ISSN: 2674-9270
Volume. 7, n. 2, ago./dez. 2025

ARTIGO

Recital
Revista de Educação, Ciência e Tecnologia de Almenara/MG.

Comunicação institucional e o uso de formas linguísticas dinâmicas

Ilana Teixeira Bonfim Meira
Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia
E-mail: ilanateixeirabm@gmail.com

Rômulo Lima Meira
Instituto Federal da Bahia
E-mail: romulolmeira@gmail.com

DOI: *https://doi.org/10.46636/recital.v7i2.738*

Como citar este artigo: MEIRA, Ilana Teixeira Bonfim; MEIRA, Rômulo Lima. Comunicação institucional e o uso de formas linguísticas dinâmicas. **Recital - Revista de Educação, Ciência e Tecnologia de Almenara/MG**, v. 7, n. 2, p. 230–242, 2025. DOI: 10.46636/recital.v7i2.738. Disponível em: https://recital.almenara.ifnmg.edu.br/recital/article/view/738.

Recebido: *16 Ago. 2025*

Aceito: *07 Out. 2025*

Está obra está licenciada sobre uma Creative Commons Attribution 4.0 International License. Nenhuma parte desta revista poderá ser reproduzida ou transmitida, para propósitos comerciais, sem permissão por escrito. Para outros propósitos, a reprodução deve ser devidamente referenciada. Os conceitos emitidos em artigos assinados são de responsabilidade exclusiva de seus autores.

Comunicação institucional e o uso de formas linguísticas dinâmicas

RESUMO

O presente artigo investiga a transformação da comunicação institucional no contexto das redes sociais digitais, analisando como a linguagem dinâmica pode contribuir para a eficácia e a proximidade comunicacional entre instituições e seus públicos. A expansão de plataformas como Facebook, X, Threads e Instagram reformulou profundamente o cenário comunicacional contemporâneo, exigindo das organizações novas estratégias discursivas que conciliem formalidade e fluidez. Tradicionalmente pautada pela norma culta e pela impessoalidade, a comunicação institucional passa a incorporar recursos linguísticos próprios do ambiente digital - como emojis, gírias, abreviações e expressões coloquiais - sem que isso comprometa sua credibilidade. Tais "formas dinâmicas" revelam-se instrumentos relevantes para humanizar o discurso e potencializar o engajamento, especialmente entre públicos mais jovens. O estudo propõe uma reflexão sobre a adaptabilidade da linguagem frente às transformações sociais e tecnológicas, compreendendo-a não como uma ruptura com os padrões normativos, mas como uma evolução natural dos processos comunicacionais. Ao articular fundamentos teóricos e exemplos práticos, o artigo destaca a importância da linguagem como elemento estratégico para a comunicação institucional na era digital.

Palavras-chave: Comunicação Institucional. Linguagem. Comunicação Digital.

Institutional communication and the use of dynamic linguistic forms

ABSTRACT

The present article investigates the transformation of institutional communication within the context of digital social networks, analyzing how dynamic language can contribute to communicative effectiveness and proximity between institutions and their audiences. The expansion of platforms such as Facebook, X, Threads, and Instagram has profoundly reshaped the contemporary communicational landscape, requiring organizations to develop new discursive strategies that balance formality and fluidity. Traditionally guided by standard language norms and impersonality, institutional communication has begun to incorporate linguistic resources characteristic of the digital environment — such as emojis, slang, abbreviations, and colloquial expressions — without compromising its credibility. These "dynamic forms" prove to be relevant tools for humanizing discourse and enhancing engagement, especially among younger audiences. The study proposes a reflection on the adaptability of language in the face of social and technological transformations, understanding it not as a rupture with normative standards but as a natural evolution of communicational processes. By articulating theoretical foundations and practical examples, the article emphasizes the importance of language as a strategic element for institutional communication in the digital age.

Keywords: Institutional Communication. Language. Digital Communication.

INTRODUÇÃO

A paisagem da comunicação contemporânea tem sido profundamente remodelada pelo advento e proliferação das redes sociais na internet. Plataformas como Facebook, X, Threads e Instagram transcenderam seu propósito inicial de conexão social e se tornaram ferramentas amplamente difundidas para os mais variados campos, sejam públicos ou privados. O objetivo primordial dessas entidades ao se inserirem no ambiente digital é otimizar a interação com seus públicos e disseminar informações institucionais de maneira eficaz. Nesse contexto, a linguagem emerge como um elemento crucial. Para capturar o interesse e a simpatia do público usuário dessas plataformas, predominantemente formado por jovens, a comunicação deve ser dinâmica e envolvente.

Tradicionalmente, a comunicação de órgãos públicos e instituições preza pela formalidade e pela utilização da norma culta da língua em seus textos informativos. No entanto, o ambiente virtual propicia um cenário onde as formas linguísticas se flexibilizam, incorporando elementos que se distanciam do padrão normativo. Termos como emojis, emoticons, gírias, abreviações e expressões carregadas de humor ou emoção – aqui designadas como "formas dinâmicas" – tornam-se parte integrante da comunicação. A premissa subjacente a essa abordagem é que tais recursos podem enriquecer o processo comunicacional institucional, sem que isso implique em prejuízo para a seriedade e credibilidade das organizações.

O presente artigo[1] se propõe a analisar a possibilidade do uso da linguagem dinâmica em canais de comunicação institucional online. Busca-se compreender como a adaptabilidade da linguagem, em um contexto de constante transformação social e tecnológica, contribui para a eficácia da comunicação institucional. A discussão central perpassa pela ideia de que, no universo das redes sociais, a rigidez da norma culta pode ceder espaço a um estilo mais descontraído e próximo do usuário, sem que isso configure uma "deturpação" da língua, mas sim uma evolução e adequação às necessidades comunicativas do meio.

O estudo da linguagem em canais de comunicação institucional na internet é de grande relevância tanto para profissionais da área, que lidam diariamente com a demanda de se comunicar de forma eficaz em um ambiente dinâmico, quanto para estudiosos da linguagem, que podem observar as transformações do arcabouço linguístico em tempo real. A compreensão das diferentes formas de expressão e de sua adequação a contextos específicos é essencial para o sucesso da comunicação na era digital.

Este artigo está estruturado de forma a aprofundar cada um desses aspectos. Inicialmente, será traçada uma breve trajetória da comunicação, com foco na evolução do texto jornalístico e da comunicação institucional no ambiente digital. Posteriormente, será dedicada uma seção à linguagem no espaço online, detalhando o papel de emoticons e emojis como agentes comunicacionais e as novas formas de pontuação. As considerações finais retomarão os pontos essenciais, reforçando a importância da linguagem dinâmica para a comunicação institucional contemporânea.

BREVE TRAJETÓRIA DA COMUNICAÇÃO SOCIAL

A comunicação, em sua essência, tem sido um pilar fundamental da interação humana, manifestando-se em formas que evoluíram drasticamente ao longo do tempo. Desde as

[1] Este artigo foi elaborado a partir da dissertação de mestrado intitulada “Fanpage: um novo formato na comunicação institucional”, defendida no programa de pós-graduação em Letras: Cultura, Educação e Linguagens, da Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia (Uesb), por Ilana Teixeira Bonfim Meira.

referências bíblicas, que evocam a "sarça ardente" como um meio de comunicação divina, até a complexidade da comunicação mediada por computador via fanpages, o ser humano tem incessantemente buscado novos formatos para transmitir mensagens e estabelecer conexões.

A inserção massiva da população em realidades virtuais, impulsionada pelo acesso generalizado à internet, transformou profundamente as relações sociais. Nesse cenário, órgãos governamentais, instituições públicas, organizações e empresas reconhecem a imperatividade de se integrar ao mundo digital. A construção de uma imagem sólida e o estabelecimento de um diálogo efetivo com novos públicos, que se formam e interagem primordialmente por canais digitais, tornam-se objetivos estratégicos. Para tal, faz-se necessária uma produção específica de conteúdo para a rede, baseada na transformação estrutural e processual dos núcleos de produção. As organizações, nesse novo panorama, devem privilegiar o diálogo, a legitimação de intenções e ações, afastando-se de meras campanhas publicitárias unidirecionais.

A linguagem, nesse processo, assume um papel central, já que é por meio dela que se busca atingir o público, prender sua atenção e despertar o interesse pelo conteúdo veiculado. A qualidade da produção de conteúdo para mídias sociais não é apenas uma questão de dedicação, mas de um planejamento estratégico que envolve a linguagem utilizada para garantir o sucesso da comunicação institucional.

A linguagem utilizada na internet, por vezes denominada "internetês", possui peculiaridades que a distinguem de formatos mais tradicionais. Inclui a utilização de termos específicos do ambiente online, como "curtir" e "compartilhar", além de abreviações como "vc", "bj" e "aki". O emprego de gírias, emoticons e emojis, que se mostram presentes em falas mais "descoladas", também é comum. Essa dinâmica reflete a influência das questões cotidianas e sociais no processo de transformação da língua, conforme apontado por Faraco (2008). O mundo moderno, mediado virtualmente, é um espaço de infinitas possibilidades, e a língua se insere nessa conjuntura, adaptando-se às novas condições objetivas do funcionamento social.

As redes sociais na internet, embora relativamente novas como campo de pesquisa, demonstram um crescimento exponencial no número de estudiosos dedicados ao tema. O avanço tecnológico, com a popularização de computadores, smartphones e tablets, possibilitou o amplo acesso a essas redes virtuais, inaugurando o que se denomina comunicação mediada por computador. Essa forma de comunicação, mais do que permitir a mera comunicação entre indivíduos, amplificou a capacidade de conexão, favorecendo a criação e expressão de redes sociais nesse ambiente.

A comunicação contemporânea, em seu novo formato, transcende barreiras geográficas e aproxima indivíduos em segundos, exigindo novas estratégias de ação e produção jornalística. A vivência dos profissionais impulsiona a busca por inovações e adequações para o exercício da comunicação.

Marshal McLuhan, em sua obra "Os meios de comunicação como extensões do homem" (1964), já postulava que o meio é determinante para a transmissão da mensagem, configurando e controlando a proporção e a forma das ações e associações humanas. Aplicando essa premissa ao contexto atual, as redes sociais na internet, e em particular o Facebook, funcionam como meios através dos quais mensagens com os mais diversos objetivos e formatos são veiculadas. Por serem ambientes dinâmicos e ágeis, requerem uma busca constante por inovação para atender aos anseios e necessidades dos usuários.

Barton e Lee (2015) corroboram essa perspectiva ao afirmar que o Facebook, entre outras redes online, possibilita a interação por meio da palavra escrita, o que abre um vasto

campo de pesquisa. Não apenas a palavra escrita, mas qualquer forma de linguagem que possa transmitir uma mensagem dentro dos sites de redes sociais é relevante para o estudo. Para estabelecer um diálogo efetivo com os usuários, as instituições precisam criar uma relação de proximidade, e a escolha da linguagem é fundamental nesse processo. Nesse sentido, a crítica à linguagem é um exercício cotidiano, exigindo uma avaliação minuciosa das postagens, para garantir que a mensagem transmitida seja clara e otimize a ação comunicativa. McLuhan (2006) já salientava que as abordagens mais recentes ao estudo dos meios consideram não apenas o "conteúdo", mas o próprio meio e a matriz cultural em que este atua. Essa percepção, escrita em um período anterior à internet, já indicava a natureza da informação de se adequar ao meio para o qual é projetada.

Recuero (2007) oferece uma distinção crucial entre "redes sociais" e "sites de redes sociais". Enquanto as redes sociais são conjuntos de atores e suas relações, os "sites de redes sociais" são suportes informáticos que permitem às pessoas demonstrar, construir e complexificar suas redes.

> Sites de redes sociais são suportes informáticos que proporcionam que as pessoas, em sua utilização, possam demonstrar sua rede social, construí-la ou mesmo, complexificá-la. No entanto, esses sites, em si, não constituem a rede. A rede é constituída pelos atores - as pessoas- e as interações que são trocadas através do site. Esses dois elementos são, no entanto, resultados da apropriação da tecnologia pelos indivíduos e não uma característica determinada pelo site. Esses sites, como todas as tecnologias de comunicação mediada pelo computador, são elementos de suporte, mas não grupos sociais (Recuero, 2007).

Esses sites e, hoje, aplicativos, como Facebook e Instagram, são espaços online onde mensagens podem ser publicadas com um alcance imensurável. A velocidade das informações é avassaladora, pois cada usuário é um compartilhador em potencial. Essa vantagem inicial confere às instituições a possibilidade de conquistar a confiança e a simpatia do usuário, potencialmente tornando-se uma fonte primária de informação.

As percepções sobre o uso da língua e da linguagem modificam-se com o tempo. Aparentemente, nos sites de redes sociais e aplicativos, as pessoas se esforçam para demonstrar sentimentos por meio de emojis e reações como "curtir", "amei", "achar graça", "triste" ou "raiva". Essas ferramentas reverberam um comportamento social contemporâneo.

Por exemplo, o Facebook, como meio de propagação de informações, é um aliado importante para as instituições que desejam se destacar no cenário digital, mas exige um cuidado meticuloso com as postagens para não comprometer a imagem institucional. A linguagem, nesse contexto, não é apenas um instrumento neutro; ela se torna um fator crucial na construção e manutenção da imagem, na interação com os públicos e na potencialização do engajamento.

A LINGUAGEM NO ESPAÇO ONLINE

A linguagem no espaço online se apresenta como um campo de estudo dinâmico e em constante evolução, moldado pela crescente integração das novas tecnologias no cotidiano das pessoas. As relações, antes restritas ao âmbito pessoal, expandem-se para as esferas profissionais e institucionais, encontrando nos canais digitais um novo formato para estabelecer conexões no mundo contemporâneo. A linguagem, por sua natureza adaptativa e em constante transformação, reflete e é afetada por essas mudanças, desempenhando um papel fundamental na determinação de novas experiências e na construção de sentidos.

Questões pertinentes à linguagem podem ser analisadas em diversos modos de comunicação. No contexto dos canais institucionais online, a linguagem passa por adaptações significativas. Por exemplo, a comunicação em um site oficial geralmente exige maior formalidade em comparação com um blog, e essa formalidade diminui ainda mais em redes sociais e ambientes de bate-papo, onde a informalidade é quase total. É crucial reconhecer a não uniformidade dos padrões linguísticos na internet, um ambiente ainda com vasto potencial a ser explorado.

A praticidade e a instantaneidade da informação, características dos computadores, tablets e smartphones, seduzem usuários e, consequentemente, impulsionam empresas e instituições a se adaptarem às novas formas comunicacionais. Plataformas como Facebook, Instagram, X, Threads e YouTube, ao criarem conexões entre usuários, oferecem oportunidades valiosas para fins institucionais. Além da comunicação textual, conteúdos multimodais como vídeos e áudios enriquecem a interação. A versatilidade é um adjetivo apropriado para as redes sociais da internet, que atuam como mediadoras de relações antes inimagináveis.

Um exemplo notável dessa evolução é o uso de hashtags, que, teve início no extinto Twitter (hoje, X), para classificar e organizar publicações e foi disseminado para outras redes sociais, incluindo o Facebook, e até mesmo para a linguagem oral e corporal. O símbolo “#", o uso dos dedos para imitá-lo e a pronúncia da palavra "hashtag" tornaram-se parte do vocabulário e do sistema gestual, especialmente entre os jovens, demonstrando o potencial de rápida difusão e transformação da comunicação pela linguagem da internet.

Desde o surgimento da internet, debates sobre os formatos linguísticos online, como abreviações e ortografia estilizada, têm sido constantes. Preocupações com o impacto dessa linguagem nas habilidades de letramento dos jovens não são novas, ecoando apreensões históricas sobre a "corrupção" da língua. No entanto, defende-se que a internet é um importante aliado no processo de aprendizado, pois exige cada vez mais leitura e escrita dos indivíduos conectados para acompanhar o ritmo da sociedade digital. Novos formatos são criados diariamente e a compreensão deles depende da capacidade de decodificar as informações transmitidas.

Na mídia tradicional, a associação texto-imagem é amplamente utilizada, mas, nos meios digitais, essa relação ganhou um novo significado: as imagens não substituem a linguagem, mas trabalham poderosamente em conjunto, como exemplificado por gifs e memes de internet. O ambiente online pode ser uma porta aberta para a mudança linguística e para testar novos formatos de comunicação, já que "Textos online não são mais estáveis, não atuam mais como pontos de referência fixos. Em vez disso, são mais fluidos do que os textos impressos, e as mudanças são constantes" (BARTON; LEE, 2015, p. 43). Essa fluidez e a liberdade de criar e inovar impulsionam interações mediadas por novos formatos.

Nessa dimensão multimodal, uma simples imagem pode modificar o significado de uma mensagem. Por exemplo, a frase "eu adoro chuva" pode ser reforçada ou ironizada com o uso de um emoticon ":)" ou ":(". Isso demonstra a presença da multimodalidade nos textos online e a necessidade de compreender formatos específicos para a interpretação de mensagens. Contudo, "por mais multimodais que sejam os textos online, a palavra escrita ainda é central para todas as formas de interação online e criação de conteúdo" (BARTON; LEE, 2015, p. 56).

UMA LINGUAGEM MAIS “LEVE”

A linguagem descontraída, neste trabalho, é definida como jovial, sem rebuscamento, de fácil compreensão e adaptada aos novos formatos utilizados em sites e aplicativos de redes sociais. Por essa razão, os emojis são tão presentes nas postagens em redes sociais, pois são característicos desse espaço e sua leitura é de fácil assimilação para quem tem maior contato com o ambiente virtual. Outra forma usual é a utilização de gírias, especialmente como vocativos, a exemplo do termo "galera", que em um texto formal não seria bem visto ou tolerado.

O Manual de Orientação para Atuação em Mídias Sociais da Secretaria de Comunicação do Governo Federal (2014) recomenda uma:

> Informalidade controlada. Se os posts em nome do governo forem excessivamente informais e abusando de abreviações comuns a usuários fluentes (e presentes em todos os idiomas), como 'vc', 'q', 'entaum' etc., a credibilidade pode ficar comprometida. Abreviações do gênero devem ser evitadas, mantendo como regra a utilização de um português correto, mas não rebuscado ou excessivamente sofisticado (Secretaria de Comunicação do Governo Federal, 2014, p. 64).

A seleção lexical é crucial para as postagens em redes sociais, pois pode despertar ou afastar o interesse do usuário. Essa linguagem, chamada aqui de descontraída/dinâmica, também pode ser vista como leve, descolada, inusitada, arrojada, moderna e até ousada, por romper com normas arraigadas no inconsciente dos falantes de uma língua. Enquanto os textos escritos para os meios tradicionais de comunicação seguem um padrão claro e jornalístico, os textos para os sites e aplicativos de redes sociais podem e, de acordo com esta perspectiva, devem se afastar um pouco dessas amarras para encontrar em outras linguagens o meio de aproximação necessário para transmitir uma mensagem.

Esses textos são uma forma rápida de atingir os usuários de uma determinada rede. Oliveira e Abiahy (2015) apontam a limitação da mera reprodução de links de matérias do site institucional no Facebook, defendendo que o principal desafio é fomentar o relacionamento, criar laços e transformar esses espaços em mídias verdadeiramente sociais.

> Constata-se que o espaço das páginas e dos perfis acaba sendo utilizado como uma extensão do site institucional, uma forma de chegar até o cidadão e disseminar a informação que a instituição julga como útil e necessária. A ausência, portanto, na utilização de recursos imagéticos e ferramentas próprias das mídias sociais que possam gerar empatia e identificação são problemas a serem enfrentados por aqueles que são responsáveis pela comunicação virtual (Oliveira; Abiahy, 2015, p. 152).

Reconhece-se o mérito das organizações que mantêm o texto padrão, mas corrobora-se a ideia de que as redes sociais são ferramentas importantes, com potencial enorme e muito a ser explorado para estabelecer uma forma inovadora de se comunicar com os públicos, experimentando e inovando.

É possível ousar um pouco, mas sempre com o cuidado em questões básicas como as normatizações ortográficas. Defende-se a inclusão de novas formas de linguagem, porém mantendo o preconizado na gramática normativa em termos de "correção gramatical". Essa é uma preocupação, pois a instituição pode desejar passar uma imagem descontraída, mas não de profissionais despreparados sem domínio da norma culta da língua. É uma junção de vários pontos, utilizando novas formas de linguagem e demonstrando domínio da língua padrão, o

que exige atenção redobrada. Equívocos de grafia ou ortográficos são prontamente reconhecidos e não devem ser uma opção nas postagens, a menos que sejam intencionais.

Nascimento (2009) define o "registro comum ou coloquial" como uma variante menos formal que, embora admita maior espontaneidade e graus diferentes de coloquialismo, pressupõe conhecimento gramatical. Esse registro é utilizado pela mídia, que precisa atingir um público amplo e se adequar a situações específicas de comunicação. Esse formato se adequa à linguagem nas redes sociais, porém ousamos mais, acrescentando que é possível utilizar formas que fogem ao padrão normativo para criar uma relação mais próxima com o usuário e permitir que a organização ingresse nessa nova dinâmica comunicacional.

É o uso da linguagem para expressar pensamentos e sentimentos. A escrita nem sempre é eficaz em transmitir essas informações, especialmente sentimentos. Nesse sentido, a linguagem digital encontrou formas de possibilitar uma comunicação escrita acompanhada de subjetividade. Pode-se considerar um estilo de linguagem simplificada, que mantém um certo rigor imposto pela língua padrão. É possível falar em economia linguística, buscando dizer mais com menos, e emojis e emoticons possibilitam isso, funcionando como marcadores discursivos, sinais de pontuação ou como o próprio texto.

O local onde a linguagem é analisada interfere diretamente na forma como é utilizada. Em um ambiente virtual, a linguagem tende a ser mais dinâmica, baseada na oralidade. A questão é que essa comunicação ocorre na forma escrita e é estabelecida por instituições que muitas vezes são referência em educação formal, a qual ainda tem na linguagem formal seu maior instrumento.

EMOTICONS E EMOJIS COMO AGENTES COMUNICAIONAIS

A utilização de imagens na comunicação humana é uma prática que remonta à pré-história, com o homem das cavernas comunicando-se por meio de pinturas rupestres para registrar acontecimentos, contar histórias ou transmitir conhecimentos. Atualmente, essa representação ocorre por meio de ações menos rudimentares, envolvendo tecnologia e engajamento social, como o uso de emoticons e emojis.

Emoticons são símbolos adicionados ao texto para expor reações usando sequências de pontuação ou outros símbolos (ex: :)), enquanto emojis são pictografias coloridas exibidas em dispositivos. Atualmente, alguns aplicativos convertem emoticons em emojis automaticamente. É importante notar que emojis não possuem interpretação absoluta, podendo variar culturalmente, como o emoji 🙏, que no Brasil é muito utilizado como prece, no Japão é interpretado como agradecimento e nos Estados Unidos representa o high five (toca aqui), que é tradicional na cultura norte-americana.

A palavra "emoji", que significa pictograma, tem origem japonesa, datada de 1928, inicialmente sem relação com dispositivos conectados à internet. Os pictogramas, que receberam o nome de emojis, foram criados em 1997 e ganharam popularidade mundial. Paiva (2015) distingue pictogramas (representação de um conceito por figura), ideogramas (símbolo que transmite um conceito ou ideia, como a cadeira de rodas para acessibilidade) e logogramas (símbolo que representa uma palavra, como os símbolos de moedas).

Na análise do uso de emojis e emoticons, percebe-se que, na maioria das vezes, são utilizados para finalizar uma ideia, substituindo ou acompanhando o ponto final, atuando como um reforço à ideia apresentada. Podem ser usados sozinhos, embora em menor escala, assumindo a função exclusiva de transmitir mensagens, como nos exemplos de filmes e ditos populares. Nesses casos, a imagem transcende a função de mero suporte textual, tornando-se o próprio texto, transmitindo uma ideia completa e imediata.

As funções específicas dos emojis, segundo Paiva (2015), incluem substituir palavras, expressar emoções, indicar afeto, intensificar e ironizar. Cohn (2015) ressalta que o emoji é útil para realçar e enriquecer o texto de conversas e interações digitais, injetando humor, afeto ou melancolia, e serve como um lembrete de que a comunicação humana vai muito além das palavras. Tais elementos demonstram um grande potencial no processo comunicativo, inovando o uso da linguagem e tornando-a divertida e instigante.

Reed (2014) destaca que as palavras que nos cercam influenciam as que usamos, e a linguagem, especialmente na comunicação online informal e pessoal, evolui através da interação com a tecnologia, tornando-se mais maleável e aberta, infiltrando-se em outras áreas da vida e da cultura. Essas mudanças não se restringem à linguagem informal, mas já se estabeleceram na comunicação organizacional, inclusive na versão escrita, que tende a ser mais formal.

A língua está em constante transformação, e a internet é mais um ambiente onde essas mudanças ocorrem. As transformações nesses espaços não se limitam a eles, disseminando-se rapidamente para outros usos em uma sociedade dinâmica. As práticas sociais de linguagem são complexas, influenciadas pela inter-relação de agentes, modos de produção de sentido e tecnologias. A linguagem se adapta aos propiciamentos e restrições das tecnologias digitais, e as experiências passadas e atuais servem de insumo para novos comportamentos de desenvolvedores e usuários.

Essa gama de informações atinge não apenas aqueles diretamente ligados ao uso das novas tecnologias, pois novos formatos de comunicação se espalham e se incorporam ao cotidiano das pessoas de maneira natural. Emojis, por exemplo, já são encontrados em diversos segmentos, desde estampas de roupas e utensílios domésticos até campanhas de publicidade, demonstrando que não estão mais restritos à internet. Reed (2014) conclui que, ao compartilhar mais informações pessoais com públicos maiores em mídias sociais, nossos estilos de comunicação se tornam mais informais e abertos, infiltrando-se na vida e na cultura. Isso corrobora a ideia de que a linguagem muda de acordo com as necessidades de uso, em uma ebulição permanente.

UM EMOJI CRISTALIZADO COMO PALAVRA

A inovação na linguagem utilizada nos sites de redes sociais não se restringe apenas ao uso de termos como "curtir" ou "compartilhar"; outras formas também permeiam as relações sociais, inclusive fora da internet. A classificação do emoji 😂 pelo Dicionário Oxford, em 2005, como uma palavra, corrobora a proposição de que o léxico está sofrendo alterações a partir da linguagem virtual. Ao aceitar que uma imagem que remete a um sentimento ganhe o status de palavra, estamos reconhecendo uma mudança no conceito tradicional de palavra como representação gráfica a partir da união de letras. Essa ampliação do léxico, longe de deturpar a língua, a enriquece.

Modos de enunciação diferentes se unem na linguagem das redes sociais. Expressões orais que poderiam ser recriminadas em algumas situações, como gírias e abreviações, começam a fazer parte da produção escrita. Da mesma forma, imagens ou caracteres ganham status de palavras, representando formas não verbais na comunicação contemporânea.

Ao considerar a linguagem escrita, é importante notar que, com a possibilidade de incorporar formatos que antes fugiam ao seu domínio, a escrita não é mais uma exclusividade do uso de signos linguísticos. Assim, a escrita é vista como heterogênea, e essa heterogeneidade se manifesta nas redes sociais na internet. Dentro dessa perspectiva, a escrita não pode ser considerada apenas como uma tentativa de reprodução da língua falada,

pois a linguagem na internet adquiriu novas características e atores que agora compõem o conjunto de formas possíveis e aceitáveis. A comunidade que acessa os sites e aplicativos de redes sociais já possui uma linguagem própria que se dissemina de maneira surpreendente.

McLuhan (2006), citando Bergson, aborda a ideia de uma consciência, a extensão dos homens, que impede a comunicação, sugerindo que a fala, paradoxalmente, separa as pessoas. Bergson acreditava que a comunicação só seria possível a partir de um inconsciente coletivo, e McLuhan propôs que a tecnologia, especialmente o computador, anuncia o advento de uma condição pentecostal de compreensão e unidade universais, superando as línguas através de uma consciência cósmica geral, muito semelhante ao inconsciente coletivo sonhado por Bergson. Atualmente, o mais próximo desse "inconsciente" que se vislumbra são os emojis, que podem ser considerados uma espécie de linguagem universal.

A língua escrita não é sinônimo de língua culta ou padrão, especialmente ao analisar textos produzidos em redes sociais na internet, que possuem uma dinâmica própria. Esses textos, frequentemente, incluem formas "abominadas" na língua culta, como gírias e abreviações ("bjs", "att", "tmj", "fds"), que, em um contexto normativo, não seriam bem vistas, mas em um texto em redes sociais podem trazer leveza e descontração.

É sempre importante lembrar que a normatização regula o uso da língua e garante a um povo o conhecimento de um padrão reconhecido por qualquer falante dentro de um determinado grupo. Contudo, isso não minimiza a importância das variações encontradas nessa língua heterogênea, pois a sociedade não é composta por membros idênticos com as mesmas vivências e experiências. As diferentes realidades, sejam culturais ou sociais, são inegáveis, e a língua, enquanto produto social, não pode fugir a esse fato. Nesse sentido, a variação enriquece a língua e demonstra a pluralidade de uma sociedade.

PONTUAÇÃO PARA ALÉM DA PAUSA E ENTONAÇÃO

A pontuação, um sistema criado pelos gregos com finalidade meramente retórica para indicar pausas respiratórias na leitura de textos, evoluiu com os romanos e medievais do período carolíngio, que lhe conferiram uma função estrutural. Inicialmente, era concebida como um "sistema convencional de marcas que apresentam informações sobre a estrutura de um texto escrito" (TRASK, 2004, p. 232) ou, conforme Câmara Jr (1977, p.194), um "sistema de sinais gráficos, destinados a indicar na escrita pausa (v.) na linguagem oral". Nessas concepções, a pontuação serve como uma orientação para a oralização de textos escritos.

Os sinais de pontuação já foram reconhecidos como as principais formas de expressar sentimentos e expressões na escrita, incorporando características da oralidade à grafia, mas sempre mantendo o que é preconizado pela gramática tradicional. No entanto, na linguagem utilizada na internet, especificamente nos sites e aplicativos de redes sociais, as regras de pontuação foram adaptadas, substituídas ou agregaram novas aplicações. Nesse novo formato de comunicação, a pontuação ganha destaque na construção textual e um único sinal muitas vezes não é suficiente para transmitir uma ideia. A possibilidade desses sinais transmitirem sentimentos e intenções foi intensificada. Por exemplo, a presença de vários sinais de interrogação pode expressar o grau de dúvida, um uso não previsto pela gramática normativa, que exige apenas um sinal para indicar uma frase interrogativa. No caso de interrogações acompanhadas de exclamações, infere-se que a intenção é exprimir uma mistura de dúvida com surpresa ou até mesmo indignação. Um sinal de interrogação ou exclamação transcende a mera função de pontuar o texto para dar sentido à leitura; ele se torna um intensificador e demonstrador de intenções. Essa é uma forma de o usuário expor

suas intenções no texto escrito, como se estivesse presente na situação, facilitando a compreensão do leitor.

As inovações apresentadas demonstram como a língua e a linguagem podem assumir novos formatos, corroborando a ideia de dinamismo e heterogeneidade. Para que essas composições se integrem ao cotidiano dos usuários da língua, é necessária sua disseminação, que, no contexto deste estudo, ocorre através do uso de sites e aplicativos de redes sociais como plataformas de comunicação institucional.

REDES SOCIAIS COMO INSTRUMENTOS DE GESTÃO- ANALISANDO O FACEBOOK

Criado em 2004 por jovens norte-americanos, com o objetivo de facilitar a comunicação entre estudantes da Universidade de Harvard, o Facebook rapidamente se tornou um fenômeno mundial, expandindo-se para além dos muros universitários. Em 2012, já contava com mais de 900 milhões de usuários, e, atualmente, atinge 3.07 bilhões de usuários mensais cadastrados globalmente, sem considerar Instagram, WhatsApp ou Messenger, com 175.1 milhões apenas no Brasil.

A estrutura do Facebook é organizada em linhas do tempo ou perfis, onde os usuários atualizam seus status, postando mensagens. Além do conteúdo textual, é possível publicar fotos, imagens, vídeos e compartilhar informações de outras páginas ou perfis, bem como links para sites externos. Barton e Lee (2015) consideram o Facebook um dos melhores representantes da cultura de convergência, permitindo explorar uma mesma informação em diversos formatos.

Na plataforma, os usuários podem publicar e acompanhar postagens de outros, com a possibilidade de comentar e/ou curtir o que foi postado. Para empresas ou organizações que desejam integrar essa comunidade online, é possível criar uma página, também conhecida como fanpage. Essas páginas apresentam informações gerais como localização, telefone e ramo de atuação. As postagens seguem o mesmo procedimento dos perfis pessoais e os seguidores podem curtir a página e suas publicações. A principal diferença entre perfis e páginas é que perfis são pessoais e exigem aceitação de solicitação de amizade, visando a interação entre usuários, enquanto nas páginas, qualquer interessado no conteúdo pode curtir e se tornar seguidor e a plataforma oferece dados que podem ser analisados e utilizados como base para ajustes e/ou manutenção de abordagens.

O Facebook já é considerado uma plataforma eficaz para o exercício da comunicação institucional, sendo amplamente divulgado, de fácil utilização, rápido e popular, com grande parte da sociedade tendo acesso. Saber utilizar essa ferramenta pode ser um aliado importante na construção da imagem de uma instituição e na manutenção do relacionamento com os públicos, além de possibilitar engajamento e aproximação com os usuários. É um campo promissor que, se bem explorado, pode trazer benefícios significativos para as empresas e instituições que o utilizam.

A existência de setores ou pessoas específicas para criar estratégias para as mídias sociais pode ser compreendida como um reconhecimento, por parte das organizações, da importância dessas novas ferramentas comunicacionais. As estratégias e formatos adotados podem ser variados, mas o objetivo comum é trabalhar a imagem institucional de forma positiva. Quando se trata da atuação de organizações públicas em redes sociais na internet, a forma de se direcionar ao receptor da mensagem é ainda mais complexa. Essas instituições têm o papel de se apresentar a diversos públicos, prezando sempre pela transparência e pela impessoalidade de seus atos, mas em um espaço que remete à proximidade e descontração. Para atender a essas necessidades, é preciso pensar em estratégias que possam atingir o público sem ferir os preceitos estabelecidos pela instituição.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho foi concebido a partir da necessidade premente de estabelecer uma conexão robusta entre os campos da linguagem e da comunicação. A temática central emergiu de um desafio comum a muitos profissionais: como o uso da língua pode ser um entrave ou um catalisador para o desenvolvimento de atividades de comunicação em sites de redes sociais. O propósito, portanto, foi o de evidenciar a relação intrínseca entre língua e comunicação e demonstrar como uma interfere diretamente na outra.

A linguagem, sendo uma prática social, é indissociável de um contexto determinado, e a cultura e a sociedade contemporâneas são inegavelmente marcadas pelo intenso envolvimento com as novas tecnologias e os emergentes formatos de comunicação. A pesquisa visou contribuir para uma melhor compreensão da linguagem utilizada nos sites e aplicativos de redes sociais e de como esse fator pode ser estrategicamente empregado pela comunicação institucional em órgãos e instituições públicas de ensino superior.

As convenções ortográficas já institucionalizadas permanecem cruciais para a cultura e a sociedade. Contudo, defende-se, aqui, que a língua(gem) utilizada nas redes sociais não deve estar completamente aprisionada a essas amarras convencionais. Uma comunicação eficaz, embora deva evitar formas estigmatizadas para não comprometer a credibilidade da informação, precisa ser concebida sob a ótica de uma linguagem multifacetada, considerando que o sucesso se manifesta quando os objetivos de comunicação são atingidos, permitindo variações no grau de formalidade conforme a situação.

A coexistência de todas essas abordagens é não apenas possível, mas desejável, pois enriquece e corrobora a crença de que a linguagem é um elemento rico e diverso nas relações sociais, com múltiplos caminhos a serem explorados.

REFERÊNCIAS

BARTON, D.; LEE, C. **Linguagem na internet**. São Paulo: Parábola Editorial, 2015.

CÂMARA JR., J. M. **Dicionário de linguística**. 12. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 1977.

COHN, N. **O Emoji vai virar um novo idioma?** Publicado em 14 de outubro de 2015. Disponível em: https://www.bbc.com/portuguese/noticias/2015/10/151014_vert_fut_emoji_idioma_ml. Acesso em: 30 de nov. de 2018.

FARACO, C. A. **Norma culta brasileira: desatando alguns nós**. São Paulo: Parábola Editorial, 2008.

McLUHAN, M. **Os meios de comunicação como extensões do homem (Understanding media)**. 18ª ed. São Paulo: Cultrix, 2006

NASCIMENTO, P. C. do. ***Técnicas de redação em jornalismo: o texto da notícia.*** Magaly Prado (org.). São Paulo: Saraiva, 2009.

OLIVEIRA, M. M. M.; ABIAHY, A.C. de A. **As mídias sociais e o papel do jornalismo na assessoria de instituições públicas de ensino**. Âncora- Revista Latino-Americana de Jornalismo, ano 2, vol. 2, n. 1, 2015, p. 138-155. Disponível em:

http://www.periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ancora/article/view/24690/13484. Acesso em: 10 de nov. 2018.

PAIVA, V. L. M. de O. **A Linguagem dos emojis**. Disponível em: https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/tla/article/view/8647400/14352. Acesso em: 25 de nov. 2018[377].

RECUERO, R. **Redes sociais na internet**. Porto Alegre: Sulina, 2007.

REED, J. How social media is changing language. In: **Oxford Dictionaries: language matters**. Disponível em: https://blog.oxforddictionaries.com/2014/06/18/social-media-changing-language/. Acesso em: 25 de nov. 2018

SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO DO GOVERNO FEDERAL. **Manual de orientação para atuação em mídias sociais: Identidade padrão de comunicação digital do poder executivo federal**. Disponível em: http://www.secom.gov.br/pdfs-da-area-de-orientacoes-gerais/internet-e-redes-sociais/secommanualredessociaisout2012_pdf.pdf/view. Acesso em: 19 de set. 2016.

TRASK, R. L. **Dicionário de linguística**. São Paulo: Contexto, 2004.

Editores do artigo

Jandresson Dias Pires e Mariana Mapelli de Paiva