

ANÁLISE DA CONVERSAÇÃO DIGITAL NOS CHATS DE PUBLICAÇÕES

ANALYSIS OF THE DIGITAL CONVERSATION IN THE PUBLICATIONS CHATS

Clarice de Freitas Silva¹

Universidade Federal do Agreste de Pernambuco

Resumo: A comunicação é o principal objetivo da linguagem humana e com o tempo vem ganhando diversas roupagens. A Análise da Conversação (AC) ajuda a compreender essas novas manifestações comunicativas, como, por exemplo, a das redes sociais. Nesse meio de comunicação os interactantes tendem a interagir com pessoas que possuem interesses em comum, logo, formam uma serie de atos conversacionais que dialogam num mesmo aparato social. Como aporte teórico, serão utilizados conceitos e métodos adotados por Marcuschi (2003), Dionísio (2004) e Modesto (2011). Por fim, com a análise do chat escolhido serão postuladas novas reflexões sobre os estudos da AC.

Palavras-chave: Análise da Conversação; Comunicação Digital; Linguagem Digital; Redes Sociais; Processos Conversacionais.

Abstract: Communication is the main objective of human language and with time it has been gaining several clothes. Conversation Analysis (CA) helps to understand these new communicative manifestations, such as that of social networks. In this means of communication, the interactants tend to interact with people who have interests in common, therefore, they form a series of conversational acts that dialogue in the same social apparatus. As a theoretical contribution, concepts and methods adopted by Marcuschi (2003), Dionísio (2004) and Modesto (2011) will be used. Finally, with the analysis of the chosen chat, new reflections will be postulated on the AC studies.

Keywords: Conversation Analysis; Digital Communication; Digital Language; Social Networks; Conversational Processes.

Submetido em 06 de janeiro de 2021.

Aprovado em 30 de janeiro de 2021.

Introdução

A comunicação é o principal objetivo da linguagem humana e com o tempo, vem ganhando diversas roupagens. Sua manifestação verbal-presencial não é o único meio de expressão desta linguagem, principalmente agora com o advento das novas tecnologias. Uma nova forma de comunicação moderna acontece nos ambientes virtuais que aproximam interactantes² de diferentes lugares do mundo.

¹ Discente do curso de Licenciatura em Letras - Português, Inglês e suas respectivas literaturas. PIBIDiana do Núcleo de Letras da Universidade Federal do Agreste de Pernambuco - UFAPE. Email: clariceuf@gmail.com

As formas que a comunicação humana se manifesta não dificultam a Análise da Conversação (doravante, AC), pois o importante é que a interação esteja ocorrendo de forma que os sujeitos que discursam possam compreender uns aos outros. Ou seja, segundo Brait (1999), o componente mais importante da comunicação é a interação que no ato da linguagem constrói os sentidos conversacionais, sendo assim “um fenômeno sociocultural, com características linguísticas e discursivas passíveis de serem observadas, descritas, analisadas e interpretadas” (BRAIT, 1999, p. 194).

Nas redes sociais os interactantes tendem a se relacionar com outros que, também, possuem interesses em comum. Logo, formam uma série de atos conversacionais que dialogam num mesmo aparato social. Esses interactantes fazem parte de um sistema de comunicação virtual e “atuam de forma a moldar as estruturas sociais, através da interação e da constituição de laços sociais” (RECUERO, 2009, p. 25). Tendo em vista isso, esses usuários utilizam diversas marcações conversacionais para suprir a faltados elementos que constituem a interação-verbal-presencial, tais como: os emojis, as pontuações não usuais e a repetição de caracteres.

Partindo dos pressupostos linguísticos que compreendem a linguagem como uma forma de interação sociocultural, os estudos da linguística histórica, da sociolinguística e da comunicação social ajudarão a fomentar o debate que circunda a AC em interações digitais. Para essas considerações serão utilizados as reflexões de: Faraco (1991), Tarallo (1999) e Recuero (2009; 2012). Para as análises acerca da AC serão utilizados conceitos e métodos adotados por Marcuschi (2003), Dionísio (2004) e Modesto (2011). Diante desses pressupostos será mostrado que a linguagem humana e suas diversas formas de comunicação que se alteram de acordo com o tempo e o contexto sócio-cultural-histórico em que o sujeito discursivo se encontra.

Dessa forma, esse corpus teórico, assim como outros que se façam necessários, será tomado como base para a análise dos processos conversacionais que ocorrem em meios virtuais. O corpus de pesquisa será uma postagem publicada no Instagram, composto por um chat de diversos interactantes. Por meio da postagem sucederá a análise dos fenômenos linguísticos e paralinguísticos que podem ser encontrados em conversas digitais.

Este trabalho está organizado da seguinte forma: primeiro há a menção à comunicação e suas manifestações para situar o leitor como a linguagem se manifesta com o passar dos anos e as evoluções nos métodos de comunicação. No segundo

momento, guiada pelas reflexões das autoras e autores, a reflexão seguirá pelas teorias da AC, introduzindo os conceitos já consolidados. E, por fim, com a análise do corpus escolhido serão postuladas novas reflexões sobre os estudos da AC.

1. A comunicação antes e depois do advento das novas tecnologias

Conforme o mundo evolui as formas de comunicação também vão evoluindo e ganhando novas formas, suportes e interações. A língua falada e a língua escrita por vezes fazem o contraste entre o coloquial e o formal, respectivamente. Faraco (1991, p. 14) já dizia que há um conservadorismo na língua escrita que não se encontra na língua falada, e é este contraste que possibilita as mudanças nos elementos conversacionais.

Para os sociolinguístas, segundo Tarallo (1999), a língua é “um veículo de comunicação, informação e de expressão entre os indivíduos da espécie humana” (TARALLO, 1999, p. 7). Nesse primeiro momento a interação comunicativa só estava relacionada à língua falada em veículos de interação face a face. No entanto, com a chegada das Novas Tecnologias de Informação e Comunicação, doravante NTIC, e da Comunicação Mediada por Computador, doravante CMC³, passaram a reproduzir o discurso falado nas conversações digitais.

Na visão de Recuero (2009), os interactantes no ciberespaço são atores sociais na construção da comunicação e ressalta que:

Quando se trabalha com redes sociais na Internet, no entanto, os atores são constituídos de maneira um pouco diferenciada. Por causa do distanciamento entre os envolvidos na interação social, principal característica da comunicação mediada por computador, os atores não são imediatamente discerníveis (RECUERO, 2009, p. 25).

Nessa visão a não percepção dos interactantes decorre porque esses, muitas vezes, não fazem parte de uma mesma cadeia social, embora, façam parte de grupos unidos pelos mesmos interesses. Para fazer-se entender o interactante utiliza de diversos meios linguísticos e paralinguísticos para expressar suas ideias, interesses e reações. Por isso, “a abordagem interacional de um texto permite verificar as relações interpessoais, intersubjetivas, veiculadas pela maneira como o evento conversacional está organizado” (BRAIT, 1999, p. 194).

³ A sigla CMC será usada, neste trabalho, para todas as comunicações que acontecem em meios virtuais.

No que diz respeito aos elementos de interação utilizados pelos interactantes virtuais, com as NTIC a conversa digital “abarca todo um conjunto de práticas sociais decorrente das apropriações comunicativas das ferramentas digitais” (RECUERO, 2012, p. 22). Os elementos que essa nova manifestação da língua falada utilizam na conversação não serão mais apenas lexicais e gestuais, passaram a reproduzir comportamentos e reações de forma não lexical e também de forma gráfica.

A língua falada na conversação digital ganha, além de novas ferramentas, um espaço de resposta diferente do imediatismo da comunicação face a face, que ora se assemelha com ela, na resposta simultânea, ora se distancia com a prolongação do tempo de respostas por horas ou até mesmo dias. A língua falada é construída por escrito, mesmo que os participantes sintam-se falando naturalmente, mas pela falta de contado entre eles a sua fala passa a ser uma manifestação virtual (HILGERT, 2000, p. 17).

Hilgert (2000, p. 22) já dizia que as mensagens online ocorrem em tempo real e podem ou não serem respondidas de forma imediata, isso é definido pelos interactantes. A Conversação na Internet, doravante CINT, acontece de forma preformulada, diferentemente da língua falada em interação face a face. As condições de produção da CINT determinam que:

[...] mesmo interagindo em tempo real, os interlocutores não se encontram face a face, não sabem com quem estão “falando” e estão limitados aos recursos de programação do computador, que os obriga a elaborar por escrito seus enunciados, ainda que se concebam falando nas interações de que fazem parte (HILGERT, 2000, p. 35).

Na CINT, como expresso por Hilgert, os interactantes não precisam se encontrar muito menos se conhecerem para haver a interação. As NTIC abriram um novo mundo de possibilidades de conhecer pessoas e culturas de diferentes partes do mundo.

A conversação “é um processo complexo, que envolve elementos diferenciados e possui características específicas, tanto em seus aspectos organizacionais quanto sociais e culturais” (RECUERO, 2012). Nessa interação os interactantes suprem suas curiosidades acerca do outro intocável e inacessível que se encontra em diversos espaços físicos e temporais.

2. Análise da conversação

O princípio básico da Análise da Conversação consiste em “que todos os aspectos da ação e interação social poderiam ser examinados e descritos em termos de organização estrutural convencionalizada ou institucionalizada” (MARCUSCHI, 2003, p. 6). Ou seja, esse campo de estudo entende que toda manifestação comunicativa pode ser destrinchada em elementos que constituem essa conversação.

A análise da conversação objetiva a estruturação conversacional. Na AC originária os elementos linguísticos e paralinguísticos eram estudados de acordo com a fala e expressões representadas pelos falantes no ato da conversação face a face. No entanto, com a chegada das NTIC os elementos a serem estudados ganharam novas representações. Ou seja, “estamos sempre fazendo *algo* com a linguagem” (DIONÍSIO, 2004, p. 69).

Os elementos paralinguísticos, nos meios digitais, agora são representados não mais pelas expressões vistas pelos falantes mais sim pelos elementos não linguísticos incorporados neste meio de comunicação virtual, alguns deles são caracteres e emojis que junto com os elementos linguísticos simulam a conversação face a face. No campo de estudo etnometodológica em que a AC se insere a busca é de representação de todas as conexões estruturais que estejam presentes na interação — lexicais, não-lexicais, escritos e gráficos.

As marcas conversacionais analisadas na AC consistem na organização conversacional que se divide na organização de turno a turno: caracterizado pela alternância do turno de um interactantes para o outro; na organização de sequências: responsável pela sequencia, geralmente, de pares adjacentes como pergunta-resposta e cumprimento-cumprimento; e nos marcadores conversacionais: que podem ser verbais, não-verbais, linguísticos ou paralinguísticos (MARCUSCHI, 2003, p. 17; 35; 61).

No ato enunciativo digital, doravante AED, a primeira diferença é a noção de turno, que não mais ocorrera de forma (quase) uniforme como acontece na AC face a face. Incorpora-se a noção de ato de fala, ou seja, “existe o ato de fala, mas não pode ser considerado um ‘turno’ no sentido tradicionalmente encontrado” (MODESTO, 2011, p. 87). E as demais particularidades serão mostradas ao longo da análise.

3. Análise da transcrição de um chat público do Instagram

Transcrever e analisar o chat público postado no Instagram tem como objetivo descrever os elementos linguísticos e paralinguísticos que se fazem presentes na conversação digital e o que representam de acordo com a abordagem adotada pela AC. A transcrição que seguirá apresenta marcas organizacionais, estruturais, linguísticas e paralinguísticas.

4. Postagem e transcrição: fios de análise

A análise da transcrição é feita de acordo com a abordagem epistemológica adotada pela AC. Essa abordagem detalha e especifica os elementos estruturais da conversação.

conversacionais (e suas especificidades), formulação e reformulação do discurso apresentado.

4.1 Tópico Discursivo

O tópico discursivo está voltado para o tema central da conversação que, segundo Fávero (1993), é o “falar-se acerca de alguma coisa, implicando a utilização de referentes explícitos ou inferíveis” (apud MODESTO, 2011, p.94). Este assunto central é posto pela postagem de **US** e desencadeia todos os comentários posteriores. Há algumas discrepâncias ao longo da interação, mas não gera relevância na discussão.

Para o início de uma conversação é indispensável um tema, pois este determinara a continuação do evento de interação comunicacional (BRAIT, 1999, p. 209). Nesse contexto, **US** incuti o tópico central implícito, “assistir ao noticiário da noite”, por meio da afirmação e exaltação “Hoje temmmmmmmmm”. O assunto central do noticiário não é posto em palavras por **US**, mas o contexto sociocultural em que está imerso inferiu o que será tratado como notícia — os participantes logo constatarem que será um tema político, que estava em evidência nos noticiários. Essa constatação pode ser comprovada com o resgate de algumas falas como quando **A** diz “afinal, pq o Queiroz depositou 89 mil na conta da Michelle kkkkk”.

Ao analisar percebe-se que há um subtópico criado pela reação dos participantes em considerar a imagem posta e não a legenda feita por **US**, enfatizando a imagem (de semblante irônico) do cantor pop, Michael Jackson. Esse subtópico é criado para dar ênfase ao cantor que é o ídolo desses participantes, expressado por **B** em “Michael LENDA!! Único!”, ou, fugindo totalmente do contexto de **US**, em **P** que diz “Eu amo indicad músicas e filmes... [...] Tem que ver o certo, pq tem uns q a voz saí ruim”, neste último vemos que foge do tópico principal que enfatiza o assunto político que será retratado no noticiário da noite.

Portanto, o tema central faz parte de toda a discussão posterior — ou, pelo menos, deveria fazer — ou seja, segundo Modesto (2011, p. 93), o tópico discursivo é o núcleo da interação, na conversação digital.

4.2 Turno conversacional

A noção de turno é a alternância de fala em uma conversação, ou seja, quando o poder de fala deixa de ser de um falante e passa a ser do outro. Na conversação digital a

fluidez de turnos torna-se irregular, em relação à interação presencial. Melhor dizendo a noção de turno torna-se inconsistente nessa CINT.

A transcrição mostra que o discurso não segue uma linha de pergunta-resposta, cumprimento-cumprimento e outros, formando pares conversacionais, também chamados pares adjacentes, que, segundo Marcuschi (2003, p. 35), são comuns na conversação, essa ausência é explicada pelo número elevado de participantes. Nesse caso houve uma sequência independente de turnos, ou seja, não houve um vínculo pragmático uniforme do tipo A-B-A-B (descrevendo a alternância de falas, sendo A um participante e B outro). Por essa razão a noção de turno é tida como ato de fala e não alternância de turnos como era chamada na AC originária.

A sequência de comentários está quase toda voltada para o usuário que fez a postagem, **US**, com exceção do participante **CC** que direciona seu comentário ao participante **C**. No exemplo dado, prevalece a tomada de turno — seria mais adequado dizer que há uma progressão dos atos de fala — termo utilizado na AC para demonstrar que os participantes não esperam a resposta para o seu comentário, ou do outro, e não a consideram necessárias para o diálogo. Portanto, nesta conversação digital, é mais coerente dizer que existe o ato da fala, mas não o turno da fala. Com isso “a conversa espontânea se constrói a cada intervenção dos interlocutores, ou seja, a elaboração e a produção ocorrem, simultaneamente, no mesmo eixo temporal” (DIONÍSIO, 2004, p. 71).

Outro fenômeno que se diferencia da AC do discurso falado é a noção de fala um por vez, formulada por Marcuschi (2003, p. 19), no AED o turno de fala, ou, como dito anteriormente, o ato de fala, não concebe essa noção. O ato de fala pode ocorrer varias vezes, sem seguir uma progressão pré-estabelecida, porque os interactantes nem sempre estão à espera de uma resposta, isto é, estão apenas interagindo na conversação. Pode, também, ocorrer a falta de interação de um dos interactantes “daí a necessidade de um dos interlocutores ‘quebrarem’ suas sequências de ‘fala’ com acionamentos de ‘enteres’, gerando diversos AEDs que remetem a um mesmo enunciado” (MODESTO, 2011, p. 98).

4.3 Marcadores Conversacionais

Os marcadores conversacionais servem, de maneira geral, para organizar os processos conversacionais entre os interlocutores. São usados para manutenção dos

turnos, auxiliando os interlocutores no momento da conversação, podendo estar presentes no início, meio ou fim de uma conversa, sem local fixo. Possuem funções diversas conforme a necessidade de seu uso.

As marcas de interação na conversação digital ganham novas formas de representação. Esses marcadores agora são expressos para dá continuidade e coerência na conversação, de modo que possam simular as interações face a face. São utilizados marcadores verbais não-lexicais e marcadores não verbais para simular as reações que seriam ouvidas e expressões que seriam produzidas na interação face a face, respectivamente. Portanto, esses elementos linguísticos e/ou paralinguísticos são estudados para revelar os perfis sociais presentes na comunicação (MARCUSCHI, 2003, p. 61). De forma que, os novos meios tecnológicos não impossibilitem a construção da linguagem como uma estrutura organizada e adaptável ao meio e contexto que está inserida. Esses marcadores serão mais bem analisados nos tópicos seguintes.

4.3.1 Reticências

Reticências é uma representação evidente de marcador prosódico (MODESTO, 2011, p. 102). Este marcador pode indicar pausas longas ou curtas dependendo do processo de conversação, geralmente utilizado em finalizações, hesitações e para continuação de um tópico.

No exemplo, esse recurso não é utilizado muitas vezes, mas, ainda assim, se faz presente na fala de **P** quando diz “Eu amo indicad músicas e filmes... [...]” fazendo uma pausa na sua fala, na AC do tipo da transcrição feita a partir de um discurso falado essa marcação indica geralmente o assalto de turno feito por uma das pessoas do diálogo. Esse marcador geralmente não traz nenhuma informação que acrescente algo à situação comunicativa que se insere. Embora esse elemento não seja muito utilizado no exemplo dado, é comum na conversação digital.

4.3.2 Onomatopeias

Onomatopeias são gestos ou tom de voz intimista, que permite que o locutor possa reproduzir sons naturais que não são possíveis no AED. No âmbito digital, os sons são representados por meio de palavras curtas, com entonação de voz perceptível pelo ouvinte, ou leitor do comentário. Geralmente são utilizados marcadores verbais não-lexicais para simular esses sons (MODESTO, 2011, p. 103)..

Alguns desses marcadores podem ser: aff, uffa, haha e kkk, que são representações de expressões e sons produzidas pelos seres humanos numa conversação face a face. Temos algumas representações deste fenômeno quando **US** diz “Hoje temmmmmmmmm”, mostrando empolgação, ou quando **K** diz “Hahahahaha melhor legenda”, simulando o riso. Essas expressões são bastante comuns no discurso digital para simular características da conversação face a face.

4.3.3 Emojis

Os emojis representam as expressões faciais dos interlocutores, representando emotividade, humor e outras expressões no momento do AED (MODESTO, 2011, p. 103). Os emojis são uma evolução dos emoticons — nesse caso são utilizados caracteres para representar expressões — que possuem a mesma função, mas com uma facilidade de uso maior. Hoje em dia os emojis são mais comuns nas publicações, e nesse exemplo de conversação eles estão bastante evidentes.

Ao observar a transcrição, notamos alguns emojis que aparecem com mais frequência nas interações. O primeiro emoji perceptível é o do aplauso, que em algumas interações não está diretamente relacionado à mensagem da publicação de **US**, alguns estão aplaudindo a imagem do cantor Michael Jackson, que está como coadjuvante no post, um exemplo é o ato de fala de **J** que utiliza o emoji referido e, o de coração, para demonstrar que gosta do cantor pop.

Outro emoji que aparece com frequência representa o coração, símbolo do amor clássico e que expressa carinho, amizade ou romance. No ato interativo de **V**, “Boa noite [...]”, há uma saudação e em seguida vários corações com o intuito de expressar seu carinho por **US**.

Já o emoji com formato de um rosto com lágrimas de alegria é usado para mostrar o riso mais intenso. **D1**, em sua interação, escreve o seguinte: “[...] Boa [...]”, seu ato de fala é precedido por o emoji do riso intenso e seguido do emoji de aplausos. Entendemos que **D1** achou graça no post de **US**, e entendeu a analogia da legenda da postagem escrevendo “Boa” aprovando a publicação.

4.3.4 Caixa alta (uso de maiúsculas)

A palavra em Caixa Alta, nas comunicações digitais, tem como finalidade expressar entonações diferenciadas que podem ser de animação, de raiva, de nervosismo

ou de descortesia (MODESTO, 2011, p. 106). Também é de conhecimento popular que a escrita em Caixa Alta remete a alguém que esteja gritando.

No turno de **B**, é dito: “Michael LENDA!! Único!”, a palavra “lenda” é escrita em caixa alta com intuito de animação, de exortar o cantor. Ou seja, nesse caso, o interactante utiliza desse marcador para demonstrar seu apreço pelo artista.

A palavra “RACHADINHA”, no ato de fala de **D**, remete a raiva. Essa afirmação é posta tendo em vista que, em todo o contexto do seu comentário, **D** se mostra indignado com a situação que **US** coloca em evidência. De todos os atos de fala **D** é o que parece melhor compreender o tópico discursivo posto por **US**.

O participante **T** escreve “M A R A V I L H O S A”, em caixa alta, mas com cada letra separada, indicando animação e admiração expressando uma fala (se dita no discurso falado) de forma lenta, arrastada. Todos esses marcadores comprovam a necessidade de expressar seus sentimentos no ato de fala.

4.4 Formulação e Reformulação

A formulação e reformulação, segundo Modesto (2011, p. 110), ocorrem com o intuito de autocorreção, ênfase, hesitação ou dúvida a respeito do enunciado que se quer proferir. O autor mostra que esses fenômenos ocorrem nos AEDs de forma característica desse meio, são usados sinais de pontuação como as reticências, a repetição de ideias por meio de itens lexicais que significam de maneira parecida ou a repetição literal da palavra.

Vale também destacar que as correções são seletivas, pois ocorrem em algumas palavras que são chaves para apreensão do enunciado ou para mostrar “domínio” da norma culta itens que são socialmente aceitos no meio digital. “Corrigimos a nós mesmos ou aos parceiros, fazendo reparos sintáticos, lexicais, fonéticos, semânticos ou pragmáticos” (MARCUSCHI, 2003, p. 28).

No AED dito por **O** é utilizado o “q”, para significar “que”, esses recursos raramente são corrigidos enquanto termos que causariam incompreensão ou embaraço para o sujeito que enuncia. Em “É hoje q o maridão paga todo mal q ele t fez bbzona”, do mesmo ato de interação, o termo “bbzona” que estaria com uma grafia “errada”, segundo a gramática, não é corrigido porque é aceito pelos sujeitos na interação em questão. A também o ato de correção feito por **P** que corrige sua fala “Enconto**” com

outro ato de interação, em “Mds..Encontro**”, o caractere “*” é utilizado para demarcar a correção.

Ainda, olhando para o corpus escolhido, percebemos que no seguinte enunciado “LENDA!! Único!”, expresso por **B**, as palavras “lenda” e “único”, trazem significados parecidos, nos quais, a supressão de uma não afetaria o entendimento do texto, mas ao usar as duas há uma ênfase da ideia. Portanto, a formulação e reformulação são utilizadas com o intuito de deixar mais funcional à interação e/ou para corrigir uma grafia escrita equivocadamente.

Conclusão

A análise feita representa os elementos linguísticos e paralinguísticos encontrados nas conversas digitais e ao mesmo tempo mostra a importância de entendermos esses mecanismos. Esta importância se faz pela necessidade de aprimoramento da sociedade, para que esta possa conhecer os novos meios de comunicação que fazem parte do tempo-histórico-social que vivenciam.

Uma característica que difere o novo método de comunicação escrita é o fato dos envolvidos utilizarem estilos próprios na (da) ferramenta utilizada. As palavras são condicionadas para uma comunicação mais rápida e objetiva, que, por sua vez, poderiam causar embaraços e constrangimentos numa escrita acadêmica. Esse uso singular leva a compreensão do que se fala. Sendo esta, mais importante do que o modo de como se fala.

A cada nova geração há novas formas e meios de comunicação. O AED mostra-se como alicerce de informações na adaptação dos sujeitos, que conhecem apenas as formas tradicionais de comunicação, com as NTIC. Portanto, a cada evolução os sujeitos dos novos tempos e das novas tecnologias necessitaram de uma adaptação para evoluir junto às novas realidades.

Referências

BRAIT, Beth. O processo interacional. In: Dino Preti (org.). *Análise de textos orais*. São Paulo: Humanitas / FFLCH / USP, 1999.

DIONÍSIO, Ângela Paiva. *Análise da Conversação*. In: MUSSALIM, Anna Christina Bentes (orgs.). *Introdução à linguística: domínios e fronteiras*. 4. ed. - São Paulo: Cortez, 2004.

FARACO, C. A percepção da mudança. In: *Linguística Histórica: uma introdução ao estudo da história das línguas*. Ática: São Paulo, 1991.

HILGERT, José Gaston. A construção do texto “falado” por escrito na Internet. In: Dino Preti (org.). *Fala e escrita em questão*. São Paulo: Humanitas / FFLCH / USP, 2000.

MARCUSCHI, Luiz Antônio. *Análise da conversação*. 5º ed. São Paulo: Ática, 2003.

MODESTO, Artarxerxes T.T. *PROCESSOS INTERACIONAIS NA INTERNET: Análise da Conversação Digital*. USP. São Paulo, 2011, p. 83-112.

TARALLO, Fernando. *A pesquisa socio-linguística*. 6º ed. São Paulo: Ática, 1999.

RECUERO, Raquel. *A Conversação em Rede: A Comunicação Mediada pelo Computador e as Redes Sociais na Internet*. Porto Alegre: Sulina, 2012.

_____ *Redes sociais na internet*. Porto Alegre: Sulina, 2009.