

Comportamento Digital e o Whatsapp¹

Edson Belau da LUZ²

Cristiano MAX³

Universidade Feevale, Novo Hamburgo, RS

RESUMO:

Este artigo tem como tema a comunicação digital. O objeto de estudo é o aplicativo móvel *Whatsapp*. Mudando a forma de agir e de nos comunicar, conseqüentemente entramos em uma nova dinâmica de relações sócio-digitais. Estas ações e momentos refletem na forma como nos relacionamos. Sendo assim ocorre uma mudança de comportamento das pessoas agregando alternativas cotidianas que viram rotinas. O problema de pesquisa é observar como as mudanças de comportamento tem ocorrido na comunicação a partir do hábito do envio de mensagens por esse aplicativo. Como metodologia, utilizaremos uma coleta bibliográfica sobre o comportamento e a vida digital.

PALAVRAS-CHAVE: Comunicação; Comportamento; Vida Digital; *Whatsapp*

1. INTRODUÇÃO

A comunicação a distância não é algo recente: há muito tempo o ser humano desvenda modos de comunicação sem preocupar-se com os limites geográficos. Maneiras de compartilhar mensagens a distância com outras pessoas vem desde as cartas, passando pelo telefone, aos *e-mails* e chegando hoje aos *instant messengers*.⁴

¹Trabalho apresentado no IJ 5 – Comunicação multimídia do XVIII Congresso de Ciências da Comunicação na Região Sul, realizado de 15 a 17 de junho de 2017.

²Estudante de Graduação 6º. semestre do Curso de Publicidade e Propaganda da Universidade Feevale, email: edson.daluz@hotmail.com

³ Orientador do trabalho. Doutor em Comunicação (PUCRS) e professor do Mestrado em Indústria Criativa da Universidade Feevale; email: maxrs@feevale.br

⁴ Aplicativos de bate-papo online, onde é possível conversar com uma ou mais pessoas em tempo real. Podendo fazer o envio de texto, vídeo, áudio, emojis, por meio do sistema de captura do próprio dispositivo (*smartphone, tablet, notebook e desktop*)

Segundo Nicholas Negroponte (1995), vivemos na era digital. Desta forma nossos meios de comunicação acabam se tornando digitais também. Embora ainda estejamos em meio a uma transição do analógico para o digital, a realidade encontra-se muito distante do papel e da caneta, cada vez mais perto do *touch screen*.

Se em 1995 Negroponte falava sobre o futuro dos *e-mails* e do correio eletrônico, hoje vivemos além disso. Com a popularização dos *smartphones* e dos *instant messengers*, a troca de mensagens adotou novos rumos, quebrando de uma vez por todas as barreiras da geografia:

Do mesmo modo, como o hipertexto remove as barreiras da página impressa, a era da pós-informação vai remover as barreiras da geografia. A vida digital exigirá cada vez menos que você esteja num determinado lugar em determinada hora, e a transmissão do próprio lugar é que vai começar a se tornar realidade. (NEGROPONTE, 1995, p. 159)

Na era da pós informação, as pessoas tendem a consumir o conteúdo na hora em que desejam. Isso vale para a troca de mensagens também, onde a conversa não necessita ser ao vivo, mas no tempo em que o indivíduo consiga responder. Com a vida moderna o cotidiano, tendemos a ter menos tempo disponível. Isto implica em uma comunicação mais assíncrona e rápida. Segundo Martin Lindstrom, em a *Lógica do Consumo* (2008), estamos em uma velocidade espantosa, a tecnologia está avançando de uma maneira que não poderíamos imaginar, inclusive chegando a andar mais rápido: Lindstrom apresenta um estudo no qual em 2007 as pessoas caminhavam 10% mais rápido que em 1997.

Podemos notar que isso implica em um mundo onde as pessoas tendem a responder mensagens quando podem. Nicholas Negroponte fala que a comunicação assíncrona, ou seja, comunicação que não ocorre em tempo real, é historicamente mais formal e menos espontânea de intercâmbio, mas que novas tecnologias vem mudando isso (Negroponte, 1995, p. 161). Este exemplo fica perceptível quando pensamos no *e-mail*, que no geral tende a ter uma interação mais formal e menos próxima. Esse

cenário muda quando falamos dos *instant messengers*, principalmente do *Whatsapp*, aplicativo que será objeto de estudo deste artigo.

Segundo reportagem da revista Exame, o Brasil é o segundo país com maior uso do *Whatsapp*, ficando atrás apenas da África do Sul, a matéria ainda relata que 76% dos brasileiros com internet móvel fazem uso regular do *Whatsapp*. Portanto, seguindo a linha evolutiva da comunicação na era digital, chegamos hoje a esse aplicativo de mensagem instantânea, como o meio mais utilizado para trocas de mensagens.

O fenômeno do *Whatsapp* desbancou a ligação convencional, sendo que hoje as pessoas tendem a mandar mensagens pelo aplicativo, diminuindo muito o número de ligações feitas no dia-a-dia. Lévy esclarece essa mudança:

A comunicação por mundos virtuais é, portanto, em certo sentido, mais interativa que a comunicação telefônica, uma vez que implica, na mensagem, tanto a imagem da pessoa como a da situação, que são quase sempre aquilo que está em jogo na comunicação (LÉVY, 1999, p. 81)

Sendo assim, este estudo tem como principal objetivo entender melhor o real papel do *Whatsapp* na mudança de comportamento digital das pessoas, até onde o aplicativo realmente tem influência em suas vidas, porque se tornou tão popular entre tantos outros que existem e qual o impacto que ele exerce na comunicação em geral.

2. CIBERCULTURA E COMUNICAÇÃO

Para alcançar melhor entendimento da real influência do *Whatsapp*, precisamos compreender os conceitos da cibercultura, que são de suma importância no auxílio da compreensão da evolução do digital e de como se estrutura a *sociedade em rede*, termo esse utilizado por Manuel Castells (2012). Os avanços que marcaram a transformação da sociedade em uma sociedade em rede aconteceram no final do século XX, trazendo então uma nova perspectiva de como podemos e devemos utilizar a tecnologia.

... no final do século XX vivemos um desses raros intervalos na história. Um intervalo cuja característica é a transformação de nossa "cultura material" pelos mecanismos de um novo paradigma tecnológico que se organiza em torno da tecnologia da informação. (CASTEL, 2012, p. 67)

Denomina-se como ciberespaço o local onde a sociedade em rede se encontra. Esse termo surge pela primeira vez no livro *Neuromancer* de William Gibson (1984). Embora tenha surgido de uma ficção, foi levado muito a sério por pesquisadores que estudam cibercultura. Dentre estes, inclui-se Pierre Lévy no livro *Cibercultura* (1999), o qual utiliza diversas vezes este termo para explicar a cibercultura. Lévy (1999, p. 92) define ciberespaço falando como "o espaço de comunicação aberto pela interconexão mundial dos computadores e das memórias dos computadores."

Dentro do ciberespaço surge a cibercultura. Com o avanço das tecnologias digitais, mudando o comportamento e a comunicação. Na era da informação, consumimos o conteúdo quando os meios querem. Sendo assim, só seria possível assistir ao jornal na hora em que estivesse passando na TV. Muito além do que assistir programas nas horas determinadas, a comunicação era engessada. Para conversar com alguma pessoa em outra cidade, ou que estivesse distante, só era possível utilizando o telefone. Caso ela não estivesse em casa, não teria como fazer contato. Com o desenvolvimento do digital deu-se início a era da pós informação. Deste modo é possível consumir o conteúdo a qualquer momento, o jornal pode ser assistido quando quiser. Para conversar com seu amigo distante basta mandar uma mensagem pelo *Whatsapp*, e é neste cenário que nasce a cibercultura.

A cultura contemporânea, associada às tecnologias digitais (ciberespaço, simulação, tempo real, processos de virtualização etc.), vai criar uma nova relação entre a técnica e a vida social que chamaremos de cibercultura. (LEMOS, 2002, p. 15)

A comunicação vem se adaptando a essa nova realidade, se direcionando cada vez mais para o digital. As interações interpessoais tendem a ocorrer no ciberespaço, utilizando principalmente um *smartphone* como ferramenta principal desta forma de comunicação. Este aparelho eletrônico se tornou objeto indispensável pelas inúmeras utilidades que proporciona, integrando diversas funcionalidades em um único meio. Por

exemplo, deixamos de usar as calculadoras físicas e passamos a utilizar a calculadora digital que está instalada em nosso celular.

...A informática reúne técnicas que permitem digitalizar a informação (entrada), armazená-la (memória), tratá-la automaticamente, transportá-la e colocá-la à disposição de um usuário final, humano ou mecânico (saída). Estas distinções são conceituais. Os aparelhos ou componentes concretos quase sempre misturam diversas funções. (LÉVY, 1999, p. 47).

Pierre Lévy afirma que apenas um quarto da humanidade tem acesso ao telefone (1999, p. 12). Este cenário mudou com o tempo: hoje apenas um quarto da população não tem acesso ao telefone, de acordo com a pesquisa do G1 realizada em 2011. Isto mostra como a tecnologia muda e se propaga rapidamente, os *smartphones* ao alcance de muitos acabam popularizando os seu respectivos aplicativos. Desse modo percebemos que grande maioria têm em mãos um aparelho celular, sendo assim conectadas constantemente, propagando uma nova era virtual.

É virtual toda entidade "desterritorializada", capaz de gerar diversas manifestações concretas em diferentes momentos e locais determinados, sem contudo estar ela mesma presa a um lugar ou tempo em particular. (LÉVY, 1999, p. 47).

O *Whatsapp*, por sua vez, é um dos aplicativos mais utilizados nos meios virtuais, sua facilidade e simplicidade de acesso, chamam a atenção dos usuários, tendo este modo como o mais comum para comunicar-se com alguém. Muito além do texto, o *Whatsapp* permite o compartilhamento de vídeos, fotos e áudio, este último sendo uma grande vantagem do aplicativo, pois a voz transforma a mensagem ainda mais dinâmica e íntima que o texto, e o receptor ainda tem a vantagem de responder a qualquer momento. O texto muitas vezes carrega uma ambiguidade, causando multi interpretações para quem está recebendo a mensagem. Portanto, em determinadas situações, a mensagem só é compreendida quando falada, pois neste caso permite demonstrar a intenção do comunicador, algo que não ocorre com a mesma frequência no texto, pois a intenção fica subentendida.

O canal de voz carrega não apenas o sinal, mas também todas as características que o acompanham, conferindo-lhe os traços da compreensão, da intencionalidade, da compaixão ou do perdão. (NEGROPONTE, 1995, p. 143)

Isto transforma o áudio em uma das ferramentas chaves para a popularização do *Whatsapp*. A compreensão da mensagem é o principal sucesso de qualquer meio de comunicação. Com este aplicativo não é diferente, pois sua mecânica tende a facilitar o emissor de expressar da melhor forma possível sua mensagem, seja esta por texto, vídeo, fotos, áudio ou os *emojis*.

O termo emoji surgiu por aglutinação das expressões japonesas "e" (imagem) e "moji" (personagem, em português "pictograma". Pictograma é a linguagem escrita expressa por meio de desenhos e formas, sendo os emojis imagens usadas na comunicação digital. (GAVIOLLI, 2016, p. 9,10)

Os *emojis* caracterizam uma ferramenta de comunicação interessante dentro do aplicativo, pois embora possuam significados determinados para cada um, este se torna ambíguo nas conversas diárias, tendo então *emojis* que serão utilizados para as mais diversas situações, transformando sua origem, para que o emissor utilize de forma que achar mais adequado, e que faça sentido para o receptor. Apresentando algumas ferramentas do *Whatsapp* fica mais fácil entender a popularização deste aplicativo e como ele facilita e transforma a comunicação digital. Porém, para entendermos melhor ainda sobre este fenômeno, é interessante compreender como ele funciona realmente.

3. WHATSAPP E SEUS USOS

O *Whatsapp* surge em 2009, criado por Jan Koum e Brian Acton, que trabalharam juntos por 20 anos no *Yahoo*. O nome *Whatsapp* é um trocadilho com a expressão inglesa "What's Up", a ideia inicial era desenvolver um meio mais alternativo ao SMS (*short message service*, que em português significa serviço de mensagens curtas), meio de envios de mensagem que foi muito popular até a difusão dos *smartphones*. Em 2014, o *Whatsapp* juntou-se ao *Facebook*, popularizando ainda mais o

aplicativo no meio digital. Segundo o site oficial do *Whatsapp*, 1 bilhão de pessoas em mais de 180 países usam o aplicativo para manter contato com amigos e familiares.

O aplicativo necessita ser baixado e instalado gratuitamente, nas lojas de aplicativos dos respectivos sistemas operacionais, *App Store (IOS)*, no *Google Play (Android)*, *RIM (Blackberry)*, *Microsoft Store (Windows Phone)*. Após esse processo o aplicativo estará no seu *smartphone*.

As ferramentas principais do *Whatsapp* podem ser encontradas na parte superior ou inferior, dependendo do sistema operacional do celular. Na tela inicial do aplicativo é possível visualizar as seguintes opções: *status*, ligações, câmera, conversas e ajustes. A principal característica do *Whatsapp* é o *chat* de conversa, podendo comunicar-se com apenas uma pessoa ou até mesmo com várias, utilizando os chamados grupos, que são conversas com múltiplos indivíduos ao mesmo tempo. Mas para todas conversas acontecerem, todo o usuário necessariamente precisa ter um número de telefone em alguma operadora e cadastrar o mesmo na conta do *Whatsapp*. Para começar uma conversa com outra pessoa também é necessário ter uma conta no aplicativo. Sendo assim, para adicioná-la nos seus contatos do aplicativo, basta salvar o número nos contatos do seu *smartphone* e automaticamente o perfil da pessoa entra na lista dos amigos no aplicativo. Na conversa em si conseguimos fazer a utilização de diversos recursos que o *Whatsapp* nos proporciona, como mandar mensagens de voz, fotos, vídeos, *gifs*, *emojis*, ligações, e para nos guiar na conversa existem traços de envio. Ao enviar uma mensagem para alguém, um sinal de visto, cinza, aparecerá no canto da mensagem. Dois sinais de vistos cinzas aparecerão quando o receptor de fato receber a mensagem. Os traços ficarão azuis para indicar ao emissor que sua mensagem foi lida. Caso seu *smartphone* não tenha acesso a internet no momento do envio da mensagem, um relógio se posicionará no canto, indicando que seu texto não foi enviado. Todos esses aparatos são para melhorar e facilitar a comunicação.

O *Whatsapp* gerou inúmeras atualizações para agradar seus usuários, sempre fazendo melhorias nas ferramentas, ou agregando novas. Algumas atualizações mais recentes se destacaram, como por exemplo quando tornou-se possível fazer ligações diretamente pelo aplicativo. Se no início do *whatsapp* o aplicativo fez frente a

operadoras de telefonia, tirando consideravelmente o espaço dos SMS, ao tornar possível a ligação, tudo isso gratuitamente, acabou substituindo de vez a maneira convencional de comunicação, que o ramo de telefonia tinha nos acostumado. A ferramenta de ligação funciona da seguinte maneira, utilizando o número dos contatos registrado é possível fazer chamadas tanto em áudio como em vídeo.

Outra mudança que ocorreu durante uma atualização e gerou muita repercussão foi a do *status*. Uma tendência que está em ascensão são as fotos ou vídeos que agora podem ser publicadas e ficam temporariamente por 24 horas, e depois se apagam automaticamente. Essa "moda" se popularizou com o *Snapchat*. Não querendo ficar de fora, o *Whatsapp* adaptou seu sistema para agregar mais essa ferramenta. Este artigo propõe-se a apontar algumas mudanças de comportamento digital que os *instant messengers* causam no usuário, com foco no aplicativo *Whatsapp*. Sendo assim alguns pontos merecem ser destacados, como a privacidade, a disponibilidade e a conversação.

3.1 PRIVACIDADE

Os meios digitais são cooperativos, onde o usuário não está apenas consumindo conteúdo, mas criando e compartilhando o mesmo. Assim, fica evidente que não ocorre uma curadoria nas informações, sendo possível compartilhar qualquer mensagem sem nenhum controle. No caso do *Whatsapp*, por exemplo, podemos notar que no *chat* pode-se compartilhar qualquer tipo de conteúdo com seus contatos, não tendo uma preocupação na veracidade ou temática da mensagem. O usuário pode então compartilhar assuntos íntimos, não tendo um cuidado devido com a sua imagem, pois sua informação pode acabar vazando e se tornando algo público. Isso fica mais claro quando falamos dos conhecidos *nudes*, que ao serem compartilhadas com algum contato de "confiança", acabam circulando nos meios digitais e viralizando, prejudicando e expondo o emissor da mensagem.

O “nude” passou a fazer parte das redes sociais de internet, celebridades e pessoas comuns evidenciam seus corpos aos olhos e julgamentos dos outros, o que era íntimo e privado se torna público. São imagens produzidas, normalmente, por câmeras de *smartphones* em espacialidades, em um primeiro momento, privadas – banheiros, camas, em frente aos espelhos, podem ser em vestiários, provadores de lojas – ou espacialidades públicas, como o cantor

Justin Bieber que, por mais de uma vez, postou foto de suas nádegas desnudas.
 (BIANCHI, 2016, p. 3)

O *nude* se torna uma forma de compartilhamento da intimidade que pode ocorrer de forma espontânea, para que se torne pública mesmo, ou de forma mais particular, para um receptor específico. Entretanto, o fim da privacidade no mundo digital não está limitado apenas aos envios de fotos íntimas. A ferramenta *status* do *WhatsApp* (apresentada acima, no tópico *Whatsapp* e seus usos) é mais um exemplo do compartilhamento espontâneo da privacidade, pois por ter como princípio a ideia de que o arquivo (foto ou vídeo) não fica salvo e apaga automaticamente em 24 horas, o usuário sente-se estimulado a compartilhar todos os momentos, por mais irrelevantes que sejam. Isto leva a um montante de fotos e vídeos altamente expositivos, sem relevância alguma para os receptores, com o único objetivo de compartilhar seus momentos.

Esta não seria, então, uma servidão manifestada como servidão, mas uma subserviência camuflada por serviços marginais em muitos casos ou pela euforia da exposição em redes sociais que geram um capital social simbólico como valor percebido pelo usuário. (FELÍCIO, 2016, p. 6)

Sendo assim, o *Whatsapp* não é o causador principal do fim da privacidade digital, mas um agente contribuinte para que isso aconteça. Tornando ainda mais popular essas atitudes digitais no aplicativo. Onde a junção de duas ferramentas que são complementares, para o compartilhamento de momentos individuais do usuário, sendo em particular pelo *chat*, ou público pelo *status*.

3.2 DISPONIBILIDADE

Consideramos a disponibilidade do receptor de responder a mensagem a qualquer momento outro diferencial que ajudou a popularizar o *Whatsapp*. Quando pensamos na comunicação digital, percebemos que com *Whatsapp* a conversa pode ser síncrona ou assíncrona, a escolha sendo dos agentes condutores da conversação. Porém, não há nenhuma obrigação do receptor de responder a mensagem automaticamente para

poder continuar conversando com o emissor, muito diferente do modelo utilizado pelo telefone, por exemplo, onde a comunicação está restrita a ser síncrona. Assim sendo, podemos concluir que a liberdade que o *Whatsapp* proporciona ao usuário é o poder de se comunicar quando tiver disponibilidade, ou seja, conseguir escolher se essa comunicação será síncrona ou assíncrona. Com isso o aplicativo melhora a comunicação entre o emissor e seus receptores, garantido a entrega da mensagem e certeza de quando a mensagem for entregue e lida.

A evolução digital tende a facilitar a nossa vida. Buscamos sempre métodos de tornar nossa rotina mais fácil, e não seria diferente na comunicação. Podendo conhecer e desfrutar de recursos que surgem todos os dias desde os mais famosos até aos desconhecidos, utilizamos estes meios para nos beneficiarmos. Sendo assim, o *Whatsapp* ganha força justamente neste quesito, pois simplifica o método pelo qual nos comunicamos, possibilitando o envio de mensagens que poderão ser lidas a qualquer momento. Essa liberdade na comunicação permite que os envolvidos tenham a possibilidade de trocarem mensagens da maneira mais adequada. Negroponte (1995) explica que na era da informação recebíamos o conteúdo em horários determinados, e nos comunicávamos estritamente a um estilo linear e sem uma troca de informação. Hoje nos encontramos na era da pós informação, onde usufruímos do conteúdo no período que acharmos melhor. Na comunicação tendemos a enviar mensagens a qualquer momento, podendo esta ser respondida imediatamente ou não, dependendo da disponibilidade do receptor.

A era industrial, fundamentalmente uma era dos átomos, deu-nos o conceito de produção em massa e, com ele, economias que empregam operários uniformizados e métodos repetitivos na fabricação de um produto num determinado espaço ou tempo. A era da informação e dos computadores mostrou-nos as mesmas economias de escala, mas menos preocupada com o espaço e o tempo. A confecção de bits poderia se dar em qualquer lugar e a qualquer tempo, movendo-se por exemplo, entre as bolsas de valores de Nova York, Londres e Tóquio, como se tais mercados fossem três máquinas-ferramentas adjacentes. (...) Na era da pós-informação, o público que se tem é, com frequência, composto de uma única pessoa. Tudo é feito por encomenda, e a informação é extremamente personalizada. (NEGROPONTE, 1995, p. 157 e 158)

Ao entendermos as diferenças entre a era da informação e da pós informação, conseguimos compreender melhor como o *Whatsapp* consegue contribuir para essa evolução, por possibilitar a envio de mensagens de maneira que o receptor seja livre para responder a qualquer momento.

3.3 LINGUAGEM

Quando conversamos face a face com alguém, podemos compreender a mensagem por diversos fatores, sendo a entoação na fala, um dos provedores de sentido da mensagem. No *Whatsapp*, por mais que tenha a ferramenta de áudio para auxiliar, normalmente a conversa acontece de forma escrita, onde não é possível perceber intenção, pois não existe a variação na fala, que de certa forma dita o sentido da frase.

Desta forma, os usuários digitais acabaram criando uma forma de linguagem na internet, que torna mais fácil a compreensão através de alguns elementos que se popularizaram. Recuero (2013), fala da conversação, elemento que surge nos meios digitais, e enfoca na apropriação das redes para a interação.

A conversação é o principal elemento utilizado no cotidiano para construir e legitimar a face. Essa conversação é recheada de rituais que são construídos culturalmente e que tem por objetivo organizar e normatizar as interações e estabelecer legitimação e manutenção das faces expostas pelos atores (PRIMO, 2016, p. 58)

Portanto, podemos perceber que os usuários do *Whatsapp* se utilizam de ferramentas e de expressões para criar sentido em suas mensagens. Nosso maior exemplo são os *emojis*, que representam de certa forma algumas expressões humanas e transmitem sentido em ligação com a frase. Utilizando de uma mecânica própria do aplicativo, o usuário pode usufruir da melhor maneira para transmitir sua mensagem do modo mais compreensível possível.

No aplicativo, as interações além de serem individuais, ocorrem em grupos também. Os famosos grupos do *Whatsapp* tendem a criar uma linguagem própria, formando seus próprios *memes* e até criando novas utilizações para os *emojis*. Diversas

interações presentes em grupos sociais, atendendo a demanda da comunicação virtual, têm modificado os valores de origem tradicionais.

Compreender como esses grupos são expressos na Internet é um ponto importante para se entender também como a comunicação mediada pelo computador está modificando a sociabilidade contemporânea. Não se trata de um lugar comum, afinal de contas, o uso da Internet tem crescido de forma constante no mundo inteiro, e, de uma forma especial, esse uso para a comunicação. (RECUERO, 2014, p. 176)

Temos costume de remoldar o vocabulário para facilitar ainda mais o diálogo, abreviando, simplificando, ou implementando um aspecto rápido e prático na hora de constituir a mensagem na sua conversa. Isso poupa tempo e conseqüentemente, conseguirá exercer afazeres posteriormente às mensagens, justamente por economizar tempo. Com essa redução na comunicação, podemos manter a conversa por um tempo incontrolável, paralela com outros deveres, por isso o *Whatsapp* conquistou o espaço que temos hoje.

[...]. Essas práticas podem gerar danos consideráveis para os grupos e as conversações em rede, notadamente reduzindo o capital social gerado e construído pela mediação do computador. (PRIMO, 2016, p.65)

Por fim, não diríamos que a tecnologia está mudando apenas o meio virtual, mas também está mudando a forma de se expressar e de se comunicar, podendo prever grandes alterações futuras no nosso ambiente.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Aprofundando melhor na cibercultura e no funcionamento do aplicativo *Whatsapp*, percebemos alguns fatores que são chaves para a compreensão do nosso artigo. Podemos notar que o *Whatsapp* não é o primeiro e nem o único *instant messenger*, mas é o mais popular e mais utilizado no Brasil. O que levou o aplicativo ao nível de mais baixado e também a ser hoje a ferramenta indispensável para a

comunicação digital foi o fato de facilitar o envio e compreensão da mensagem, com mecânicas fáceis de serem compreendidas, e que auxiliam o emissor de modo que ele consiga transmitir o máximo de sentido na mensagem e que ele tenha a certeza de que a mesma foi entregue e lida pelo receptor.

Outro ponto que torna interessante o estudo do *Whatsapp* são as mudanças que ele proporcionou no meio da comunicação digital, sendo que de certo modo, muitas das transformações não surgiram diretamente do aplicativo, tendo o mesmo apenas potencializando a mudança, sendo que não foi o gerador. É apenas um agente que popularizou, exemplo maior o caso dos *emojis*. Por mais que o aplicativo modifique a forma de comunicação, são os usuários que estabelecem a utilização do mesmo. Quando falamos da transformação da linguagem, estamos nos referindo ao conjunto, onde o aplicativo entra como ferramenta, e as questões sócio-culturais dos usuários que aplicam a modificação no método de transmitir a mensagem.

Desta maneira, podemos afirmar que os meios digitais estão mudando nossa forma de comunicar, sendo o *Whatsapp* uma ferramenta do ciberespaço, que auxilia nas transformações, mas que não consegue alterar nada sozinho.

REFERÊNCIAS

BIANCHI, Eduardo. "Manda nudes?!": comunicação imagética dos corpos nus. **INTERCOM**. Rio de Janeiro, 2016

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede: a era da informação: economia, sociedade e cultura volume 1**. São Paulo, 2010

FELÍCIO, Maurício Barbosa da Cruz. Cibercultura Vigiada - Algoritmos Sociais e Privacidade Digital. **INTERCOM**; XXXIX Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação. São Paulo, 2016

EXAME - **Brasil é um dos países que mais usam WhatsApp, diz pesquisa**. Disponível em: <<http://exame.abril.com.br/tecnologia/brasil-e-um-dos-paises-que-mais-usam-whatsapp-diz-pesquisa/>>. Acesso em 21 de março de 2017

G1 - **75% da população mundial tem acesso ao celular, afirma pesquisa**. Disponível em: <<http://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2012/07/75-da-populacao-mundial-tem-acesso-ao-celular-afirma-pesquisa.html>>. Acesso em 22 de março de 2017

GAVIOLLI, Fabiana Moreira. A Linguagem dos Emojis por meio do WhatsApp nas Relações de Trabalho. **INTERCOM**; XXXIX Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação. São

Paulo, 2016

LEMOS, André. **Cibercultura**: tecnologia e vida social na cultura contemporânea. Porto Alegre: 7. ed, 2002

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

LINDSTROM, Martin. **A lógica do consumo**: verdades e mentiras sobre por que compramos. Rio de Janeiro, 2008.

RECUERO, Raquel. Nó 3 - Atos de ameaça a face e a conversação em redes sociais na internet. In: PRIMO, Alex. **Interações em rede**. 1. ed. Porto Alegre: Sulina, 2016. cap. 2, p. 51-70.

RECUERO, Raquel. **Redes sociais na internet**. Porto Alegre, 2009

NEGROPONTE, Nicholas. **Vida digital**. São Paulo, 1995

WHATSAPP - **Sobre o Whatsapp**. Disponível em: <<http://www.whatsapp.com/about/>>. Acesso dia 27 de março de 2017