um problema no joelho q está mto inxado e dolorido . **Talvez** fique difícil ir hoje mas logo ele ta aqui e vc fala com ele ou eu mesmo falo e te digo.*

20f)

(14:14) CARTONAGEM V*:	vc pdoeria aumentar esta quantidade p 200?
------------------------	---

(14:14) AP:	pode ser
-------------	----------

21f)

21/7/2009 15:03:13 G* Informática-3026**** *estes dias te perguntei se vc **vendia** computador e vc não me respondeu*
 21/7/2009 15:03:43 G* A* *as vezes tenho no estgoque*
 21/7/2009 15:03:48 G* A* *hoje nao tenho*
 21/7/2009 15:04:15 G* Informática-3026**** *mas **poderia** me passar o valor nestas configurações?*
 21/7/2009 15:05:21 G* Informática-3026**** *512 mb de memória, HD 160, processador de 2.8 ghz e monitor lc de 17 polegadas*

22f)

29/07/2009 16:04:55 G* Informática-3026**** *pior q por ser longe não consigo por em carteira entende*
 29/07/2009 16:05:07 G* Informática-3026**** *não tenho nenhum cliente nessa região*
 29/07/2009 16:05:29 LN *vixi*
 29/07/2009 16:05:38 G* Informática-3026**** *então*
 29/07/2009 16:05:44 G* Informática-3026**** ***teria** q ser a vista*
 29/07/2009 16:05:53 LN *eu já **ia** pagar a vista mesmo*

Em (23i), os participantes dialogam a respeito da escrita do *trabalho de conclusão de curso* (TCC) de RB, o qual se mostra preocupado por não saber fazê-lo e por ainda não tê-lo iniciado. Querendo auxiliar RB, LS2 indica *talvez* ter algum material que possa ajudá-lo. Observamos, então, a utilização de verbos no presente do subjuntivo (*tenha, consiga*) e do emprego de *talvez* por LS2, de modo a

se resguardar de qualquer objeção ou cobrança caso não tenha ou não encontre um material que possa ser utilizado por RB. Em (19f), há também o uso do marcador *talvez*.

Já no diálogo (24i), CUE contrapõe a certeza da data com a dúvida acerca do tema de um congresso, de forma que o “falante” utiliza, no primeiro caso, o verbo *ser* no futuro do presente, indicando a plena certeza daquilo que afirma, e, no segundo, o verbo no futuro do pretérito, advertindo não saber, ao certo, o tema do congresso. Essa atenuação resguarda a face de CUE contra possíveis objeções.

Há, em (25i) e (26i), verbos no subjuntivo e no futuro do pretérito. A utilização desses verbos diminui a carga ilocutória dos enunciados, o que, como já salientado, resguarda as faces dos participantes da conversação.

Em (20f), Cartonagem V* atenua o seu texto pedindo, se possível, que AP aumentasse sua compra, “*vc pdoeria [poderia] aumentar esta quantidade p 200?*”. Com receio de ofender a autoimagem de AP, Cartonagem V recorre a um verbo no futuro do pretérito para amenizar aquilo que diz.

G* Informática deseja comprar alguns computadores, mas o seu principal fornecedor, G* A*, parece não ter dado cuidado à cotação de G* Informática, que, já infatisfeito, pergunta, em (21f), se G* A*, mesmo sem ter computadores em estoque, poder-lhe-ia informar o preço, de forma a atenuar o texto e evitar ser grosseiro com o interlocutor. Já, em (22f), G* Informática recorre ao futuro do pretérito para amenizar o seu texto e não ofender a LN, seu cliente, pois, como não pode fazer a venda “à carteira”, precisa informa-lhe que ele terá de pagar à vista, o que poderia “arranhar” a face de LN. Com receio de ofender e/ ou perder o cliente, G* Informática ameniza sua fala, avisando que “*teria q ser a vista*”, e não “**tem** que ser à vista”.

Em todos os exemplos, esses recursos cumpriram sua função de atenuar o discurso, para, então, haver o resguardo da autoimagem dos interactantes.

6.2.2 Heteromonitoramento do Falante

Além de se automonitorar, o falante exerce outra atividade de monitoramento durante a interação linguística, o **heteromonitoramento**, isto é, o falante monitora as reações do interlocutor a fim de assegurar a continuidade do diálogo e o interesse do ouvinte. Para isso, o falante emprega dois tipos de marcadores: os que têm por função manter o canal aberto e os que envolvem o ouvinte.

a) Marcadores de envolvimento do ouvinte

Os marcadores de envolvimento do ouvinte são representados por expressões formadas por verbos de valor sensorial (veja que, você vê, observe que, olha, entende e outros). No *corpus* em análise, foi possível observar o emprego de muitos desses recursos, em especial: olha, tah, tah!, concorda?, entende, ok?, veja.

No excerto (17i), visto em momento anterior, e em (23f), o MC olha é recorrente. Sua finalidade é a de chamar a atenção do “ouvinte” de AM2 e envolvê-lo no diálogo.

11/6/2008 09:18:28 AM2 *OI, SOBRE O CURRICULO, NOSSA TO PEDINDO A DEUS, UM OUTRO SERVIÇO, DE FATO NÃO DÁ MAIS PRA FICAR AQUI, L* TO GANHANDO SÓ 450,00 DESDE QTO ENTREI AQUI HEIN, E OLHA TRABALHO PACAS AQUI...SEM RECONHECIMENTO ALGUM, MEU PATRÃO ME DEVE 6 MESES DE COMISSÃO E NADA DE ME PAGAR...FOGO, OLHA TENHO UM CURRICULO, MAS NÃO SEI SE TA TÃO BOM ASSIM...VOU TE MANDAR, E QDO TIVER TEMPO, ME AJUDA A MELHORAR,PODE SER?*

23f)

21/7/2009 16:03:31 G* Informática-3026**** *preciso de um bom preço para este computador*

21/7/2009 16:03:38 G* Informática-3026**** *olha q é pra mim hein*

Consoante Galembeck e Carvalho (1997, p.835), esses MCs “funcionam como sinais de tomada de turno e chamam a atenção do ouvinte para o que vai ser discutido ou exposto”. É o que podemos observar nos exemplos que seguem.

(04/01/2009 11:43) CB: **entao veja**

(04/01/2009 11:43) CB: *hahah*

33i) 01/07/2008

BAS | diz: eu sou a mesma coisa

BAS | diz: no msn e ao vivo

ERS diz: sim...vc sim

ERS diz: mais tem gente q naum

ERS diz: tem pessoas q naum...naum sei explicar...claro q msn facilita mto **neh...**pra fala as coisas...mais

pessoalmente...parece q nem eh a msm pessoa

ERS diz: **concorda?**

BAS | diz: não exatamente

BAS | diz: mas concordo que pessoalmente é mais difícil

34i)

10/7/2008 13:02:01 JE2 *por enquanto nao*

10/7/2008 13:02:08 JE2 *mas se demormos a dar entrada na papelada sim*

10/7/2008 13:02:09 JE2 **entende**

10/7/2008 13:02:17 JE2 *3 meses temos o visto de turista*

10/7/2008 13:02:21 JE2 *daqui a pouco vence*

10/7/2008 13:02:27 JE2 *faz 1 mesq estamos aqui ja*

35i)

22/09/2008 20:51:35 CCM *os profs do estado tem q saber baixar*

22/09/2008 20:51:47 CCM *em cada sala de aula tem uma tv multimidia*

22/09/2008 20:52:14 CCM *vc coloca o pen drive na tv e coloca música, apresentação do power point, fotos, vídeos*

22/09/2008 20:52:36 *legal*

22/09/2008 20:52:38 CCM *e tem cada vídeo bacana no youtube q dá pra passar pros alunos*

22/09/2008 20:52:58 *direto do pen drive, certo?*

22/09/2008 20:53:02 CCM *sim*

22/09/2008 20:53:09 *ah tah...*

22/09/2008 20:53:11 *legal*

22/09/2008 20:53:23 CCM *não testei ainda... vou testar amanhã... mas todos os profs estão*

22/09/2008 20:53:44 CCM *hj vi a prof de geografia ligando o pen drive na tv e mostrando mapas*

22/09/2008 20:53:49 CCM **muito legal...**

36i)

23/12/2008 13:22:10 JFR NM *N*.... vou trabalhar aqui menina....*

23/12/2008 13:22:19 JFR NM *mas vê se aparece, saudades de você criatura*

23/12/2008 13:22:29 JFR NM *não some não*

23/12/2008 13:23:42 NM JFR *ok*

23/12/2008 13:23:44 NM JFR *saudades tbm*

23/12/2008 13:23:48 NM JFR *aparece tbm ! tah?*

23/12/2008 13:23:57 NM JFR *temos de marcar algo, um filme, algo assim*

23/12/2008 13:24:04 NM JFR *aproveitar o período de férias*

23/12/2008 13:24:05 NM JFR **ok?**

23/12/2008 13:25:11 JFR NM *certeza*

23/12/2008 13:25:17 JFR NM *das suas férias né... pq eu não sei o que é isso*
 23/12/2008 13:25:25 JFR NM *mas vamos sim N*...., tah?*
 23/12/2008 13:25:51 NM JFR *rsrs*
 23/12/2008 13:25:52 NM JFR *ok*
 23/12/2008 13:25:54 NM JFR *bjo*
 23/12/2008 13:26:34 JFR NM *bjão*

24f)

(17:01) AN:	DANDO CERTO ESSE JÁ ESTA LIBERADO AQUI
(17:02) AN:	P/ VC COMPRAR FATURADO, OLHA SÓ QUE LEGAL, FICA MELHOR PARA VOCES

25f)

29/07/2009 15:02:07 G* Informática-3026**** *ok, só um instante*
 29/07/2009 15:02:55 LN *ok*
 29/07/2009 15:07:35 LN *pode ser boleto, tah*

26f)

29/07/2009 16:08:50 LN *acrescenta à lista*
 29/07/2009 16:08:59 LN *canetas pretas, baratinha tah*

27f)

29/07/2009 16:23:04 LN *valeu, A**
 29/07/2009 16:23:09 LN *sempre q eu precisar de algo*
 29/07/2009 16:23:11 LN *eu vejo c/ vc*
 29/07/2009 16:23:24 LN *d+ neh??? agora vou passar a comprar dai*

28f)

(09:57) A*:	e desculpa eh que a gente esta tão acostumada neh
(09:57) A*:	com os pedidos

29f)

29/07/2009 16:03:41 G* Informática-3026**** *vou comprar estes produtos só amanhã, pois hoje o q vendemos não deu pedido no fornecedor entende*
 29/07/2009 16:04:10 LN *ah tah*

30f)

29/07/2009 16:04:55 G* Informática-3026**** *pior q por ser longe não consigo por em carteira entende*
 29/07/2009 16:05:07 G* Informática-3026**** *não tenho nenhum cliente nessa região*

Nos diálogos (27i) a (37i) e de (24f) a (30f) , os “falantes” buscaram envolver o seu “ouvinte”, de modo a trazê-lo para si, para a interação. Utilizam, para isso, variados marcadores, os quais cumpriram, sem dificuldade, a sua função.

Salientamos que, nas conversações informais, os MCs olha, neh e tah foram os mais recorrentes, pois apareceram inúmeras vezes e são utilizados por, praticamente, todos os nossos informantes desse grupo. Já nas conversações formais, os principais marcadores utilizados, no heteromonitoramento do falante, foram o tah e o entende. O MC neh apareceu em apenas dois momentos, em (27f) e (28f).

b) Marcadores de busca de aprovação discursiva

Há, ainda, outro tipo de marcador, cuja principal incumbência é manter o canal aberto, são os marcadores de busca de aprovação discursiva, representados por expressões como sabe?, entende?, certo?, não é?, né?. Esses marcadores certificam o falante de que é entendido e de que suas ideias são aceitas. O falante procura, portanto, uma sinalização positiva para dar continuidade à fala, por isso esses marcadores exercem a função secundária de sustentar a fala e propiciar a continuidade do turno.

Esses marcadores são bastante recorrentes nas comunicações informais desta pesquisa, por meio da qual foi possível observar que o neh ou né (contração de não é) é especialmente utilizado, aparecendo muitas vezes. Além disso, como afirmado por Galembek e Carvalho (1997), alguns MCs podem cumprir mais de uma função. É o caso do neh, que, como observamos, foi utilizado como marcador de busca de aprovação discursiva (nos exemplos a seguir) e de envolvimento do ouvinte (no excerto '34i').

37i)

(11:30) CB: São Paulo elimina o Inter nos pênaltis
COF COF COF

(11:30) ★ VVL: copa SP neh?

(11:31) CB:



24/1/2009 16:16:22 ** CL ** o gan fl q vc eh ocupadu... **naum eh ?**
 24/1/2009 16:16:24 ** CL ** hihi

38i)

8/7/2008 12:56:50 AM3 isso é bom **não é?**

39i)

13/1/2009 14:48:18 GG seu filho está grandão, **neh**
 13/1/2009 14:48:24 GG um mocinho
 13/1/2009 14:48:26 GG rrs
 13/1/2009 14:48:28 Quanto maior a luta, maior será a vitória... está sim

42i)

Data	Hora	De	Para	Mensagem
23/12/2008	12:22:47	TTF	EJZ	como estão as coisas aí? melhor?
23/12/2008	12:23:00	EJZ	TTF	SIM, JÁ CONFORTADOS
23/12/2008	12:23:42	TTF	EJZ	q bom... não há o q fazer, neh... o melhor é confiar em Deus
23/12/2008	12:24:15	EJZ	TTF	SIM, MUITO TRISTE, MAS SEJA FEITA A VONTADE DELE
23/12/2008	12:24:59	TTF	EJZ	amém

43i) 21/07/2008

• JS...a LOKA • (ArrumandO o QuartO) diz: Okpsoakspokaposka
 • JS...a LOKA • (ArrumandO o QuartO) diz:boa essa **neh**
 - BAS | diz: mto mto boa
 - BAS | diz: kkkkkkkkkkkkkkkkkkkkk

44i)

(04/01/2009 06:22) PY 🌹 : acho que até o final dessa semana ele tá de volta, **né?**
 (04/01/2009 06:22) CB: acho q sim **ne**
 (04/01/2009 06:23) CB: vcs ja vao começar

45i) (05/08/2008 08:07) 🎵 JF! 🎵 : pois é **né....** boa pergunta..... tá querendo colher os louros sozinho????

46i)

(02/02/2009 07:47) EC: vc me convidou, **né?**
 (02/02/2009 08:02) CB: vc viu q anda bem movimentado por la, **né?**
 (02/02/2009 08:02) EC: não...

47i)

(05/08/2008 08:03) 🎵 JF! 🎵 : aí, a primeira, ele mandou para o Sr. Aquino (em vez de mandar pra mim....), pra fazer uma média **né**
 (05/08/2008 08:04) 🎵 JF! 🎵 : e o Sr. Aquino respondeu..... vou te encaminhar pra vc ver
 (05/08/2008 08:05)MF: 🤔

48i)
 (04/12/2008 11:06) VVD: *bom eu acho que não né*
 (04/12/2008 11:06) *C* ligou-se (Ocupado)*
 (04/12/2008 11:06) CCM: *nossa*
 (04/12/2008 11:06) CCM: *nem lembrava que quarta é feriado*
 (04/12/2008 11:07) CCM: *vai dar pra descansar um pouco né*
 (04/12/2008 11:17) *V* alterou o estado para Inactivo*
 (04/12/2008 11:17) *V* alterou o estado para Online*
 (04/12/2008 11:18) VVD: *é*

Nos enunciados informais (40i) a (48i), o *neh* (e suas variações) é utilizado pelos “falantes” que procuram a aprovação discursiva por parte de seu “ouvinte”. De acordo com Galembeck e Carvalho (1997, p.840), o *neh* (com entonação ascendente) apresenta valor fático, mas está “relacionado com a busca da aprovação discursiva no contexto da argumentação e interação”, de modo que confirme, como nesses diálogos, o papel de locutor. Com o uso desses marcadores, os “falantes” procuram uma sinalização positiva para dar continuidade à fala. Esses MCs, então, exercem também a função de sustentar a fala e propiciar a continuidade do turno.

As interações formais, no entanto, apresentaram poucos marcadores de busca de aprovação discursiva, com especial relevância o MC *ok*.

31f)
 29/07/2009 14:50:38 LN *certo*
 29/07/2009 14:50:55 LN *vou esperar o preço dos d+ prod*
 29/07/2009 14:51:02 LN *ok?*

32f)

(11:18) EI:	<i>bom dia</i>
(11:19) EI:	<i>eu ja falei com ela sobre isso, desconcidera que eu vou ligar pra ela novamente. ok</i>
(11:19) AP:	<i>ok</i>

33f)

(10:25) AP:	<i>vc pode verificar pra mim</i>
(10:25) AP:	<i>meu contador falou q agora nossa documentação está tudo certo</i>
(10:25) AN:	<i>OK VOU VERIFICAR</i>
(10:25) AN:	<i>LOGO MAIS FALO PARA VOCÊ OK,JÁ AVISO</i>

A posição desses MCs, no nosso *corpus*, foi, predominantemente, a final e manteve outra de suas principais funções: marcar a passagem requerida do turno, na qual a participação do interlocutor é, explicitadamente, solicitada. É o que verificamos em (41i), (43i), (44i), (45i), (46i), (47i), (48i), (31f), (32f) e (33f). diálogos nos quais o interlocutor, após a incitação do “falante”, responde-lhe, positivamente, à convocação. Enfim, com esses MC, nas conversas virtuais, o “falante” dirige-se ao seu “ouvinte” e realça a relevância do que enuncia.

6.3 MONITORAMENTO DO OUVINTE

O ouvinte nunca deve ser ignorado nas conversações, pois tem um importante papel que deve ser considerado, mesmo em interações assimétricas. Mesmo nessas situações, o ouvinte monitora o falante, de forma a auxiliá-lo na progressão da conversa. Silva (2001, 1990) assinala dois jeitos de o ouvinte realizar essa ação: por meio de *interferências* e por meio de *sinais de atenção*.

a) Interferências

As *interferências* podem servir para *socorrer*, *indagar* ou *comentar*. No entanto, devido ao contexto em que as conversas estão inseridas, praticamente inexistem, no *corpus* estudado, **interferências para socorrer**, pois o “ouvinte” não participa do planejamento discursivo como faria em uma interação oral.

As **interferências para comentar** são bastante representativas em comunicações informais, porém pouco aparecem em interações formais. Isso se deve, talvez, ao contexto comunicacional, o qual exige mais objetividade.

No primeiro exemplo que segue, as participantes discutem a inscrição em um congresso de Letras. JFS, ao afirmar ter trabalhos que apresentará em congressos, recebe um comentário positivo de CUE, “*que bom...*”. No segundo, LN e G* Informática estão negociando a compra de materiais de escritório. LN, interessado em comprar capas para encadernação, questiona o seu interlocutor para saber se ele as vende em avulso, mas, antes de lhe responder a questão, G*

Informática comenta que assim sai mais caro para o cliente, “*daí saí + cara*”. Já no excerto seguinte, esses mesmos interlocutores dialogam a respeito de uma complicada cliente de G* Informática, que solicita a ajuda de LN para solucionar o problema. Enquanto G* Informática contextualiza a situação, LN a interrompe para comentar a falta de educação da cliente, “*vixi / que grossa*”.

49i)

[15/

07/2008 09:28:58] JFS diz :qdo vai ser a inscrição do encontro.....

[15/07/2008 09:28:59] CUE diz :já está de férias??

[15/07/2008 09:29:08] CUE diz :acho que essa semana sai...

[15/07/2008 09:29:09] JFS diz :eu tenho trabalhinhos que não vou publicar e acho que vou apresentar

[15/07/2008 09:29:20] JFS diz :os encontros de Letras nunca podem apresentar mais de um trabalho

[15/07/2008 09:29:29] JFS diz :vou para um hoje e só pode apresentar um

[15/07/2008 09:29:37] CUE diz :**que bom...** então .. se deus quiser essa semana sai...

34f)

29/07/2009 16:12:48 LN

vc vende as capas para encadernação avulsas?

29/07/2009 16:13:02 G* Informática-3026**** **daí saí + cara**

29/07/2009 16:13:18 G* Informática-3026**** tenho q verificar em outro fornecedor

29/07/2009 16:14:54 LN

ok

35f)

11/08/2009 13:27:43 G* Informática-3026**** seguinte tenho uma cliente q estou sem saber como abordar-lá

11/08/2009 13:28:38 G* Informática-3026**** pois perguntei um dia destes pelo msn se ela estava precisando de algum material e ela disse q estava sem tempo para verificar, daí dei uns dias para retornar

11/08/2009 13:29:28 G* Informática-3026**** semana passada falei um oi e perguntei como ela estava e falei assim se ela tinha conseguido verificar daí ela me disse q eu estava desanimada pela minha pergunta

11/08/2009 13:30:47 LN

vixi

11/08/2009 13:30:48 LN

q grossa

É possível notarmos, em (49i), (34f) e (35f), a interferência para comentar dos interlocutores, CUE, G* Informática e LN, respectivamente. Nos próximos exemplos, EB, em (50i), conversa com JFS e tece um comentário a respeito de um livro em que JFS está interessada, afirmando que a tal obra poderia ser encontrada na *Internet* e G* Informática, na interação (36f), dialoga com LN a respeito do horário de almoço deles, em que LN afirma almoçar sozinho todos os dias por conta do emprego. Dito isso, G* Informática comenta que isso é ruim: G*

Informática, “vc almoça sozinha?”; LN, “sempre...td dia/ e vc?”; G* Informática, “é ruim, né”.

50i)

[21/07/2008 14:17:32] JFS diz: eu não fui buscar o livrinho na sua casa, pq fui viajar...aí o C* imprimiu da internet mesmo

[21/07/2008 14:21:28] EB diz: **o material da internet é muito bom, fala pra ele fazer os simulados que tem na internet tb**

[21/07/2008 14:21:38] JFS diz: vou falar...

36f)

11/08/2009 15:07:40 G* Informática-3026****	vc almoça sozinha?
11/08/2009 15:07:50 LN	sempre...td dia
11/08/2009 15:07:52 LN	e vc?
11/08/2009 15:08:01 G* Informática-3026****	é ruim, né
11/08/2009 15:08:13 LN	mto
11/08/2009 15:18:52 G* Informática-3026****	vou em casa, mas almoço sozinha tbm qado chego lá todo mundo já almoçou pois M*, meu filho, saí 12:30 hs
11/08/2009 15:19:07 G* Informática-3026****	então como chego 12:15 hs ele teria q comer rapido
11/08/2009 15:19:46 LN	vixi
11/08/2009 15:19:51 LN	mas dá tempo de ir pra casa?
11/08/2009 15:19:55 LN	pq ñ almoça ai mesmo?
11/08/2009 15:48:17 G* Informática-3026****	dá tempo sim
11/08/2009 15:48:27 G* Informática-3026****	tenho 1 hora e 15 minutos de almoço
11/08/2009 15:48:33 LN	legal
11/08/2009 15:48:40 LN	então vc mora perto do serv
11/08/2009 15:48:42 LN	mto bom
11/08/2009 15:49:03 G* Informática-3026****	moro 15 minutos
11/08/2009 15:49:22 LN	mto bom

Nesse excerto, além do comentário “é ruim, né”, notamos outras interferências do “ouvinte” para comentar: “vixi”, “legal”, “muito bom” (duas vezes). Esses marcadores conversacionais aparecem muitas vezes no *corpus* elencado, com relevo aos marcadores *legal* e *vixi*, os quais são muito recorrentes entre usuários de comunicadores instantâneos, sendo utilizados com o fim de comentar, positiva (*legal*) e negativamente (*vixi*), algo que é afirmado pelo “falante” durante a conversação. Observamos que o *vixi* também pode significar surpresa ou espanto, como aparece em (36f).

As participantes conversam, em (51i), a respeito das viagens de JFS, a qual as narra. EB, para mostrar entusiasmo e interesse, tece um pequeno comentário positivo, “que legal!!”:

51i)

[21/07/2008 14:21:55] EB diz: foi viajar pra onde?

[21/07/2008 14:22:28] JFS diz: primeiro fui para Curitiba e Paranaguá, para pesquisar...e depois fui para São José do Rio Preto em um Congresso de Linguística

[21/07/2008 14:23:10] EB diz: **que legal!!** está pegando informações para o mestrado?

Em outro momento da conversação, JFS explana a respeito do casamento de I*, uma conhecida das interlocutoras. Novamente, EB mostra-se interessada e volta a recorrer ao marcador anteriormente utilizado, porém, ao acrescentar um sinal de exclamação, pode ter atribuído um pouco mais de ênfase ou empolgação à sua fala – porém, não há como precisarmos essa suposição:

52i)

[21/07/2008 14:34:19] JFS diz: Sábado foi o casamento da I*....

[21/07/2008 14:34:38] EB diz: nossa!!!

[21/07/2008 14:34:42] EB diz: nem sabia

[21/07/2008 14:34:59] JFS diz: eu e o C* fomos os comentaristas..rsrs

[21/07/2008 14:35:04] JFS diz: tava muito gostoso...

[21/07/2008 14:35:23] EB diz: **que legal!!!**

Em (53i), as interactantes também recorrem ao legal para mostrar interesse no diálogo e para comentar o patrocínio conquistado por CB com seu tio para o jornal estudantil que as protagonistas da interlocução administram. Já em (53i), o MC “*nossa que legal!*” serviu para explicitar mais enfaticamente a alegria de PY ao receber a notícia.

53i)

(04/02/2009 06:14) CB: que meu tio falou a vai patrocinar

(04/02/2009 06:14) CB: com as duas empresas dele

(04/02/2009 06:14) CB: 60 mila

(04/02/2009 06:14) CB: hahaha

(04/02/2009 06:14) PY 🌹: **nossa que legal!**

Contudo, o MC legal e variações foi pouco usado pelo “ouvinte” nas interações formais coletadas para este estudo. Apenas um informante desse grupo, LN, utilizou-o uma única vez com o fim de comentar algo dito pelo “locutor”.

37f)

11/08/2009 15:48:27 G* Informática-3026****

tenho 1 hora e 15 minutos de almoço

11/08/2009 15:48:33 LN

legal

Durante a nossa análise, verificamos, porém, que o vixi esteve muito presente nos dois grupos de conversas, como demonstram os próximos exemplos, nos quais esse MC serviu para marcar o espanto ou a surpresa do “ouvinte”.

54i)

27/1/2009	16:22:06	WN	AE, estou procurando dados sobre o cellip deste ano
27/1/2009	16:22:29	DS	perfeito
27/1/2009	16:22:30	DS	me avisa
27/1/2009	16:26:12	WN	VIXI
27/1/2009	16:26:17	WN	TÁ Foda achar alguma coisa heim
27/1/2009	16:26:30	WN	to sabendo que é em cascavel e é em outubro
27/1/2009	16:27:14	DS	vixi

55i)

8/7/2008	13:56:40	AM1	meu patrão agora cortou as comissões
8/7/2008	13:56:40	AM1	isso que ele ja não tava pagando
8/7/2008	13:56:40	AM1	agora falou que não ta dando mais
8/7/2008	13:56:43	AM1	e suspendeu
8/7/2008	13:56:49	AM1	meu to ganhando 450,00 ai
8/7/2008	13:56:50	AM1	aqui
8/7/2008	13:56:51	LS2	vixi
8/7/2008	13:56:52	AM1	para me matar

56i)

10/7/2008	13:00:53	JE1	o foda é viver ilegal
10/7/2008	13:00:56	JE1	e a nossa documentacao
10/7/2008	13:00:58	JE1	chegamos aqui
10/7/2008	13:01:01	JE1	kada um fala uma coisa
10/7/2008	13:01:49	FLO	vixi
10/7/2008	13:01:54	FLO	vcs estão ilegais aí?
10/7/2008	13:01:57	FLO	não imaginava
10/7/2008	13:02:01	JE1	por enquanto nao
10/7/2008	13:02:08	JE1	mas se demorarmos a dar entrada na papelada
			sim
10/7/2008	13:02:09	JE1	entende
10/7/2008	13:02:17	JE1	3 meses temos o visto de turista
10/7/2008	13:02:21	JE1	daqui a pouco vence
10/7/2008	13:02:27	JE1	faz 1 mesq estamos aqui ja
10/7/2008	13:02:59	FLO	vixi
10/7/2008	13:03:05	FLO	já arrumaram emprego?
10/7/2008	13:03:05	JE1	e vc ai como esta le
10/7/2008	13:03:08	JE1	a pati sim
10/7/2008	13:03:12	JE1	como aux de cozinha

57i)

29/7/2008	15:43:30	JE1	e tenho q te mandar o dinheiro
29/7/2008	15:43:36	JE1	custa 5 reais por documento acredita
29/7/2008	15:43:38	JE1	?
29/7/2008	15:43:47	JE1	nem sei qtas disciplinas vcs cursaram
29/7/2008	15:43:53	JE1	mas se for umas 40 serao 200

29/7/2008 15:43:54 JE1 reais
 29/7/2008 15:45:44 FLO **vixi**, q caro

38f)

22/7/2009 14:50:05 K* C* p* ele custo R\$ 30,00
 22/7/2009 14:50:13 K* C* não tem de R\$ 15,00
 22/7/2009 14:50:24 K* C* o de criança é R\$ 18,00
 22/7/2009 14:50:27 G*Informática-3026**** **vixi** q caro
 22/7/2009 14:50:39 K* C* não tem mais barato

39f)

21/7/2009 15:19:24 G* Informática-3026**** Boa tarde!
 21/7/2009 15:19:43 G* Informática-3026**** consegui mandar os seus produtos, tá
 21/7/2009 15:20:01 G* Informática-3026**** alguma posição das tintas do meu patrão?
 21/7/2009 15:20:31 G*-MN Boa tarde
 21/7/2009 15:20:36 G*-MN ok
 21/7/2009 15:20:43 G*-MN ainda não
 21/7/2009 15:21:21 G* Informática-3026**** **vixi**
 21/7/2009 15:21:33 G* Informática-3026**** pelo menos foi feita?

40f)

21/7/2009 16:10:32 G* Informática-3026**** com isso o micro já fica montado?
 21/7/2009 16:11:45 WR - G* A* Distribuidora de Informática - (43) 3027**** Ramal- 234 nao
 21/7/2009 16:11:51 WR - G* A* Distribuidora de Informática - (43) 3027**** Ramal- 234 falta placa mae
 21/7/2009 16:11:54 WR - G* A* Distribuidora de Informática - (43) 3027**** Ramal- 234 kit gabinete
 21/7/2009 16:11:56 WR - G* A* Distribuidora de Informática - (43) 3027**** Ramal- 234 e monitor
 21/7/2009 16:26:06 G* Informática-3026**** **vixi**
 21/7/2009 16:26:13 G* Informática-3026**** então vai ficar caro pra mim
 41f)

29/07/2009 16:03:41 G* Informática-3026****	vou comprar estes produtos só amanhã, pois hoje o q vendemos não deu pedido no fornecedor entende
29/07/2009 16:04:10 LN	ah tah
29/07/2009 16:04:18 LN	mas aí tenho q rever a entrega
29/07/2009 16:04:33 G* Informática-3026****	vixi
29/07/2009 16:04:55 G* Informática-3026****	pior q por ser longe não consigo por em carteira entende
29/07/2009 16:05:07 G* Informática-3026****	não tenho nenhum cliente nessa região
29/07/2009 16:05:29 LN	vixi
29/07/2009 16:05:38 G* Informática-3026****	então
29/07/2009 16:05:44 G* Informática-3026****	teria q ser a vista
29/07/2009 16:05:53 LN	eu já ia pagar a vista mesmo
29/07/2009 16:06:04 G* Informática-3026****	ah, sim

Detectamos também a existência de outro sinal para comentar o enunciado anterior: o perfeito, que é menos recorrente que o legal, mas é, mesmo assim, muito utilizado.

58i)

22/01/2009 12:16:31 RY *provavelmente depois no começo do mês eu entro em contato com vc*22/01/2009 12:16:37 *LP* *perfeito*22/01/2009 12:16:39 *LP* *perfeito**

59i)

11/3/2009 15:54:43 RC *confirmando, sexta a noite to ai!*11/3/2009 15:55:06 LP *perfeito!*11/3/2009 18:08:21 LP *to saindo, R**

42f)

29/07/2009 16:17:22 LN *qual a marca do A4*29/07/2009 16:17:27 LN *?*29/07/2009 16:21:28 G* *Informática-3026***** *Chamex*29/07/2009 16:21:32 LN *perfeito*

43f)

03/08/2009 13:20:43 LN *pra qnt vai a minha compra?*03/08/2009 13:20:55 G* *Informática-3026***** *não tem nenhuma diferença é o mesmo preço*03/08/2009 13:20:58 G* *Informática-3026***** *61,20*03/08/2009 13:21:18 LN *perfeito*

Em (58i), RY e LP combinam de se encontrar. RY afirma que procurará LP em agosto, o que é confirmando por LP com um *perfeito*. Esse MC é novamente empregado por LP em outra interlocução, (59i), em que LP combina de se encontrar com RC, “*confirmando, sexta a noite to ai!*”. Já em (42f) e (43f), é LN quem recorre a esse marcador. Ambos os exemplos fazem parte de uma conversa na qual os interlocutores negociam a compra de materiais para escritório. LN comenta positivamente a marca do papel e o valor total da sua compra.

Com isso, foi possível notar que há preferências na utilização dos sinais, o que é típico da subjetividade do sujeito. LP prefere *perfeito* a *legal*, enquanto EB opta pelo contrário.

As **interferências para indagar** aparecem com bastante frequência no material de análise deste estudo. Em (60i), CB envia o convite de sua festa de aniversário a PY, porém se esquece de pôr, no convite, o horário de início do festejo. Com a necessidade de saber a hora em que será a comemoração, PY interfere no diálogo para indagar CB, a qual lhe responde prontamente, de modo a resguardar as faces das participantes da interação.

60i)

- (04/02/2009 6:12) CB: *mas ainda to vendo se da pra trazer namorados/maridos/ficantes/tico tico no fuhas/ ehahehahea*
- (04/02/2009 06:12) PY 🌹: *beleza*
- (04/02/2009 06:12) PY 🌹: *beleza*
- (04/02/2009 06:12) CB: *pq se nao acaba festa dos 52*
- (04/02/2009 06:12) CB: 😞
- (04/02/2009 06:13) PY 🌹: *é verdade*
- (04/02/2009 06:13) PY 🌹: ***vai ser que horas?***
- (04/02/2009 06:13) CB: *piorrrrrrr*
- (04/02/2009 06:13) CB: *q besta*
- (04/02/2009 06:13) CB: *esqueci de por horas*
- (04/02/2009 06:13) CB: *deeeeeeeeeeeeeer*
- (04/02/2009 06:13) PY 🌹: *normal*
- (04/02/2009 06:13) PY 🌹: *acontece*
- (04/02/2009 06:13) CB: *19hs*
- (04/02/2009 06:13) CB: *a partir*

Isso também ocorre em (61i), em que EB indaga JFS seguidas vezes, mostrando-lhe seu interesse na conversa. JFS, nesse diálogo, responde às inquirições de sua interlocutora de forma a proteger a imagem de ambas e a evidenciar a cortesia verbal, que, de acordo com Modesto (2008, p.07), é “um conjunto de estratégias e ações discursivas que se destinam a evitar, amenizar ou mesmo neutralizar conflitos durante os processos conversacionais”. Ela faz parte, por conseguinte, dos procedimentos de preservação da face anteriormente explicitados.

61i)

[21/07/2008 14:21:55] EB diz: ***foi viajar pra onde?***

[21/07/2008 14:22:28] JFS diz: *primeiro fui para Curitiba e Paranaguá, para pesquisar...e depois fui para São José do Rio Preto em um Congresso de Linguística*

[21/07/2008 14:23:10] EB diz: *que legal!!! **está pegando informações para o mestrado?***

[21/07/2008 14:23:17] JFS diz: *sim....*

[21/07/2008 14:23:29] JFS diz: *a viagem de Curitiba foi bem produtiva...*

[21/07/2008 14:23:34] JFS diz: *conseguimos muitos documentos*

[21/07/2008 14:24:24] EB diz: ***e o m*... o que deu?***

[21/07/2008 14:24:33] JFS diz: *não deu...rsrsr*

[21/07/2008 14:25:00] JFS diz: *fazer o q....né..rsrs*







Observa-se, facilmente, que todas as indagações são devidamente respondidas por JFS, a qual resguarda a sua face e a face do seu interlocutor. No exemplo a seguir, LS2 não compreende de que emprego AM1 está tratando, por isso interfere na conversação para questioná-la.

62i)

8/7/2008	13:11:22	AM1	achei que era um novo emprego
8/7/2008	13:11:25	AM1	rsrs
8/7/2008	13:11:51	LS2	q novo emprego ?????
8/7/2008	13:11:58	AM1	esquece
8/7/2008	13:12:16	AM1	rsrs
8/7/2008	13:12:27	LS2	rsrs... não entendi nadarsrs.
8/7/2008	13:12:37	AM1	melhor deixar assim
8/7/2008	13:12:39	AM1	kkkkkkkkkkkkkkkkkkkk

Após a explicação de AM, LS2 continua sem compreender nada, por conta disso volta a interferir no diálogo de maneira a emitir a sua dúvida, esperando, talvez, que AM1 pudesse saná-la. Isso, entretanto, não acontece e as faces dos interlocutores saem “arranhadas”. Em (63i), isso também se verifica.

63i)

23/12/2008	13:21:49	CA	essa minha irmã
23/12/2008	13:21:55	CA	essa
23/12/2008	13:22:26	CA	depois a gente se fala
23/12/2008	13:22:51	☞ LP ☞	ok
23/12/2008	13:22:52	☞ LP ☞	
23/12/2008	13:23:05	CA	ok
23/12/2008	13:23:10	☞ LP ☞	perai
23/12/2008	13:23:22	☞ LP ☞	vc tah saindo e disse q depois nós duas nos falamos
23/12/2008	13:23:27	☞ LP ☞	ou q depois vc fala c/ a F*
23/12/2008	13:23:28	☞ LP ☞	????????????????????????????
23/12/2008	13:23:37	☞ LP ☞	não entendi
23/12/2008	13:23:40	☞ LP ☞	me perdi toda
23/12/2008	13:23:41	☞ LP ☞	
23/12/2008	13:23:42	☞ LP ☞	ta tá
23/12/2008	13:23:59	CA	vous saí, vou 
23/12/2008	13:24:07	CA	abraços laine
23/12/2008	13:25:21	☞ LP ☞	
23/12/2008	13:25:22	☞ LP ☞	
23/12/2008	13:25:23	☞ LP ☞	

CA avisa seu interlocutor de que irá deixar a conversa, mas LP confunde-se, não tendo certeza do que CA havia dito, por isso questiona-o (*vc tah saindo e disse q depois nós duas nos falamos// ou q depois vc fala c/ a F*// ??????????????????????????????*) e, em seguida, explica-se (*não entendi// me perdi toda// 😊*), para que não saia com a sua autoimagem prejudicada. Assim, dessa vez, o “falante” retoma o seu texto e o parafraseia, de modo que seu interlocutor o entendesse, preservando as faces. Nesse exemplo, é também interessante o uso do emoticon “😊”, o qual revela o estado envergonhado em que LP ficou.

Nas interlocuções formais, a interferência para indagar aparecem repetidas vezes, pois, no contexto de negociação dessas interações, não podem restar dúvidas, sejam elas quais forem, por isso tudo precisa ser bem esclarecido e explicitado. Nos diálogos que seguem, o “ouvinte” interfere na fala do locutor para perguntar-lhe algo.

Nas falas em que o sinal de interrogação não foi utilizado para finalizar a frase interrogativa, o adicionamos entre colchetes, “[?]”, a fim de facilitar a sua visualização. Essa ausência de pontuação é característica das conversas digitais, como já fora elucidado no capítulo segundo desta dissertação.

Em (44f), G*-MN questiona G* Informática a respeito de etiquetas, perguntando-lhe se ela as vendia. Na dúvida de quais etiquetas se tratavam, G* Informática interrompe-o para indagar “*etiquetas decolar [?]*”. A resposta é negativa. Ainda sem saber de qual produto MN falava, G* Informática volta a questioná-lo, “*fita adesiva?*”, pergunta que teve resposta afirmativa, “*é*”. Em seguida, G* Informática diz a MN onde poderia encontrar aquilo que desejava, “*na h**”, e volta a indagá-lo, mas, dessa vez, a dúvida era se MN teria H* como contato no *Messenger*.

44f)

22/7/2009 10:55:03 G*-MN

sabe aquelas fitas pra lacra as barricas? Onde vc comprava??

22/7/2009 10:56:41 G* Informática-3026****

não vi não

22/7/2009 10:56:54 G* Informática-3026****

etiquetas decolar [?]

22/7/2009 10:57:04 G*-MN

não

22/7/2009 10:57:24 G*-MN

aqueles rolos de fitas que eles selam a barrica

22/7/2009 10:59:47 G* Informática-3026****

fita adesiva?

22/7/2009 10:59:54 G*-MN

é

22/7/2009 11:00:19 G* Informática-3026****

na h* vc tem ela no msn [?]

Em outra situação, G* Informática inicia uma conversa com G* A* para cotar um computador. Após informar as especificações do produto que queria, G* Informática é interrompido por G* A*, que avisa que lhe informará os preços avulsos de cada item, mas, para isso, pergunta-lhe a razão social, “*qual sua razão social?*”. Essa indagação é comum no contexto de compra e venda entre empresas, porque as cotações devem vir nominais, ou seja, endereçadas à empresa que cotou os produtos. Além disso, algumas organizações se limitam a trabalhar com clientes previamente cadastrados. Talvez seja devido a esses dois motivos o questionamento.

45f)

21/7/2009 15:02:48	G* Informática-3026****	boa tarde
21/7/2009 15:03:13	G* Informática-3026****	estes dias te perguntei se vc vendia computador e vc não me respondeu
21/7/2009 15:03:43	G* A*	as vezes tenho no estoque
21/7/2009 15:03:48	G* A*	hoje nao tenho
21/7/2009 15:04:15	G* Informática-3026****	mas poderia me passar o valor nestas configurações?
21/7/2009 15:05:21	G* Informática-3026****	512 mb de memória, HD 160, processador de 2.8 ghz e monitor lc de 17 polegadas
21/7/2009 15:07:09	G* A*	passo os preços avulsos de cada item
21/7/2009 15:07:38	G* A*	qual sua razão social?
21/7/2009 15:08:27	G* Informática-3026****	***** & ***** Ltda

No próximo diálogo, LN começa a conversação para cotar produtos de escritório. Após solicitar o preço de um grampeador e de capas e espirais para encadernação, LN é interrompido por G* Informática que o indaga a respeito da quantidade de folhas para o espiral, “*para qatas folhas q vc quer este espiral [?]*”, já que esse item pode ser comprado para 10, 20, 50, 100, 150, 200 ou mais folhas.

46f)

29/07/2009 14:03:06	LN	oi, A*, td bem?
29/07/2009 14:03:19	LN	vc tem grampeador para 50 folhas?
29/07/2009 14:03:28	LN	e capas e espirais para encadernação???
29/07/2009 14:07:26	G* Informática-3026****	só um instante
29/07/2009 14:07:58	LN	okkkkkkkkkkkkkkkkkkkkkkkkkkkkkkk
29/07/2009 14:08:00	LN	rsrs
29/07/2009 14:46:31	G* Informática-3026****	para qatas folhas q vc quer este espiral [?]
29/07/2009 14:46:39	LN	oi
29/07/2009 14:46:50	LN	400, 500
29/07/2009 14:46:54	LN	principalmente

Todos esses exemplos mostram que os “ouvintes” podem, direta ou indiretamente, indagar os “falantes”, de modo a esperar que eles possam corrigir possíveis falhas na comunicação.

b) Sinais de atenção

Os sinais de atenção, por sua vez, são representados por expressões breves, de uso convencionalizado, como *marcadores conversacionais*, os quais podem ser utilizados por meio de expressões lexicalizadas (é, isto é, entendi, pois é, ok) ou *não lexicalizadas*. Esses marcadores têm as funções de *reforço*, *concordância* e *entendimento*, *tomada de turno*. No *corpus* em análise, sobressaíram os sinais de atenção para mostrar concordância e entendimento. Os outros dois não tiveram representatividade em nossa pesquisa, por isso não serão abordados.

Observamos que, nas comunicações formais, houve menos uso desse tipo de marcador, com exceção do ok, que apareceu muitas vezes. Outros MC com essa função, como pois é, isto é e entendi, não foram utilizados pelo “ouvinte” nesse tipo de interlocução.

Alguns marcadores possibilitam ao “ouvinte” apresentar sua concordância e seu entendimento ao “falante”, como no diálogo a seguir, em que LS1 tece comentários a respeito da instabilidade do tempo e JFS concorda com o que lhe é dito, mostrando interesse na conversação.

64i)

19/12/2008	16:46:26	LS1 - Des yeux qui font baisser les meins. Un rire qui se perd sur sa bouche !	ora calor... ora frio... ora chuva... ora num sei o q é
19/12/2008	16:46:38	JFS - De aço e de flor!!!	hehehe...é mesmo

Para mostrar sua aquiescência, JFS recorre, em (64i), ao uso de é mesmo, o qual, porém, não é o único marcador responsável por esse sentido. No próximo exemplo, o “ouvinte”, ao utilizar o pois é, mostra concordância e entendimento com o “falante”.

Muitas conversas virtuais do nosso *corpus* apresentam a utilização de sinais de atenção para concordância e entendimento, como a que segue, em que JF concorda com o questionamento de MF, validando-o:

68i)

(05/08/2008 08:06) MF: mas pq sera q ele envia pro diretor ao inves do manager dele????????????????????

(05/08/2008 08:07) 🎵 JF! 🎵 : pois é né.... boa pergunta..... tá querendo colher os louros sozinho????

Outro marcador conversacional com a função de apresentar a concordância e o entendimento do ouvinte é o entendi. Em (69i) a (71i), esse marcador é utilizado pelo “ouvinte” para mostrar que concorda e entende o que o “falante” enuncia.

69i)

10/7/2008 13:07:31	JE1	q cara ruim
10/7/2008 13:07:33	JE1	entendi
10/7/2008 13:07:36	JE1	cresceu o olho

70i)

22/01/2009	14:48:52	CA	abre um site, q ã está mais disponível
22/01/2009	14:48:57	CA	daí a conversa nao aparece
22/01/2009	14:49:14	CA	só a mensagem: essa pagina não existe mais
22/01/2009	14:49:21	FA2	a tá
22/01/2009	14:49:25	FA2	entendi
22/01/2009	14:49:37	FA2	entao ela nao esta no favorito
22/01/2009	14:50:01	CA	não
22/01/2009	14:50:18	FA2	que site e esse?
22/01/2009	14:51:24	CA	das conversas
22/01/2009	14:51:59	CA	espera um pouco q abro outro cd e te mostro
22/01/2009	14:52:28	FA2	ta

71i) 18/07/2008

-	BAS diz: se vc for fazer um tcc relacionado a
comunidades	
-	BAS diz: comunicação comunitária
-	BAS diz: seu orientador deve ser o reinaldo
-	BAS diz: se for sobre ética, a sônia
-	BAS diz: algo ligado a tv, o milton
-	BAS diz: a rádio, guilherme
MF diz: ah tah	
MF diz: entendi	

Contudo, detectamos que o marcador de concordância e entendimento mais recorrente em conversas virtuais, de acordo com o nosso *corpus*, é o ok, o qual aparece inúmeras vezes e de diversas maneiras (em caixa alta, com

repetição de letras, em forma de *emoticon*). Ele tem por finalidade marcar a participação ativa e positiva do “ouvinte” em relação ao que é dito pelo seu interlocutor. Isso é facilmente observado nos próximos exemplos.

72i)

(02/01/2009 07:35) CB: opa

(02/01/2009 07:35) RCH♥ P: =)

(02/01/2009 07:35) CB: 🤖

73i)

(04/02/2009 11:43) ★ VB: eh q aki demora um pouco pq verifica um negócio de vírus e tal

(04/02/2009 11:43) CB: hahaha hahaha

(04/02/2009 11:43) CB: ok

74i)

(02/02/2009 07:40) CB: e vcs podem colocar esse textinho

(02/02/2009 07:40) CB: colocando o link do blog

(02/02/2009 07:40) CB: enfim

(02/02/2009 07:40) CB: o espaço é de vcs

(02/02/2009 07:40) RCH♥ P: sim

(02/02/2009 07:40) RCH♥ P: posso te amndar a tirinha então?

(02/02/2009 07:40) CB: pouco, pq vc sabe q temos pouco espaço hahaha

(02/02/2009 07:40) CB: ok

75i)

23/12/2008 13:23:59 CA vous saí, vou 🤖

23/12/2008 13:24:07 CA abraços laine

23/12/2008 13:25:21 ♡ LP ♡ OK

23/12/2008 13:25:22 ♡ LP ♡ 🤖

23/12/2008 13:25:23 ♡ LP ♡ 🤖

76i)

(04/02/2009 06:13) PY 🌹 : 👍

(04/02/2009 06:13) CB: 😊

47f)

21/7/2009 16:24:11 G* Informática-3026****

21/7/2009 16:24:43 K* C*

só no fim da tarde q saberei

ok

48f)

22/7/2009 14:50:05 K* C*

22/7/2009 14:50:13 K* C*

22/7/2009 14:50:24 K* C*

p* ele custo R\$ 30,00

não tem de R\$ 15,00

o de criança é R\$ 18,00

22/7/2009 14:50:27 G* Informática-3026**** vixi q caro
 22/7/2009 14:50:39 K* Crock não tem mais barato
 22/7/2009 14:50:48 G* Informática-3026**** ok,obrigada

49f)

22/7/2009 15:11:23 K* C* tenho aqui R\$ 20,00 pq comprei o Olá no almeida
 22/7/2009 15:11:36 K* C* final de semana te devolvo R\$ 5,00
 22/7/2009 15:11:42 G* Informática-3026**** e a D. C* deu algum sinal?
 22/7/2009 15:11:48 G* Informática-3026**** ok
 22/7/2009 15:11:51 K* C* não disse que amanhã
 22/7/2009 15:11:55 G* Informática-3026**** ok

50f)

21/7/2009 14:52:19 SV mas agora ñ preciso a* ja comprei no começo do mês
 21/7/2009 14:52:26 SV mas o proximo mes faço cotação
 21/7/2009 14:52:38 G* Informática-3026**** ok,obrigada pela ajuda
 21/7/2009 14:53:19 SV perai vou pegar o telefone
 21/7/2009 14:54:16 G* Informática-3026**** ok
 21/7/2009 14:54:53 SV a* ela ñ deu autorização

51f)

22/7/2009 10:59:47 G* Informática-3026**** fita adesiva?
 22/7/2009 10:59:54 G*-MN é
 22/7/2009 11:00:19 G* Informática-3026**** na h* vc tem ela no msn
 22/7/2009 11:00:26 G*-MN ok
 22/7/2009 11:00:30 G*-MN obri
 22/7/2009 11:00:35 G* Informática-3026**** ok

52f)

22/7/2009 11:19:23 G*-MN A* vc tem ai 1 caixa de fita adesiva transparente
 45x45???

22/7/2009 11:23:28 G* Informática-026**** não vendo em caixa é por unidade

22/7/2009 11:23:48 G*-MN qnt ta a unidade??

22/7/2009 11:23:56 G* Informática-3026**** 2,50 cada fita

22/7/2009 11:24:00 G*-MN ok

22/7/2009 11:24:11 G* Informática-3026**** 45x50

22/7/2009 11:24:16 G*-MN ok

22/7/2009 11:24:21 G* Informática-3026**** é da marca 3M

22/7/2009 11:24:28 G*-MN não não

22/7/2009 11:24:34 G*-MN o R* achou por 1,35

22/7/2009 11:24:45 G*-MN e não tava satisfeito

22/7/2009 11:24:51 G*-MN por 2,50 ele não vai querer

22/7/2009 11:25:18 G* Informática-3026**** OK

53f)

(09:55) AP:	bom dia
(09:55) AP:	um abençoado Ano Novo para vc, preciso saber se teve algum aumento nos seus produtos?
(09:56) AN:	por enquanto não
(09:56) AN:	teve ajuste
(09:56) AP:	ok ,obrigada
(09:56) AP:	amém
(10:03) AN:	QUANDO PRECISAR SÓ CHAMAR EU AQUI QUE PASSO NOSSO PREÇO
(10:09) AP:	já estou precisando
(10:09) AP:	qato está?
(10:09) AP:	será q vc consegue faturar pra mim dessa vez?
(10:10) AN:	UM MOMENTO POR FAVOR
(10:11) AP:	ok
(10:21) AN:	MESMO PREÇO DO ÚLTIMO QUE VOCÊ PAGOU u\$4,46
(10:21) AN:	E O DÓLAR BAIXOU ENTÃO VAI SAIR UM POUCO MAIS EM CONTA
(10:22) AN:	EM PARA FATURAR SÓ SE O CADASTRO ESTIVER OK NÃO TIVER PENDÊNCIA VOCÊS JÁ ATUALIZARAM AS PENDÊNCIAS?SENÃO SÓ POSSO MESMO FAZER Á VISTA
(10:22) AN:	POSSO PEDIR PARA ELAS CONSULTAREM AQUI NOVAMENTE SE TIVER TUDO OK AI POSSO FATURAR DIRETO PARA 30 OU 28/35
(10:22) AN:	OU 30/40
(10:25) AP:	vc pode verificar pra mim
(10:25) AP:	meu contador falou q agora nossa documentação está tudo certo
(10:25) AN:	OK VOU VERIFICAR
(10:25) AN:	LOGO MAIS FALO PARA VOCÊ OK ,JÁ AVISO
(10:28) AP:	ok
(10:35) AN:	A* FIZEMOS UMA CONSULTA DO EQUIFAX ESTÁ OK PRECISO QUE VOCÊ PASSA NOVAMENTE OS FORNECEDORES PARA REFAZER AQUI AI JÁ LIBERAMOS
(10:35) AN:	SÓ PRECISAM REFAZER P/ CONSTATAR QUE ESTÁ TUDO OK
(10:36) AN:	VOCÊ PASSA P/ MIM POR EMAIL OU SE QUISER PASSAR POR AQUI EU JÁ ANOTO E PASSO PARA O PESSOAL AQUI
(10:36) AP:	ok
(10:36) AP:	passo por aqui
(10:36) AN:	OK

54f)

(14:14) CARTONAGEM V*:	boa tarde
(14:14) CARTONAGEM V*:	para vcs tb
(14:14) AP:	amém
(14:14) CARTONAGEM V*:	A* P*, para ser boelto o valor minimo seria de 300,00
(14:14) CARTONAGEM V*:	vc pdoeria aumentar esta quantidade p 200?
(14:14) AP:	pode ser

(14:15) CARTONAGEM V*:	ok
(14:16) CARTONAGEM V*:	pode ser p quarta?
(14:16) AP:	sim
(14:17) CARTONAGEM V*:	ok
(14:20) AP:	obrigada

55f)

(15:51) AP:	preciso de 5 caixas de arquivo morto
(15:51) VN:	da frama ou tilibra??
(15:51) AP:	mais barata
(15:51) VN:	ok

56f)

29/07/2009 14:49:57	G* Informática-3026****	grampeador para 60 folhas R\$ 86,00
29/07/2009 14:50:38	LN	certo
29/07/2009 14:50:55	LN	vou esperar o preço dos d+ prod
29/07/2009 14:51:02	LN	ok?
29/07/2009 14:52:01	G* Informática-3026****	perai q vou passar os preços agora
29/07/2009 14:52:27	G* Informática-3026****	grampeador para 40 folhas R\$ 20,00
29/07/2009 14:52:44	LN	ok
29/07/2009 14:53:18	G* Informática-3026****	capa para encadernação transparente 25,00 com 100 unidades
29/07/2009 14:54:05	LN	e a capa preta?
29/07/2009 14:54:06	G* Informática-3026****	capa para encadernação presente 16,00 com 50 unidades
29/07/2009 14:54:24	LN	como assim presente???
29/07/2009 14:54:51	G* Informática-3026****	preta desculpe, rrsrsrsrs
29/07/2009 14:55:21	G* Informática-3026****	espiral para 400 folhas com 15 R\$ 12,00
29/07/2009 14:55:36	G* Informática-3026****	espiral para 450 folhas com 12 R\$ 12,00
29/07/2009 14:55:51	G* Informática-3026****	espiral para 20 folhas com 100 R\$ 5,00
29/07/2009 14:56:10	LN	e p/ 50 e 100 folhas?
29/07/2009 14:58:29	G* Informática-3026****	5,20 para 50 folhas com 100 unidades
29/07/2009 14:59:13	G* Informática-3026****	12,00 para 100 folhas com 100 unidades
29/07/2009 14:59:30	LN	ok
29/07/2009 14:59:34	LN	pagamento?
29/07/2009 14:59:40	LN	formas de pagamento?
29/07/2009 14:59:59	G* Informática-3026****	com o q vc ficaria?
29/07/2009 15:01:11	LN	um pacote de a4, + grampeador para 40f., mais espiral para 400f., para 20f. e para 50f.
29/07/2009 15:01:18	LN	depois veria as capas
29/07/2009 15:01:23	LN	e outros espirais
29/07/2009 15:02:07	G* Informática-	ok , só um instante

CONSIDERAÇÕES FINAIS



“Cada época tem tido uma forma própria de comunicar-se: os sons de tambor, o fogo, os sinais com panos ou bandeiras, o bilhete, o telefone, o telégrafo, e agora o telefone fixo-móvel, a Internet e os telemóveis. O século XXI não foge à regra de qualquer outra época. As necessidades de comunicação têm sido muitas, o ritmo de vida é muito rápido, e o homem continua a inventar sempre o material que faz avançar os seus sonhos e sempre aperfeiçoando e indo mais além, de descoberta em descoberta. E assim o *homo sapiens* está a converter-se em *homo digitalis* com a introdução, na vida diária, dos computadores, da Internet e dos telemóveis.” (BENEDITO, 2003, p.191).

Os estudos acerca da língua falada têm crescido gradualmente. Pesquisas a respeito da *Internet* e das interações, que nela se cumprem, também têm ganhado importância no campo da Linguística. É necessário, todavia, que estudos envolvendo os dois temas se realizem, de modo a compreendermos melhor as interlocuções digitais. É para preencher, ainda que parcialmente, essa lacuna que esta pesquisa foi desenvolvida, pois buscou unir os pressupostos da Análise da Conversação às pesquisas a respeito do *ciberespaço*, do *hipertexto* e dos comunicadores virtuais, em especial do *Messenger*.

Desse modo, neste estudo, abordamos o caráter de oralidade que os diálogos digitais adquirem e foram apontados os procedimentos de monitoramento do falante e do ouvinte em conversações via comunicadores instantâneos, visando a compreendê-las. Foi possível verificar que, na interação virtual, a modalidade falada da língua prevalece em relação à escrita, porque os interactantes, nesse contexto, sentem-se em presença, buscando adequar o seu texto àquelas condições e minorar os problemas decorrentes da distância física entre os participantes da interlocução. Além disso, observamos também que o monitoramento da fala se faz presente nessas conversações. Assim, a pesquisa se mostrou muito gratificante e produtiva.

Por meio das análises realizadas, observamos que falante e ouvinte, em comunicadores virtuais, monitoram-se continuamente, a fim de manter a progressão e a coerência textuais e a intercompreensão. Além disso, o falante, ao exercer dupla atividade de monitoramento, procura situar-se da melhor maneira possível dentro do diálogo, de modo a resguardar a sua face, e verificar as reações de seu interlocutor, planejando, por conseguinte, a conversação de acordo com o que verifica. O ouvinte, por sua vez, monitora o falante para mostrar sua cooperação, para indagá-lo, para comentar algo ou, simplesmente, para mostrar interesse, participação e zelo pelo diálogo.

Com a elaboração deste estudo, foi possível fazer algumas descobertas, dentre as quais podemos citar que nas interações digitais:

1. em relação às características da língua falada: a) a língua falada prevalece, visto que os interactantes atuam como se estivessem face a face, planejando localmente o seu texto e agindo de maneira natural e espontânea; b) o *asterisco* é empregado para marcar correções, de maneira a não arranhar a face do falante, o

qual não pretender deixar a imagem de que não conhece a ortografia da língua portuguesa, e de mostrar que o equívoco é resultado de um erro no momento de digitar a texto ou de uma distração; c) como na fala, a comunicação digital realiza-se por jatos, nos quais a mensagem é subdivida em partes até que seja toda enviada ao interlocutor; d) o discurso pode ser fragmentado, no sentido de que as frases não são enviadas na sua totalidade, mas aos poucos e por partes; e) a velocidade com que a mensagem é transmitida resulta em erros de digitação, os quais podem, *a posteriori*, ser corrigidos pelo falante; f) nesse contexto, a demora de alguns segundos para responder uma mensagem pode ser sinal de desinteresse; g) os desvios das normas sintáticas, em especial da concordância, são comuns; h) os *emoticons* funcionam como recurso expressivo que preenche lacunas decorrentes do fato de os interactantes não se encontrarem face a face, por isso são ricas de valor significativo, não servindo apenas como adereços; i) outros recursos de expressividade, como o uso de caixa alta, interjeições, exclamações, onomatopeias, repetições, metáforas, gírias, palavras de baixo calão e silabações, são muito utilizados e servem para minimizar os efeitos negativos da comunicação a distância.

2. em relação aos processos de monitoramento do falante: a) falante e ouvinte monitoram-se simultaneamente o tempo todo; b) procuram resguardar a sua face assim como pretender preservar a face do seu interlocutor, de maneira a não ofendê-la; c) há grande recorrência de paráfrases, correções e inserções parentéticas; d) as paráfrases apresentaram outras funções, como determinar, indicar ou esclarecer, acrescentar ou retificar uma ou mais informações, modificar o texto, esclarecendo-o; e) as correções, em geral, têm função retrospectiva; f) elas podem ofender o interlocutor, que sente arranhada a sua face; g) as correções de valor retrospectivo podem vir marcadas por asterisco, o qual as evidencia; h) as correções não são sempre evidentes, porque os locutores podem modificar o texto antes de enviá-lo ao interlocutor; i) o marcador de atenuação comumente utilizado em comunicações virtuais que é comum na fala é o *eu acho que*; j) os internautas empregam verbos no futuro do pretérito e no subjuntivo e o advérbio *talvez* como marcador de atenuação; k) os marcadores de envolvimento do ouvinte mais comuns são *ok, neh, tah, olha, entende e veja*; l) os marcadores de busca de aprovação discursiva mais usados são *ok, né?, sabe? e entende?*; m) o *ok* é o principal marcador empregado em comunicações digitais.

3. em relação ao processos de monitoramento do ouvinte: a) as interferências para socorrer não são comuns em interlocuções via *Messenger*; b) as interferências para comentar são muito utilizadas em conversas informais; c) nessa função, os marcadores *vixi*, *perfeito*, *legal* e *entendi* são os mais recorrentes; d) as interferências para indagar são comuns tanto no contexto formal quanto no informal; e) o *ok* é o marcador mais empregado e o *blz* (*beleza*) é o segundo mais usado.

Embora acreditássemos que as conversas formais, via comunicador instantâneo, fossem apresentar características linguísticas e estruturais totalmente diversas das conversas informais, isso não ocorreu. Esses dois tipos de diálogos apresentaram muitas semelhanças, ainda que algumas diferenças pudessem ser notadas. Em ambos os contextos, os interactantes monitoram-se simultaneamente e, para isso, recorrem a diferentes elementos, empregando recursos linguísticos, como os processos de construção da fala, e recursos paralinguísticos e imagéticos. As discrepâncias foram poucas e são decorrentes do contexto conversacional em que as interações ocorrem, pois as comunicações formais exigem mais objetividade e sobriedade dos interlocutores. Esse fato pede que falantes e ouvintes, nessas situações, empreguem menos *emoticons*, utilizem uma linguagem mais formal (sem emprego de palavras de baixo calão ou de gírias), que as interrupções do ouvinte para comentar ocorram menos, entre outros.

Embora não fizesse parte dos nossos objetivos, observamos que a linguagem de falantes cultos e não cultos (PRETI, 2005) não apresentou muitas discrepâncias, pois os interactantes, no mundo virtual, não se preocupam com uma linguagem dita “correta”, mas em serem bem compreendidos e em enviar o seu texto o mais rápido possível para o seu interlocutor, o que deixa marcas.

Acreditamos ter, portanto, alcançado os objetivos inicialmente traçados e comprovado a nossa hipótese.

Não cessa, aqui, a discussão acerca do mundo virtual e da produção hipertextual. Deixamos a mensagem de que esse universo que se instaura fornece novos tipos de interação linguística, textual e social.

REFERÊNCIAS



“**C**onversar [...] é uma atividade social que desempenhamos desde que começamos a falar. No dia a dia, estamos conversando com alguém, convidando alguém para conversar, puxando conversa com um outro.” (DIONÍSIO, 2004, p.69).

ARAÚJO, Júlio César (Org.). **Internet & ensino: novos gêneros, outros desafios**. Rio de Janeiro: Lucerna, 2007.

AUROUX, Sylvain. **A filosofia da linguagem**. Tradução José Horta Nunes. Campinas: Ed. da Unicamp, 1998.

BARROS, Diana Luz Pessoa de. Procedimentos de reformulação: a correção. In: PRETI, Dino (Org.). **Análise de textos orais**. 3.ed. São Paulo: Humanitas, 1997. p.129-156.

BENEDITO, Joviana. **Dicionário da internet e do telemóvel**. Lisboa: Centro Atlântico, 2003.

BIBER, Douglas. **Variation across speech and writing**. Cambridge: Cambridge University Press, 1988.

BRAIT, Beth. O processo interacional. In: PRETI, Dino (Org.). **Análise de textos orais**. 3.ed. São Paulo: Humanitas, 1997. p.189-214.

BROWN, Penélope; LEVINSON, Stephen C. **Politeness: some universals in language use**. 2.ed. Cambridge: Cambridge University Press, 1978.

CAIADO, Roberta Varginha Ramos. A ortografia no gênero *weblog*: entre a escrita digital e a escrita escolar. In: ARAÚJO, Júlio César (Org.). **Internet & ensino: novos gêneros, outros desafios**. Rio de Janeiro: Lucerna, 2007. p. 35-47.

CAMACHO, Roberto Gomes. A variação lingüística. In: SÃO PAULO. Secretaria de Educação. Coordenadoria de Estudos e Normas Pedagógicas. **Subsídios à proposta curricular de língua portuguesa para os 1º e 2º graus: coletânea de textos**. São Paulo: SE/CENP, 1988. v.1, 53-9. p.29-41.

CÂMARA JUNIOR, Joaquim Mattoso. **Problemas de lingüística descritiva**. 19.ed. Petrópolis: Vozes, 2002.

CAMPOS, Odette Gertrudes Luiza Altman de S. A língua falada: características gerais. In: IGNÁCIO, Sebastião Expedito (Org.). **Estudos gramaticais: publicação do Curso de Pós-Graduação em Lingüística e Língua Portuguesa**. Araraquara: UNESP, 1989. p. 202-216.

CASTILHO, Ataliba Teixeira de. Variação dialetral e ensino institucionalizado da língua portuguesa. In: BAGNO, Marcos. **Lingüística da norma**. São Paulo: Loyola, 2002. p. 27-36.

_____. **A língua falada no ensino de português**. São Paulo: Contexto, 1998.

_____; PRETI, Dino (Org.). **A linguagem falada culta na cidade de São Paulo: materiais para o seu estudo - Diálogos entre dois informantes**. São Paulo: T.A. Queiroz, 1987. v.2.

CHAFE, Wallace L. Linguistic differences produced by differences between speaking and writing. In: OLSON, David R.; TORRANCE, Nancy; HILDYARD, Angela (Ed.).

Literacy, language and learning: the nature and consequences of reading and writing. Cambridge: Cambridge University Press, 1985. p. 105-123.

_____. Integration and involvement in speaking, writing, and oral literature. In: TANNEN, Deborah (Ed.). **Spoken and written language:** exploring orality and literacy. Norwood: Ablex, 1982. p. 35-53.

CHARTIER, Roger. **Os desafios da escrita.** Tradução de Fulvia M. L. Moretto. São Paulo: UNESP, 2002.

CHAT. In: **Dicionário Aurélio.** São Paulo: Positivo, 2004. CD-ROM.

CHAVES, Adriana Paula. **Manifestações da língua falada em narrativas escolares.** Dissertação (Mestrado em Lingüística e Língua Portuguesa) – Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Faculdade de Ciências e Letras de Araraquara, Araraquara, 2002.

CIBERESPAÇO. In: **Dicionário Aurélio.** São Paulo: Positivo, 2004. CD-ROM.

DIONÍSIO, Ângela Paiva. Análise da conversação. In: MUSSALIN, Fernanda; BENTES, Anna Christina (Org.). **Introdução à lingüística:** domínios e fronteiras. 4.ed. São Paulo: Cortez, 2004. v.2, p. 69-99.

FÁVERO, Leonor Lopes. Processos de formulação do texto falado: a correção e a hesitação nas elocuições formais. In: PRETI, Dino (Org.). **O discurso oral culto.** 3.ed. São Paulo: Humanitas, 2005. p.141-159.

_____. **Coesão e coerência textuais.** 9.ed. São Paulo: Ática, 2001.

_____; ANDRADE, Maria Lúcia da Cunha Victório de Oliveira; AQUINO, Zilda Gaspar Oliveira de. **Oralidade e escrita:** perspectivas para o ensino de língua materna. 6.ed. São Paulo: Cortez, 2007.

FRANCE-PRESSE. **Número de usuários de internet aumenta 10% em um ano.** 2007. In: FOLHA Online. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/folha/informatica/ult124u21763.shtml>>. Acesso em: 9 fev. 2009, 16:25.

FONTES, Maria do Carmo Martins. O uso de emoticons em *chats*: afetividade em ensino a distância. ARAÚJO, Júlio César (Org.). **Internet & ensino:** novos gêneros, outros desafios. Rio de Janeiro: Lucerna, 2007. p. 64-77.

GALEMBECK, Paulo de Tarso. Procedimentos de monitoramento do falante em diálogos simétricos. **Revista Philologus**, Rio de Janeiro, v. 12, n. 34, p. 64-77, 2006.

_____. Preservação da face e manifestação de opiniões: um caso de jogo duplo. In: PRETI, Dino (Org.). **O discurso oral culto.** 3.ed. São Paulo: Humanitas, 2005. p.173-194.

_____. Procedimentos de expansão do tópico discursivo em diálogos simétricos. In: SELISIGNO, 4. ; Simpósio de Leitura, 5., 2004, Londrina. **Anais...** Londrina: Universidade Estadual de Londrina, 2004. p.1-8.

_____. Metodologia de pesquisa em português falado. In: RODRIGUES, Ângela Cecília de Souza et al. (Org.). **I Seminário de Filologia e Língua Portuguesa**. São Paulo: Humanitas, 1999. p. 109-119.

_____. O turno conversacional. In: PRETI, Dino (Org.). **Análise de textos orais**. 3.ed. São Paulo: Humanitas, 1997. p. 55-79.

_____; CARVALHO, Kelly Alessandra. Os marcadores conversacionais na fala culta de São Paulo (Projeto NURC/SP). **Revista Intercâmbio**, São Paulo, v. 6, p. 830-850, 1997.

GOFFMAN, Erving. **Ritual de la interacción**. Buenos Aires: Tiempo Contemporáneo, 1970.

GRESSLER, Lori Alice. **Introdução à pesquisa: projetos e relatórios**. São Paulo: Loyola, 2003.

GRICE, H. Paul. Logic and Conversation. In: COLE, Peter; MORGAN, Jerry L. (Ed.). **Syntax and semantics III: speech acts**. New York: Academic Press, 1975. p. 41- 58.

HALLIDAY, Michael A. K. **Spoken and written language**. Oxford: Oxford University Press, 1989.

HILGERT, José Gaston. A construção do texto “falado” por escrito: a conversação na *internet*. In: PRETI, Dino (Org.). **Fala e escrita em questão**. São Paulo: Humanitas, 2000. p. 17-55.

_____. Procedimentos de reformulação: a paráfrase. In: PRETI, Dino (Org.). **Análise de textos orais**. 3.ed. São Paulo: Humanitas, 1997. p.103-127.

IBGE. **IBGE contou 32,1 milhões de usuários da internet no país**. 2007.

Disponível em:

<http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia_visualiza.php?id_noticia=846&id_pagina=1>. Acesso em: 20 set. 2009, 14:00.

IBGE. **PNAD 2008: mercado de trabalho avança, rendimento mantém-se em alta, e mais domicílios têm computador com acesso à Internet**. 18 set. 2009. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia_visualiza.php?id_noticia=1455&id_pagina=1>. Acesso em: 20 set. 2009b, 14:00.

INTERNET. In: **Dicionário Aurélio**. São Paulo: Positivo, 2004. CD-ROM.

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

KOCH, Ingedore G. Villaça; VILELA, Mário. **Gramática da língua portuguesa: gramática da palavra, gramática da frase, gramática do texto/ discurso**. Coimbra: Almedina, 2001.

KRISTEVA, Julia. **Introdução à semanálise**. 2.ed. São Paulo: Perspectiva, 2005.

_____. **La révolution du langage poétique**. Paris: Scuil, 1974.

KOMESU, Fabiana Cristina. Blogs e as práticas de escrita sobre si na Internet. In: MARCUSCHI, Luiz Antônio; XAVIER, Antônio Carlos (Org.). **Hipertexto e gêneros digitais: novas formas de construção de sentido**. 2.ed. Rio de Janeiro: Lucerna, 2005. p. 111-119.

LAKOFF, George. Syntactic amalgams. In: GALY, Michael W. La; FOX, Robert A.; BRUCK, Anthony. (Ed.). **Papers from the tenth regional meeting of the Chicago Linguistic Society**. Chicago: Chicago Linguistic Society, 1974. p. 321-344.

LEWGOY, Alzira Maria Baptista; ARRUDA, Marina Patrício de. Novas tecnologias na prática profissional do professor universitário: a experimentação do diário digital. In: MENDES, Jussa Maria Rosa; BELINI, Maria Isabel Barros (Org.). **Textos e contextos: perspectivas da produção do conhecimento em serviço social**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2004. p.115-129.

LÉVY, Pierre. **A emergência do cyberspace e as mutações culturais**. Disponível em : <<http://www.dhnet.org.br/direitos/direitosglobais/paradigmas/pierrelevy/emerg.html>>. Acesso em: 9 fev. 2009, 17:24.

MARCUSCHI, Luiz Antônio. **Da fala para a escrita: atividades de retextualização**. 8.ed. São Paulo: Cortez, 2007.

_____. **Análise da conversação**. 5.ed. São Paulo: Ática, 2006.

_____. Gêneros textuais emergentes no contexto da tecnologia digital. In: MARCUSCHI, Luiz Antônio; XAVIER, Antônio Carlos (Org.). **Hipertexto e gêneros digitais: novas formas de construção de sentido**. 2.ed. Rio de Janeiro: Lucerna, 2005. p. 13-67.

MODESTO, Artarxerxes Tiago Tácito. **A cortesia na conversação em tempo real na internet**. 2008. Disponível em: <<http://www.fflch.usp.br/eventos/simelp/new/pdf/slp38/03.pdf>>. Acesso em: 5 fev. 2009, 14:25.

_____. **A estrutura conversacional nas interações mediadas por computador: o caso MSN Messenger**. 2007. Disponível em: <www.fflch.usp.br/eventos/enilnew/pdf/58_Artarxerxes_Tiag_%20TM_revisto_.pdf>. Acesso em: 5 fev. 2009, 14:13.

NEVES, Maria Helena de Moura. **Texto e gramática**. São Paulo: Contexto, 2006.

_____. A modalidade. In: KOCH, Ingedore Villaça (Org.). **Gramática do português falado VI: desenvolvimentos**. Campinas: Ed. da UNICAMP, 1996. v. 6, p.163-199.

PAIVA, Vera Lúcia Menezes de Oliveira e. E-mail: um novo gênero textual. In: MARCUSCHI, Luiz Antônio; XAVIER, Antônio Carlos (Org.). **Hipertexto e gêneros digitais: novas formas de construção de sentido**. 2.ed. Rio de Janeiro: Lucerna, 2005. p. 68-90.

PRETI, Dino (Org.). **O discurso oral culto**. 3.ed. São Paulo: Humanitas, 2005.

_____. **Sociolinguística**: os níveis de fala: um estudo sociolinguístico do diálogo na literatura brasileira. 9.ed. São Paulo: USP, 1997.

_____. **A gíria e outros temas**. São Paulo: T.A. Queiroz, 1984.

REIS, Carlos; LOPES, Ana Cristina M. **Dicionário de teoria narrativa**. São Paulo: Ática, 1988.

REZENDE, Mariana Vidotti de. **O uso da língua portuguesa em situações formais de comunicação**. 2007. Dissertação (Mestrado em Estudos da Linguagem) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2007.

RODRIGUES, Ângela Cecília Souza. Língua falada e língua escrita. In: PRETI, Dino (Org.). **Análise de textos orais**. São Paulo: Humanitas, 1993. p. 13-32.

SANTOS, Daniela Gehlen dos; GOMES, Andréia. Considerações acerca do internetês. **Revista Ensino e Pesquisa**, v.1, n.5, 2008, p. 41-50.

SAUSSURE, Ferdinand de. **Curso de lingüística geral**. 10.ed. São Paulo: Cultrix, 1985.

SILVA, Luiz Antônio. Conversação: modelos de análise. In: _____ (Org.). **A língua que falamos**: português: história, variação e discurso. São Paulo: Globo, 2005. p. 31-72.

_____. Monitoramento na conversação: a interferência do ouvinte. In: DIAS, Ana Rosa Ferreira et. al. (Org.). **Dino Preti e seus temas**: oralidade, literatura, mídia e ensino. São Paulo: Cortez, 2001. p. 128-154.

_____. **Processos de monitoramento na conversação (projeto NURC/ SP)**. 1990. Dissertação (Mestrado em Lingüística) – Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1990.

SINCRÔNICO. In: **Dicionário Aurélio**. São Paulo: Positivo, 2004. CD-ROM.

SOUZA, Ricardo Augusto de. **O chat em língua inglesa**: interações nas fronteiras da oralidade e da escrita. 2000. Dissertação (Mestrado em Letras – Lingüística Aplicada) – Faculdade de Letras, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2000. Disponível em: www.letras.ufmg.br/ricsouza. Acesso em: 23 jan. 2010, 22:50.

STORTO, Leticia Jovelina; SILVA, Marcio Renato Pinheiro. **Emoticons**: adereços às conversas virtuais? In: Encontro de Letras: Linguagens e Ensino, 4., 2006, Londrina. Disponível em: <<http://www2.unopar.br/site/6elle/index.html>>. Acesso em: 3 jun. 2010, 20:30.

_____; GALEMBECK, Paulo de Tarso. A influência da linguagem virtual em redações escolares de alunos do ensino fundamental. In: Seminário do CELLIP - Centro de Estudos Linguísticos e Literários do Paraná, 19., 2009, Cascavel. **Anais...** Cascavel: UNIOESTE, 2009b.

_____; _____. A escrita virtual influencia a escrita escolar?. In: Colóquio de Estudos Linguísticos e Literários, 3,, 2007, Maringá. **Anais...** Maringá: UEM, 2009a, p.1588-1597.

TRIVIÑOS, Augusto N. da Silva. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: pesquisa qualitativa em educação.** São Paulo: Atlas, 1987.

URBANO, Hudinilson. A expressividade na língua falada de pessoas cultas. In: PRETI, Dino (Org.). **O discurso oral culto.** 3.ed. São Paulo: Humanitas, 2005. p. 115-139.

_____. Marcadores conversacionais. In: PRETI, Dino (Org.). **Análise de textos orais.** 3.ed. São Paulo: Humanitas, 1997. p. 81-101.

_____. Do oral para o escrito. Seminário do GEL, 37. ,1990, Bauru. **Anais...** Bauru: UNESP, 1990, p. 633-641.

A N E X O



66 **A** internet tem mudado o modo de vida das pessoas no mundo inteiro e, dificilmente, a língua passaria imune. Com o surgimento dos meios on line de conversação, as linguagens também começaram a apresentar peculiaridades próprias e adequadas para o meio. É o caso da linguagem empregada, por exemplo, nos chats e no MSN.

.....
A linguagem utilizada nos chats ainda é muito recente e por esse motivo não se pode ter uma visão mais ampla do fenômeno, já que ela é de fato bastante livre e envolve muitos elementos paralingüísticos, ao contrário de outros gêneros textuais." (SANTOS; GOMES, 2008, p.46-47).

ANEXO A - CONVERSA INFORMAL ENTRE HW E GN

5/1/2009 10:58:41 HW E ai, blza
 5/1/2009 10:58:56 GN eaw
 5/1/2009 10:59:04 GN rrsrsrsrsrsrs
 5/1/2009 10:59:14 GN arrumo essa imagem onde
 5/1/2009 10:59:15 GN ??????
 5/1/2009 10:59:38 HW eu kem escrevi
 5/1/2009 10:59:43 HW por isso fiko ruim assim
 5/1/2009 10:59:44 HW kkkkkkkk
 5/1/2009 11:00:11 GN kkkkkkkkkkkk
 5/1/2009 11:00:19 GN o loco fico massa
 5/1/2009 11:04:37 GN fez essa imagem aonde ?
 5/1/2009 11:11:20 HW Photoshop
 5/1/2009 11:13:20 GN vou fazer um negocio assim tbm
 5/1/2009 11:13:56 HW ow, sem mankada, eu tava joganu ontem yugioh na rede
 5/1/2009 11:13:57 HW kkkkkkkkkkkk
 5/1/2009 11:14:00 HW pelo hamachi
 5/1/2009 11:14:33 GN é legal o jogo ?
 5/1/2009 11:14:54 HW tiso que conytra
 5/1/2009 11:15:14 HW so que é contra *
 5/1/2009 11:16:59 HW e massa..
 5/1/2009 11:17:05 HW peloemnenos eu curti
 5/1/2009 11:17:30 GN o foda é se eu baixar o jogo e nao der pra jogar q nem o need
 5/1/2009 11:19:48 GN eu baixar o jogo dai nós tira um s1
 5/1/2009 11:19:51 GN x1*
 5/1/2009 11:20:19 HW sem mankada
 5/1/2009 11:20:39 HW tem que ver seu modem se nao ta blok, vc conseguiu libera o DMZ dele ?
 5/1/2009 11:20:51 GN nao
 5/1/2009 11:21:03 GN vou fazer um baguio na net dai nós tenta d novo
 5/1/2009 11:21:29 HW kikoc vai apronta ?
 5/1/2009 11:21:49 GN nd nao eu to baixando umas musica
 5/1/2009 11:21:57 HW aj soh
 5/1/2009 11:22:00 HW ah soh **
 5/1/2009 11:22:37 GN vou terminar aqui dai eu tento desbl
 5/1/2009 11:22:45 HW ok
 5/1/2009 11:28:58 GN qual a ultima versão do emule q existe
 5/1/2009 11:29:31 HW 0.49b, eu acho
 5/1/2009 11:34:01 GN caramba eu to tentando baixar um baguio aqui no ares mas essa m#%\$@ nao conecta
 5/1/2009 11:34:14 HW o que vc ta tentanu baixa ?
 5/1/2009 11:34:31 GN uma musica
 5/1/2009 11:34:38 HW qual ?
 5/1/2009 11:34:54 GN Guru Josh Project - Infinity 2008
 5/1/2009 11:35:00 GN just dance
 5/1/2009 11:35:06 HW no conheço
 5/1/2009 11:35:07 HW kkkkkkkkkkkk
 5/1/2009 11:35:12 GN e dj ross emotion
 5/1/2009 11:35:33 HW ++ dexa eu ve se tenho aqui
 5/1/2009 11:35:54 GN blz
 5/1/2009 11:35:59 HW ve se e essa
 5/1/2009 11:36:21 HW enviou uma Mensagem de Voz
 5/1/2009 11:36:36 GN é
 5/1/2009 11:36:48 HW enviou uma Mensagem de Voz
 5/1/2009 11:37:04 HW enviou uma Mensagem de Voz
 5/1/2009 11:37:31 HW ke ela?
 5/1/2009 11:37:32 HW rs
 5/1/2009 11:37:35 GN quero sim
 5/1/2009 11:39:24 HW mais alguma senhor >?
 5/1/2009 11:39:30 GN nao
 5/1/2009 11:39:44 GN so essas
 5/1/2009 11:39:48 HW envia Guru Josh Project - Infinity 2008.mp3
 5/1/2009 11:41:04 HW tem ctz que o nome da outra e just dance

5/1/2009 11:41:17 GN *tenho*
 5/1/2009 11:41:46 *Você recebeu C:\Documents and Settings\Gean Carlos\Meus documentos\Meus arquivos recebidos\Guru Josh Project - Infinity 2008.mp3 com êxito de HW.*
 5/1/2009 11:41:52 HW *Just Dance (feat. Colby O'Donis)*
 5/1/2009 11:42:05 GN *sim*
 5/1/2009 11:43:02 HW *essa?*
 5/1/2009 11:43:19 *HW enviou uma Mensagem de Voz*
 5/1/2009 11:43:34 *HW enviou uma Mensagem de Voz*
 5/1/2009 11:43:49 *HW enviou uma Mensagem de Voz*
 5/1/2009 11:44:04 *HW enviou uma Mensagem de Voz*
 5/1/2009 11:44:10 GN *essa ai é emotion*
 5/1/2009 11:44:12 HW *Emotion*
 5/1/2009 11:44:13 HW *sim*
 5/1/2009 11:44:18 GN *mais eu preciso dela tbm*
 5/1/2009 11:44:29 *HW envia Dj Ross - Emotion.mp3*
 5/1/2009 11:46:06 *Você recebeu C:\Documents and Settings\Gean Carlos\Meus documentos\Meus arquivos recebidos\Dj Ross - Emotion.mp3 com êxito de HW.*
 5/1/2009 11:46:25 GN *pronto*
 5/1/2009 11:47:13 HW *Colby O'Donis - Just Dance (Angel Manuel Remix).mp3*
 5/1/2009 11:47:22 GN *é*
 5/1/2009 11:47:30 GN *vc ta baixando ou vc tem no seu pc ?*
 5/1/2009 11:47:30 HW *essa just dance quem e o dono dela ?*
 5/1/2009 11:47:37 GN *dai ta eu nao sei*
 5/1/2009 11:50:31 HW *assim vc so me complica*
 5/1/2009 11:50:39 GN *rsrws*
 5/1/2009 11:51:13 GN *eu tinha essa bendita musica no meu celular dai eu fui passa pro pc e sem quere eu exclui tds minhas musicas*
 5/1/2009 11:51:28 HW *spaOKSPaoskpOAKS*
 5/1/2009 11:53:45 *HW enviou uma Mensagem de Voz*
 5/1/2009 11:54:00 *HW enviou uma Mensagem de Voz*
 5/1/2009 11:54:15 *HW enviou uma Mensagem de Voz*
 5/1/2009 11:54:19 HW *ve se essa ai a outra*
 5/1/2009 11:55:40 GN *é essa ai*
 5/1/2009 11:56:09 *HW envia Lady Gaga - Just Dance [DJ Pollux Remix].mp3*
 5/1/2009 11:56:25 GN *esse é o nome da cantora ?*
 5/1/2009 11:57:05 HW *sab que nem observei*
 5/1/2009 11:57:07 HW *kkkkkkkk*
 5/1/2009 11:57:27 GN *nome meio estranho pra uma cantora*
 5/1/2009 11:57:39 HW *rsrsrs*
 5/1/2009 11:58:14 GN *lady gaga*
 5/1/2009 11:58:58 HW *so nao acostuma .. nem sempre ajudo alguem*
 5/1/2009 11:58:59 HW *hehehe*
 5/1/2009 11:59:04 GN *hehehhe*
 5/1/2009 11:59:06 GN *blz*
 5/1/2009 11:59:19 GN *tbm nao so muito d ajuda nao*
 5/1/2009 11:59:26 GN *só ajuda quem me ajuda*
 5/1/2009 11:59:30 GN *ajudo**
 5/1/2009 11:59:38 HW *rssrs*
 5/1/2009 12:00:13 GN *ah nao ser q a pessoa me incetive a ajudala com R\$*
 5/1/2009 12:00:24 HW *kkkkkkkkkkkkkkkk*
 5/1/2009 12:00:31 HW *gostei da ideia (6)*
 5/1/2009 12:00:40 HW *R\$ 10.00 / musica*
 5/1/2009 12:00:42 HW *(6)*
 5/1/2009 12:00:46 GN *o loco*
 5/1/2009 12:00:59 GN *ta meio caro o preço da musica*
 5/1/2009 12:01:03 *Você recebeu C:\Documents and Settings\Gean Carlos\Meus documentos\Meus arquivos recebidos\Lady Gaga - Just Dance [DJ Pollux Remix].mp3 com êxito de HW.*
 5/1/2009 12:01:09 GN *um cd nao sai mais caro q 2*
 5/1/2009 12:01:20 GN *se ainda existe pessoa q compra cd*
 5/1/2009 12:01:27 HW *p. qm e amigo 50% de desconto*
 5/1/2009 12:01:28 HW *kkkkkkkkkkkk*
 5/1/2009 12:01:39 HW *ja jogou driver parallel lines ?*
 5/1/2009 12:02:18 GN *kkkkkk*
 5/1/2009 12:02:21 GN *nao*
 5/1/2009 12:02:46 GN *mas pelo nome suponho q ele tenha a ver com carro*
 5/1/2009 12:02:48 GN *eu acho*

5/1/2009 16:59:35 HW rrsrsrs
 5/1/2009 17:00:16 HW orgia
 5/1/2009 17:00:17 HW srsrs
 5/1/2009 17:00:24 GN bem q ela podia ter passado um video assim dela com as amiga dela
 5/1/2009 17:00:32 HW kkkkkkkkkkkkkkkkkkkkk
 5/1/2009 17:00:57 GN mas nao me manda um video esquisito aqui do povo andando no mato
 5/1/2009 17:01:10 HW shiAUSHlauhsiAUH
 5/1/2009 17:02:51 GN mano minina só ouve psy
 5/1/2009 17:03:04 HW que massa
 5/1/2009 17:03:18 HW cara, esses tempo atras eu dei mo fora numa mina
 5/1/2009 17:03:22 GN no video q ela me mando tem dois maluco se esfregando na lama
 5/1/2009 17:03:29 GN qual o nome dela ?
 5/1/2009 17:03:47 HW J*
 5/1/2009 17:03:51 HW olha so
 5/1/2009 17:04:01 HW foi um dia depois que eu terminei cum a b* pela net
 5/1/2009 17:04:13 HW mano, a mina ate que se identiicava to cmg sabe
 5/1/2009 17:04:17 HW tinha os mesmo gosto e talz
 5/1/2009 17:04:25 HW curtia os mesmos lugares que eu
 5/1/2009 17:04:55 HW se tranatdo de religião a ideia dela e igual a minha
 5/1/2009 17:04:56 HW sabe
 5/1/2009 17:05:05 HW so que ai do nada eu tizorei ela cara
 5/1/2009 17:05:09 HW c nao tem noção
 5/1/2009 17:06:23 HW eu falei que tinha terminado com a minha ex um dia antes
 5/1/2009 17:06:44 HW ai ela falo "vamos nos conhecer pessoalmente"
 5/1/2009 17:07:30 GN eu achu q dessa j* q a b* me falo
 5/1/2009 17:07:41 GN ela disse q nao gostava nem um poco dela
 5/1/2009 17:07:45 GN vc sabe pq
 5/1/2009 17:07:53 HW deve ser de outra
 5/1/2009 17:08:13 HW cara, ela deve ter te falado de outra
 5/1/2009 17:08:21 HW pq esa ai que to te falanu nem falei p. a b*
 5/1/2009 17:08:37 HW mais a j* que a bi te falo eu acho que sei qual e
 5/1/2009 17:08:41 HW me fala o pq ..
 5/1/2009 17:09:01 GN por causa d vc
 5/1/2009 17:09:23 HW ah.. acho que ela falo da J* B*
 5/1/2009 17:10:10 HW tem uma j* que um dia quase conseguiu me arrasta p. o salão TJ
 5/1/2009 17:10:11 HW rs
 5/1/2009 17:10:56 GN qual a idade dessa jessiva
 5/1/2009 17:11:01 GN jessica*
 5/1/2009 17:11:16 HW J* B* N* A* se eu nao me engane
 5/1/2009 17:11:19 HW ah
 5/1/2009 17:11:20 HW idade
 5/1/2009 17:11:21 HW rs
 5/1/2009 17:11:26 HW acho que hj tem uns 17
 5/1/2009 17:13:02 GN nao conheço naum
 5/1/2009 17:13:18 HW ela nao faz mais parte do salao a uns 3 anos
 5/1/2009 17:13:26 HW ow, acho que ela tem 18
 5/1/2009 17:14:28 HW pior, 18 msm.. lembrei
 5/1/2009 17:14:45 GN ahhh
 5/1/2009 17:15:22 GN msa tbm a bianca nao gostar d alguem nao é novidade
 5/1/2009 17:16:06 GN o tanto d menina q ela ja disse pra mim q odeia
 5/1/2009 17:16:06 HW rs
 5/1/2009 17:16:19 HW nao sendo por minha causa tah bom
 5/1/2009 17:16:37 GN eu achu q algumas delas são
 5/1/2009 17:17:48 GN no colegio ela nao vai com a cara de nem uma mina
 5/1/2009 17:17:57 GN a unica q ela gosta é a maby
 5/1/2009 17:18:06 GN isso q elas briga de vez em quando
 5/1/2009 17:18:17 HW rrsrsrsr
 5/1/2009 17:18:47 HW a maby eu a conheço a uns 3 anos, mais te garanto que ela e mto especial cara.. ela e uma mina de ouro
 5/1/2009 17:19:05 GN eu tbm acho
 5/1/2009 17:19:14 GN só nao gosto d algumas atitudes dela
 5/1/2009 17:19:31 GN pode falar q eu ainda to on
 5/1/2009 17:19:37 HW eu so nao gostei quando ela começo namora com aquele R*
 5/1/2009 17:19:39 HW rrsrsrs
 5/1/2009 17:19:53 GN eu tbm nao ia muito com a cara daquele renan nao

5/1/2009 17:21:35 HW eu nunk fui na vdd
 5/1/2009 17:21:38 GN ainda bem q ela termino com ele
 5/1/2009 17:22:05 GN bom eu nao vou com a cara ate agora
 5/1/2009 17:22:11 GN mas agora nem vejo ele
 5/1/2009 17:22:35 GN eu so via ele quando ele namorava com a m*
 5/1/2009 17:23:23 GN vc sabia q a m* foi pra fozne ?
 5/1/2009 17:23:36 HW fanze ?
 5/1/2009 17:23:56 GN foi da uma volta
 5/1/2009 17:24:00 GN e vai pro paraguai
 5/1/2009 17:24:12 GN ela coloca 70 foto no orkut dela la d foz
 5/1/2009 17:24:24 GN vc ja foi pro paraguai ne h* ?
 5/1/2009 17:24:33 HW sim sim
 5/1/2009 17:24:41 HW ela foi copr umas peças p. o pc dela
 5/1/2009 17:24:49 HW eu que falei ainda quais peças ela comrpa
 5/1/2009 17:24:51 HW compra*
 5/1/2009 17:25:29 HW quando ela volta ela vai mi avisa para eu pode instala no pc dela
 5/1/2009 17:25:35 GN putz eu fui uma vez pro paraguai, nunca mais quero voltar pra la
 5/1/2009 17:25:40 GN blz
 5/1/2009 17:25:42 GN eu t aviso
 5/1/2009 17:26:23 HW vc mi avisa ???
 5/1/2009 17:26:50 GN nao
 5/1/2009 17:27:19 GN ela foi buscar aquela fonte pro pc
 5/1/2009 17:27:21 GN ela t avisa
 5/1/2009 17:27:41 HW issu
 5/1/2009 17:27:56 GN quanto sai aquela fonte no paraguai
 5/1/2009 17:28:50 HW nem lembro ...
 5/1/2009 17:29:09 GN eu comprei uma aqui a algum tempo paguei quase 100 R\$
 5/1/2009 17:29:34 HW oloko
 5/1/2009 17:29:42 HW c ta maluko e
 5/1/2009 17:29:46 HW qual fonte que era
 5/1/2009 17:29:48 HW ?
 5/1/2009 17:29:59 GN nem sei cara
 5/1/2009 17:30:04 GN meu pai q compro
 5/1/2009 17:30:33 GN eu só fiquei sabendo o preço
 5/1/2009 17:31:21 HW tem fonte por ai por 35
 5/1/2009 17:31:22 HW 40
 5/1/2009 17:32:02 GN achei ate bom q meu pai pago mais caro
 5/1/2009 17:32:38 HW pq ?
 5/1/2009 17:33:05 GN pq como é d costume quando a fonte queimo quem tava usando o pc era meu irmão
 5/1/2009 17:33:20 HW rrsrsrs
 5/1/2009 17:33:29 GN ai quando a gente arruma oi pc eu nao deixo meu irmão usa o pc e meu pai fica me enchendo o saco
 5/1/2009 17:33:57 GN dai ele pagando mais ele vai ver q meu irmão ta dando preju com o pc e manda ele usa pc no inf...
 5/1/2009 17:34:19 GN quando for formata o pc vou falar pra ele q é 60 R\$
 5/1/2009 17:34:36 GN agora se ee vai acreditar é outra conversa
 5/1/2009 17:34:37 HW unhhaaa
 5/1/2009 17:34:42 HW posso cobra entao 70 ^^
 5/1/2009 17:34:50 HW rrsrsrs
 5/1/2009 17:34:53 GN se vc dividir comigo
 5/1/2009 17:34:54 HW vamos superfaturar
 5/1/2009 17:34:56 HW kkkkkkkkkkkkkkkkkkk
 5/1/2009 17:34:59 GN vamo
 5/1/2009 17:35:03 HW cobro 70 te dou 20
 5/1/2009 17:35:04 HW kkkkkkkkk
 5/1/2009 17:35:09 HW sem mankada
 5/1/2009 17:35:20 HW se quiser falar que e mais caro nao da nada nao
 5/1/2009 17:35:27 HW o importanti e minha parte cheganu intera
 5/1/2009 17:35:31 HW hehehe (6)
 5/1/2009 17:35:35 GN hehehehe
 5/1/2009 17:35:57 GN sua parte chega sim
 5/1/2009 17:36:11 GN e eu ainda vou tirar um pouco pra mim
 5/1/2009 17:36:16 HW rrsrsrs
 5/1/2009 17:36:33 GN mano eu liguei esse pc 8h da manha e to nele ate agora
 5/1/2009 17:36:55 GN graças a deus nao é eu q pago a conta d luz
 5/1/2009 17:36:56 HW kkkkkkkkkkkkkkkkkkk
 5/1/2009 17:37:06 HW ow, p nao consome tanto assim nao

5/1/2009 17:51:49 GN *mas eu nao só muito do tipo religioso*
 5/1/2009 17:51:52 HW *pois e, por isso que odeio religiao*
 5/1/2009 17:52:07 HW *so nao proibe de viver pq se nao nao tem quem sustenta eles*
 5/1/2009 17:52:29 GN *pior*
 5/1/2009 17:53:43 GN *eu tbm odeio esse negocio d ficar proibindo*
 5/1/2009 17:53:54 GN *nem minha mae me proibi d nd*
 5/1/2009 17:53:55 HW *quando eu ainda acreditava em Deus*
 5/1/2009 17:54:06 HW *eu dizi que a minha igreja era minha casa*
 5/1/2009 17:54:18 HW *meu local de conversar com deus era meu quarto*
 5/1/2009 17:54:53 GN *e hj vc nao acredita mais em deus pq*
 5/1/2009 17:55:01 HW *muitas coisas cara*
 5/1/2009 17:55:23 HW *prefiro nao falar sobre isso*
 5/1/2009 17:55:41 HW *eu ja fui de quase todas as religiao, rrsrrsrs*
 5/1/2009 17:55:45 HW *so nao fui TJ*
 5/1/2009 17:55:46 GN *hehehehehe*
 5/1/2009 17:55:57 HW *quase fui tb*
 5/1/2009 17:56:04 HW *quando a J* quase me levou p. a igreja, rrsrrs*
 5/1/2009 17:56:09 GN *rrsrrs*
 5/1/2009 17:56:24 GN *agora eu fico pensando em vc d social*
 5/1/2009 17:57:12 HW *rrsrrsrs*
 5/1/2009 17:57:22 GN *sera q ia ficar bem*
 5/1/2009 17:57:26 HW *daqui a 5 anos se vc for na minha formatura da facul vai ve.. rrsrrs*
 5/1/2009 17:57:31 GN *blz*
 5/1/2009 17:57:32 HW *eu suava social diretu*
 5/1/2009 17:57:40 GN *eu uso mas nao gosto nao*
 5/1/2009 17:57:43 HW *so que parei tb*
 5/1/2009 17:58:22 GN *H* vc sabe qual a idade da g* ?*
 5/1/2009 17:58:44 HW *24 nao e ?*
 5/1/2009 17:58:48 HW *23 ou 24*
 5/1/2009 17:58:51 HW *acho que 23..*
 5/1/2009 17:58:54 HW *deu branco, rrsrrs*
 5/1/2009 17:59:11 GN *a b* me falo*
 5/1/2009 17:59:15 GN *achu q é 23*
 5/1/2009 17:59:22 GN *mas ela naum aparenta ter 23 anos*
 5/1/2009 17:59:27 HW *nao mesmo*
 5/1/2009 18:00:00 GN *e eu nao entendi pq ela coloca no orkut dela q ela é casada*
 5/1/2009 18:00:21 HW *incognitas*
 5/1/2009 18:01:27 GN *bom eu nao lembro nem o q significa incognita mas deve ser atoa*
 5/1/2009 18:01:38 HW *incognita = x*
 5/1/2009 18:01:47 GN *agora lembrei*
 5/1/2009 18:01:51 HW *rs*
 5/1/2009 18:02:06 GN *pergunta pra b* q ela deve saber*
 5/1/2009 18:02:20 HW *depois pergunto..*
 5/1/2009 18:02:22 HW *qd eu ve-la*
 5/1/2009 18:02:43 GN *faz um tempão q nao vejo ela*
 5/1/2009 18:02:53 GN *a ultima vez foi quando a g* veio aqui*
 5/1/2009 18:02:55 HW *ela falo que depois que a c* se fopi vc nao a mais voiu*
 5/1/2009 18:03:01 GN *q elas me disse q quase mato vc*
 5/1/2009 18:03:10 HW *rrsrs*
 5/1/2009 18:03:13 HW *bvc curte RAP ?*
 5/1/2009 18:03:13 GN *pior q foi*
 5/1/2009 18:03:20 GN *curto*
 5/1/2009 18:03:42 GN *vc curte tbm ??*
 5/1/2009 18:04:09 GN *aquele dia em vi a b* ela tava com sua corrente a gente foi na sua casa levar pra vc*
 5/1/2009 18:04:18 GN *em q vi **
 5/1/2009 18:04:40 HW *cara, eu curt mais tipo.. facção*
 5/1/2009 18:05:03 HW *esses rap mais realista*
 5/1/2009 18:05:04 GN *nao sei pq mas ei sou mais racionais*
 5/1/2009 18:05:19 HW *eu nao sou mto fa deles nao*
 5/1/2009 18:05:28 HW *as ideias dele nao retrata quase nada a realidade*
 5/1/2009 18:05:37 HW *os cara do F.C ja sao direto ao assunto*
 5/1/2009 18:05:38 GN *pior*
 5/1/2009 18:05:59 GN *vc tem musica do f.c ai ne ?*
 5/1/2009 18:06:20 HW *somente TODAS*
 5/1/2009 18:06:24 GN *so issu*

5/1/2009 18:06:25 GN rs
 5/1/2009 18:06:38 HW tenho c coleção espaço rap tb
 5/1/2009 18:06:48 HW tinha ate 3 meses atras todo dos racionais
 5/1/2009 18:07:37 GN me manda uma musica do F.C pra mim ouvir
 5/1/2009 18:08:14 HW <http://www.youtube.com/watch?v=nXpwCDMb2qk>
 5/1/2009 18:09:05 GN vc percebeu q a maby fica no msn ta ficando no msn o dia td neh
 5/1/2009 18:09:27 HW ela nem fala cmg, rrsr
 5/1/2009 18:09:35 GN nem comigo
 5/1/2009 18:09:38 HW agente se fala poucas veses no msn
 5/1/2009 18:09:54 GN e eu nao sao muito d iniciar conversas no msn
 5/1/2009 18:10:03 HW somos 2
 5/1/2009 18:10:07 GN so falei com ela duas vezes no msn
 5/1/2009 18:10:19 HW e ai, curtiu o smo
 5/1/2009 18:10:21 HW som *
 5/1/2009 18:10:28 GN to ouvindo
 5/1/2009 18:11:42 GN curti
 5/1/2009 18:11:54 HW ehehehe
 5/1/2009 18:12:04 GN mano eu curto rap por causa da letra
 5/1/2009 18:12:31 HW kkkkkk
 5/1/2009 18:12:37 HW tipo, eu tb
 5/1/2009 18:12:59 GN mas tbm é o unico tipo d musica nacional q curto
 5/1/2009 18:13:06 GN o resto eu odeio
 5/1/2009 18:13:18 HW kkkkkkkk
 5/1/2009 18:13:20 HW eu sou bem ecletico
 5/1/2009 18:13:48 HW <http://www.youtube.com/watch?v=6mfDiQV4lco>
 5/1/2009 18:13:50 HW ouve essa ai tb
 5/1/2009 18:14:17 HW acho que mandei o link errado
 5/1/2009 18:15:05 HW essa ai memso, curte ela tb
 5/1/2009 18:15:34 HW <http://www.youtube.com/watch?v=42MNvhY6irM&feature=related>
 5/1/2009 18:18:53 GN essa ai eu ouvia com meu pai
 5/1/2009 18:18:54 HW essa aqui e mais loka
 5/1/2009 18:18:55 HW curte ela ai
 5/1/2009 18:18:57 HW <http://www.youtube.com/watch?v=0-lqIBMZfYQ&feature=related>
 5/1/2009 18:19:23 HW ow, me diga uma coisa
 5/1/2009 18:19:33 HW ali em cima vc falo da questão de terno, certo ?
 5/1/2009 18:19:44 HW pq usar terno para ir a igreja?
 5/1/2009 18:19:50 HW tipo
 5/1/2009 18:20:57 GN eu nao uso terno
 5/1/2009 18:21:11 HW mais tem religião que e obrigado a usar, nao tem escolha
 5/1/2009 18:21:12 HW nao e vdd ?
 5/1/2009 18:21:16 GN tem sim
 5/1/2009 18:21:36 HW se Deus gosta-se de terno acho que ele teria convertido primeiro o seu guarda-roupas.. nao acha ?
 5/1/2009 18:21:44 HW ou seja
 5/1/2009 18:21:45 GN pior
 5/1/2009 18:22:05 HW se para crer nele tivesse que suar terno, ele teria feito isso
 5/1/2009 18:22:19 GN pior
 5/1/2009 18:22:26 HW sao reflexões como essa que me tirou da igrja
 5/1/2009 18:22:27 HW kkkkkkkkkkkkkkkkkkkk
 5/1/2009 18:22:41 HW curtiu essa ultima que mandei ai ?
 5/1/2009 18:22:47 GN curti
 5/1/2009 18:23:09 HW se o senhor e meu pastor e nada me faltara, de-me a droga meu deus para que oje eu possa usa
 5/1/2009 18:23:30 HW quando eu era menos gente, eu curtia diretu essa musica
 5/1/2009 18:23:33 HW e cantava ela intera
 5/1/2009 18:23:38 HW vc curte expressão ativa
 5/1/2009 18:23:39 HW ?
 5/1/2009 18:24:05 GN curto qualquer rap
 5/1/2009 18:24:26 HW hehehe
 5/1/2009 18:24:37 HW vc ja ouviu aquela que o cara morre e nao sabe que morreu e talz
 5/1/2009 18:24:57 GN devo ter ouvido
 5/1/2009 18:25:00 GN mas nao lembro
 5/1/2009 18:25:08 GN eu tinha um mp3 aqui so d rap
 5/1/2009 18:25:20 HW <http://www.youtube.com/watch?v=IDjbrHrS6zw>
 5/1/2009 18:25:28 HW essa ai
 5/1/2009 18:26:41 GN ja ouvi sim
 5/1/2009 18:26:59 HW essa aqui eu quero que toke no meu interro quando eu morre.. depois que cremarem o meu corpo

5/1/2009	22:31:37	GN	<i>dlw</i>
5/1/2009	22:31:40	GN	<i>flw</i>
5/1/2009	22:31:48	HW	<i>kkkkkkkkk</i>
5/1/2009	22:31:50	HW	<i>flwwww</i>
5/1/2009	22:31:55	GN	<i>boa noite pra vc t daqui a pouco</i>