

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
ESCOLA DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

ANDRÉ GUSTAVO FONSECA DA SILVA

**ENTRANDO EM AÇÃO, MOVENDO A CENA:
PRÁTICAS INFORMACIONAIS NOS AMBIENTES DO APLICATIVO TELEGRAM**

Belo Horizonte

2019

ANDRÉ GUSTAVO FONSECA DA SILVA

**ENTRANDO EM AÇÃO, MOVENDO A CENA:
PRÁTICAS INFORMACIONAIS NOS AMBIENTES DO APLICATIVO TELEGRAM**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais para obtenção do grau de Mestre em Ciência da Informação.

Linha de Pesquisa: Usuários, Gestão do conhecimento e Práticas informacionais

Orientador: Carlos Alberto Ávila Araújo

BELO HORIZONTE

2019

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor, através do
Programa de Geração Automática da Biblioteca Universitária da UFMG

Silva, André G. F. da

ENTRANDO EM AÇÃO, MOVENDO A CENA: PRÁTICAS
INFORMACIONAIS NOS AMBIENTES DO APLICATIVO
TELEGRAM / André Gustavo Fonseca da Silva. - 2019.

270 p.

Orientador: Carlos Alberto Ávila Araújo.

Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Minas
Gerais, Escola de Ciência da Informação.

1.Práticas Informacionais. 2.Sociabilidades. 3.Representações
sociais. 4.Telegram. I.Araújo, Carlos Alberto Ávila.
II.Universidade Federal de Minas Gerais. Escola de Ciência da
Informação. III.Título.



UFMG

**Universidade Federal de Minas Gerais
Escola de Ciência da Informação
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação**

FOLHA DE APROVAÇÃO

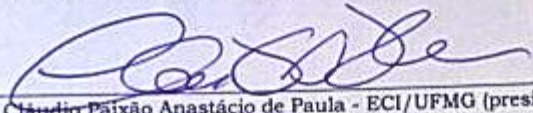
"ENTRANDO EM AÇÃO, MOVENDO A CENA: PRÁTICAS INFORMACIONAIS NOS AMBIENTES DO APLICATIVO TELEGRAM"

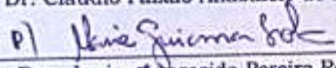
André Gustavo Fonseca da Silva

Dissertação submetida à Banca Examinadora, designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, como parte dos requisitos à obtenção do título de **"mestre em Ciência da Informação"**, linha de pesquisa **"Usuários, gestão do conhecimento e práticas informacionais"**.

Dissertação aprovada em: 07 de junho de 2019.

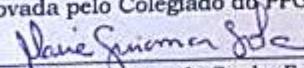
Por:


Prof. Dr. Claudio Paixão Anastácio de Paula - ECI/UFMG (presidente da banca)

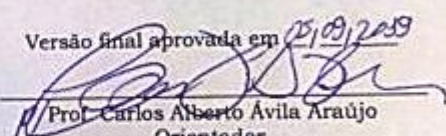

Profa. Dra. Janicy Aparecida Pereira Rocha - UNIRIO - por videoconferência


Dr. Ruylandson do Carmo Cruz - TV UFMG

Aprovada pelo Colegiado do PPGCI


Profa. Maria Guimaraes da Cunha Prota
Coordenadora

Versão final aprovada em 15/06/2019


Prof. Carlos Alberto Ávila Araújo
Orientador



UFMG

Universidade Federal de Minas Gerais
Escola de Ciência da Informação
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

ATA DA DEFESA DE DISSERTAÇÃO DE **ANDRÉ GUSTAVO FONSECA DA SILVA**,
matrícula: 2017661370

Às 14:00 horas do dia 07 de junho de 2019, reuniu-se na Biblioteca Universitária da UFMG a Comissão Examinadora aprovada *ad referendum* pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação em 09/05/2019, para julgar, em exame final, o trabalho intitulado ***Entrando em ação, movendo a cena: práticas informacionais nos ambientes do aplicativo telegram***, requisito final para obtenção do Grau de MESTRE em CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, área de concentração: Informação, mediações e cultura, Linha de Pesquisa: Usuários, gestão do conhecimento e práticas informacionais. Pelo afastamento para capacitação do orientador Prof. Carlos Alberto Ávila Araújo, a banca foi presidida pelo Prof. Cláudio Paixão Anastácio de Paula. Abrindo a sessão, o Presidente da Comissão, Prof. Dr. Cláudio Paixão Anastácio de Paula, após dar conhecimento aos presentes do teor das Normas Regulamentares do Trabalho Final, passou a palavra ao candidato para apresentação de seu trabalho. Seguiu-se a arguição pelos examinadores com a respectiva defesa do candidato. Logo após, a Comissão se reuniu sem a presença do candidato e do público, para julgamento e expedição do resultado final. Foram atribuídas as seguintes indicações:

Prof. Dr. Cláudio Paixão Anastácio de Paula – Presidente da banca

APROVADO

Profa. Dra. Janicy Aparecida Pereira Rocha

APROVADO

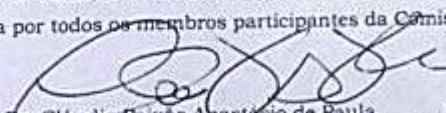
Dr. Ruleandson do Carmo Cruz

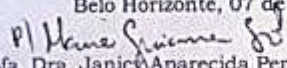
APROVADO

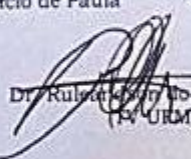
Pelas indicações, o candidato foi considerado APROVADO.

O resultado final foi comunicado publicamente ao candidato pelo Presidente da Comissão. Nada mais havendo a tratar, o Presidente encerrou a sessão, da qual foi lavrada a presente ATA que será assinada por todos os membros participantes da Comissão Examinadora.

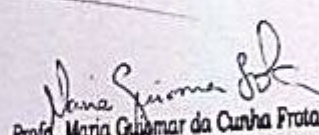
Belo Horizonte, 07 de junho de 2019.


Prof. Dr. Cláudio Paixão Anastácio de Paula
(ECI/UFMG)


Profa. Dra. Janicy Aparecida Pereira Rocha
(UNIRIO) - por videoconferência


Dr. Ruleandson do Carmo Cruz
(UFMG)

Obs: Este documento não terá validade sem a assinatura e carimbo da Coordenadora.


Profa. Maria Guilmar da Cunha Frata
Coordenadora do Programa de Pós-Graduação
em Ciência da Informação

AGRADECIMENTOS

Estudar que a vida social é como um teatro e que há coisas nos bastidores que não serão vistas pelos olhos da plateia diz um pouco sobre o que transcorre quando nos empenhamos por um desafio. As vezes esse desafio cobra um preço muito caro, as vezes o produto final esconde os passos de crescimento de um espírito que acontece enquanto a vida acontece como só a vida sabe ser, imprevisível, inevitável, insofismável, irreversível, impertinente, mas brilhante, poética, simbólica, instigante, incrível e irresistível! Batalhar tanto por algo sempre no final traz a sensação de que valeu a pena. E é assim que eu irei me sentir em breve, pois ainda não apresentei.

Não poderia ter conseguido chegar até aqui sem o auxílio de tantos a quem devo gratidão. Possivelmente eu esqueça de alguém, mas sinta-se representado.

Dirijo este agradecimento primeiramente, claro, aos meus queridos pais Denise e Teófilo pelo suporte, amor e companheirismo por toda a vida, por várias vidas de convivências. Devo muito a vocês, muito mais do que o suporte físico e material, o amor e o suporte moral que, sem dúvidas, não tem preço. Então pagarei com amor! Agradeço também às minhas irmãs Cíntia e Letícia com quem juntos formamos uma humilde família. Amo vocês!

Agradeço especialmente ao meu grande amigo Wilimar que foi quem me levou pra Ciência da informação também me dando auxílio imprescindível ao meu primeiro projeto e que partilhou e partilha comigo de tempos em tempos intensas reflexões filosóficas muito valiosas e enriquecedoras, além da amizade sincera.

Aos meus professores da graduação em Marketing no Centro Universitário Newton Paiva que foram fundamentais pra que eu chegasse aqui, em especial os do último período, Eduardo, Aécio, Sílvia e o meu professor de antropologia do consumo Sérgio Lana que me apresentou o livro A construção social da realidade, que inclusive utilizamos nas aulas de Fundamentos da Informação.

Agradeço nominalmente a pessoas do meu círculo social que eu não poderia deixar de mencionar que tiveram um papel importante nessa jornada de dois anos e meio de grandes esforços. Agradeço por seus pequenos gestos que significaram muito pra mim: Raquel Duarte, Bruno Amorim, Bruna Batista. Especialmente à Raquel e sua família, pelos tempos de convivência e pelos resquícios dessa convivência que ainda vivo e que me é muito cara.

Também não posso deixar de agradecer aos que testemunharam essa minha caminhada de estudos: meus amigos Gustavo(s), Bruna. Meus eternos amigos de infância e juventude do Coração Eucarístico, meus amigos do grupo Célula de conhecimentos.

Não posso deixar de agradecer aos meus amigos de estudos espíritas encarnados que contribuem à minha evolução enriquecendo meu olhar de pesquisador e meus amigos

espíritos, desencarnados, com quem tive contato tantas vezes direta ou indiretamente durante esses tempos. Aos amigos que fiz também no grupo Loreto Flores.

Agradeço ao meu orientador, professor Carlos Alberto (Casal), um professor que eu admiro muito, que frequentemente me surpreende pela facilidade em “traduzir” pensamentos e que demonstra uma postura muito humana, sensível e humilde, cruciais para a comunidade científica e para a ciência como um todo. Seu respeito e disposição para amizade reflete o melhor das pessoas.

Agradeço ao professor Cláudio Paixão que teve um significado simbólico pra mim talvez maior do que ele tenha noção (bem ao estilo judaico). No “rito de passagem” que foi vencer as intercorrências da inscrição até o efetivo ingresso no mestrado ele foi o “anfitrião” responsável por ligar um ponto para mim que outro sujeito conectou para ele em um passado momento no tempo. E o sentido disso foi como são as coincidências, simples “coincidências”... como as que geraram a existência humana. Fazem “toda” a diferença! Obrigado também por sua humildade, generosidade e espontaneidade que também extrai o melhor das pessoas.

Obrigado especialmente à Jéssica pela força imprescindível que me deu, me auxiliando com grande prestatividade em diversas questões da dissertação, foi fundamental sua ajuda e não vou esquecer, obrigado! Obrigado ao Paulo, pelas prosas e conversas sobre a labuta que foram nossas dissertações. À Olivia pelo auxílio na primeira fase do mestrado. Ao Albert pela camaradagem enquanto convivemos na ECI. Ao Madocheé pelas conversas e ideias que trocamos que me ajudaram a chegar em uma direção mais clara no projeto, e a tantos outros companheiros de percurso nesses tempos de mestrado. Ao Ruleandson pelas excelentes contribuições, por sua postura admirável no modo como acrescenta e por sua peculiar inteligência.

Obrigado àqueles do Telegram que gentilmente contribuíram com suas entrevistas e participações que muito agregaram e foram fundamentais para o resultado deste trabalho.

Aos participantes das minhas bancas de qualificação e defesa: Ruleandson, Janicy, Eliane, Cláudio Paixão e Carlos Alberto.

Ao grupo EPIC (Estudos em Práticas Informacionais e Cultura) agradeço pelas discussões sobre práticas informacionais, que me ajudaram na construção do conceito.

À FAPEMIG e ao contribuinte do Brasil pelo apoio financeiro dessa pesquisa.

Terminar, enfim, essa pesquisa é muito recompensador e me traz uma grande satisfação e contentamento. É coroar o sacrifício que se faz com o sentimento de etapa cumprida nessa grande jornada que eu sou.

“O Amor é gravidade [...]

Albert Einstein

RESUMO

Propõe-se compreender as práticas informacionais nos ambientes virtuais do aplicativo Telegram, por meio da análise das representações sociais, das ações e papéis dos sujeitos e usuários nestes espaços. Visa realizar um mapeamento de ocorrências identificando tipos de ações praticadas nos grupos selecionados no aplicativo. Esta pesquisa qualitativa recorreu a netnografia, observação participante optando pela técnica de análise de conversações adaptada. Também foram realizadas entrevistas semiestruturadas utilizando-se da técnica de análise de conteúdo para categorizar e sistematizar os dados. Foram escolhidos quatro grupos distintos e selecionadas uma faixa de mensagens limitando-se o *corpus* por saturação. Foram identificados 21 tipos de ações agrupados em 10 papéis. Notou-se a predominância de tipos de ações correspondentes a um *ethos* distintivo a cada grupo. E padrões de relações distintos destas atuações com seus espaços. Surgiu uma dicotomia “presença x atuação”. Verifica-se maior frequência de encontro casual com informações do ponto de vista individual em relação a ocorrência de busca por informação, o que justifica falar-se em “interesse por informação”. Constatou-se que a afinidade emerge como um engajamento informacional, a interação nos espaços estimula a busca por informação, proporciona uma “expansão” de consciência de conhecimentos, num processo que se retroalimenta. Pode-se notar a existência de perfis de participação lúdicos ou corriqueiros. Foi possível perceber que as atuações refletem um poder de influência na coesão da comunidade. Contribuem para atribuir um sentido ao ajuntamento, que se dá em função da vida fora do ambiente online. Os relatos também trouxeram “impressões” como um detalhamento prático das interações nos espaços, e delas emergiram seis dimensões informacionais que emanam nos ambientes de interação virtual: a dimensão da forma, a dimensão da atitude, a dimensão do conteúdo, a dimensão do ideal, a dimensão da intenção, a dimensão da tradição de práticas informacionais dos sujeitos. Por fim, favorecer as práticas informacionais com o “outro-imprevisível” é a maior virtude do aplicativo Telegram. Sugere-se que novos estudos sejam realizados focalizando a perspectiva dos sujeitos para entender seus interesses de uso da grande diversidade de grupos, compreendendo melhor a relação com o perfil de participação, criando uma esfera experimental dentro do ambiente do aplicativo que permita analisar como que os sujeitos analisados conformam um espaço neutro desde o seu princípio.

Palavras-chave: práticas informacionais, representações sociais, sociabilidades, interação social, Telegram

ABSTRACT (obrigatório)

It is proposed to understand information practices in the virtual environments of the Telegram application, through the analysis of social representations, actions and roles of subjects and users in these spaces. It aims to perform a mapping of occurrences identifying types of actions practiced in the groups selected in the application. This qualitative research resorted to netnography, participant observation opting for the adapted conversation analysis technique. Semi-structured interviews were also performed using the content analysis technique to categorize and systematize the data. Four distinct groups were selected and a message range was selected by limiting the corpus by saturation. We identified 21 types of actions grouped into 10 roles. The predominance of types of actions corresponding to a distinctive ethos in each group was noted. And patterns of distinct relationships of these performances with their spaces. A dichotomy "presence x action" emerged. There is a greater frequency of chance encounters with information from the individual point of view regarding the occurrence of search for information, which justifies speaking in "interest for information". It was found that affinity emerges as an informational engagement, interaction in spaces stimulates the search for information, provides an "expansion" of knowledge consciousness, in a process that feeds back. It can be noticed the existence of playful or common profiles of participation. It was possible to perceive that the actions reflect a power of influence in the cohesion of the community. They contribute to give meaning to the gathering, which takes place in relation to life outside the online environment. The reports also brought "impressions" as a practical details of the interactions in the spaces, and from them emerged six informational dimension emanating from the virtual interaction environments: the size of the shape, the size of the attitude, the size of the content, the size of the ideal, the dimension of the intention, the dimension of the tradition of informational practices of the subjects. Finally, favoring informational practices with the "other unknown" is the greatest virtue of the Telegram application. It is suggested that new studies be carried out focusing on the perspective of the subjects to understand their interests in the use of the great diversity of groups, better understanding the relationship with the participation profile, creating an experimental sphere within the application environment that allows analyzing how the analyzed subjects conform a neutral space from its beginning.

Keywords: informational practices, social representations, sociabilities, social interaction, Telegram.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Diagramas de Paul Baran	31
Figura 2: Redes sociais	34
Figura 3: Logomarca Telegram.	84
Figura 4: Telas de demonstração Telegram.....	86
Figura 5: Telas de demonstração Telegram - PERFIL	87
Figura 6: Telas de demonstração Telegram - GRUPO	88
Figura 7: Telas de demonstração Telegram - CANAIS	89
Figura 8: Telas de demonstração Telegram - BOT	90
Figura 9a: Direção	131
Figura 10a: Banimento	133
Figura 10b: Advertência.....	133
Figura 11a: Conscientização	134
Figura 11b: Cuidado	134
Figura 12a: Interesse por informação.....	136
Figura 12b: Demanda por objeto	136
Figura 13a: Resposta	138
Figura 13b: Tutoria	138
Figura 14a: Compartilhamento independente	139
Figura 14b: Atendimento de demanda	139
Figura 15a: Correspondência	141
Figura 15b: Opinião ou Parecer.....	141
Figura 16a: Proposição.....	142
Figura 16b: Estímulo.....	142
Figura 17a: Embate	144
Figura 17b: Contribuição	144
Figura 18a: Propaganda.....	145
Figura 18b: Distinção ou Comparação	145
Figura 20a: Interações do Grupo Alfa.....	150
Figura 20b: Interações do Grupo Alfa.....	150
Figura 21a: Interações do Grupo Alfa.....	151
Figura 21b: Interações do Grupo Alfa.....	151
Figura 22a: Interações do Grupo Alfa.....	152
Figura 22b: Interações do Grupo Alfa.....	152
Figura 23a: Interações do Grupo Alfa.....	153
Figura 23b: Interações do Grupo Alfa.....	153

Figura 24a: Interações G. Alfa.....	153
Figura 24b: Interações G. Alfa.....	153
Figura 24c: Interações G. Alfa.....	153
Figura 25a: Interações do Grupo Alfa.....	154
Figura 25b: Interações do Grupo Alfa.....	154
Figura 26a: Interações G. Alfa.....	155
Figura 26b: Interações G. Alfa.....	155
Figura 26c: Interações G. Alfa.....	155
Figura 27a: Interações G. Alfa.....	155
Figura 27b: Interações G. Alfa.....	155
Figura 27c: Interações G. Alfa.....	155
Figura 28a: Interações do Grupo Alfa.....	156
Figura 28b: Interações do Grupo Alfa.....	156
Figura 29: Grupo Beta	159
Figura 30a: Interações do Grupo Beta	160
Figura 30b: Interações do Grupo Beta	160
Figura 31a: Interações do Grupo Beta	161
Figura 31b: Interações do Grupo Beta	161
Figura 32a: Interações G. Beta.....	161
Figura 32b: Interações G. Beta.....	161
Figura 32c: Interações G. Beta.....	161
Figura 33a: Interações G.Beta.....	162
Figura 33b: Interações G. Beta.....	162
Figura 33c: Interações G.Beta.....	162
Figura 34a: Interações G. Beta.....	162
Figura 34b: Interações G. Beta.....	162
Figura 34c: Interações G. Beta.....	162
Figura 35a: Interações do Grupo Beta	164
Figura 35b: Interações do Grupo Beta	164
Figura 36a: Interações G. Beta.....	164
Figura 36b: Interações G. Beta.....	164
Figura 36c: Interações G. Beta.....	164
Figura 37a: Interações G. Beta.....	165
Figura 37b: Interações G. Beta.....	165
Figura 37c: Interações G. Beta.....	165
Figura 38: Grupo Gama.....	167
Figura 39a: Interações G. Gama	168

Figura 39b: Interações G. Gama	168
Figura 39c: Interações G. Gama	168
Figura 40a: Interações G. Gama	168
Figura 40b: Interações G. Gama	168
Figura 40c: Interações G. Gama	168
Figura 41a: Interações do Grupo Gama	169
Figura 41b: Interações do Grupo Gama	169
Figura 42a: Interações do Grupo Gama	170
Figura 42b: Interações do Grupo Gama	170
Figura 43a: Interações do Grupo Gama	170
Figura 43b: Interações do Grupo Gama	170
Figura 44a: Interações do Grupo Gama	171
Figura 44b: Interações do Grupo Gama	171
Figura 45: Grupo Ômega.....	174
Figura 46a: Interações do Grupo Ômega	175
Figura 46b: Interações do Grupo Ômega	175
Figura 47a: Interações do Grupo Ômega	176
Figura 47b: Interações do Grupo Ômega	176
Figura 48a: Interações do Grupo Ômega	176
Figura 48b: Interações do Grupo Ômega	176
Figura 49a: Interações G. Ômega	177
Figura 49b: Interações G. Ômega	177
Figura 49c: Interações G. Ômega	177
Figura 50a: Interações do Grupo Ômega	177
Figura 50b: Interações do Grupo Ômega	177
Figura 51a: Interações do Grupo Ômega	178
Figura 51b: Interações do Grupo Ômega	178
Figura 52a: Interações do Grupo Ômega	179
Figura 52b: Interações do Grupo Ômega	179
Figura 53a: Interações do Grupo Ômega	180
Figura 53b: Interações do Grupo Ômega	180
Figura 54a: Ação de apologia por comparação.....	181
Figura 54b: Ação de apologia por comparação.....	181
Figura 55a: Interações G. Ômega	181
Figura 55b: Interações G. Ômega	181
Figura 55c: Interações G. Ômega	181
Figura 56a: Interações do Grupo Ômega	182

Figura 56b: Interações do Grupo Ômega	182
---	-----

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Roteiro de entrevista e fundamentos das questões	102
Quadro 2: Tipos de ações	128
Quadro 3: Tipos de papéis	146
Quadro 4: Relação dos grupos contatados.	124
Quadro 5: Relação Entrevistado/Grupo pertencente.....	126
Quadro 6: Categorias de análise	187

LISTA DE ABREVIATURAS

SIGLA	–	NOME COMPLETO
ARS	-	Análise de Redes Sociais
CEP	-	Comitê de Ética em Pesquisa
TCLE	-	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	14
2 PRÁTICAS INFORMACIONAIS	19
2.1 INTERAÇÕES SOCIAIS.....	24
2.2 REDES SOCIAIS	30
2.2.1 A análise de redes sociais.....	37
2.3 CULTURA	39
2.4 AÇÃO SOCIAL	44
2.5 COMPORTAMENTOS PÚBLICOS	47
2.6 REPRESENTAÇÃO E PAPÉIS	57
2.7 SOCIABILIDADE	69
3 OS SMARTPHONES E O TELEGRAM	77
3.1 OS SMARTPHONES E SUAS TECNOLOGIAS EM NÚMEROS	77
3.1.1 Importância dos smartphones no mundo	78
3.1.2 Importância dos smartphones no Brasil	79
3.2 INTERAÇÃO EM SITES E APLICATIVOS DE REDES SOCIAIS	80
3.3 APLICATIVOS DE MENSAGENS INSTANTÂNEAS.....	81
3.3.1 O aplicativo Telegram.....	84
3.3.1.1 Cena da aplicação.....	86
3.3.1.2 Forma da aplicação.....	90
3.3.1.3 Justificativas para a escolha da aplicação.....	91
4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	95
4.1 NETNOGRAFIA	96
4.2 ANÁLISE DE CONVERSAÇÃO	104
4.2.1 Mapeamento e tipificação.....	110
4.3 CRITÉRIOS DE ESCOLHAS	114
4.3.1 A escolha dos grupos para o estudo das ações.....	116

4.3.2 A escolha dos entrevistados.....	117
5 RESULTADOS E ANÁLISE.....	127
5.1 TIPOS DE AÇÕES	127
5.2 ANÁLISE DOS GRUPOS	148
5.2.1 Grupo Alfa	149
5.2.2 Grupo Beta	159
5.2.3 Grupo Gama.....	167
5.2.4 Grupo Ômega.....	174
5.3 ANÁLISE DAS AÇÕES	183
5.4 ANÁLISE DAS ENTREVISTAS	186
5.4.1 Implicações e Consequências do uso de smartphones	188
5.4.1.1 Qualidade das manifestações de uso do smartphone.....	188
5.4.2 Utilização dos smartphones	194
5.4.2.1 Características das manifestações de uso dos smartphones.....	195
5.4.2.2 Desempenho em comunidade.....	208
5.4.2.3 Aspectos da comunidade	213
5.4.3 Impressão nos usos dos smartphones	227
5.4.3.1 Índícios das manifestações pessoais nos usos.....	227
5.4.3.2 Subjetividades das relações nas experiências de uso	232
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	239
REFERÊNCIAS.....	252
APÊNDICE A	260
APÊNDICE B	262
APÊNDICE C	263

1 INTRODUÇÃO

No presente estudo chegou-se a uma compreensão geral das práticas informacionais que ocorrem nos ambientes virtuais de interação do Telegram e que podem ser agrupadas e identificadas em outras instâncias (grupos) da plataforma escolhida, revelando representações e ações que se pautam segundo um *ethos* distintivo emergente da própria biografia destes espaços e que caracteriza uma sociabilidade corroborando com o referencial teórico. Essas práticas revelaram seu caráter intersubjetivo na medida em que podem transformar os sujeitos no intercurso das suas convivências em uma comunidade virtual. Essas mesmas práticas informacionais modelam os espaços e as características do ajuntamento, contribuindo à sua estabilidade estrutural, à vitalidade do grupo e a coesão social como comunidade, quanto mais os sujeitos se envolvam e participem, quanto maior disposição demonstrem de receberem algo um do outro. Os ambientes virtuais de ajuntamento e interação social como os do aplicativo Telegram permitem a escolha de quem se quer ser, sem grandes inibições pela ausência de informações sintomáticas prévias, favorecendo a condição de autenticidade dos sujeitos e a constituição de comunidades sociotécnicas e de interesse, contribuindo a um crescimento de capital intelectual e a disseminação de informações e conhecimentos, embora deem margem obviamente para aspectos negativos do uso das mídias digitais como as fraudes, as compulsões, etc.

Também apontou, este trabalho, um potencial laboratorial dos ambientes de aplicativo para os estudos da informação, uma vez que as interações ocorrem despidas dos corpos físicos que carregam em si informações sintomáticas capazes de interferir nas práticas informacionais dos sujeitos, sendo um importante recurso para o campo da Ciência da informação.

Para se chegar nos resultados, este estudo partiu do contexto informacional vigente. O século passado foi marcado por uma abertura significativa. Originária de processos históricos importantes, a Globalização, processo que se destaca, levou a um intercâmbio econômico e cultural entre países e foi caracterizada principalmente por uma expansão informacional. Esta expansão inicia-se com o surgimento das telecomunicações. A transmissão de informações instantaneamente através das distâncias para grandes públicos representou um substantivo passo de desenvolvimento que permitiu um compartilhamento mais dinâmico entre culturas. Inicialmente tal expansão se deu pelo predomínio do rádio e da televisão. Posteriormente, foi muito marcada pela intensificação do uso da internet a partir da popularização dos computadores pessoais, que se somou ao crescimento do uso de celulares, em vista de um progressivo barateamento. A partir de então, a internet possibilitou uma série de iniciativas que proporcionaram variados tipos de soluções, plataformas e interfaces, em

que o compartilhamento, tendo a informação como elemento central, consistia em sua articulação. A integração do celular à internet efetivou a mobilidade ao manter o acesso por onde quer que se vá, criando dispositivos portáteis e suficientemente compactos para serem carregados junto à roupa do corpo, os chamados *smartphones*.

O uso da internet principalmente através de *smartphones* já atinge hoje uma proporção global muito significativa, alcançando proeminência tanto na quantidade de usuários, no volume de tempo dedicado ao uso, quanto no número de aplicativos e volume econômico que representa esta utilização. Esta adoção consistente entre a população do planeta e que não se mostra apenas um modismo conforme pesquisas que serão apresentadas neste estudo, apontam implicações significativas nos modos de vida das sociedades.

A condição de uso da informação desencadeou nova intensificação do fluxo informacional associada ao desenvolvimento de tecnologias. A informação desejada poderia ser localizada com mais precisão no ato de uma simples pesquisa por palavras-chave. Não só se tornou possível encontrar mais facilmente informações relevantes, mas fazer também visível a muitas pessoas informações produzidas por quem quer que seja, bem como se fazer visível pra quem quer que seja. As representações sociais ganharam outras formas de expressão e o jeito de interagir se modificou. Inevitavelmente relações sociais, instituições e os meios foram influenciados. Mesmo os hábitos, os costumes e as práticas foram de algum modo afetados.

O desenvolvimento destes artifícios de conexão, representa a superação de um limite espaço-temporal que se interpunha entre os sujeitos, que os obrigavam a despender esforço e tempo para deslocar-se de uma área a outra quando interessados em trocar informações. Esta condição limitadora constrangia a possibilidade de um intercâmbio mais intenso entre culturas, de trocas informacionais mais dinâmicas, de acesso a conhecimentos que atendessem às necessidades imediatas.

Rapidamente a internet foi por sua própria dinâmica de interação promovendo uma busca e “polinização” de conteúdos. Uma progressiva facilidade na aquisição e publicação fora causa de uma inundação das mais variadas produções nas incontáveis plataformas que foram surgindo dia a dia dentro desse novo espaço.

Diante disso, dizer das transformações consequentes do desenvolvimento e adoção de uma tecnologia não traz tanto uma questão de constatar se envolve ou não mudanças, mas sim, o quão relevantes e significativas são estas mudanças e qual o significado e sentido destas mudanças para um sujeito e para o coletivo.

Obviamente que não são os artefatos os responsáveis ou as causas originais de semelhantes transformações, posto que tais artefatos não podem ser se não elaborados pelos próprios humanos. As causas originais é a atuação humana no meio, espécie que é hábil para

criar e confeccionar a partir de suas ideias, do trabalho com representações de aspectos do real, com informações, artefatos que correspondam às demandas de necessidades de modo que proporcione algum grau de eficiência e eficácia no movimento de solução de um problema ou busca de objetivo. O artefato, tecnologia, como produto da criação humana, pode ou não, como um efeito, influenciar mudanças de comportamento a depender da aceitação social a essa tecnologia.

É para estudar estas implicações que pesquisas são necessárias a fim de tornar claro e expresso o que não é facilmente traduzido por uma vivência que ainda não se deteve a debruçar sobre um determinado problema. É papel do pesquisador executar trabalhos como este, se deter a investigar para atuar como um tradutor daquilo que um determinado objeto ou fenômeno pode apresentar.

Quanto a este assunto, a condição de conexão móvel própria de um dispositivo portátil e conectado em rede tem favorecido uma série de aplicações capazes de atender necessidades específicas das pessoas em sua vida diária. Soluções desde o acompanhamento de mudanças meteorológicas de uma dada região, até a possibilidade de trafegar de um ponto a outro por um caminho mais rápido enquanto se comunica com alguém, além de uma infinidade de outras. Esta vida e estes usos ocorrem na experiência da convivência social, da qual nenhum sujeito está de forma alguma dissociado. As pessoas integram o social, e das alterações mais simples às mais complexas realizadas a partir de um dispositivo tecnológico que atende melhor certas necessidades, a convivência será também de algum modo influenciada por estes desenvolvimentos. Sendo assim, o modo como as pessoas conversam, interagem, relacionam, se encontram, se conhecem, se veem, fazem negócios, fazem compras, tem sido evidentemente afetado.

Enxergar estas práticas que se dão “entre”, isto é, aquilo que move, orienta, aproxima e de certo modo liga as pessoas, que toma a informação como um “elo coletivo” que faz um ajuntamento ser mais do que apenas um conjunto de pessoas é o que a perspectiva de estudo das práticas informacionais permite. O conceito tem a ver, reúne, agrupa, e se fundamenta também pelas noções de redes sociais, cultura, interação, comportamento público, representação, sociabilidade, dentre outras. Neste sentido, por que estudar essa “prática” interessa? Há uma realidade em que se está vivendo. Enquanto vivem o real, numa confecção social conjunta, sujeitos conseguem “compreender”, pela habilidade de perceber e interpretar o meio e o mundo, nos ajuntamentos pelo qual se envolvem, nas ocasiões em que perpassam. Manifestando a máscara da sua pessoa no figurino do papel que avaliam escolher para favorecer as atuações, as pessoas contribuem em conjunto pela superação de suas capacidades e desempenhos, com estas criações compartilhadas com os pares e que transcendem limitações. Assim, toda tecnologia que se levante da produção social, quanto

mais se incorpore na mentalidade social em uma época, mais importa ser estudada, não pelo artefato que se cria, porquanto estes mudarão a cada tempo conforme a peculiaridade de suas épocas, mas justamente pela perspectiva do fenômeno que estão representando, isto é, pelos entes que se sociam aos seus usos aos quais conformam um tipo de prática. Este estudo justifica-se, portanto, nestas bases e contribui para o enriquecimento do campo da ciência da informação, proporcionando ainda outras possibilidades de investigações a partir destas perspectivas.

Diante disso, um tipo de aplicativo sobretudo merece atenção especial nessa pesquisa por facilitar a interação social e favorecer um tipo de prática. Tratam-se dos mensageiros instantâneos. Primeiramente por ser a comunicação humana - com todos os demais aspectos que a envolvem como o sistema de linguagem, a capacidade de raciocinar, etc. - o principal fator da própria distinção do homem entre as demais espécies. Está na comunicação a condição de externalizar ao outro representações daquilo que se pensa, que sente, que deduz, informações guiadas por uma intenção própria de cada sujeito mas que são compreendidas porque partem de um mesmo sistema simbólico compartilhado que permite ser as propostas mentais de uns reconhecidas por outros, em um jogo intersubjetivo. É neste “acordo” de comunicação que se tem a construção social da realidade, em que, por exemplo, de ideias confeccionam-se artefatos físicos ou culturais que se acumulam com o passar dos tempos recobrando a sociedade e integrando-se à concepção humana do que seja o real.

Entre esse tipo de aplicativo, especificamente o mensageiro Telegram é escolhido nessa pesquisa como objeto empírico, por sua origem histórica, sua condição de código aberto parcial, sua rica quantidade de funcionalidades, pelo amplo engajamento e adesão dos usuários em comunidades, por uma forte dispersão nos territórios, além de outras.

Por fim, pergunta-se: o que as representações, as ações e papéis dos sujeitos informacionais podem revelar sobre as práticas informacionais nos ambientes virtuais de interação social do aplicativo Telegram?

Assim, o objetivo foi **compreender as práticas informacionais nos ambientes virtuais do aplicativo Telegram, por meio da análise das representações sociais, das ações e dos papéis que os sujeitos informacionais assumem/desempenham nestes espaços**. Como objetivos específicos, buscou-se mapear as ocorrências de interações em grupos do aplicativo, tipificar as ações e papéis sociais e estudar a importância destes usos na vida social dos sujeitos em seus contextos socioculturais.

Quanto à metodologia, essa pesquisa qualitativa utilizou o método netnográfico com observação participante no estudo de grupos de interação social constituídos dentro do Telegram. Foi realizada uma seleção de quatro grupos públicos existentes no Telegram com *motes* distintos. Recorreu-se a análise de conversações para proceder ao mapeamento de

ocorrências de ações nos espaços de interação selecionados, obtendo a tipificação dessas ações que compõe um *corpus* representativo. Posteriormente uma nova seleção de grupos foi realizada com o objetivo de se chegar a uma seleção de entrevistados que emergisse de dentro dos próprios espaços para a aplicação de entrevistas semiestruturadas.

Dezenove pessoas foram entrevistadas entre quatorze grupos, reunidos em quatro naturezas distintas, grupos de compartilhamento de valores e conhecimentos, grupos de suporte emocional, grupos de sociabilidades e grupos de práticas específicas.

Em relação à estrutura da dissertação, esta, divide-se nos capítulos introdutório e os que se seguem:

No capítulo 2 – Práticas informacionais – é abordada a teoria que dá o embasamento para o estudo desenvolvido. Os tópicos perpassam as pesquisas diversas que abrangem aspectos ligados às ações e interações dos sujeitos, as redes sociais, cultura e comportamentos e as representações na sociedade, desdobrados a partir de estudos de práticas informacionais.

No capítulo 3 – Os smartphones e o Telegram – abrange o uso dos *smartphones* e da aplicação escolhida como objeto empírico, apresenta pesquisas diversas sobre o panorama destes usos e uma caracterização do aplicativo trazendo suas principais funcionalidades.

No capítulo 4 – Metodologia/Procedimentos Metodológicos – traz os métodos e técnicas escolhidas para a execução da pesquisa, além das dificuldades e desafios enfrentados no percurso metodológico e as formas com que estes foram adaptados.

No capítulo 5 – Resultados e análise – traz a execução da metodologia proposta, os dados coletados e a apresenta as sistematizações realizadas, procedendo às necessárias análises com base no aparato teórico levantado e discutindo os resultados alcançados.

Na Conclusão – São retomados resumidamente todo o caminho percorrido na pesquisa desde sua fase teórica inicial apresentando associações lógicas decorrentes de todo o estudo realizado e uma síntese final, sugerindo por fim, novas propostas de estudo.

2 PRÁTICAS INFORMACIONAIS

Existe um campo de estudo chamado “Usuários da informação” e dentro dele desenvolveu-se recentemente a perspectiva de “Práticas informacionais”, um modo de investigar a informação que a considera enquanto um fenômeno social e que mostra-se adequada a esta pesquisa como modo de amarrar e integrar as demais teorias que serão trabalhadas nos tópicos seguintes, tendo em vista os objetivos propostos e o problema de pesquisa em questão.

O estudo dos usos da informação remonta ao século XX, inicialmente nas décadas de 1920, 1930 e 1940, com pesquisas dedicadas à frequência de uso de bibliotecas e revistas, e que objetivavam desenvolver instrumentos de diagnósticos para *feedback* de sistemas, a fim de fundamentar políticas de coleções, aquisições e descartes, ou que investigavam os usos e a distribuição da informação. Estes estudos, partiam de um modelo teórico que tomava a informação como elemento físico e colocavam o usuário “quase que como destituído da condição de “sujeito”, assemelhando-se a um ‘processador de dados’”. O sujeito é tratado como elemento passivo, funcional e exato, semelhante a uma engrenagem cujo qual acreditava-se prever os movimentos ou enquadrá-los em fórmulas infalíveis. Essa maneira de lidar com a informação pode ser reconhecida como abordagem tradicional dos estudos de usuários. (ARAÚJO, 2017, p.224).

Já no final da década de 1970, essa maneira de lidar com a informação se mostrava insuficiente, dando ensejo para a emergência de uma segunda abordagem chamada abordagem cognitiva. Tais estudos voltavam maior atenção ao usuário considerando agora aspectos psicológicos do comportamento, atributos da pessoa, seu papel social e os ambientes, dentre outros, mas ainda prevalece aqui uma lógica binária na qual o usuário está totalmente submisso aos fatores e condições externas que incidem sobre eles, não dando conta, portanto, de muitas das questões que tangem os fenômenos da informação. “Caberia ao pesquisador não exatamente estudar essas dimensões (atributos da pessoa, do social etc.), mas apenas identificar (ou melhor, medir) seu grau de impacto em relação ao processo, a sua influência.” (ARAÚJO, 2017, p.11).

Diante essa insuficiência, surge uma nova abordagem chamada ora de social, sociocognitivista, que compreende o conceito de “prática informacional” e que lida com a informação como um fenômeno que envolve não apenas uma dimensão física, individual mas coletiva, subjetiva no qual o estudo toma como objeto o sujeito que não pode ser isolado do social, nem do contexto. Essa proposta conforme esclarece Araújo (2017) recorre a noção de “prática” cuja importante contribuição é encontrada em Bourdieu (1996) em sua perspectiva praxiológica, que concilia através do conceito de *habitus*, algumas dicotomias provenientes

de tradições de pesquisas muito distintas, como as teorias que constroem a dicotomia “ator/sistema” ou “ordem/conflito”, utilizando-se ainda outras concepções e modos de se observar o real. Por estas distintas propostas, ou o sujeito é subjugado pela estrutura como se o seu devir e ação nada interferissem no real, ou só existe sua interferência no mundo, sendo tudo fruto da escolha e da previsibilidade dos sujeitos. Para Araújo (2017), Bourdieu, com o conceito de *habitus*, apresenta a perspectiva de uma dialética entre essas dicotomias, estrutura e o indivíduo, uma tensão constante ou ação recíproca, em que o sujeito atua e constitui o mundo enquanto é constituído por ele. É uma perspectiva que se volta ao “entre”.

Conforme Araújo:

Na tentativa de superar as limitações de ambas tendências, Bourdieu (1996) propõe o que ele denomina abordagem “praxiológica”, que reposiciona o pesquisador, que passa ter como objeto de estudo o sistema de relações objetivas e também o processo de interiorização desse sistema sob a forma de **disposições para a ação**. Encontra-se aqui, por meio da expressão “praxiológica”, a ideia de “práxis”, isto é, o movimento mesmo por meio do qual os sujeitos agem no mundo e, como causa e também consequência dessa ação, constroem esse mesmo mundo. Essa é a ideia básica que fundamenta o conceito de “práticas” presente na expressão “práticas informacionais”. (BOURDIEU, 1996, citado por ARAÚJO, 2017, p.4, *grifo nosso*)¹.

Na visão de Araújo (2017) outros caminhos semelhantes propõem Certeau (1994) com a dicotomia tática e estratégia; Hall (2000; 2003) com uma concepção de essência como aquilo que “por baixo das diferenças costura e cria unidade, e outra como permanente processo que nunca se completa sempre se construindo no terreno das representações”; Heller (1992) com a proposta de uma “individualidade” e “generalidade” da qual sobressai o que ela chama de “valor” a partir da *práxis* dos sujeitos mergulhados na vida cotidiana; com Piaget (1975) a natureza do processo de conhecimento, através da ideia de que “sujeito e objeto são constituídos em parceria, ao mesmo tempo num processo de conhecer”, em processos de assimilação e acomodação; e com Freire (2017, p.75) tratando nesta mesma dimensão do conhecimento, o processo de conscientização no qual o humano não está “apenas “constatando” coisas, mas também agindo, se posicionando”. (CERTEAU, 1994; HALL, 2000; 2003; HELLER, 1992; PIAGET, 1975; FREIRE, 2017, citado por ARAÚJO, 2017, p. 5)².

¹ BOURDIEU, P. Razões práticas: sobre a teoria da ação. Campinas: Papirus, 1996.

² CERTEAU, M. A invenção do cotidiano 1: artes de fazer. Petrópolis: Vozes, 1994.

HALL, Stuart. A identidade cultural na pós-modernidade. 9. ed. Rio de Janeiro: DP & A, 2003.

HELLER, A. O cotidiano e a história. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1992.

PIAGET, J. A construção do real na criança. Rio de Janeiro: Zahar, 1975.

Deste modo, falar em “práticas informacionais” intenta superar as limitações existentes nas abordagens tradicional e cognitiva compreendendo a informação como um fenômeno no qual os sujeitos a constituem e se constituem, ao passo em que tal tensão integra o real. A emergência do conceito de práticas informacionais tem se estabelecido mais diretamente na convergência de um conjunto de autores que se complementam e aproximam suas ideias. Estas respostas decorrentes de uma insuficiência no campo, pretendem lidar abrangendo os aspectos que envolvem o fenômeno da informação, apontando um conceito ainda em construção. Embora não exista propriamente um consenso quanto ao entendimento da informação, o desenvolvimento do conceito de práticas informacionais expande a perspectiva, não rechaçando um ou outro modo de ver a informação, mas demonstrando a complexidade do fenômeno. O conceito surge e aparece nas décadas de 1960 e 1970 tendo intensificado suas discussões no início do século XXI. O ponto de vista de práticas informacionais proveniente de uma corrente construcionista, ao levar em consideração aspectos sociais e contextuais e ao promover uma reflexão dos termos e significados, distingue-se de outro conceito que dedica-se ao estudo da informação, o conceito de comportamento informacional, este último proveniente da corrente cognitiva, associado ao chamado *behaviorismo* que tange a análise do comportamento e que apresenta limitações por tratar do sujeito ante sua relação com a informação como indivíduo isolado deixando de fora as relações, os aspectos concernentes a sua natureza social, coletiva, singular e cotidiana. (ARAÚJO, 2017).

Em suma, praticas informacionais fazem parte de um momento de valorização do contexto e dos aspectos sociais aos quais os sujeitos estão imbricados. A condição em que o ator é visto como um indivíduo e tratado no campo de sua relação com a informação como um mero usuário em que as necessidades e utilização é sanada como uma operação de peças distintas de um sistema é substituída por uma noção agregada e inter-relacionada no qual o ator não está e não pode ser separado do social e do seu contexto, do mesmo modo que a informação é mais do que uma massa de dados ao qual possa ser isolada, pois sobressai seu caráter de fenômeno e seu aspecto coletivo. Nesse sentido a noção de “usuário” passa a ser melhor representada pelo conceito de “sujeito informacional”, mais abrangente e que não o coloca destacado como um indivíduo isolado de um cenário social desprovido de aspectos diversos que influenciam suas trajetórias de ações no meio.³

FREIRE, P. Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa. São Paulo: Paz e Terra, 2017.

³ Mais do que uma questão de terminologias, portanto, “sujeito informacional” é um conceito. Tendo isso em vista, frisa-se aqui que ao longo de toda a pesquisa foi utilizado não apenas o termo “sujeito informacional”, mas diversas outras variações – como “sujeito”, “ator”, “usuário” – a fim de evitar redundâncias e tornar a leitura mais agradável para o leitor. Todas as variações, portanto, vão se referir a esse mesmo conceito, o de “sujeito informacional”.

Disso sobressai, como se vê, uma dimensão de singularidade e da coletividade que entende que não há sujeito separado, isolado e sozinho no mundo, ainda que não esteja rodeado de pessoas em uma região. Isso porque chegar ao mundo pela via do nascimento já implica em absorver aspectos dos sistemas simbólicos compartilhados que são apreendidos e tomados como referenciais para as formas de perceber e de agir no mundo já durante a infância e ao longo de toda a vida. Como as concepções que serão trabalhadas adiante através dos autores Goffman e Maffesoli, temos uma multidão de pessoas dentro de nós. Ao mesmo tempo, cada sujeito também altera os referenciais e informações que apreende nos seus modos de manifestar-se, afetando e transformando também os referenciais tomados pelas outras pessoas. A singularidade provém dessa condição em que nenhuma manifestação será igual à outra, porque na sua apreensão as referências já se misturam às que subsistem e que se somam em constituição dos aspectos que são a instituição da própria pessoa.

Nesse sentido, uma das autoras que contribui fortemente para o desenvolvimento do campo das práticas informacionais com suas ideias é McKenzie (2003). Ela trabalha a dimensão do espontâneo, casual das ações das pessoas, relativas à informação. A autora apresenta a noção de “serendipity”, termo sem tradução para o português, que se aproxima da espontaneidade de uma descoberta acidental, inesperada, que se dá por acaso, sem qualquer pretensão, num decurso cotidiano. Situações, estas, que influenciam os sujeitos a refletir sua experiência elaborando novas interpretações, desejos e expectativas. Por esta contribuição evidencia-se a limitação de modelos para dar conta de aspectos tão imprevisíveis e, da mesma forma, mostra-se o termo “práticas informacionais” mais adequado para abranger as dimensões por ela trabalhadas. Seu estudo desenvolve a noção de que encontros casuais com a informação são tão relevantes quanto as situações de busca ativa.

Embora Savolainen (1995), outro autor importante do campo, apresente justamente um modelo, tem esta contribuição significativa por propor aquilo que chamou de ELIS (*everyday life information seeking*) que complementa a dimensão formal (do trabalho, da ciência, da indústria) às rotinas diárias da vida (como os afazeres domésticos, o lazer, dentre outras), abrindo caminho para uma compreensão plural dos sujeitos que contém as instâncias individuais e sociais. O autor reflete a inserção da busca por informação ao cotidiano da vida dos sujeitos, em meios informais e não necessariamente formais, demonstrando uma via diferente do processo não limitada a necessidade, busca e uso de informação. Segundo Araújo (2017), esse modelo trata, tanto do caráter ativo dos sujeitos, quanto as determinações que incidem sobre eles, identificando na atuação destes sujeitos estratégias distintas de controle de vida, mobilizando recursos de capital social e cognitivo, permitindo uma compreensão simbólica relativa aos fenômenos informacionais.

Nesse sentido, Araújo (2017, p.229) aponta o trabalho dos autores Tuominen e Savolainen (1997) ao analisar a busca e o uso da informação não apenas como ações que são influenciadas pelo que constitui uma realidade social, mas ações que são elas mesmas constituidoras desta mesma realidade. Assim, o uso da informação, visto por eles como uma “ação discursiva”, toma a linguagem de seu âmbito de construção da realidade, compreendendo que “cada ação humana é também uma interferência naquilo que nos condiciona.”

Lloyd (2009), de forma complementar, evoca a noção de “práticas” e de praxiologia ressaltando a subjetividade, a intersubjetividade, a construção do significado, além de outras características que envolvem a realidade humana, como aspectos que precisam ser considerados. Evoca a importância do contexto que não deve ser de forma nenhuma ignorado, uma vez que o mundo não se encontra separado dos sujeitos e nem esses de seus contextos, havendo, portanto, uma relação direta com sua ação “prática” cotidiana.

Já Chatman (1999) trabalha relacionando conceitos como os de “mundo restrito”, “normas sociais”, “visão de mundo” e “tipos sociais”, propondo tentativas individuais de adaptação diante rotinas previsíveis, usando modelos cristalizados de referência, seja de comportamentos, seja de ações, ou de pessoas que são tomados como quadros legitimados, pelo qual irão basear suas ações. Daí, em sentido ao que será desenvolvido nos próximos tópicos, as ações dos sujeitos baseiam-se noutros sujeitos que tomam por modelo ao qual utilizarão como espécie de “parâmetro”.

Segundo Araújo (2017), Harlan (2012), por sua vez, identificou cinco práticas de informação desenvolvida por comunidades digitais de criadores de conteúdo. Estas práticas contemporâneas tratam-se de: conhecer a comunidade (regras, normas, papéis), de uma negociação da estética (desenvolver e representar sua originalidade, seu gosto, valor, suas identidades), uma negociação do controle (relativo a como criar conteúdo e publicar), a negociação das capacidades (habilidades para criar conteúdo) e a representação do conhecimento (resultado das três anteriores, produzindo a informação como um artefato, e também articulando as ações de refletir, modelar e compor). Para ela, essas “práticas” envolvem três dimensões que são as comunidades de prática; as experiências de informação que é a participação, a inspiração, a colaboração, os processos e produtos; e as ações de informação que são propriamente a obtenção, a análise e a criação efetiva do conteúdo, articulando as ações informacionais dos sujeitos que negociam os significados da informação dentro da comunidade constituindo processos e produtos coletivamente. E é o estudo das práticas informacionais que favorece a compreensão dos usos, da criação, compartilhamento, enfim do relacionamento dos sujeitos com a informação, nestes espaços virtuais aos quais estão socialmente ambientados. Harlan, Bruce e Lupton (2014) observam indícios de uma

condição padrão no qual práticas informacionais identificadas no respectivo estudo são recorrentes em outras comunidades, sendo um aspecto comum à constituição de comunidades virtuais o que sugere a realização de novas pesquisas (HARLAN, 2012; HARLAN; BRUCE; LUPTON, 2014).

Araújo (2017) defende que a perspectiva de práticas informacionais aproxima o aspecto humano existente na busca e utilização e nas demandas dos usuários da informação com uma dimensão coletiva do seu “existir”. Tange a capacidade imaginativa, criadora na apropriação da informação e aquela constituidora de todos os seus atos, entre os quais os ligados à informação. Decorrente disso, o conceito de práticas informacionais tem a ver, reúne, agrupa, as noções de interação, redes sociais, cultura, ação social, comportamento público, representação, sociabilidade, razão pela qual esse tópico se desdobra em todas as teorias que serão amarradas nos seguintes e que justificam este referencial teórico.

Deste modo, diante uma realidade que é rica e complexa, somente pode ser possível a apreensão dos sujeitos no esforço de pesquisa de aspectos deste real, o que demanda para os que usam a informação lidar com objetos, que são também sujeitos aos quais utilizam dispositivos em constante mudança para lidar com esse “objeto cultural”, de natureza fluida e cambiante: a informação. (GIDDENS, 1999 citado por ARAÚJO, 2017, p.233)⁴.

Compreender essa fluidez exige o entendimento de algumas condições próprias do “social” e o porquê dos modos de interação refletirem uma maior ou menor distribuição e dinâmica dos usos da informação que influenciam as práticas informacionais.

2.1 Interações sociais

O crescimento muito significativo dos dispositivos tecnológicos e do uso da internet tem transformado o panorama das interações sociais no mundo. Thompson (1998) analisa os modos como o desenvolvimento dos meios técnicos acabam por reorganizar e reconstituir a **interação social**. Esta é, segundo o autor Erving Goffman (2002) ao qual Thompson também irá se valer para desenvolver seu estudo, a influência recíproca dos indivíduos sobre as ações uns dos outros que ocorre em qualquer ocasião num conjunto ou ajuntamento de indivíduos.

Para Thompson “o uso dos meios de comunicação implica a criação de novas formas de ação e de interação no mundo social, novos tipos de relações sociais e novas maneiras de relacionamento do indivíduo com os outros e consigo mesmo.” Thompson (1998, p.13) diz ainda que o uso dos meios de comunicação acaba transformando os modos como a vida

⁴ GIDDENS, A. Estruturalismo, pós-estruturalismo e a produção da cultura. In: GIDDENS, A.; TURNER, J. (Orgs). Teoria social hoje. São Paulo: Unesp, 1999, p. 281-320.

social se organiza no tempo e no espaço, fazendo emergir novas formas de interação e de ação, que são novas maneiras de exercer o poder.

Segundo o autor:

O desenvolvimento de diferentes meios de comunicação de massa não deve ser visto como um mero suplemento às relações sociais preexistentes, como se fosse a introdução de canais neutros que difundem bens simbólicos dentro da sociedade mas que deixam as relações sociais intactas. **Pelo contrário, o surgimento dos meios técnicos possui um impacto fundamental nas maneiras como as pessoas agem e interagem umas com as outras.** Isso não quer dizer que o meio técnico determina a organização social de uma maneira simples e monocausal; o desenvolvimento desses meios técnicos está sempre situado dentro de um contexto social e institucional mais amplo que limita as opções possíveis. Mas novos meios técnicos **tornam possíveis novas formas de interação social, modificam ou subvertem velhas formas de interação**, criam novos focos e novas situações para a ação e interação, e, com isso, servem para **reestruturar relações sociais existentes e as instituições e organizações** das quais elas fazem parte. (THOMPSON, 1998, p.296, *grifo nosso*).

O autor evoca McLuhan (1972) e Innis (1950; 1951)⁵ para enfatizar a defesa de que a natureza da interação social pode ser afetada pela própria forma de transmissão da mídia, mas se propõe a analisar algumas maneiras como deu-se esta transformação da interação social a partir do desenvolvimento de meios técnicos. (MCLUHAN, 1972; INNIS 1950; 1951; citado por THOMPSON, 1998).

Thompson (1998, p.77), em sua obra “A mídia e a modernidade”, diz que na maior parte da história humana predominam interações sociais face a face, de modo que os sujeitos se relacionavam entre si principalmente pelo intercâmbio de formas simbólicas, ou se ocupavam de outros tipos de ação dentro de um ambiente físico compartilhado. A partir do desenvolvimento dos meios de comunicação, os padrões tradicionais de transmissão de informações foram afetados e transformados. Criaram-se novas formas de ação e de interação, e novos tipos de relacionamentos sociais. Segundo o autor, “com o desenvolvimento dos meios de comunicação a interação se dissocia do ambiente físico, de tal maneira que os indivíduos podem interagir uns com os outros ainda que não partilhem do mesmo ambiente espaço-temporal.”

Tornam-se possíveis a partir do desenvolvimento dos meios de comunicação, segundo ele, novas formas de “ação à distância”, o que o leva a pautar três tipos de interação específicas. O autor as chama de “interação face a face”, “interação mediada”, e “quase-interação mediada”. Segundo ele, “a interação face a face acontece num contexto de co-

⁵ INNIS, Harold A. Empire and Communications. Londres:Oxford University Press, 1950.

INNIS, Harold A. The Bias of Communication. Toronto:University of Toronto Press, 1951.

MCLUHAN, Marshall. A galáxia de Gutenberg: a formação do homem tipográfico. São Paulo: Editora Nacional, Editora da USP, 1972.

presença”, em que os participantes estão imediatamente presentes partilhando de um mesmo referencial de espaço e tempo, interações sob um caráter dialógico, no qual constitui-se uma alternância no fluxo de informações e comunicação entre emissores e receptores. Outro aspecto ressaltado pelo autor é o que ele chama de “deixas simbólicas” que consistem em todo o aparato visual da ação dos sujeitos que compõem as passagens de falas, como os gestos e expressões faciais, entonações, e etc. (THOMPSON, 1998, p.79).

Essas “interações face a face” contrastam, conforme disserta o autor, das “interações mediadas” que correspondem ao segundo tipo. Estas consistem nas interações baseadas no uso de um meio técnico como o papel, fios elétricos, ondas eletromagnéticas, etc., que permitem a transmissão da informação e conteúdo remotamente no espaço e no tempo para os indivíduos. Os participantes nessa modalidade de interação podem encontrar-se em contextos espaciais ou temporais distintos. A própria obra de Thompson, deste tipo constitui um exemplo, posto que seu momento de publicação difere no tempo desta presente pesquisa. Essa divergência de tempos e espaços implica em riscos ao entendimento e pode exigir, a depender de suas distâncias espaço-temporais esforços de hermenêutica para resgatar os contextos de compreensão. (THOMPSON, 1998).

O terceiro tipo, por sua vez, chamado “quase-interação mediada” trata-se das relações sociais estabelecidas pelos meios de comunicação de massa, tais como livros, jornais, rádio, televisão, dentre outros. Na visão do autor, “como o precedente, este terceiro tipo de interação implica uma extensa disponibilidade de informação e conteúdo simbólico no espaço e no tempo”, ou de outra forma, esse tipo de interação se dissemina no espaço e no tempo e envolve o estreitamento das opções de “deixas simbólicas” mencionadas quando comparadas ao primeiro tipo de interação. Contudo, dois aspectos chave que Thompson (2008, p.79) ressaltava que diferenciam os dois primeiros tipos deste terceiro é o fato dos participantes serem orientados para outros sujeitos específicos, para quem eles produzem suas ações, afirmações, etc., enquanto na “quase-interação mediada”, a de terceiro tipo, as formas simbólicas “são produzidas para um número indefinido de receptores potenciais.” O segundo aspecto, por sua vez, consiste na constatação de que “enquanto a interação face a face e a interação mediada são dialógicas, a quase-interação mediada é monológica”, isto é, tem predominantemente um sentido único apresentando um fluxo de comunicação que vai de um para muitos, desestimulando uma resposta direta e imediata. Por esta razão ela não se constitui precisamente em uma interação, mas numa “quase-interação”, posto que não dá plena abertura para uma troca recíproca de informações e conteúdo.

Os três tipos, contudo, são insuficientes por si só para representar as interações sociais baseadas no uso de computadores e dispositivos móveis vinculados a internet.

Numa nota referente ao capítulo três da obra “A mídia e a modernidade”, tratando especificamente sobre isso, Thompson (2008, p.235) diz que:

O uso da tecnologia computacional associada aos sistemas de telecomunicação fez surgir formas de comunicação e interação diferentes em alguns aspectos das características da interação mediada e quase-interação mediada. Por exemplo, redes de computadores possibilitam a comunicação de ida-e-volta que não se orienta para outros específicos, mas que é de “muitos para muitos”.

Os dispositivos computacionais alcançam tanto a comunicação ida-e-volta, enquadrando-se na condição “muitos para muitos”, quanto a orientação para outros específicos. Nesta forma de interação pode-se ter de certo modo os três tipos, interação face a face, interação mediada, e quase-interação mediada, uma noção que vai na direção das reflexões de outros autores.

Jensen (2010, citado por FALCÃO, 2012)⁶ analisa a interação social frente aos meios de comunicação e propõe uma teoria na qual sugere a divisão dos meios materiais da comunicação humana em três graus. Os meios de primeiro grau consistem nos corpos dos seres humanos, que se tornam meios de comunicação através da socialização e aculturação; além de certos utensílios e instrumentos. Estes tipos de meios habilitam as pessoas a se comunicarem sobre esses mundos. Meios de segundo grau são, na visão de Jensen (2010, citado por FALCÃO, 2012)⁷, os meios de massa como livros impressos, jornais, rádio, televisão, e todas as formas midiáticas baseadas no modelo um para muitos. E por fim, meios de terceiro grau, segundo o autor, é a tecnologia digital a que ele chama de “metatecnologia”, remetendo aos autores Kay (1999) e Goldberg (1977) que utilizaram a expressão “metameio” para designar um computador. Um dispositivo computacional “reproduz e promove uma recombinação de meios anteriores a ele em uma única plataforma material”. Originário dos meios de massa ainda integra todos os diferentes modelos de comunicação, sendo o modo de “um-para-um, um-para-muitos e muitos-para-muitos”. (JENSEN, 2010, citado por FALCÃO, 2012, p.16)⁸.

Para Dizard Jr. (2000), estamos diante uma convergência das mídias proporcionadas pelos dispositivos digitais. Segundo o autor, que é um pioneiro no assunto, “as máquinas de informação baseadas em computador estão mudando as maneiras como produzimos e armazenamos informação.” (DIZARD JR., 2000, p.74). As mídias estão se fundindo em um único sistema, embora as mídias individuais acentuam suas características, isto é, a esfera

⁶ JENSEN, Klaus Bruhn. Media Convergence: the three degrees of network, mass, and interpersonal communication. New York: Routledge, 2010.

⁷ Ibid.

⁸ Ibid., p.16.

individual é priorizada. Nessa confluência de mídias, o autor vê a influência de aspectos como o que tange a política e a economia na conjugação que inter-relaciona novas mídias à antigas e tradicionais que conseguem se manter, sendo estas últimas forçadas a se remodelar.

Segundo Dizard Jr. (2000), os produtos das novas mídias comumente não têm origem numa fonte central fornecendo em geral serviços especializados a vários pequenos segmentos de público cuja distribuição apresenta desde produtos de voz, vídeo e impressos em um único canal eletrônico comum. Estes canais em formato interativos proporcionam ao consumidor maior controle sobre aquilo que recebem, a forma e quando recebem, permitindo ainda frequentemente integrar sua contribuição por uma condição bidirecional destes canais em que este consumidor se constitui de certa forma também produtor do seu consumo. Cada consumidor escolhe e filtra o conteúdo que irá absorver.

Dizard Jr. (2000), propõe que há uma reorganização dos recursos de mídia em um padrão composto por três partes. A mídia de massa tradicional com seu alcance e influência, a mídia de massa eletrônica de última geração baseada em infra-estrutura de informação nova e competitiva à mídia tradicional e as formas mais modernas de mídia eletrônica pessoal formadas por agrupamentos de pessoas de mentalidade semelhante para satisfazer às próprias necessidades pessoais ou profissionais de informação. O autor aponta como um dos possíveis perigos desse novo padrão emergente uma ameaça à coesão social a partir da perda de relevância do papel da mídia de massa como uma força social decisiva dentro de uma sociedade democrática, considerando seu papel de união nacional das pessoas segundo seus interesses compartilhados. Por outro lado, observa que as novas redes eletrônicas pessoais também podem assumir este propósito a partir das múltiplas ilhas de informação destituindo o controle de alguém ao constituir o poder para as pessoas. Dizard salienta que possivelmente é algo insuspeito entre estes dois extremos. Segundo o autor, existem forças poderosas favorecendo a maior trivialização da informação. Para ele:

Estes problemas são parte da questão maior sobre como as tecnologias de informação de última geração podem mudar as maneiras como vemos a nós mesmos e como nos relacionamos com o mundo que nos rodeia. Comunicamo-nos principalmente para contar histórias. Essas histórias refletem e re-formam as imagens de nós mesmos e os nossos valores comunitários. Durante a maior parte da história humana, esses conceitos foram passados por contadores a pequenos grupos de ouvintes, reunidos na praça de uma aldeia ou junto à lareira. Somente nos últimos 500 anos é que o papel do contador de histórias começou a ser substituído por um recurso produzido à máquina – o livro impresso. Agora estamos na era de comunicações por imagens – primeiro a fotografia, depois o cinema e a televisão, e agora, a computação multimídia. Esses recursos fornecem mensagens poderosas a públicos enormemente aumentados. (DIZARD JR., 2000, p. 285).

A boa notícia na visão do autor é que os padrões antigos estão sendo desafiados e as novas tecnologias de comunicações podem ampliar e diversificar o controle da informação entregando mais poder aos usuários individuais e aos grupos. (DIZARD JR. 2000).

Trabalha nessa mesma direção Jenkins (2009) a ideia de cultura de convergência. Este autor baseia-se em outros três conceitos tomados como fundamentos de sua ideia: a observação de uma “cultura participativa” que é o comportamento ativo dos sujeitos em relação às mídias, de efetivamente escolher aquilo que se deseja e contribuir com suas opiniões, a noção de “inteligência coletiva” – abordada por Pierre Lévy e apropriada por ele – que refere-se a reunião dos conhecimentos das comunidades de consumidores que desenvolve algo como uma força coletiva com poder midiático relevante, e por fim o conceito de “convergência midiática” que, segundo sua concepção, se dá no cérebro dos consumidores individuais em suas interações sociais, instituindo o que Jenkins (2009) chamou de uma mitologia própria pessoal, baseadas nos fragmentos de informações utilizados de um fluxo de conteúdos de mídia para compreensão da vida cotidiana. A partir disso, compreende-se, segundo o autor, que a convergência é muito mais decorrente de um processo cultural do que tecnológico.

É deste conjunto de ideias trabalhadas por Jenkins (2009) que surge a ideia de “transmídia” e de “narrativa transmidiática”. O primeiro termo refere-se a um conteúdo que flui por múltiplos canais de modo a transcender os meios e a provocar engajamentos, é o conteúdo fluir de uma mídia a outra. Já a narrativa transmídia seria nesse sentido um produto propriamente dito dessa convergência de mídias, dessa fruição de conteúdos. Corresponde a uma nova estética trabalhada pela atuação ativa dos consumidores através de **comunidades de conhecimento** que se constitui como uma arte de criação de universos ficcionais para viver suas experiências. Daí, cabe a esses consumidores assumir papéis de caçadores de pedaços de histórias através dos diferentes canais para compor narrativas em colaboração, investigando através do uso dos mais variados espaços online disponíveis para contribuir ao pleno entretenimento dos envolvidos.

Compreende-se assim que de um produto de informação propagado através da internet, múltiplos afluentes surgem nos canais e espaços de mídia mais variados, expandindo enredos, conectando usuários, criando engajamento, aumentando as comunidades, ampliando o universo ficcional e disseminando as vertentes das histórias a partir dos fragmentos utilizados do próprio conteúdo original. Faz-se uma genuína produção em que a ação de produzir são propriamente práticas dos consumidores dessas mesmas histórias. Conforme o supramencionado autor, “cada meio faz o que faz de melhor – a fim de que uma história possa ser introduzida num filme, ser expandida pela televisão, romances e quadrinhos; [a fim de que] seu universo possa ser explorado em games ou experimentado em parques de

diversão.” (JENKINS, 2009, p. 138). Das tecnologias cada vez mais conjugadas pela internet, se não diretamente, indiretamente por estas ações de expansão ao online protagonizadas pelos públicos consumidores, vê-se dispositivos digitais especialmente o *smartphone* como um centralizador e operador dessas mídias, disseminado entre os usuários.

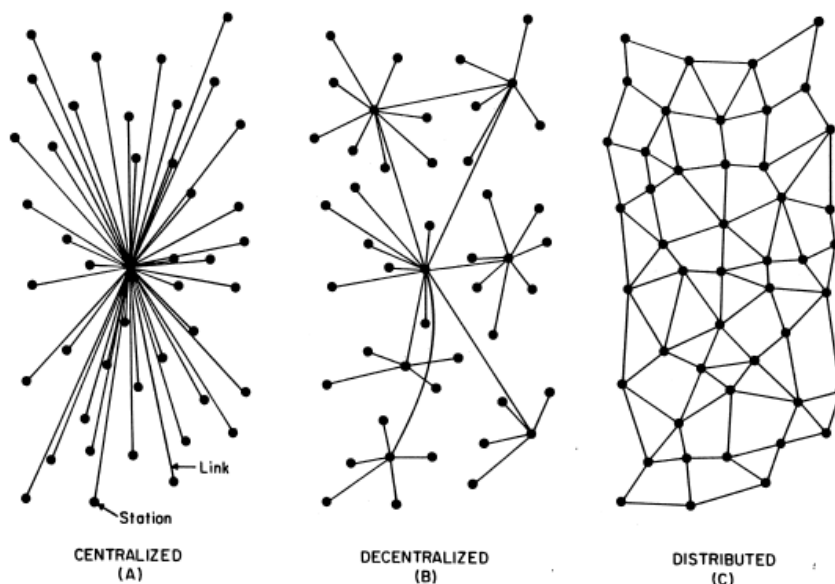
O uso de dispositivos conectados entre si a partir da internet constitui propriamente espaços de interação virtualizados. Não se encontram, por isso, vinculados a um território, e as relações podem se dar nos dias atuais, independente da distância espaço-temporal, no tempo de um instante. Nessas interações tem-se envolvidas apenas aquilo que Erving Goffman (2010) vai chamar de mensagens desincorporadas e não “mensagens incorporadas” que são aquelas que ocorrem enquanto sustentadas pelos corpos dos sujeitos e que constituem uma expressão própria destes corpos, como os gestos, o ato de franzir o cenho, ou de dar um chute. As mensagens baseadas nas interações mediadas por dispositivos computacionais dependem de um esforço muito após o organismo ter parado de informar, por isso são mensagens “desincorporadas”. Nesta medida perde-se por um lado, mas ganha-se por outro. A carência de informações que esclareceriam melhor o que envolve uma mensagem ganha, por outro lado, o caráter intercultural que adquire na comunicação, permitindo a formação e manutenção de comunidades globais virtuais, ou por outro termo, das redes sociais online.

Entender o que são redes sociais é fundamental para compreender por que o modo como se dá a interação social implica em resultados tão transformadores como o que se apresenta no panorama vigente.

2.2 Redes sociais

Redes são pontos de conexão, distribuídos e relacionados numa extensão, marcadas pela sua estrutura que os integram. (WATTS, 2009). Para uma melhor compreensão do que são redes, segue um diagrama de sua topologia que pode ser útil:

Figura 1: Diagramas de Paul Baran



FONTE: Franco (2008)

Segundo Franco (2008), estes diagramas foram propostos por Paul Baran (1964)⁹, esboçados em um documento sob o qual descreveu a estrutura de um projeto que iria inspirar mais tarde a criação da Internet.

O ponto de vista da topologia representa metaforicamente a direção das relações entre os nodos¹⁰, no qual deixa subentender as interações possíveis. Por esta razão, as diferenças topológicas apresentam dois gêneros de estruturas, ou de organização estrutural das relações, distintas. Na Figura 1 pode-se observar que o que difere são as relações. Segundo Franco (2008; 2009), hierarquias apresentam uma topologia centralizada (primeiro grafo) – na qual todo o conjunto dos nodos só pode interagir com um único e mesmo nodo para todos da estrutura – ou descentralizada (segundo grafo) – na qual essa interação se dá como a agregação de vários destes sistemas em que só se interage, em cada um deles, com um único e mesmo nodo para todos, apresentando maior grau de restrição. Já redes, por sua vez, representam, para ele, o oposto. Diferem das hierarquias pois trazem uma topologia distribuída em que é possível interagir com qualquer nodo não restrito a um único caminho relacional. “Redes propriamente ditas são apenas as redes distribuídas (o terceiro grafo). As

⁹ BARAN, Paul. On distributed communications: I. introduction to distributed communications networks. In: Memorandum RM-3420-PR, August 1964. Santa Mônica: The Rand Corporation, 1964.

¹⁰ Nodo ou nódulo é um ponto ou nó que une ligações na estrutura dos três tipos de topologias apresentadas na Figura 1, que representam o tipo de relação entre estes pontos.

outras duas topologias — centralizada e descentralizada — podem ser chamadas de redes, mas apenas como casos particulares (em termos matemáticos)”, pois são hierarquias, conforme o autor. (FRANCO, 2008, p.2). Vale notar que nos três grafos da Figura 1 observa-se o mesmo número de nodos constantes na mesma posição. A única coisa que se altera entre os três é o modo como os pontos são interligados, isto é, como são as **relações**.

Concebendo a noção de que cada nodo represente uma pessoa numa sociedade, tem-se uma rede social que vai muito além de uma simples relação apresentada por seu esqueleto básico.

Em primeiro lugar, redes reais representam populações de componentes individuais que estão fazendo algo na realidade - gerando energia, enviando dados ou até tomando decisões. Embora a estrutura das relações entre os componentes de uma rede seja interessante, ela é importante principalmente porque afeta o comportamento individual de cada componente, ou o comportamento do sistema como um todo. Em segundo lugar, redes são objetos dinâmicos não apenas porque coisas acontecem nelas, mas porque as próprias redes estão evoluindo e mudando no tempo, impelidas pelas atividades ou decisões desses mesmos componentes. Na era da conectividade, portanto, o que acontece e o modo como acontece depende da rede. E a rede, por sua vez, depende do que aconteceu antes. É essa visão de uma rede - como parte integral de um sistema em evolução e autoconstituição contínua [...]. (WATTS, 2009, p.11).

Watts (2009, p.9) lembra que um cérebro humano é em certo sentido cerca de um trilhão de neurônios conectados entre si numa grande massa eletroquímica. “Mas para todos nós que o possuímos, um cérebro é claramente muito mais do que isso, com propriedades como consciência, memória, personalidade, cuja natureza não pode ser explicada simplesmente em termos de agregados de neurônios.” O autor ainda evoca Phillip Anderson¹¹, ganhador de um Prêmio Nobel por seu artigo de 1971 chamado “More is Different” (Mais é diferente, *tradução nossa*), para lembrar que a Física se esforça em classificar partículas fundamentais, descrever comportamentos e suas interações individualmente no nível de átomos isolados e tem sido bem sucedida, mas quando se juntam os átomos, a realidade mostra-se muito mais complexa, o mesmo podendo ser aplicado por analogia à rede social.

Para Watts (2009), juntar um monte de coisas pode produzir algo mais do que apenas um monte de coisas. Assim, quando se fala em redes de pessoas tem-se condição ainda mais complexa, dado que pessoas, diferentemente de instrumentos (tais como computadores que interligados constituem a internet), são sujeitos intelectuais, complexos, que pensam, formulam ideias, criam, agem conforme suas próprias intenções e percepções únicas e particulares.

¹¹ ANDERSEN, P. W. More is different. Science. n.177, p. 393-396. 1972.

Quando se diz sobre redes que são sociais, isto é, redes que envolvem pessoas em relações, fala-se sobre esta condição que consiste num produto da união de indivíduos que a todo instante e simultaneamente se manifestam em particular, dirigindo sua atenção nas interações a que se envolvem. Social, à rigor, já compreende a possibilidade das relações humanas. Redes sociais, portanto, não são exclusivas da internet, mas preexistem desde muito a esse instrumento. Existem, na realidade, desde a origem da humanidade. (FRANCO, 2010). Conforme Aguiar:

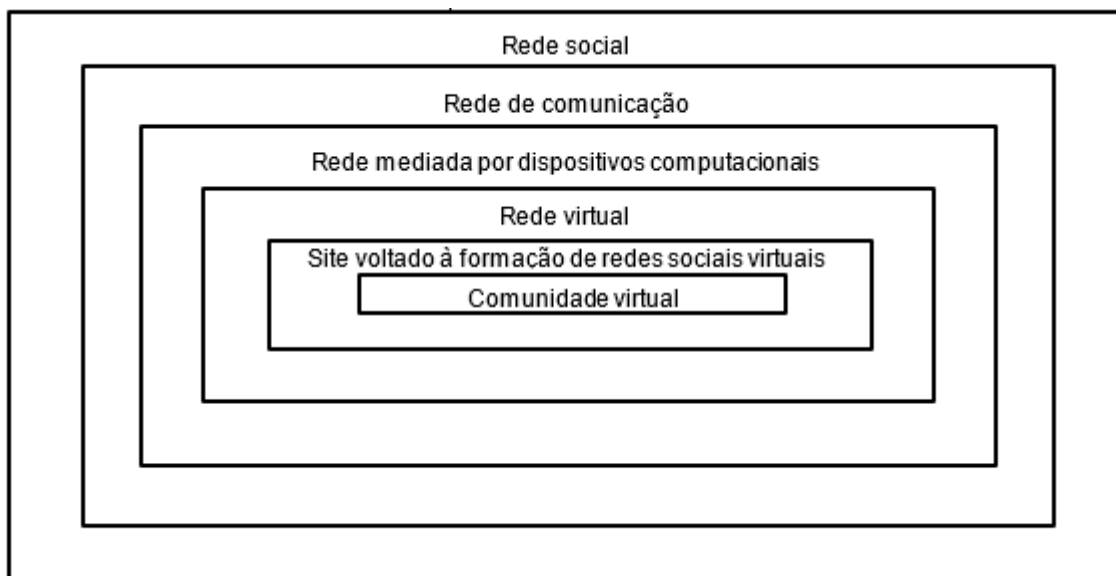
Não se trata de pensar a Internet como uma imagem simbólica ou um simulacro das redes sociais que se produzem no mundo real, nem de abordar separadamente redes reais e redes virtuais, e sim de observá-las como um amplo e complexo conjunto de relações formado na interseção de ambas, ou seja, uma rede social transfronteiras onde ocorre um inédito contato intercultural generalizado (LÓPEZ MARTÍNEZ, 2000; TÉLLEZ FERNÁNDEZ, 2002 citado por AGUIAR, 2007, p.4)¹².

Park (2003 citado por CRUZ, 2018)¹³, apresenta uma diferenciação que favorece uma organização das aplicações do entendimento de rede para uma noção no contexto contemporâneo permeado pelas tecnologias digitais. Rede social abarcaria as redes de comunicação que por sua vez englobam as redes mediadas por computador em que subsiste as redes virtuais, onde ainda se configuram sites voltados para a organização de comunidades virtuais. Neste sentido, redes virtuais sociais como as constituídas por aplicativos de mensagens instantâneas seriam necessariamente redes sociais, mas, como se viu, redes sociais não necessariamente são redes virtuais, podendo ser caracterizadas pela mera relação entre duas ou mais pessoas, independente da utilização de um dispositivo para mediar esta relação. A figura a seguir, expressa esta condição:

¹² TÉLLEZ FERNÁNDEZ, Anastasia. Nuevas etnografías y ciberespacio: reformulaciones metodológicas. Cultura & Política @ Ciberespacio. 1er Congreso Online del Observatorio para la CiberSociedad, 2002. Disponível em: <<http://www.cibersociedad.net/congreso/comms/c10tellez.htm>>.

¹³ PARK, HanWoo. Hyperlink network analysis: a new method for the study of social structure on the web. Connections, Alhambra, CA, v. 25, n.1, p. 49-61, 2003. Disponível em: <<http://www.insna.org/pubs/connections/v25.html>>.

Figura 2: Redes sociais



Fonte: Cruz (2018, adaptação de Park, 2003, p.52)

Redes sociais virtuais são, neste sentido, relações sociais expressas através dos instrumentos tecnológicos, que permitem a possibilidade de interações independente das restrições como a distância, o custo e tempo de deslocamento, entre outras. São redes sociais mediadas por computador. Contudo, como lembra Watts (2009, p.30), frequentemente pensa-se em redes não como entidades que evoluem sob a influência de forças sociais, mas de forma equívoca, como, nos termos do autor, uma “encarnação congelada dessas forças”. E no lugar de encarar redes como simplesmente os canais pelos quais a influência se propaga segundo suas próprias regras, as redes em si foram tomadas como representação direta da influência. Segundo ele, deve-se considerar a dinâmica que se relaciona ao contexto em questão, uma vez que “o avanço de uma doença, por exemplo, não é necessariamente igual à expansão de uma crise financeira ou a difusão de uma inovação tecnológica.” Importa em qualquer caso a estrutura da rede e a dinâmica própria à ontologia de cada uma, isto é, ao conjunto da complexidade de cada uma. Importam, além disso, outras questões como a ocorrência das interações, a força dos vínculos, a direção do fluxo, dentre outros aspectos.

Nesse sentido, vem auxiliar a autora Aguiar (2007) que traz a estudo estes aspectos. Afirma ela que conceitos de redes têm sido formulados desde o princípio dos estudos no campo, na década de 1940, a partir de metáforas que remetem a formas de interrelações, interações, vínculos não-hierarquizados e associações encadeadas, sempre envolvendo comunicação, troca de informações e o intercâmbio entre culturas. Mas os estudos de redes sociais têm evoluído de seu primórdio que era um movimento basicamente preocupado em mapear o padrão estrutural de relações, até estudos que consideram aspectos qualitativos,

contextuais e, mesmo, subjetivos dos sujeitos. Estudos que tentam compreender, assim, a dinâmica que envolve as respectivas relações sociais considerando a complexidade que atingem, uma vez que redes sociais virtuais estão imbricadas com as redes sociais *offline*, isto é, as relações entre pessoas que tange o meio social não-virtual são mais recentes. Diferentes abordagens foram desenvolvidas na tentativa de capturar todos os detalhes pertinentes à dinâmica das relações envolvendo estruturas como redes sociais. Estes aspectos não são exatamente simples de se compreender.

Aguiar (2007, p.5) ressalta que a análise das redes comumente envolve questões relativas à metáfora que tange sua maior ou menor horizontalidade. Diferenciando e indo além do autor Franco (2012), ela aponta as diferenças estruturais como remetentes a quatro distintas metáforas para rede, que foram trabalhadas por diversos autores ao longo dos anos, no qual padrões de menor horizontalidade também são aceitáveis como redes.

A autora menciona a metáfora da **árvore**, ao qual consiste na parte de uma raiz que se dissemina através de ramos que representam o processo comunicativo que se ramifica até o limite dos integrantes que se agregam. Essa metáfora é condizente com o processo de transmissão um-para-muitos (ou *broadcasting*), considerado por Franco (2012) modelo hierárquico. (AGUIAR, 2007).

Já padrões horizontais são vistos pela metáfora mais comum da **malha ou trama**. Segundo ela, essa metáfora é a representação mais simples da rede constante como modelo de rede no diagrama de Paul Baran apresentado na Figura 1 deste trabalho, “composta por ligações simétricas entre os “nós” (como numa rede de pesca), que pressupõe relações equidistantes de comunicação e fluxos regulares de informação; as mensagens fluem por “contágio”, de nó em nó (ou cadeias pessoa-a-pessoa) [...]”. (AGUIAR, 2007, p.5).

Outra metáfora é a da **teia**, que aponta um padrão de relações desenvolvido a partir de um “irradiador”, sendo ele uma pessoa ou um grupo, que distribui as mensagens recebidas de um para todos os “nós”. Essa metáfora sugere uma homogeneidade ou equivalência entre os participantes. (AGUIAR, 2007, p.6).

E a quarta metáfora é a do **rizoma**, que tenta dar conta da variação assimétrica das comunicações, das alterações de fluxo, da não regularidade de informações, seja quanto ao tempo ou espaço, bem como pela simultaneidade, ou não, das ocorrências, dentre outros aspectos que não se resumem numa representação simplista da estrutura de relações. (AGUIAR, 2007, p.6).

Segundo Aguiar (2007, p.7):

A dinâmica da rede corresponde ao processo de desenvolvimento das relações espaço-temporais estabelecidas, e pode ser observada por quatro aspectos principais: o padrão do fluxo de informação entre os nós (correspondente às metáforas vistas anteriormente); o ritmo das

interconexões e do fluxo de informação, que pode ser contínuo ou descontínuo, regular (periódico), sazonal ou eventual; os graus de participação dos integrantes da rede (frequência com que se comunicam e a qualidade do que comunicam); e os efeitos dessa participação nos demais membros e no desenvolvimento da rede como um todo.

A horizontalidade das interconexões e do fluxo de informações – enfatizada como a marca registrada da rede – não é condição suficiente para garantir a plena participação nem a efetiva democratização dos processos decisórios, que dependem também da qualidade dos vínculos estabelecidos entre os participantes e dos conteúdos mobilizadores que circulam pela rede. Nas redes não-mediadas por um nó “central”, a frequência e a direção do fluxo de informações e da intercomunicação são determinantes da sua dinâmica. Qualquer pessoa pode contatar certos indivíduos e ignorar muitos outros (sobretudo quando a rede é muito extensa); ou comunicar-se mais intensamente com uns do que com outros; ou seja, pode manter vínculos fortes ou fracos, recíprocos e não-recíprocos. Vínculos fortes podem ser intensos e/ou duradouros; mas vínculos “fracos” (eventuais e/ou informais) não significam, necessariamente, comunicação menos eficaz ou menos relevante.

Numa nota ao qual a autora faz referência, ela cita o estudo do americano Mark Granovetter¹⁴ sob o título “A força dos vínculos fracos” no qual ele analisa a busca de emprego numa comunidade cujo resultado positivo era fruto, muitas vezes, de contatos acidentais (e informais) que retornavam informações mais valiosas para a busca. Estes vínculos ocasionais com sujeitos “bem relacionados” demonstravam força maior do que poderiam aparentar para vínculos fracos, tendo em vista a procura estudada.¹⁵ (AGUIAR, 2007).

A autora apresenta a partir disso três tipos de atores que emergem nas redes. Os chamados “**nós ativos**” são os que frequentemente tomam iniciativa da comunicação ou que alimentam frequentemente a rede de informações relevantes, podendo tornarem-se algo como líderes de opinião, fazendo-se referências para os outros de modo a exercer sobre eles influência razoável sobre a atitude dos indivíduos ou de todo um grupo. “**Nó focal**”, são os que em geral recebem maior fluxo de mensagens, como ocorre com os moderadores, animadores, coordenadores, ou especialistas. Estes últimos são aqueles reconhecidos como conhecedores de determinados assuntos ou que possuam *know how* sobre determinadas experiências e conhecimentos. Um grupo totalmente formado por especialistas compreende uma rede sociotécnica. E há, por fim, os “**atores isolados**”, que possuem um comportamento

¹⁴ GRANOVETTER, Mark. The strength of weak ties: a network theory revisited. *Sociological Theory*, v.1, 1983, p.201-233. Disponível em: http://www.si.umich.edu/~rfrost/courses/SI110/readings/In_Out_and_Beyond/Granovetter.pdf

¹⁵ Esta noção de “contatos acidentais” aproxima-se de outra, embora sejam diferentes, que será mencionada mais adiante, representada pelo termo “serendipity” que indica informações encontradas acidentalmente quando não estão sendo procuradas.

mais passivo, participando pouco ou menos das discussões e ações comunicativas. (AGUIAR, 2007).

Com o crescimento dos estudos de redes e de redes sociais diversos tipos de análises entorno do tema e formas de investigar o assunto tem surgido em inúmeros campos e mesmo uma específica ciência de redes sociais. No que se refere ao campo da ciência da informação, destaca-se um tipo de metodologia muito utilizada que permite aplicar os conceitos trabalhados pela autora Aguiar. Trata-se da análise de redes sociais (ARS) que será aqui apenas apresentada.

2.2.1 A análise de redes sociais

A análise pormenorizada dos múltiplos aspectos relativos ao conjunto e estrutura das relações expressas em redes se dá a partir da metodologia de estudo que foi denominada Análise de Redes Sociais. A presente pesquisa não realizará propriamente um trabalho de ARS, mas entende importante contextualizar brevemente e introduzir em seu bojo algumas características teóricas mais gerais do desenvolvimento destes tipos de estudo para pontuar sua condição de forte contributo aos estudos do campo, para grande parte dos casos que tomam por enfoque redes sociais.

A ARS é uma abordagem oriunda da Psicologia Social, Sociologia e Antropologia que estuda as ligações relacionais entre atores sociais. Nas Ciências Sociais teve origem na década de 1920 a partir de estudos da Psicologia Social principalmente envolvendo crianças em idade escolar até a publicação do livro do sociólogo Jacob Moreno em 1934 de nome *Who shall survive*. (MATHEUS; SILVA, 2006; FREEMAN, 1996).

Segundo MATHEUS (2006, p.1), a “ARS interessa a pesquisadores de vários campos do conhecimento que, na tentativa de compreenderem o seu impacto sobre a vida social[...]”, levam em conta aspectos relevantes a perspectivas singulares das manifestações que resultam das conexões e interações dos atores. A Análise de Redes Sociais, como uma metodologia, não se volta às particularidades concernentes aos indivíduos, mas à interação entre eles no que compõem a rede social. Dedicar ênfase nas ligações entre os elos relacionais, o conjunto de atores e seus laços, mas vislumbrando sentidos e significados que emergem destas relações e não nos atributos particulares desconexos destes atores que seriam o conteúdo de suas opiniões ou características propriamente ditas isoladas da rede social que está inserida. (WASSERMAN; FAUST, 1999, p. 17 citado por MATHEUS; SILVA, 2006, p.1)¹⁶.

¹⁶ WASSERMAN, Stanley; FAUST, Katherine. Social Network Analysis: methods and applications. In: Structural analysis in social the social sciences series. Cambridge: Cambridge University Press, (1994) 1999. v. 8. 857 p. ISBN 0-521-38707-8.

Nesse sentido, complementa Marteleto (2001, p.72):

Para estudar como os comportamentos ou as opiniões dos indivíduos dependem das estruturas nas quais eles se inserem, a unidade de análise não são os atributos individuais (classe, sexo, idade, gênero), mas o conjunto de relações que os indivíduos estabelecem através das suas interações uns com os outros. A estrutura é apreendida concretamente como uma rede de relações e de limitações que pesa sobre as escolhas, as orientações, os comportamentos, as opiniões dos indivíduos.

[...] O objetivo é demonstrar que a análise de uma díade (interação entre duas pessoas) só tem sentido em relação ao conjunto das outras díades da rede, porque a sua posição estrutural tem necessariamente um efeito sobre sua forma, seu conteúdo e sua função. Portanto, a função de uma relação depende da posição estrutural dos elos, e o mesmo ocorre com o status e o papel de um ator. (Degenne & Forse, 1994: 7-12).

Assim, tal metodologia serve para a compreensão dos sentidos por trás do que uma rede pode expressar em suas peculiaridades, e toma métricas diversas, como o tipo de conexão, de distribuição, de segmentação, apresenta variações de como são visualizadas, etc. A ARS acaba por proporcionar uma caracterização sob um ângulo mais abrangente que permite entender comportamentos e resultados que, do ponto de vista do indivíduo somente, para certos estudos, não evidenciariam o seu sentido. É esse estudo do sentido que se oculta numa lógica complexa de relações que amparam o entendimento das implicações por trás dos fenômenos relativos às redes sociais. (MARTELETO, 2001).

A metodologia de Análise de Redes Sociais, conforme Marteleto (2001), permite conhecer os fluxos da informação, as construções sociais e simbólicas de grupos, podendo considerar-se, na aplicação do método, uma dupla utilidade: uma “utilização estática”, no qual a estrutura da rede é explorada a partir da posição de seus nós com suas ramificações, ou uma “utilidade dinâmica” cuja rede é tomada a partir de sua interação sistêmica, como uma estratégia de ação em nível pessoal ou coletivo. A autora ressalta a importância da ARS como contributos essenciais nos estudos das ciências sociais, bem como nos grupos organizados em movimentos sociais.

Na Ciência da informação, a Análise de Redes Sociais tem sido utilizada conjugando tal aplicação às teorias de forma interdisciplinar, mostrando ser uma metodologia flexível para suporte aos estudos da informação, complementando outros aportes que contribuem à solução dos problemas de pesquisa. A Ciência da Informação, tendo como objeto de estudo a informação, que por sua vez não está dissociada dos sujeitos em suas relações em vista de sua característica fenomenológica, social, tem na ARS campo para proporcionar a compreensão da informação como artefato cultural de natureza coletiva. (MARTELETO, 2001).

Rede social, como se viu, não se trata somente de uma unidade de topologia, de característica geral para todo e qualquer sistema de relações existentes entre pessoas sem

variações e particularidades. Cada rede que se constitui é tão particular, única e diversa quanto o são as próprias pessoas por si só, que a constituem. Logo, para lidar com redes sociais, muitos estudos encontram na ARS – conforme as questões, os objetivos e as exigências de determinadas pesquisas – uma metodologia de grande utilidade.

Diante disso, como redes sociais mesmo as mediadas por dispositivos são, antes, redes constituídas por relações entre pessoas, caracterizam-se também por uma dinâmica cultural interna e externa que vai se verificar ainda no ciberespaço bem como no ambiente das comunidades virtuais. Portanto, a cultura é um elemento chave a ser estudado na presente pesquisa, uma vez que as sociedades por si só já envolvem sistemas culturais, ainda que fossem baseadas somente em interação face a face, independente dos meios tecnológicos de que se dispõe para a comunicação. As demais formas de interação entre pessoas, sobretudo as mediadas por dispositivos computacionais, como aquelas que tangem as redes sociais virtuais, contribuem aos efeitos dessa “dinâmica cultural”, dadas as inúmeras comunidades muito específicas que se formam e que perduram ao longo de algum tempo nestes ambientes tecnológicos, provocando transformações concernentes a essa dinâmica. Constituem culturas que são muito particulares a cada esfera comum de interação. (LARAIA, 2009).

Dessa leitura, nota-se que a rede social tem na informação e linguagem o ponto de junção, o elo de “soldagem” entre as partes que constituem este “social”. Expressam-se pelas interações que na interligação entre sujeitos podem manifestar força, coesão e alcance. A informação é assim, coletiva e essencial.

Assim, o estudo do que é efetivamente uma cultura é imprescindível a essa altura para a compreensão de como a “fluidez” mencionada no final do último tópico é mais do que apenas uma ideia metafórica de um estado que reflete uma dinâmica, mas a condição de caracterização constante de uma natureza.

2.3 Cultura

A cultura implica na constituição de costumes, ideias, crenças e na modificação de hábitos de forma compartilhada entre um conjunto social, bem como entre suas gerações e outras sociedades. Conforme Laraia (2009, p.531), “a cultura é um processo acumulativo, resultante de toda a experiência histórica das gerações anteriores. Este processo limita ou estimula a ação criativa do indivíduo.”

A condição cultural é somente possível pela capacidade de comunicação humana desenvolvida. A comunicação é um processo cultural, assim como a linguagem é um produto da cultura. (LARAIA, 2009).

Segundo Laraia (2009, p.718), “modo de ver o mundo, as apreciações de ordem moral e valorativa, os diferentes comportamentos sociais e mesmo as posturas corporais são assim produtos de uma herança cultural, ou seja, o resultado da operação de uma determinada cultura.” Relações sociais implicam necessariamente em comunicação entre pessoas, o que pressupõe o compartilhamento de um sistema de linguagem e símbolos. Nas relações sociais as pessoas apreendem símbolos e significados que irão utilizar em seus comportamentos cotidianos, à medida que se envolvem na vida social. Por estas relações sociais que utilizam do mesmo sistema simbólico público e de crenças, que costumes e hábitos são reconhecidos, incorporados e modificados, conformando uma manifestação que se identifica coerentemente e que ao longo do tempo e das gerações apresenta profundas transformações.

Uma vez que as relações sociais se dão a partir das formas de interação, a comunicação e a linguagem apresentam para cada sujeito os significados dos comportamentos, de modo que cada pessoa compreende um sentido para os eventos aos quais está envolvido e cujos quais interpreta segundo aquele mesmo sistema simbólico que compartilha. Pode-se dizer, como nas palavras de White (1970, citado por LARAIA, 2009, p.601)¹⁷ que “o comportamento humano, é o comportamento simbólico”.

A interação social entre os sujeitos pressupõe um modo de comunicação baseado num sistema complexo de linguagem, capaz de transmitir informação: pensamentos, ideias, sentimentos, emoções, descrições detalhadas sobre a realidade e seus fenômenos. Essa condição de comunicação entre pessoas, que se dá via linguagem, e por consequência os processos culturais que a envolvem, independem da presença física e da continuidade dessa presença mútua dos sujeitos, ocorrendo em todas as formas de interação social, tanto nas interações face a face quanto, por exemplo, nas interações mediadas por computador. Isso permite inferir, a partir do autor citado, que a interação social que ocorre através da mediação de dispositivos tecnológicos também implica na transformação da cultura como constituinte de sua dinâmica. (LARAIA, 2009).

Segundo Laraia (2009, p.1145), a mudança cultural pode ser vista como de dois tipos: uma de caráter interno, outra externo. A dinâmica cultural interna consiste nas transformações próprias do produto das relações em que os padrões legados são incorporados e modificados, gerando um resultado novo no tempo, mas próprio àquele grupo geracional. Ao passo em que a dinâmica cultural externa, corresponde às transformações culturais provenientes do contato com outras culturas, que provocam sua influência, designada pelo termo difusão. Grande

¹⁷ WHITE, Leslie. The symbol: The Origin and Basis of Humans Behavior. In: Morbel, Lennings e Smith (orgs.). Readings of Antropology. Nova York, McGraw-Hill Book Co., Ed.bras. in Fernando Henrique Cardoso e Otávio Ianni, Homem e sociedade. São Paulo, Cia. Editora Nacional, 5 ed. 1970.

parte dos padrões culturais de um dado sistema foram copiados de outros sistemas culturais, envolvendo assim tal processo de difusão.

Diante esse contexto, um contato mais contínuo entre diferentes culturas a partir da significativa abertura tecnológica decorrente dos últimos anos, sobretudo por novos meios de interação social, móveis, de acesso fácil, instantâneo, amplamente presente no cotidiano de grande parte da população, provoca implicações culturais resultantes do mesmo efeito de difusão. As características, modos de representação, as ações e comportamentos também estão patentes nos espaços públicos virtuais do ciberespaço, nas particularidades das manifestações dos sujeitos nos diversos ajuntamentos. Vale ressaltar, porém, conforme Sahlins ([s.d.], citado por LARAIA, p.696)¹⁸ que “(...) a cultura define a vida não através das pressões de ordem material, mas de acordo com um sistema simbólico definido que nunca é o único possível.” Por esta razão, conforme Laraia (2009, p.1014), “entender a lógica de um sistema cultural depende da compreensão das categorias constituídas pelo mesmo” e nessa direção o autor diz, citando White, que “para perceber o significado de um símbolo é necessário conhecer a cultura que o criou.” (WHITE, 1970, citado por LARAIA, 2009, p. 685)¹⁹

Portanto, como “estudar a cultura é estudar um código de símbolos partilhados pelos membros dessa cultura”, importa também no que tange ao ciberespaço, compreender a cultura que emerge destes ajuntamentos virtuais, porque sua influência é condição peculiar, uma vez que cada sujeito provém de um contexto cultural, fazendo-se, enquanto interaja socialmente com outros sujeitos através de um meio virtual, agente difusor. Essa condição implica, faz-se supor, numa intensificação da dinâmica cultural, ampliando as modificações culturais e o intercâmbio entre culturas, podendo ter como consequência, por um lado, a instabilidade, a fugacidade, a redução ou mesmo, em certo sentido a escassez de padrões, por outro lado, a intensificação de conflitos. Laraia (2009, p.1081) lembra que “...em cada momento as sociedades humanas são palco do embate entre as tendências conservadoras e as inovadoras.” Quanto a isso, referindo-se à cultura, segundo o autor, “cada mudança, por menor que seja, representa o desenlace de numerosos conflitos.” Assim, um momento em que as mudanças sociais seguem intensificando-se em decorrência de mais meios de interações, esperam-se mais situações de conflitos, e não menos.

Geertz (1989, p.5), nesse sentido, traz algumas importantes suposições práticas para contribuir a uma compreensão sobre cultura. Toma de empréstimo o trabalho do autor Gilbert

¹⁸ SAHLINS, Marshall [s.d.]. A cultura e o meio ambiente: O estudo da ecologia cultural. In: Sol Tax (org.) Panorama da antropologia. Rio de Janeiro, Fundo de Cultura.

¹⁹ WHITE. Op.cit., p.685.

Ryle (1949)²⁰ que sugere a situação em que dois jovens piscam um dos olhos rapidamente e de forma contínua. Um deles tem um tique nervoso, enquanto o outro pisca com uma intenção conspiratória. Diante disso, Ryle propõe uma situação que se desenrola. Como os movimentos dos olhos são idênticos para ambos, alguém que observe de fora a situação, desconhecendo os contextos, não conseguirá distinguir à princípio uma piscadela da outra. Ninguém será capaz de dizer qual é o tique nervoso e qual é a piscada intencional; ambas são idênticas. Quanto ao que pisca de modo intencional sabe-se que ele o faz deliberadamente, direcionado para alguém específico, transmitindo uma mensagem particular e de acordo com um código socialmente estabelecido, sem o conhecimento dos demais companheiros. Deste modo, Ryle aponta que duas ações foram realizadas, voluntariamente a ação de contrair a pálpebra, e a ação de piscar. Embora o resultado aparente para ambos os casos seja o mesmo, há grande distância no que significam ambas as ações. Uma delas é relativa a um problema de nascença que não cessou e não é intencional, que é um tique nervoso. Já a outra é referente a uma ação direcionada, intencional e proposital, por uma finalidade conspiratória.

Sobre isso, existe um código público compartilhado no qual contrair a pálpebra aponta um sinal conspiratório, como diz o autor. A mera ação envolve um código público no qual agir de tal forma é um sinal reconhecido como “piscar”. Uma partícula de comportamento, um sinal de cultura, um gesto. (GEERTZ, 1989).

Insere-se daí um terceiro garoto na situação que busque divertir seus amigos imitando de forma maliciosa aquele primeiro jovem, que possui o tique nervoso. Ele o faz, no entanto, como o segundo garoto: de forma intencional e propositada. Contudo, este terceiro garoto não tem um tique nervoso, e também não está como o segundo, piscando, pois na realidade está imitando o piscar de alguém. É outro gesto diferente, que também corresponde a um código socialmente estabelecido, pois irá piscar de forma exageradamente óbvia, fazendo certa careta a remedar o primeiro, de forma característica aos artifícios dos mímicos. Não é uma conspiração como no segundo caso, mas uma ridicularização. Se os outros não compreenderem sua intenção e pensarem que ele está realmente piscando, terá falhado com sua iniciativa. (GEERTZ, 1989).

Isso está conforme o trabalho de Laraia (2009), bem como o que propõe Geertz (1989): símbolos e significados são partilhados pelos atores (os membros do sistema cultural) entre eles, mas não dentro deles. São públicos e não privados. A cultura, segundo Geertz, é pública porque também o é seu significado. Ela é pública em um sentido amplo (toda a sociedade) e também num sentido mais estrito (pequenos grupos). Só se sabe imitar e caricaturar uma

²⁰ RYLE, G. “Descartes' Myth”. Cap.1 de *The Concept of Mind*, Hutchinson, Londres, 1949, pp. 13-25. 2016. Reimpresso na coletânea BEAKLEY.

piscadela porque o significado de piscar é conhecido. Cultura é como um documento de atuação, e embora uma ideiação, cultura não é existente na cabeça de alguém. Para ele, como o comportamento humano é uma ação simbólica, importa saber o que está sendo transmitido com sua ocorrência, se uma ridicularização, ou uma imitação, se a intenção de conspirar ou outra, enfim, o significado desta ação. Como outro exemplo ilustrativo, Geertz (1989) usa a imagem de um quarteto música clássica cujo qual corresponde suas ações a uma estrutura tonal desenvolvida no tempo, com sequência coerente de sons modulados que caracteriza no todo uma música, não sendo nem um conhecimento, nem uma crença de qualquer pessoa, nem algo do tipo, mas sim algo de natureza muito própria e peculiar.

Sendo um sistema entrelaçado de signos interpretáveis, para Geertz (1989), a cultura não é um poder a que se possa atribuir casualmente os acontecimentos sociais, os comportamentos, as instituições ou os processos, ela é como um contexto, algo dentro do qual esses comportamentos e acontecimentos sociais possam ser descritos de forma inteligível, isto é, descritos com “densidade”. Geertz diz por isso que importa para entender a interpretação antropológica – que é aquela que se vota à compreensão dos sistemas simbólicos – que a interpretação da cultura de outros povos sejam orientadas pelos atos destes, calculadas em termos das construções que imaginamos que estes povos colocam através da vida que levam, a fórmula que usam para definir o que lhes ocorre.

As descrições que resultam de tal interpretação, contudo, não são próprias do povo analisado, não são parte da realidade que descrevem de forma ostensiva, mas apenas e tão somente descrições antropológicas. (GEERTZ, 1989).

Segundo ele (GEERTZ, 1989, p.11), no estudo da cultura, a análise penetra no próprio corpo do objeto, uma vez que “começamos com as nossas próprias interpretações do que pretendem nossos informantes, ou o que achamos que eles pretendem, e depois passamos a sistematizá-las”. A linha entre a cultura como um fato natural ou a cultura como uma entidade teórica tende a ser obscurecida. Para ele, portanto, os textos antropológicos já são eles mesmos interpretações, o que o faz chamá-los de “ficções”, no sentido de algo construído, algo modelado. Geertz acentua que a descrição orientada pelo ator não perde esse caráter de “ficção”, como coisa fabricada, posto que não deixa de ser um ato de imaginação que tem variações nas condições de sua criação, seu enfoque, na maneira e qualidade com que são construídas. Desta forma, a seu ver, a antropologia existe no livro, na conferência, na exposição, no texto, diferente da cultura que existe no acontecimento cotidiano que a produz, seja qual for. Mas embora uma tal distinção irrevogável, o estudo serve a que se esclareça o que ocorre numa cultura. Pois a cultura que como um sistema simbólico cujos elementos se relacionam, se organiza em torno dos símbolos básicos em que se constitui como sistema, com estruturas subordinadas das quais é ela uma expressão superficial, ou princípios

ideológicos nos quais ela se baseia, deve apresentar – como o sistema que é – um grau mínimo de coerência, algo que uma boa interpretação leva a encontrar, o cerne do que nos propomos a interpretar. Assim, para ele, “olhar as dimensões simbólicas da ação social – arte, religião, ideologia, ciência, lei, moralidade, senso comum – não é afastar-se dos dilemas existenciais da vida em favor de algum domínio empírico de formas não-emocionalizadas; é mergulhar no meio delas.” Disso se tem que para Geertz (1989, p.38), “o objetivo da etnografia [que é a metodologia para se estudar a cultura] é tirar grandes conclusões a partir de fatos pequenos, mas densamente entrelaçados; apoiar amplas afirmativas sobre o papel da cultura na construção da vida coletiva empenhando-as exatamente em especificações complexas.”

Esses cuidados do estudo que o autor se preocupa permitem evidenciar a natureza da cultura como proveniente de uma ação social peculiar ao contexto em que sujeitos, símbolos, códigos, relações e o próprio sistema estão imbricados.

O estudo das ações sociais, assim, permitirá aprofundar ainda mais pensando o que envolve a atitude de uns em relação aos outros, o ato social dos sujeitos na prática e no cotidiano.

2.4 Ação social

Uma cultura só é possível, como se viu, pela condição social humana, que na comunicação pela interação de uns com os outros se produz. De outra forma, é essencial para a interação, que parta dos sujeitos da espécie uma ação. Mas uma ação capaz de produzir cultura deve ser relativa aos outros, necessariamente uma ação social, porquanto não é apenas um mero contato, mas uma ação impregnada de um mesmo tipo de sistema simbólico compartilhado.

Segundo Weber (2010, p.40) a ação é toda conduta humana dotada por quem a executa de um significado subjetivo que orienta essa ação. É designada como ação social quando tal orientação é referente a ação passada, presente ou futura de outro, ou outros agentes individualizados, ou a uma pluralidade de indivíduos, conhecidos ou desconhecidos.

Para o Weber (2010), nem toda ação é “social” em sua acepção. Não é a ação exterior orientada por expectativas da conduta de objetos materiais, nem o comportamento íntimo que não se orienta pelo comportamento dos outros, como na contemplação ou oração solitária da conduta religiosa. Então toda ação social necessariamente deve estar orientada quanto ao sentido pelo comportamento dos outros. O autor ilustra com o exemplo do choque de dois ciclistas que é um simples acontecimento natural. Já o esforço de desviar do outro e os insultos, a rixa entre ambos ou a explicação amistosa posterior ao choque seria ação social. Assim como é ação social aquela que considera do ponto de vista do seu próprio consumo

material as necessidades de terceiros. Nesse sentido, nem todo contato entre pessoas é de caráter social.

O autor aponta que a ação social não é idêntica ainda que pareça homogênea, como na situação em que, na rua, grande número de pessoas abre simultaneamente seus guarda-chuvas diante uma chuva, essa ação não está (normalmente) orientada pela ação dos outros, mas pela necessidade de se proteger do temporal. Para ele também, a ação do sujeito pode ser fortemente influenciada pelo fato de se encontrar em meio a uma “massa” de pessoas, que podem condicionar o comportamento dos indivíduos mediante uma conduta simultânea ou sucessiva de muitos sobre poucos. Por isso reações são possibilitadas e outras dificultadas pelo indivíduo sentindo-se parte da “massa”, experimentando sensações que não sentiria isolado. Esse tipo de ação reativa influenciada pela “massa” sem qualquer referência ao sentido não seria para o entendimento de Weber (2010, p. 42) “ação social”, assim como não o é a imitação do comportamento alheio “sem orientação significativa da ação própria pela alheia”. É fundamental que a ação se oriente, no entender do autor, pelo comportamento do outro. Aceitar simplesmente uma disposição adequada a um objetivo aprendida de outros não faz da ação uma ação social se apenas numa observação orientou-se em função de probabilidades objetivas e não pelo sentido. Conforme Weber (2010, p.43):

Quando, pelo contrário, se imita a acção alheia, porque é “moda”, enquanto vigora como tradicional, exemplar ou “distinta” como própria de uma classe, ou por motivos semelhantes, temos então a relação de sentido ou com o comportamento de quem é imitado, ou com terceiros ou com ambos.

A ação compreensível é uma ação com sentido, e “as condutas humanas são tanto mais racionalizadas quanto menor for a submissão do agente aos costumes e afetos e quanto mais ele se oriente por um planejamento adequado da situação”. (WEBER, 1979;1980;1981;1982;1984, citado por QUINTANEIRO, 1995, p.103)²¹. Weber descreve

²¹ WEBER, Max. A ciência como vocação. In: GERTH, Hans; MILLS, Wright. Max Weber. Ensaio de Sociologia. Tradução de Waltensir Dutra. Rio de Janeiro: Zahar, 1979.

Id. A política como vocação. In: GERTH, Hans; MILLS, Wright. Max Weber. Ensaio de Sociologia. Tradução de Waltensir Dutra. Rio de Janeiro: Zahar, 1979.

Id. A ética protestante e o espírito do capitalismo. Tradução de Irene Szmerecsányi e Tamás Szmerecsányi. São Paulo: Pioneira/UnB, 1981.

Id. A psicologia social das religiões mundiais. In: GERTH, Hans; MILLS, Wright. Max Weber. Ensaio de Sociologia. Tradução de Waltensir Dutra. Rio de Janeiro: Zahar, 1979.

Id. Economía y sociedad. México: Fondo de Cultura, 1984. WEBER, Max. Índia: o brâmane e as castas. In: GERTH, Hans; MILLS, Wright. Max Weber. Ensaio de Sociologia. Tradução de Waltensir Dutra. Rio de Janeiro: Zahar, 1979.

Id. Rejeições religiosas do mundo e suas direções. In: GERTH, Hans; MILLS, Wright. Max Weber. Ensaio de Sociologia. Tradução de Waltensir Dutra. Rio de Janeiro: Zahar, 1979.

quatro tipos puros ou ideais de ações sociais possíveis, que não são exaustivos, que são vazios de realidade concreta, que figuram de certo modo num extremo para servir de parâmetro a que se compreenda a natureza de sua realidade tirando por base tal perspectiva modelo.

Primeiramente a **ação racional baseada em fins**, isto é, uma ação que tem uma finalidade e que desta visão parte seguindo certo planejamento, utiliza expectativas como “condições”, “meios” para, numa intenção racional, alcançar certo resultado, correspondendo por exemplo a ações como as que constituem uma produção científica. A **ação racional baseada em valores**, que toma princípios e a crença no valor de uma conduta acima de quaisquer consequências e resultados, e orienta-se por eles, como por exemplo as ações que se voltam a uma causa entendida pelo agente como justa. A **ação afetiva** que parte de emoções imediatas sendo, portanto, ações mais impulsivas, menos racionais. Esse tipo de ação, segundo Weber (2010), encontra-se na fronteira e para além do que é orientado conscientemente pelo sentido. Ela emerge como descarga consciente do estado sentimental, podendo-se aproximar do caminho para a ênfase de um valor moral ou de um fim prático, com diferenças patentes na falta de uma planificação desde o início da ação. E a **ação tradicional** que se dá a partir de hábitos arraigados aos quais não se corresponde com plena consciência, como cumprir ritos familiarmente costumeiros, qual o rito do batismo, sem que se seja assíduo na prática e tradição religiosa que o justifica. (WEBER, 2010).

Dessas leituras, a ação social se verifica ocorrendo seja em espaços públicos, ou privados, físicos ou virtuais, lidando com uma grande ou pequena quantidade de sujeitos, conhecidos ou desconhecidos. A ação social orientada, portanto, a partir do outro, ou a uma pluralidade de indivíduos conhecidos e desconhecidos se dá, no escopo desta pesquisa, em ambientes que permitam a interação social em dispositivos que suportem ambientes de contato virtual. Os ambientes de interação que se relacionam com o tipo de interação possível e praticado vão favorecer os tipos ideais caracterizados a partir da ação social e as relações, implicações, ou motivações serão indiretamente aprofundadas ao longo do estudo. (WEBER, 2010).

Id. Origem do capitalismo moderno. In: TRAGTEMBERG, Maurício. Textos selecionados - Max Weber. Tradução de Maurício Tragtemberg et al. São Paulo: Abril Cultural, 1980. (Coleção Os Pensadores)

Id. A objetividade do conhecimento nas Ciências Sociais. In: COHN, Gabriel (Org.). Max Weber: Sociologia. Tradução de Amélia Cohn e Gabriel Cohn. 2. ed. São Paulo: Ática, 1982. p. 79-127.

Id. La Ville. In: BELLES LETTRES, Detours Romanesques, 1984. ISBN: 9782251200385.

Id. Conceitos sociológicos fundamentais. Portugal: LusoSofia: press, 2010.

Para tanto, o estudo dos comportamentos públicos permite analisar os detalhes das interações entre os sujeitos num ajuntamento de pessoas em um meio social de forma sistemática, o que possibilitará uma compreensão do modo característico como ocorrem as práticas informacionais sobre as manifestações, sobre as ações de uns em relação aos outros, as ações sociais.

2.5 Comportamentos públicos

A cultura como um sistema simbólico emerge, como se viu, de sistemas sociais. As sociedades ao longo das gerações apresentam esta manifestação inerente e própria às peculiaridades de cada uma que se transformam nos tempos. Se a convivência social conforma um modo de expressão próprio a cada povo, a cada sociedade, esta expressão, que é a cultura, é fruto também de certa forma de influência recíproca que os sujeitos realizam nesta convivência. Quando lidamos então com ajuntamentos de pessoas, não deixam de ser eles como pequenos sistemas sociais dos quais também emerge um modo próprio de cultura em sua proporção, cujo qual cabe à pesquisa a compreensão dos fenômenos relativos a isso, como o que tange a “dinâmica cultural” que se dá aonde há interação social. Nos ajuntamentos públicos e nas práticas dos sujeitos integrantes destes ajuntamentos volta-se agora o foco de análise para o estudo destes sistemas.

O sociólogo Erving Goffman observou diversos aspectos do comportamento em lugares públicos e semipúblicos estabelecendo delimitações e categorias que proporcionam uma fundamentação analítica para abordar o que tange estes comportamentos. Embora o sociólogo tenha se focado exclusivamente na interação face a face, suas análises possibilitam a aplicação para a interação mediada por dispositivos computacionais, na medida em que cada aspecto se mostre adequado a esse tipo de interação, com vistas a atender as propostas deste estudo. Cabe ressaltar que o autor alerta com consciência a possibilidade de uma imprecisão para qualificar as afirmativas comportamentais como gerais em todos os contextos. Seus fundamentos proporcionam, entretanto, a qualidade de modelo para favorecer o estudo destas práticas.

Segundo Goffman (2010, p.13), “regras de conduta em ruas, parques, restaurantes, teatros, lojas, pistas de dança, salas de reuniões e outros lugares de ajuntamentos de qualquer comunidade nos dizem muito sobre suas formas mais difusas de organização social.” Ele emprega o esquema de ordem social, que consiste na “consequência de qualquer conjunto de normas morais que regulam a forma com a qual pessoas buscam atingir objetivos.” Esse conjunto de normas especifica, portanto, apenas os modos de buscar os objetivos dos participantes. Ele nota parecer haver variados tipos de ordem social como a ordem econômica

e legal, em que o comportamento compreendido por elas se transforma em um tipo de conduta correspondente. O foco do autor dedica-se ao tipo de regulamentação ou conduta “que governa como uma pessoa lida com si mesma e com os outros durante (e por causa de) sua presença física imediata entre eles [...]”. (GOFFMAN, 2010, p.18).

A partir disso ele separa analiticamente os elementos que constituem tais objetos de estudo – esses comportamentos públicos – favorecendo a compreensão dos fenômenos que envolvem essa realidade. Começa escolhendo o termo “**ajuntamentos**” sociais, para traduzir o “conjunto de duas ou mais pessoas cujos membros incluem todos e apenas aqueles que estão na presença imediata uns dos outros num dado momento”, definição que independe da distinção entre lugares de encontro públicos ou privados, primário, secundário, sendo, portanto, mais abrangente. Mediante isso, caracteriza “**situação**” como “o ambiente espacial completo em que ao o adentrar uma pessoa se torna um membro do ajuntamento que está presente, ou que então se constitui.” O autor apresenta os limites da situação, analisando que elas “começam quando o monitoramento mútuo ocorre, e prescrevem quando a penúltima pessoa sai.” (GOFFMAN, 2010, p.28).

Tendo em vista essa definição de Goffman (2010) de situação social para estas condições próprias às interações face a face quando tomadas do ponto de vista das interações mediadas por dispositivos computacionais, também são aplicáveis se os ambientes de interação social permitem, num mesmo espaço, o encontro de duas ou mais pessoas e a entrada ou a saída do ajuntamento, mas implicam em peculiaridades que precisam ser consideradas. Nesse caso, estes ajuntamentos se dão por uma referência informacional que constitui uma **presença simbólica**, isto é, uma presença na ausência dos corpos dos sujeitos. Por esta condição que permite a presença e o contato contínuo dos sujeitos nos espaços, o monitoramento mútuo que delimita as situações na perspectiva do autor é em grande medida estrito às ações sociais comunicadas no espaço virtual, de modo que só se pode observar as interações daqueles que interagem. Estando ausentes os corpos, quase nenhuma informação sintomática involuntária está acessível, mas apenas aquilo que o sujeito se faz revelar. Deste modo, nos respectivos ambientes de interação, as situações existem dependentes das ações dos sujeitos nestes espaços. Mas estas ações não se resumem apenas em comunicação como a fala escrita voluntária, e sim também a operações passíveis de execução nestes espaços, que dependem da própria estrutura tecnológica desenvolvida artificialmente. Por exemplo, a ação de expulsar um membro de um grupo qualquer numa rede social virtual não é uma ação de fala escrita voluntária e normalmente é informada, podendo, entretanto, não ser, dependendo da atribuição configurada no sistema da aplicação.

Quanto aos limites da situação, ainda tomando por base as definições de Goffman (2010), muito frequentemente pode não ocorrer a prescrição absoluta da situação com um fim

do monitoramento, pois os membros comumente não se retiram do ajuntamento em tempo relativamente curto como certas situações sociais face a face exigem. Embora tenham a liberdade para o fazer a qualquer momento, em geral grande parte dos membros em grupos minimamente estáveis se mantém presentes em conexão contínua e que, não raro, trata-se de uma multidão de usuários que se revezam ativas não sendo possível saber quantos e até quando estão a acompanhar as interações ou não à menos que a aplicação informe. Por esta razão, os limites destas situações sociais em ambientes de interação mediados por dispositivos acabam por coincidir com as conversações. Portanto, as situações são delimitadas pelo início e fim das conversações e envolvem os sujeitos que delas participam. Em grupos com muitos usuários é comum a existência de muitas conversações que se entrecruzam, correspondendo a situações que se sobrepõem.²²

Os ajuntamentos, bem como as situações são estruturadas a partir de “**ocasiões sociais**”. Estas, fornecem o contexto social estruturante necessário, além de conformar “um padrão de conduta que tende a ser reconhecido como padrão apropriado e (frequentemente) oficial”. Conforme Goffman (2010, p.28,29), “quando pessoas entram na presença imediata uma da outra, elas tendem a fazê-lo como participantes desta ocasião social, que é um acontecimento, realização ou evento social mais amplo, limitado no espaço e no tempo e tipicamente facilitado por equipamentos fixos”. Segundo ele, “exemplos de ocasiões sociais são uma festa social, um dia de trabalho num escritório, um piquenique, ou uma noite no teatro.” Outras ocasiões sociais possuem começo e fim bem definidos, como no caso de funerais, em que seus limites são estritos para a participação e atividades toleradas. Neste sentido, o autor observa a emergência de um *ethos*, isto é, costumes e traços comportamentais que são distintivos, um espírito de cada classe destas ocasiões que constituem “uma estrutura emocional que precisa ser criada, mantida e desfeita apropriadamente de forma que o participante perceba que ele é obrigado a ser tomado pela ocasião independente de seus sentimentos pessoais.”

Para as interações face a face estas ocasiões são distintas e bem definidas. No que tange as interações mediadas por dispositivos computacionais, tomando por base as proposições do autor supracitado, a ocasião social como mais ampla que a situação social, tipicamente facilitada por equipamentos fixos, parece mais apropriada à dimensão de existência do próprio grupo, mesmo implicando em condições também diferentes em relação às interações face a face. Correspondem aos equipamentos fixos o próprio espaço do grupo, seus atributos e funcionalidades, e a delimitação no espaço e no tempo depende da interface

²² Será falado mais sobre isso no tópico “Análise de conversações” presente no capítulo 4, “Metodologia”

e configuração programada, apresentando geralmente apenas referências informacionais virtuais artificiais para tais limites. Estão adequadas à natureza peculiar com que se apresentam o espaço e tempo neste meio de interação distinto. Neste âmbito mediado, qualquer ação que ocorra e da qual se mantenha um registro histórico, com frequência apresentará referência temporal, espaço virtual circunscrito, informes artificialmente prefigurados, funções disponíveis de uso. Estas ocasiões, traduzidas como informações pela interface dos dispositivos, em geral, são contínuas pelo tempo que durar o ajuntamento. Pode facilmente não só equivaler ao tempo de duração do grupo, como ao tempo de duração da tecnologia. É mesmo comum a continuidade de tais espaços não havendo um fim formal com a retirada de seus membros, mas apenas o “cessar” de suas ações e atividades. Além disso, tais ocasiões sociais em ambientes de interação mediados por dispositivos, acabam sendo determinadas pela finalidade e desenho do software, que implicam nos espaços criados internamente a ele, designados ainda pelo *mote* do ajuntamento. E deste, também emerge um *ethos* distintivo. O *ethos* observado nas ocasiões sociais cujo autor apresenta a definição, tem sua correspondência na emergência deste *ethos* com frequência coincidente ao *mote* do grupo.

Goffman (2010, p. 29) aponta outras ocasiões que são mais difusas de modo que seus participantes podem não as ver como entidades direcionadas a algum desenvolvimento e estrutura capaz de apreciação, como o centro agitado de uma cidade grande num dia de atividade comercial, por exemplo. Neste caso, o próprio período de participação do sujeito pode ser visto como essa linha de demarcação de desenvolvimento. Não, porém, a ocasião como um todo. Para esta designação ele faz uso do termo “**ambiente de comportamento**”. Em outras palavras, uma ocasião social compreende situações sociais delimitadas no espaço-tempo em que se encontram ajuntamentos, sendo algumas destas ocasiões bem determinadas por certas delimitações, enquanto outras, muito mais difusas, possibilitam a atribuição desses limites coincidentes à duração da participação dos sujeitos.

Diferente das interações face a face, no caso das interações mediadas por dispositivos computacionais, desvinculadas do espaço-tempo, mas passíveis de associação a estas informações, podem corresponder a estes “ambientes de comportamento” em função de uma delimitação também muito difusa: quando há intenso fluxo de interações entre os sujeitos, frequência de conversações, em vista da proporção do ajuntamento. Esta condição é fruto, em alguns aplicativos, do grande número de participantes simultâneos que ultrapassa os milhares e que tornam o fluxo interacional intenso ao ponto do sujeito perder-se na quantidade de conversações que se interpõem.

Além das ocasiões mais difusas, um mesmo espaço físico pode ser utilizado como ambiente para mais de uma ocasião social, e assim, envolver mais de um conjunto de

expectativas, como as ruas públicas, no que se refere às interações face a face. (GOFFMAN, 2010). Essa possibilidade quanto às interações mediadas por dispositivos computacionais aqui também dependerá da estrutura tecnológica, tanto do dispositivo, quanto da aplicação, sua interface e o modo como foi configurada. Neste sentido, a internet por si só pode comportar incontáveis ocasiões sociais, como as ruas, sendo estas determinadas, em analogia, pelo software de interação específico. Mas mesmo algumas aplicações desenvolvidas comportam várias ocasiões sociais distintas.

Já num mesmo estabelecimento social pode-se ter sobreposição de situações, em que numa mesma ocasião social, por exemplo numa biblioteca, há o cuidado e o decoro dos funcionários e usuários com o ambiente e a preservação do silêncio, enquanto uma equipe de manutenção empregada para atuar ali no espaço, isenta-se desse tipo de conduta e realiza o que é deles habitual durante a execução de seu trabalho, destoando muito das práticas esperadas para o ambiente. (GOFFMAN, 2010).

Na interação mediada por dispositivos computacionais, a sobreposição de situações também se mostra possível, mesmo, com a falta do decoro e a realização de condutas impróprias para o ambiente. Como exemplo, cita-se o caso de perfis de pessoas famosas ou de comunidades de games profissionais que são, não raro, atrapalhadas em seus objetivos pela interferência de usuários movidos pelo mero desejo de provocar a brincadeira.

No campo relativo às situações, o autor emprega o termo “**meramente situado**” para referir-se a qualquer evento que se dê dentro dos limites físicos de uma situação. “Assim, a segunda pessoa numa cena transforma tudo o que é feito por ela e pelo outro que já está lá”, executando alguma atividade situada, mesmo que não ocorra qualquer mudança aparente na sua forma de execução. A chegada de um segundo sujeito a uma situação faz dela um ajuntamento. Porém, algum componente da atividade situada pode ocorrer fora das situações, sem nenhuma pessoa, ou com apenas uma. Para ilustrar Goffman se utiliza do exemplo de uma pessoa que numa casa perde bens por furto, portanto estando ela ausente, que é diferente da perda dos mesmos bens por roubo à mão armada, na presença do sujeito. Assim, expõe que do mesmo modo, “parte do que é informado durante uma conversa poderia ocorrer através de correspondência”, isto é, na ausência dos sujeitos, da mesma forma que as tarefas de determinado trabalho que são executadas durante a copresença com outros, também poderiam ser realizadas quando sozinho. “Esse aspecto das atividades pode ocorrer *em* situações”, mas não é próprio *das* situações, podendo se dar em outros momentos fora de situações. Por outro lado, o risco corporal inerente ao roubo à mão armada é “**situacional**”, o que é diferente da condição “meramente situada” da perda de objetos por furto. Desta forma, “parte do significado das palavras transmitidas em conversas é meramente situada; entretanto, a coloração que estas palavras recebem de emoções expressas pelo corpo é distintamente

situacional.” Assim como um livro que é escolhido e utilizado por uma pessoa do público é aspecto meramente situado de sua atividade na biblioteca. Em outras palavras, o meramente situado é aquilo que é habitual e esperado dentro de uma situação e ocasião social. O público escolher e utilizar um livro numa biblioteca é aquilo que se espera, bem como a perda de objetos já é esperável num roubo, tal como são esperáveis os significados que as palavras indicam em nosso sistema de linguagem cultural específico. Diferente por exemplo de ocorrências como a lesão corporal decorrente deste roubo, que é situacional, porquanto não é esperável na ausência, mas possível na situação somente a partir da necessária presença de sujeitos no fato. (GOFFMAN, 2010, p.32). Assim, neste mesmo sentido, a interação mediada por dispositivos computacionais implica numa condição meramente situada, em que os sujeitos se encontram envolvidos estando em locais distintos. Contudo, podem haver ocorrências situacionais como nas interações face a face. Por exemplo, é situacional a morte repentina do administrador de uma ferramenta essencial para um grupo de interação social em ambiente virtual mediada por dispositivos computacionais.

Goffman (2010) com suas definições demarca aspectos concernentes ao estudo que ele desenvolve. Em continuidade, sujeitos podem dar informação através de meios linguísticos como a fala, a escrita, os sinais ou gestos pictóricos. Mas também pode dar informações expressivas, isto é, informações “sintomáticas incidental de eventos associados com ele”. De outra forma, **mensagens expressivas** são as informações transmitidas sobre o próprio agente transmissor. São aquelas que o sujeito emite, transpira ou transmite para alguém “‘sobre’ o mesmo complexo físico causal do qual a agência transmissora é uma parte intrínseca”. Podem ser involuntárias, não calculadas e espontâneas. Já **mensagens linguísticas** são voluntárias e intencionais, podem ser traduzidas, capturadas, armazenadas e utilizadas até mesmo como provas legais, enquanto mensagens expressivas não podem ter esta utilização dada a incapacidade de provar que o outro quis dizer o que a um ou outros parece. Goffman (2010, p.23, 24), afirma que “toda mensagem linguística carrega alguma informação expressiva, a saber, que o emissor está enviando mensagens.” Os elementos linguísticos e expressivos variam muito de mensagem para mensagem. A interação face a face carrega muito mais elementos expressivos do que a interação mediada por dispositivos computacionais, em que estes elementos expressivos para os interlocutores que se encontram distantes não estão de todo disponíveis. Aqui também essa disponibilidade está sujeita às configurações da tecnologia envolvida e à decisão consciente de uso pelo sujeito, diferente da condição de expressividade que é inerente às interações face a face. Ainda assim, todo elemento expressivo que vaza na interação mediada por dispositivos será decorrente da sua ação voluntária de exprimir elementos que representem seus gestos. Até certo ponto, as mensagens expressivas estão inacessíveis, a menos que, ou o sujeito as exponha, ou o

sistema programado o revele. São exposições limitadas quando comparadas às interações face a face cuja mera presença dos corpos revela comportamentos e posturas (elementos expressivos) a considerar.

Segundo o autor, a informação que um sujeito fornece pode ser incorporada ou desincorporada. A **informação incorporada** consiste nas “mensagens que um emissor comunica através da sua própria atividade corporal atual”, como uma palavra falada, um chute ou o franzir do cenho, e depende da presença do corpo para sustentar a atividade enquanto dura essa transmissão. (GOFFMAN, 2010, p.24). As **informações desincorporadas** são como cartas enviadas pelo correio, o rastro de um animal que se encontra distante, ou um rastro digital. Este último tipo de mensagens demanda algum esforço do organismo para capturar e manter a informação após o organismo já ter parado de informar. Da mesma forma, mensagens escritas recebidas através de dispositivos tecnológicos, embora o ato de sua execução possa estar ainda ocorrendo sustentado pelo organismo, essa atividade não se encontra ao alcance do interlocutor, demandando, do mesmo modo, que o organismo faça algo que capture e mantenha a informação posteriormente à sua colocação. Se, por exemplo, o sujeito se desfaz do dispositivo ou esquece o modo como faz para acessá-lo, perde a informação.

Goffman lembra que os sentidos nus aliado à transmissão incorporada proporciona condição comunicativa valiosa da interação face a face. (GOFFMAN, 2010). Condição comunicativa que nos ambientes de interação virtual, ao darem espaço para a utilização consciente, permitem a descoincidência da espontaneidade da expressão (difícil de se evitar na copresença física dos sujeitos), permitindo, mesmo, a simulação, atribuindo com isso a essa expressividade um caráter estratégico, como pode-se inferir a partir de sua análise. Ele também destaca ponto que se dá nos dois tipos de interação aventados, a interação face a face e a mediada por dispositivos computacionais, que cada emissor é também receptor e cada receptor é um emissor na medida em que o arranjo comunicacional não se faça assimétrico. Um arranjo comunicacional assimétrico ocorre quando apenas uma via da comunicação é privilegiada ou conveniente, como em situações que serão apresentadas no próximo tópico, ou nos modos de interação designados “um para muitos” já referidos neste trabalho, ou ainda em outras situações tais como uma atitude de espionagem quando não é conveniente ao receptor a condição de emissor.

Goffman (2010), trabalha então aspectos relativos ao envolvimento dos sujeitos. O **envolvimento** refere-se, segundo ele, “à capacidade de um indivíduo de voltar, ou deixar de voltar, sua atenção concentrada a alguma atividade disponível – uma tarefa solitária, uma conversa, um esforço de trabalho colaborativo. Pressupõe-se que o envolvimento numa atividade expressa o propósito ou objetivo do ator.” Segundo o autor, em situações sociais o

envolvimento é dividido e administrado conforme a apropriação de cada situação, inclusive o não envolvimento. O comportamento comunicativo dos que estão imediatamente presentes, pode ser considerado a partir do tipo de comunicação que recolhe informações sobre a outra pessoa relativas ao campo de visão em que se vê o outro. Dedicar-se assim ao gerenciamento da copresença, sendo designada, portanto, como uma forma de **interação desfocada**. Pode ser comunicado entre os sujeitos meramente pela presença conjunta numa mesma situação.

Para o autor:

“as condições completas da copresença são encontradas em circunstâncias menos variáveis: as pessoas precisam sentir que estão perto o bastante para serem percebidas no que quer que estejam fazendo, incluindo sua experimentação dos outros, e perto o bastante para que sua sensação de serem percebidas seja percebida.” (GOFFMAN, 2010, p.27).

Isso deixa evidente a diferenciação inerente à interação mediada por dispositivos no qual essa percepção mútua faz mais coincidente a percepção da presença com a ação de comunicar e descoincidente, por outro lado, essa presença com o grau de proximidade geográfica dos sujeitos interagentes, que é indiferente. Isto é, a percepção neste caso depende não meramente da presença no espaço, mas efetivamente de sua interação. A falta dessa percepção mútua de proximidade, a falta do envolvimento, confere aos sujeitos uma sensação de segurança íntima quanto ao que é exposto e transmitido, dando margem aos simulacros, à falta com o decoro, ao cinismo e mesmo à irresponsabilidade em relação ao outro, em relação à sua ação social. Tal situação exige aos ajuntamentos nas ocasiões sociais em ambiente digital, regras e condições de se assegurar artificialmente os objetivos e a ordem.

Segundo Goffman (2010), quando as pessoas estão conscientes da presença de outras elas podem funcionar como instrumentos comunicativos, que parece estar sujeita a uma regulamentação normativa estrita que cria uma espécie de ordem de tráfego comunicativo, regras de conduta tratadas pelo autor como “**propriedades situacionais**”, cujo código daí derivado difere de outros códigos morais, como códigos de lei que regulam assuntos econômicos, políticos, códigos de ética, etc.

Nas interações mediadas por dispositivos computacionais, pela ausência dos corpos, não se tem a interação desfocada, uma vez que toda e qualquer expressão é um registro acessível, disponível à plena apreciação e recuperável. O que se dá é a interação focada, na qual todos contribuem para manter um foco de atenção, muito embora possam ocorrer alienações e alheamentos paralelos. A **interação focada** trata-se daquela que ocorre quando as pessoas se juntam e cooperam para manter um único foco de atenção, conforme o autor: “tipicamente se revezando na fala.” O autor, analisando as interações face a face aponta, por outro lado, que “a incapacidade de exibir a “presença” é uma expressão normal e

compreensível de alienação e hostilidade ao próprio ajuntamento e aos responsáveis por ele”, o que é visto como uma infração. (GOFFMAN, 2010, p.34,35).

Diante uma presença imediata, ele também trata do que chama de **engajamento de face** ou encontro, que consiste em um círculo de conversa onde um único foco de atenção visual e cognitiva é ratificado como obrigatório mutuamente para os participantes. Ele retoma que a ocasião social “fornece o esquema de referência em termos do qual os engajamentos ocorrem.” (GOFFMAN, 2010, p.258).

Neste contexto, por se encontrarem numa situação social submetida a uma ocasião social, os sujeitos modificam suas condutas conforme formas de orientação normativas variadas. As pessoas copresentes – tanto fisicamente quanto, conforme pode se inferir, também simbolicamente – transformam de um agregado em uma pequena sociedade, pequeno grupo ou “pequeno depósito de organização social”. Deste modo, as modificações em seu comportamento decorrente das situações sociais particulares – que fomentam propriedades situacionais – em que se encontram, integram um sistema social quando consideradas em conjunto. (GOFFMAN, 2010, p.259).

A partir dessas distinções e observações, Goffman (2010) chega a algumas conclusões sobre a análise do seu objeto de estudo, os comportamentos em lugares públicos, tendo em vista a regulação da conduta comunicativa.

O sujeito, portanto, é orientado por um conjunto de regras designadas pelo autor pelo termo propriedades situacionais, que governam a alocação do seu envolvimento, isto é, o gerenciamento apropriado de assuntos que, não estão necessariamente ligados a comunicações verbais particulares, eles podem incluir vestuário, postura, movimento, volume de som, gestos físicos como o acenar, decorações faciais, expressão emocional, em suma, que se pode discernir como formas de envolvimento. Diante o governo dessas regulações o sujeito destina boa parte de sua capacidade de envolvimento ao ajuntamento e à sua ocasião social, no qual seu modo característico de envolvimento aponta um tipo de **pertencimento** com o ajuntamento. Toda participação do indivíduo numa situação social “representará um sentido do que o conceito de “ligação pessoal” significa.” A partir disso, reflete-se o “como” o membro do ajuntamento é compelido a se entregar para a organização bem como de que formas se espera que ele se coloque à distância da mesma. Constatase daí ser o indivíduo conhecido pelos laços sociais que o prendem, laços cujos quais prende-se a uma “entidade social com uma fronteira e substância vital própria.” (GOFFMAN, 2010, p.260).

Um ajuntamento assim, por menor que seja, dá corpo a uma ocasião social, em que exercemos certa conduta social que são os “laços institucionalizados que nos amarram ao ajuntamento.” (GOFFMAN, 2010, p.260).

Segundo Goffman (2010, p.262) “ajuntamentos são situações que ocorrem no momento, de momento a momento, e por isso a prova da ligação de um indivíduo precisa ser imediata e contínua.” Ligação, esta, que diz respeito à sua **atenção, interesse e orientação**, ou noutras palavras: sua capacidade para envolvimento.

Para o autor, “procuramos dentro de um ato o envolvimento que ele parece expressar; procuramos no envolvimento as regulações que o limitam; e analisamos estas regulações como um sinal daquilo que se deve ao ajuntamento e sua ocasião social enquanto realidades por si sós.” (GOFFMAN, 2010, p.262).

Pessoas que não sinalizem respeito por ajuntamentos, são consideradas com frequência pessoas sem “orgulho” ou “respeito próprio”, o que denota falta de capacidade e disposição do indivíduo para manter propriedades situacionais, que são tão cruciais para os juízos fundamentais feitos sobre ele. Manter as propriedades situacionais ou se comportar apropriadamente são tão cruciais para o juízo feito sobre ele que a recusa em agir assim é como “ir contra o que ele certamente deve considerar seu verdadeiro eu.” (GOFFMAN, 2010, p.263).

Goffman (2010, p.263), argumenta que os meandros da **conduta social** são regras para orientar o sujeito em sua ligação e desligamento de ajuntamentos sociais. Estes mesmos meandros é que dão a ele o idioma para manifestar isto. A ação ou atividade imprópria promove “a sensação de que o outro não se entregou apropriadamente ao ajuntamento” e, portanto, à ocasião social. Segundo o autor, os sujeitos “mais do que qualquer família ou clube, [...] pertencem a ajuntamentos”, que tendem a ser protegidos socialmente daqueles que quebram suas regras. Para interações face a face essa proteção implica, muitas vezes, no isolamento dos subversivos em sanatórios ou prisões. No que tangem às interações mediadas por dispositivos computacionais, tal proteção se exprime pelos bloqueios, expulsões, exclusões de conta, como uma tentativa de isolar esses sujeitos do ajuntamento.

Como constata Goffman, “sempre que um indivíduo entra na presença imediata de um representante de uma organização social, [...] é muito difícil que ele não comunique algo sobre seu relacionamento com esta organização.” Importa perceber que qualquer que seja sua intenção, muito provavelmente aqueles com ele presentes elaborem interpretações sobre sua conduta. (GOFFMAN, 2010, p.261,262). Daí é possível observar um esquema de representações e papéis que os sujeitos assumem e expressem na interação social, produzindo e articulando informações que ora transmitem, ora ocultam, construindo impressões num cenário, que segue um jogo de interesses no qual cada pessoa revela-se ator em potencial, prestes a encenar sua atuação.

O próximo tópico diante disso, analisa estes esquemas de representação social para estudar os jogos de atuação, de poder e as encenações produzidas nos ajuntamentos a fim de entender as motivações, intencionalidades e as perspectivas quanto as interações sociais.

2.6 Representação e papéis

Goffman em outra obra chamada “A representação do eu na vida cotidiana”, se propõe a descrever os aspectos das representações sociais que juntos compõem outro quadro de referência aplicável a qualquer estabelecimento social concreto. “Um **estabelecimento social** é qualquer lugar limitado por barreiras estabelecidas à percepção no qual se realiza regularmente uma forma particular de atividade.” (GOFFMAN, 2002, p. 218). O autor se baseia na representação teatral para sua análise, trazendo um caráter dramático em que o sujeito nas inúmeras situações comuns que enfrenta, se apresenta à sua maneira diante as outras pessoas. Esta apresentação corresponde aos meios através dos quais dirige e regula a **impressão** que constroem a seu respeito e aquilo que pode ou não fazer diante destes comuns.

Goffman (2002. p.11) analisa que quando um indivíduo chega na presença de outros, eles procuram obter informações ou fornecer as que tem à seu respeito, interessando-se sobre sua situação socioeconômica, sobre o que pensa de si mesmo, a atitude que terá a respeito deles, as capacidades que possui, a confiança que merece, dentre outras curiosidades. Essa informação que os outros possuem sobre aquele que chega servem para **delinear a situação**, dando condições a que eles se antecipem conhecendo o que deles espera o sujeito, e do mesmo modo, o que dele podem esperar. Desta maneira os outros que o observam saberão qual o melhor modo de agir para obter, deste que chega, uma resposta desejada. É uma forma, estratégica portanto, de levar o outro a agir como se deseja e de criar certa previsibilidade ou um relativo domínio e controle das intercorrências, fazendo menos incertas as situações, evitando rupturas de impressão, favorecendo as interações, arranjando vantagens para sua ação e atuação no meio, e ainda criando significado.

Caso o indivíduo lhes seja desconhecido por completo, eles podem obter, examinando sua aparência e conduta, indícios que permitam se basear em experiências anteriores com outros indivíduos de caracteres similares, utilizando uma referência de como agir e aplicando estereótipos não comprovados. (GOFFMAN, 2002, p.11).

Qualquer estabelecimento social pode ser estudado a partir do ponto de vista da **manipulação da impressão**, sendo que nestes estabelecimentos pode uma **equipe de atores** cooperar para encenar à plateia de observadores uma definição da situação. Observa Goffman que o sujeito, às vezes, manifesta esse desejo gregário de companheiros de equipe,

isto é, outros observados que se unam a ele como atores num esforço de atuação. Assim, se integram numa **equipe de atores** diante a plateia e o curso da atividade torna-se dramatizado. (GOFFMAN, 2002).

A plateia, vista como um terceiro elemento e mais essencial na correlação, efetivamente não existe já que é ela mesma também os outros atores a representar. Assim, a vida apresenta coisas que são reais e bem ensaiadas as vezes, mas o palco apresenta simulações, um ator “sob a máscara de um personagem para personagens projetados por outros atores.” (GOFFMAN, 2002, p.9).

Quanto a atuação, Goffman (2002, p.29) designa a “**representação**” propriamente dita como toda atividade de um sujeito realizada em um período caracterizado pela presença continuada deste junto a um grupo de outros sujeitos em que tem sobre estes alguma influência. A representação frequentemente expressa as características da tarefa que é representada e não as do ator. Denomina diante disso o termo “**fachada**” como sendo a parte do desempenho do indivíduo que apresenta certa regularidade no funcionamento de forma geral e também fixa, que são tomadas para definir a situação para os que observam a representação. É a fachada, deste modo, o equipamento expressivo dos sujeitos, de tipo padronizado, empregado por ele intencional ou inconscientemente durante sua representação. O autor ainda distingue as partes padronizadas desta “fachada”, considerando a analogia de um “cenário” como o composto pela mobília, decoração, disposição física e outros elementos do pano de fundo que o integram e os suportes do palco em que se terá o “desenrolar da ação humana executada diante, dentro ou acima dele.” Sendo assim, o cenário geograficamente tende a permanecer na mesma posição de modo que os sujeitos que o utilizem o façam a partir do lugar adequado, terminando a representação ao dele sair.

Daí, numa divisão do ambiente ou cenário, Goffman (2002) considera o que ele chama de **região da fachada** e **região dos fundos**. Esta última, os “**fundos**”, é onde é preparada a representação de uma prática, por exemplo treinando uma característica. É onde a equipe pode reprimir ofensas na ausência de quem pode ser ofendido por uma expressão, é onde membros menos capazes podem ser excluídos da representação, ou onde se pode abandonar sua fachada, descontrair e sair do personagem. Já a primeira, a região da fachada, é onde a representação é efetivamente representada. Os fundos contêm aspectos da atividade que são suprimidos porque poderiam desacreditar a impressão incentivada, ao passo em que aquilo que deve ser enaltecido é apresentado na fachada. Nos fundos há tudo aquilo que pode contradizer a aparência da encenação como sendo algo natural. De forma semelhante a uma efetiva representação teatral, o acesso aos bastidores é protegido e a região da fachada são vigiados de modo a impedir a participação de estranhos que não lhes é endereçada.

Goffman (2002) continua sua explicação considerando o cenário referir-se às partes cênicas de um equipamento expressivo. Já o termo “**fachada pessoal**” pode ser visto como relativo aos outros itens deste equipamento expressivo, os que de modo mais íntimo identificam-se com o próprio ator e que se espera que o sigam aonde quer que ele vá. São os distintivos vestuário, função, sexo, idade, características raciais, altura, aparência, atitude, padrões de linguagem, expressões faciais, gestos corporais e outros semelhantes, sendo alguns destes veículos de transmissão, sinais relativamente fixos como as características raciais, enquanto outros são móveis ou transitórios como a expressão facial ou o vestuário. Quando se tratam de interações mediadas por dispositivos computacionais, essa fachada pessoal é ainda sujeita a aquilo que se escolhe informar. E por esta mesma razão, passa a ter um caráter de possibilidade móvel, uma vez que estes informativos são manipuláveis pelos sujeitos, advindo daí um controle maior sobre como se quer aparecer. Pode-se falar, portanto, em fachada pessoal relativas a um âmbito íntimo, particular que acompanham o sujeito em sua representação e em fachada social, que se dá quando se está entre aqueles com quem representa.

Goffman (2002, p.30) aconselha a separação analítica dos estímulos que compõem a fachada pessoal em “**aparência**” e “**maneira**” segundo a função exercida pela informação transmitida por esses estímulos. Deste modo ele chama “aparência” aqueles que funcionam para revelar o status social do ator, bem como se ele está empenhado numa atividade social formal, um trabalho, ou recreação informal, se está realizando uma nova fase no seu ciclo de vida, isto é, como um estado ritual temporário do sujeito. Por outro lado, ele designa “maneira” aqueles estímulos que informam o papel de interação que o ator espera desempenhar na situação próxima, como por exemplo, uma postura agressiva pode dar a impressão de que ele deseja e espera ser o primeiro a iniciar e a dirigir uma interação verbal. Uma postura humilde, ao contrário, pode dar a impressão de uma passividade disposta a se sujeitar à iniciativa de outros.

Neste sentido, se um indivíduo tenta dirigir a atividade será necessário transmitir eficazmente o que deseja que se faça, o que está preparado para conseguir que seja feito e o que fará, caso isto não seja cumprido. Da mesma forma, qualquer tipo de poder deve estar revestido de meios eficientes que o exibam, e terá diferentes efeitos, dependendo do modo como é dramatizado. (GOFFMAN, 2002, p. 221).

Compreende-se até aqui que o **componente expressivo** da vida social é como uma fonte de impressões. Estas, por sua vez, são “como fonte de informação a respeito de fatos não-aparentes e como meio pelo qual as pessoas que as recebem podem orientar sua resposta ao informante, sem ter de esperar que todas as consequências das ações deste

último se façam sentir.”(GOFFMAN, 2002, p. 227). Já a expressão é vista como **papel comunicativo** desempenhado durante a interação social.

Todos estes aspectos e elementos constituem o quadro de referência característico de grande parte da **interação social**, podendo ser aplicado a qualquer estabelecimento social, não sendo simplesmente uma classificação estática. (GOFFMAN, 2002, p. 219).

Para Goffman (2002, p.223), a interação é semelhante a um jogo. Na vida social:

Especializamo-nos em cenários estabelecidos, em manter afastados os estranhos e em dar ao ator algum isolamento no qual possa se preparar para o espetáculo. Uma vez que começamos uma representação, temos a tendência de termina-la, e somos sensíveis às notas desafinadas que possam ocorrer no curso dela. Se somos surpreendidos numa falsa representação, sentimo-nos profundamente humilhados.

Da interação advém um “**desempenho**”, que é toda atividade de um determinado participante, em dada ocasião, que sirva para influenciar, de algum modo, qualquer um dos outros participantes.” (GOFFMAN, 2002, p.23). Aqueles que contribuem com os outros desempenhos de plateia, que não o do indivíduo particular que se desempenha numa ocasião, são **observadores** ou **co-participantes**. O padrão de ação preestabelecido que se desenvolve durante a representação pode ser chamado de um “**movimento**” ou “**prática**”. Um sujeito quando desempenha o mesmo “movimento” (ou prática, ou o seu padrão de ação) para o mesmo público em diferentes ocasiões promove a oportunidade de surgir um relacionamento social. Para Goffman (2002, p.25), um **papel** envolve direitos e deveres ligados a uma determinada situação social, que pode ser representado numa série de oportunidades para o mesmo público pelo ator. Caracteriza, portanto, a presença contínua deste ator diante um grupo cujo qual tem alguma influência sobre eles, ou tem mesmo um relacionamento social.

Para Goffman (2002, p.25):

Quando um indivíduo desempenha um **papel**, implicitamente solicita de seus observadores que levem a sério a impressão sustentada perante eles. Pedelhes para acreditarem que o personagem que veem no momento possui os atributos que aparenta possuir, que o papel que representa terá as consequências implicitamente pretendidas por ele e que, de um modo geral, as coisas são o que parecem ser.

Segundo Goffman (2002, p.36), “se a atividade do indivíduo tem de tornar-se significativa para os outros, ele precisa mobilizá-la de modo tal que expresse, durante a interação, o que ele precisa transmitir.” Há, contudo, alguns papéis em que suas atividades já apresentam uma auto expressão dramática por si só, como os papéis de policiais, cirurgiões, lutadores. Por outro lado, há papéis que demandam considerável quantidade de energia no esforço de sua dramatização por serem pouco perceptíveis, tendo praticamente invisíveis

seus custos de ação. Sobre isso o autor ilustra com o exemplo de um sujeito que para dar uma palestra diante de um grande público necessita treinar repetidamente não só o texto, mas sua postura, ritmo, linguagem e cadência de sua fala para conseguir exercer, na fachada, a preleção com toda naturalidade de um falar cotidiano e que indicaria domínio do assunto para sua plateia, que esconde, nos fundos, todo o esforço empenhado. O indivíduo como ator e não como personagem representado, tem a capacidade de aprender os papéis realizando algo como uma tarefa de treinamento para esta finalidade.

Por outro lado, às vezes as pessoas que são observadas empregam os meios adequados para influenciar o modo como os observadores os tratam. É possível reorientar seu quadro de referência e devotar seus esforços na criação das impressões desejadas. E é sempre possível **manipular a impressão**, pois um sinal da presença de uma coisa, não sendo esta coisa, pode ser empregado na ausência dela. Mas a necessidade de que o observador confie nas representações das coisas gera por si só a chance da falsa representação. (GOFFMAN, 2002, p. 229).

A natureza real das situações não está acessível, uma vez que não dá para obter todos os dados sociais importantes relativos aos outros, bem como aos seus sentimentos e demais informações que não são de certo modo visíveis. Atividades verdadeiras e reais, que envolvem a efetiva intenção, crenças e emoções dos indivíduos só podem ser verificadas de forma indireta por meio de confissão, ou de manifestação involuntária, ainda assim não sendo possível ter a total garantia da assertividade. (GOFFMAN, 2002, p.12). Muitas coisas escapam ao momento e ao lugar em que ocorre a interação e outras tantas são habilmente dissimuladas. Diante dessa ausência de dados, o sujeito emprega frequentemente substitutos como as aparências para a previsão, exigindo sua concentração neste recurso. Essa dificuldade para as interações face a face mostra-se ainda mais difícil para as interações mediadas por dispositivos computacionais, uma vez que são ainda mais reduzidas as possibilidades de captura de informações, tendo ausentes certa expressividade que está presente nas manifestações corporais, já que a escolha da expressão em meio online é controlada e voluntária.

Quando um sujeito chega à presença de outros, projeta uma definição da situação em que **o conceito de si mesmo é uma parte importante**. Pode ele envolver profundamente seu “eu” com um determinado papel, instituição ou grupo, e o conceito de si mesmo como aquele que não desaponta ou rompe com a interação social. Quando, no entanto, há uma ruptura, essas concepções de si ficam desacreditadas afetando três níveis: sua personalidade, a interação e a estrutura social. Os sujeitos se esforçam, portanto, para evitar tais rupturas e para na medida do possível as corrigir, esforço que tem de qualquer forma consequências para os três níveis respectivos. O sujeito cuja representação tenha sido desacreditada, por

exemplo por cair em contradição, pode vir a se sentir constrangido, ao passo que os demais podem se tornar hostis à sua presença e ambos estarão pouco à vontade na situação.

O sujeito precisa agir de forma que os outros terão de ser de algum modo impressionados por ele. A **expressividade** do sujeito sendo sua capacidade de dar impressão, envolve duas espécies de atividade significativa: a parte que o sujeito manipula com facilidade, de aspecto governável, que compreende ao domínio expressivo da **transmissão** (a fala oral propriamente dita), composta por símbolos verbais ou seus substitutos utilizados para veicular a informação ligada a tais símbolos. E a outra relativa às expressões que **emite**, de aspecto não-governável, que inclui uma ampla gama de ações, informações sintomáticas e que podem ser involuntárias. As primeiras se aproximam das mensagens linguísticas e as segundas das mensagens expressivas já mencionadas neste trabalho.

Neste sentido, o sujeito pode transmitir informação falsa quanto a expressão que transmite (mensagem linguística), com fraude; quanto a expressão que emite (mensagem expressiva), por dissimulação. A comunicação de uma forma geral na presença de outros tem um caráter promissório. Por esta razão, os outros votam confiança ao indivíduo que chega, “oferecendo-lhe uma justa retribuição enquanto estiver presente, em troca de algo cujo verdadeiro valor só será estabelecido quando ele se retirar.” (GOFFMAN, 2002, p.12).

Cientes de que o sujeito certamente irá se apresentar numa condição favorável, os aspectos não governáveis são utilizados pelos outros como meio de validação daquilo que é transmitido pelos aspectos governáveis. Goffman trata isso também como uma assimetria no processo de comunicação, uma vez que há um fluxo da comunicação ao qual o sujeito tem consciência e outro que não tem, mas que estão ambos disponíveis aos observadores. (GOFFMAN, 2002, p.16). Este tipo de emissão não governável está acessível àqueles que estão imediatamente presentes num mesmo ambiente quando se trata de interações face a face, mas são bem reduzidos quando se tem interações mediadas por dispositivos computacionais. Estas emissões só podem ser provenientes de transmissões cuja manifestação individual forneça mais elementos do que pretendia, pelo sistema configurado, por ato falho do sujeito, por falta de atenção ou por esquecimento em relação a uma expressão anteriormente transmitida, pela interferência de um terceiro.

O sujeito, quando chega na presença imediata de outros, pode ter vários tipos de impressões muito variadas e radicalmente diferentes. Como se viu, será do interesse do indivíduo regular a conduta dos outros, especialmente a maneira como o tratam. Tal controle é realizado pela influência que exerce sobre a definição da situação que os outros elaboram. O sujeito pode **influenciar esta definição** expressando-se de modo que dê a impressão adequada que os leve a agir precisamente como ele quer que eles ajam, de forma voluntária. Deste modo, ao chegar à presença de outras, há uma razão ou muitas para que o indivíduo

atue de modo a transmitir certa impressão que deseja transmitir, fundada num tipo de interesse particular. Age assim de uma maneira calculada para dar o tipo de impressão que leva à resposta que deseja obter. Pode estar mesmo assim agindo sem ter, no entanto, plena consciência de estar procedendo deste modo. (GOFFMAN, 2002).

O sujeito se expressa intencional e conscientemente, ou não, de determinado modo conforme a expressão requerida pela tradição de seu grupo ou posição, e não por causa de qualquer resposta particular despertada daqueles impressionados pela expressão. O indivíduo projeta efetivamente certa definição da situação e efetivamente promove a compreensão obtida por um certo estado de coisas. (GOFFMAN, 2002).

O controle da conduta é uma maneira de reestabelecer a simetria do processo de comunicação, por meio de uma espécie de jogo de informação em que, ora se encobre, ora se descobre, ora se revelam, ora se falseiam revelações, num tipo de palco montado para isso. Os outros “podem perceber que o sujeito está manipulando o aspecto supostamente espontâneo do seu comportamento e procurar no próprio ato da manipulação alguma **variação de conduta** que o indivíduo não tenha conseguido controlar.” O observador, portanto, muito provavelmente levará vantagem sobre o ator mantendo a assimetria. (GOFFMAN, 2002, p.18).

O sujeito que chega à ação assim como os participantes, em geral, projeta uma definição da situação em função de suas interações e respostas, definições que são suficientemente harmoniosas de forma a não ocorrer uma franca contradição. Segundo Goffman (2002), essa harmonia na realidade é apenas a transmissão de uma visão da situação pelo menos temporariamente aceitável para os outros, não estando necessariamente relacionado a sentimentos cordiais. É uma **aparência de consenso** que é facilitada pelos participantes ocultarem “seus próprios desejos por trás de afirmações que apoiam valores aos quais todos os presentes se sentem obrigados a prestar falsa homenagem.” (GOFFMAN, 2002, p.18). Esses participantes contribuem a uma **definição geral da situação** que é como um acordo “quanto as pretensões de qual pessoa, referente a quais questões serão temporariamente acatadas.” É desta informação que o indivíduo começa a definir a situação e a tramar as linhas de ação que irá realizar em resposta. (GOFFMAN, 2002, p.19).

Essa projeção inicial do sujeito vincula-se ao que ele está se propondo a ser, exigindo que ele abandone quaisquer outras pretensões de ser outras coisas. Com o decorrer das interações que se envolve, realiza modificações e acréscimos nesta projeção sendo indispensável que estas transformações se relacionem e não sejam contraditórias à posição inicial tomadas pelos diversos participantes. Ao que parece, é mais fácil, segundo observou Goffman (2002), a escolha de uma linha de tratamento pelo indivíduo que ele vai exigir dos outros e estender aos outros presentes no início de um encontro, do que alterar uma que já

esteja sendo seguida depois de iniciada a interação. Disso se pode perceber a importância na vida cotidiana das primeiras impressões. (GOFFMAN, 2002).

Nas palavras de Goffman (2002, p.21, *grifo nosso*):

A sociedade está organizada tendo por base o princípio de que qualquer indivíduo que possua certas características sociais tem o **direito moral** de esperar que os outros o valorizem e o tratem de maneira adequada. Ligado a este princípio há um segundo, ou seja, de que um indivíduo que implícita ou explicitamente dê a entender que possui certas características sociais deve de fato ser o que pretende que é. Consequentemente, quando um indivíduo projeta uma definição da situação e com isso pretende, implícita ou explicitamente, ser uma pessoa de determinado tipo, automaticamente exerce uma **exigência moral** sobre os outros, obrigando-os a valorizá-lo e a tratá-lo de acordo com o que as pessoas de seu tipo tem o direito de esperar. Implicitamente também renuncia a toda pretensão de ser o que não aparenta ser, e, portanto, abre mão do tratamento que seria adequado a tais pessoas. Os outros descobrem, então, que o indivíduo os informou a respeito do que é, e do que eles devem entender por “é”.

Diante disso, a **manipulação das impressões** e a representação exigem cuidado e alguma perícia. Para “persuadir os indivíduos a serem modestos nas suas pretensões e razoáveis nas expectativas projetadas”, Goffman (2002, p.22) observa que os grupos guardam certos jogos de humor destinados a evitar rupturas das definições projetadas.

Nas palavras de Goffman (2002, p.58):

Devemos estar capacitados para compreender que a impressão de realidade criada por uma representação é uma coisa delicada, frágil, que pode ser quebrada por minúsculos contratempos.

A coerência expressiva exigida nas representações põe em destaque uma decisiva discrepância entre nosso eu demasiado humano e nosso eu socializado.

Goffman (2002) sugere que se examine a própria crença do indivíduo na impressão de realidade que ele tenta dar àqueles entre os quais se encontra. Postula que, pensando em extremos, ou o ator pode estar totalmente compenetrado em sua própria atuação acreditando inteiramente na própria impressão que encena e estando também seu público convencido dela, ou ele pode não estar completamente compenetrado de sua própria prática noutro extremo, utilizando a convicção de seu público apenas como meio para outro fim. O indivíduo que não é convicto de sua própria atuação e não se importa com a convicção de seu público é entendido pelo autor como perfil daquele que é cínico.

Goffman (2002) analisa que buscamos parecer com frequência algo melhor do que somos, mostrando um aspecto **idealizado** de nós mesmos. Portanto, quando um sujeito se apresenta diante dos outros, seu desempenho tenderá a incorporar e exemplificar os valores oficialmente reconhecidos pela sociedade.

O ator precisa dissimular as atividades, fatos e motivos incompatíveis com a idealização de sua pessoa e suas realizações, muitas vezes incutindo na própria plateia a crença de estar com ela relacionado de modo mais ideal do que a realidade fatídica. O sujeito, contudo, apresenta uma faceta distinta de si a cada grupo, coordenando aquilo que expõe ou ressalta e aquilo que oculta ou reduz para cada caso. Para tanto, o indivíduo cuida de “segregar seu auditório”, como propõe Goffman (2002, p.52), garantindo que um público não será composto pelas mesmas pessoas de outro. Para o público, essa “segregação” também é útil já que representa uma economia de tempo e de energia emocional por permitir tratar o sujeito pelo seu valor imediatamente visível.

Frente ao contexto, a percepção considerada como uma forma de contato e participação tem no controle sobre o contato feito, o controle sobre o que é percebido. A limitação e regulação do contato é a limitação e regulação do que é mostrado. É uma relação entre os elementos rituais e informacionais. Em outras palavras, **quanto maior o contato, maior a exposição**. Segundo o autor, o fracasso em controlar o contato implica uma possível contaminação ritual do ator, ao passo em que o fracasso em controlar a informação adquirida pela plateia acentua a possível ruptura de uma definição projetada da situação. Sobre isso, ele aponta uma noção compartilhada de que restrições ao contato, com a manutenção da distância social favorece uma segurança do sujeito pelo respeito que se interpõe entre ele e a plateia. A plateia mantida afastada desenvolve um estado de “mistificação” em relação ao ator, no qual tem-se a formalidade e certa atmosfera de mistério criada que evita um contato íntimo e sustenta uma idealização imaginada. (COOLEY, 1922 *citado por* GOFFMAN, 2002, p.67)²³.

É neste sentido que, por exemplo, a coerção física como uma forma de poder mais objetiva funciona principalmente como uma exibição para persuadir a plateia. Mais como um meio de comunicação e não tão somente de ação. (GOFFMAN, 2002).²⁴

Quanto às representações, de acordo com Goffman (2002, p.70), “os atores podem ser sinceros — ou insinceros, mas sinceramente convencidos de sua sinceridade — mas este tipo de disposição de ânimo com relação ao papel do indivíduo não é necessário para se ter

²³ COOLEY, Charles H. Human Nature and the Social Order. Nova Iorque: Scribner's, 1922. p.352-53.

²⁴ A esse mesmo respeito, Franco (2012) aponta que o comportamento que reproduz hierarquia tende a promover essa mesma mística, e “despessoaliza” aquele cujo qual é afastado dos demais, os comuns, de onde poderia ele ser “contaminado”. Faz-se, assim, um ente “incomum”. Protegido da convivência evita praticar daquilo que justamente o pessoaliza, a própria interação social. Estes estados de “mistificação” não são raros de se ver em certos ambientes de interação provenientes de dispositivos computacionais, a que contribui o desenho de suas plataformas.

um desempenho convincente.” Ainda que as pessoas normalmente sejam o que aparentam ser, é um fato que as aparências podem ser manipuladas sem grandes dificuldades.

Mas, uma representação séria, honesta e sincera, em sua visão, liga-se menos firmemente ao mundo real do que se supõe. Isso, contudo, não deve impedir de ver que quase qualquer sujeito consegue aprender rapidamente um texto para dar a um público um sentido de realidade ao que tal público está observando ser executado diante dele. Isto se dá pois o relacionamento social comum é montado tal como uma cena teatral, exibindo troca de ações, oposições e respostas dramaticamente distendidas. Os textos podem ganhar vida porque a própria vida é uma encenação dramática, e embora o mundo todo não seja um palco, não é fácil especificar os aspectos essenciais em que não o é. (GOFFMAN, 2002).

Goffman (2002, p.71, *grifo nosso*) continua:

Ao que parece, um papel, uma vez representado com honestidade e seriamente, deixa o ator em condições de inventar uma mostra dele mais tarde. Além disso, **os papéis que “outros” significativos representaram com relação a ele no passado também parecem ser acessíveis, permitindo-lhe passar da pessoa que foi para ser as pessoas que outros foram para ele.** Esta capacidade para mudar de papéis encenados, quando há obrigação de proceder assim, poderia ter sido prevista: aparentemente todos podem fazer isso. Pois ao aprendermos a desempenhar nossos papéis na vida real guiamos nossas próprias apresentações não mantendo, demasiado conscientemente, uma incipiente familiaridade com a rotina daqueles com quem iremos lidar. E quando chegamos a ser capazes de dirigir convenientemente uma rotina real, isto se deverá, em parte, a uma “socialização antecipada”, já tendo sido instruídos sobre a realidade que justamente se está tornando verdadeira para nós.

A socialização, contudo, pode não envolver tanto uma aprendizagem dos múltiplos detalhes específicos de um único papel concreto. O que parece ser exigido do sujeito é que ele aprenda formas de expressão suficientes para que ele **“preencha” e dirija** mais ou menos qualquer papel cujo qual lhe seja incumbido. As encenações cotidianas exigirão dele um grau de improvisação, pois não se sabe de antemão o que vai fazer, mas é razoável de qualquer modo, que possua domínio para dramatizar suas ações e representações de forma que pode-se dizer, como nas palavras de Goffman (2002, p.73), “representamos melhor do que sabemos como fazê-lo.”

Neste sentido, ele também declara que: “ser uma determinada espécie de pessoa, por conseguinte não consiste meramente em possuir os atributos necessários, mas também em manter os padrões de conduta e aparência que o grupo social do indivíduo associa a ela.” E ainda que “uma condição, uma posição ou um lugar social não são coisas materiais que são possuídas e, em seguida, exibidas; são um modelo de conduta apropriada, coerente, adequada e bem articulada.” (GOFFMAN, 2002, p. 74).

Para Goffman (GOFFMAN, 2002, p. 229, *grifo nosso*):

O indivíduo tende a tratar os outros presentes com base na impressão que dão agora a respeito do passado e do futuro. E aqui onde os atos comunicativos se traduzem em **atos morais**. As impressões que os outros dão tendem a ser tratadas como reivindicações e promessas que implicitamente fizeram e estas tendem a adquirir um **caráter moral**. O indivíduo diz consigo mesmo: “estou usando essas impressões a seu respeito como um meio de examina-lo, a você e a sua atividade, e você não deveria me deixar desorientado.”

O indivíduo tende a tomar esta atitude mesmo se espera que os outros não tenham consciência de muitos de seus comportamentos expressivos, e mesmo se espera aproveitar-se deles com base na informação que sobre eles colige. Como as fontes de **impressões** usadas pelo observador implicam em **múltiplos padrões concernentes a polidez e ao decoro**, pertencentes tanto ao intercambio social quanto a representação de uma tarefa, podemos apreciar, ainda uma vez, como a vida cotidiana está enredada em linhas morais de discriminação.

Como atores, os sujeitos tentarão manter a impressão de que estão à altura dos muitos padrões pelos quais são julgados, e as atividades que desempenham estão amplamente ligada a **assuntos morais**. Como tais padrões são muito numerosos e difundidos, os atores vivem num **mundo moral**. Seus esforços, no entanto, não são tanto pela questão moral de realizar esses padrões, pois, como atores, não temos esse interesse moral, mas sim para maquinar a impressão de que estes padrões estão sendo realizados.

Para Goffman (2002, p. 230), portanto, “como atores, somos **mercadores de moralidade**”, que “a própria obrigação e a vantagem de aparecer sempre sob um prisma moral constante, **de ser um personagem socializado**, forçam o indivíduo a ser a espécie de pessoa que é representada no palco.”

Goffman (2002, p.231) analisa que a própria estrutura do “eu” se conforma como nos arranjamos para executar nossas representações, que é, de modo geral, a representação de nós mesmos para os outros. Assim, o sujeito é colocado como um “atormentado” (o ator) e um “fabricante de impressões” envolvido no desafio de encenar sua representação. A idealização com que modula seus trejeitos e ações a fim de provocar a impressão desejada, apresenta um “personagem”, uma figura admirável, cujo espírito, força e outras qualidades são objetivos da sua representação evocar.

Nas interações face a face, esse personagem e o próprio indivíduo estão equiparados de modo que o indivíduo-personagem é visto alojado no corpo do possuidor. Refletindo as interações mediadas por dispositivos computacionais, não se tem contato com este corpo, porquanto ele está ausente ao imediato, deixando apenas esse caráter “indivíduo-personagem”, uma imagem. (GOFFMAN, 2002).

A personalidade encenada é deste modo essa espécie de imagem, segundo Goffman, geralmente digna de crédito, que o sujeito efetivamente tenta induzir os demais a terem a seu

respeito no palco que monta. A imagem acolhida com relação a este sujeito tem atribuída uma personalidade, cujo “eu”, no entanto, não se origina deste sujeito possuidor, mas da cena inteira de sua ação, “sendo gerado por aquele atributo dos acontecimentos locais que os torna capazes de serem interpretados pelos observadores.” (GOFFMAN, 2002, p.231).

De outra forma, nas próprias palavras de Goffman (2002, p.231), analisando ainda o que decorre deste efeito:

Uma cena corretamente representada conduz a plateia a atribuir uma personalidade ao personagem representado, mas esta atribuição — este “eu” — é um “produto” de uma cena que se verificou, e não uma “causa” dela. O “eu”, portanto, como um personagem representado, não é uma coisa orgânica, que tem uma localização definida, cujo destino fundamental é nascer, crescer e morrer; [mas] um efeito dramático, que surge difusamente de uma cena apresentada, e a questão característica, o interesse primordial, está em saber se será acreditado ou desacreditado.

Goffman (2002, p.232, *grifo nosso*) prossegue:

Ao analisar o “eu”, então, somos arrastados para longe de seu possuidor, da pessoa que lucrara ou perdera mais em tê-lo, pois ele e seu corpo simplesmente fornecem o cabide no qual algo de uma construção colaborativa será pendurado por algum tempo. E os meios para produzir e manter os “eus” não residem no cabide. Na verdade, frequentemente estes meios estão aferrolhados nos estabelecimentos sociais. Haverá uma região de fundo com suas ferramentas para dar forma ao corpo e uma região de fachada com seus apoios fixos. **Haverá uma equipe de pessoas cuja atividade no palco junto com os suportes disponíveis construíra a cena da qual emergirá o “eu” do personagem representado, e outra equipe, a plateia, cuja atividade interpretativa será necessária para esse surgimento.** O “eu” é um produto de todos esses arranjos e em todas as suas partes traz as marcas dessa gênese.

Para o autor, esse mecanismo da produção do “eu” é lento e não raro se rompe revelando seus muitos componentes quais sejam: o controle da região dos fundos, a convivência de uma equipe, o tato da plateia e por aí vai. Havendo fluidez, as impressões fluirão dele com rapidez para dar o domínio de um dos seus tipos de realidade, e a representação será realizada com o “eu” firme conferido a cada personagem representado, fará parecer emanar intrinsecamente de seu ator. (GOFFMAN, 2002).

A encenação bem-sucedida implica no bom uso de técnicas reais, as mesmas que as pessoas no dia a dia utilizam para manter suas situações sociais verdadeiras. Os sujeitos que realizam uma interação num palco precisam satisfazer as exigências das situações. No entender de Park (1950), do qual Goffman (2002) concorda, fica patente um movimento do sujeito para tornar sua atividade significativa para os outros, com quem compartilha expectativas e pretensões, afim de perceber, conhecer e definir melhor a si mesmo, se “pessoalizar”.

Goffman (2002, p. 26, *grifo nosso*) citando Park (1950) diz:

Não é provavelmente um mero acidente histórico que a palavra “pessoa”, em sua acepção primeira, queira dizer máscara. Mas, antes, o reconhecimento do fato de que todo homem está sempre e em todo lugar, mais ou menos conscientemente, representando um papel. É nesses **papéis** que **nos conhecemos uns aos outros**; é nesses papéis que **nos conhecemos a nós mesmos**.

Em certo sentido, e na medida em que esta máscara representa a concepção que formamos de nós mesmos — o papel que nos esforçamos por chegar a viver — esta máscara é o nosso mais verdadeiro eu, **aquilo que gostaríamos de ser**. Ao final a concepção que temos de nosso papel torna-se uma segunda natureza e parte integral de nossa personalidade. Entramos no mundo como indivíduos, adquirimos um caráter e nos tornamos pessoas.”

Representações e papéis são assumidos nas ações sociais dos sujeitos como modo de fazer com que tenham significado para os outros. Diante disso, a compreensão da razão pela qual os sujeitos se aproximam, se reúnem e se mantêm juntos nos espaços de interação encenando representações, assumindo papéis e buscando criar significados é requerida, remetendo à ideia de “sociabilidade”, um conceito trabalhado por Maffesoli entre outros autores, que aponta um impulso ao gregário, uma tendência a se integrar junto ao outro. Conceito este que será explorado nas próximas linhas.

2.7 Sociabilidade

Os comportamentos em lugares públicos, mesmo sendo estes locais ambientes virtuais de interação social, quando observados analiticamente, demandam outro tipo de estudo que se volte àquilo que de certa forma cria, motiva, atrai, ou teça as relações sociais e que una os ajuntamentos. Parece se ligar, portanto, intimamente com as representações e papéis sociais. Daí a necessidade de abordar o conceito de “sociabilidade”. Diferente do que se compreende precisamente por “relações sociais”, já estabelecidas, cristalizadas, formais e rígidas de certo modo, e por socialização que instituem estas relações segundo regras e regulações já bem definidas, a sociabilidade é anterior e mais “essência”, uma vez que é o próprio processo constituidor. Ela constitui um movimento para relações, sendo a própria força que cria modos, regras e regulações pertinentes a cada prática que por sua vez pautam as – e se pautam nas – relações que emergem. (ARAÚJO, 2015).

A sociabilidade é, assim, um qualificativo das relações sociais. Ela se constrói no campo da experiência caso a caso e por esta razão não é passível de generalizações como se generalizam as relações, por exemplo, entre patrão e empregado, professor e aluno, pais e filhos. (ARAÚJO, 2015). Seu conceito envolve a relação que se volta para um fim em si mesma, isto é, não busca realizar qualquer objetivo, ou não almeja outro objetivo, interesse e

tarefa que não o de constituir-se como relação, dedicar-se ao envolvimento dos atores uns com os outros, interessando menos o “conteúdo” dessas relações.

Segundo Araújo (2015), Simmel foi o primeiro a trabalhar a ideia de sociabilidade. Promoveu ele, conforme outra autora, França (2012), uma distinção na qual indica primeiramente, diferente da sociabilidade, a socialização *sim* realizar-se mais no âmbito dos conteúdos (que são os interesses perseguidos pelos indivíduos), com um caráter mais comercial remetendo à dinâmica de associação para um fim, cuja sociedade é o resultado dos arranjos e laços entre indivíduos e grupos para atender as necessidades que constituem a vida social (respectivo fim). Diferente, portanto, do âmbito das formas que se referem às maneiras como os indivíduos se organizam para obter esses interesses. França cita Maia refletindo que “as formas modelam e realizam (dão concretude) aos interesses, que constituem sua matéria-prima.” (MAIA, 2002, *citado por* FRANÇA, 2012, p.1)²⁵. Ao longo do tempo diferentes formas se cristalizam e tornam-se disponíveis socialmente passando a existir por elas mesmas. Conforme a autora, é aí que surge a **sociabilidade** que, ainda evocando Simmel, é chamada por ele de “forma pura ou lúdica da socialização”, marcada pela inexistência de fins práticos, consistindo em existir puramente como laço de reciprocidade. Segundo ela, “domínio da forma, inscrição no terreno do sensível, dos afetos, das emoções, a sociabilidade é marcada por um caráter lúdico e estético.” (SIMMEL, 1979, *citado por* FRANÇA, 2012, p.1)²⁶. A sociabilidade segundo a autora é própria do domínio da interação fortuita. Seria a “conversa jogada fora”, relativo ao domínio do festivo.

A sociabilidade para uns chega a ser oposta às relações formais da sociedade muito marcadas por interesses e pela orientação a algum resultado. Para outros, ela envolve uma dimensão criativa e estética que frequentemente tencionam estas formas de socialização (relativo a associação e que é próprio da socialização) e as experiências vividas, acompanhando a realização, a experimentação e “experenciamento” de formas, fazendo insurgir o espontâneo e imprevisível, que dão substância às relações para além dos objetivos. (FRANÇA, 2012). As formas institucionalizadas, segundo analisa a autora, sofrem torções e modificações, bem como os próprios conteúdos são revistos e suas finalidades alteradas. De certo modo, a sociabilidade ante mesmo a socialização é a própria dinâmica transformadora de tudo aquilo que

²⁵ MAIA, Rousiley. Sociabilidade: apenas um conceito? In: Geraes – estudos em comunicação e sociabilidade, Belo Horizonte, n.53, p.04-15 dez. 2002.

²⁶ _____. À sombra de Dionísio – contribuição para uma sociologia da orgia. Rio de Janeiro: Graal, 1985. SIMMEL, Georg. Sociabilidade: um exemplo da sociologia pura ou formal. In: - _____. Sociologia. Organizador [da coletânea] Evaristo de Moraes Filho. São Paulo, Ática, 1993, pp. 165-181.

envolve as relações sociais. “As formas são, assim, recriadas no seio das interações; são superiores e submissas aos indivíduos.” (MAIA, 2002, *citado por* FRANÇA, 2012, p.1)²⁷.

Recentemente, conforme diz Araújo (2015), toda a concepção e ideia da sociabilidade trabalhada por Simmel é retomada por Maffesoli, autor que vem sendo utilizado em pesquisas relativas ao comportamento humano especialmente em ambientes digitais de interação social.

Maffesoli, segundo Araújo, vê a sociabilidade na existência de aspectos ocultos, incertezas e ambiguidades que se dão “entre” as relações, que não tem acesso fácil para o pensamento linear, causal, em certo modo padrão. Maffesoli utiliza a noção de sociabilidade a partir da ideia daquilo que é “sociável”, do que tende para o gregário. (MAFFESOLI, 1998, *citado por* ARAÚJO, 2015). A qualidade do que é “sociável”, como se viu, implica na habilidade de se relacionar, de desenvolver relações. Faz pressupor, conseqüentemente, uma habilidade de tecer relações sociais. Maffesoli, por sua vez, evocando um texto de Weber, reforça a emergência do sensível colocando que “toda sociação que ultrapassa o quadro da associação com fim determinado ...pode fazer nascer valores sentimentais que ultrapassam o fim estabelecido pela livre vontade.” (WEBER, 1984, *citado por* MAFFESOLI, 1998, p.86).

Esses sentimentos parecem ser próprios dessa mencionada tendência humana ao gregário que o autor bem traduz ao dizer que “só temos valor pelo fato de pertencermos a um grupo”, importando pouco se esta ligação é real ou fantasmática. (MAFFESOLI, 1998, p. 95). Maffesoli evoca outro autor, Halbwachs, indo além de uma urgência de pertencimento, apontando “que na verdade nunca estamos sozinhos... pois sentimos sempre em nós uma porção de pessoas”. Nesse sentido, demonstram “a memória ou as lembranças coletivas, sejam elas públicas, privadas ou familiares, que fazem de um bairro, de uma cidade, lugares onde vidas se sedimentam, transformando-os em lugares habitáveis”, sendo precisamente isso que permite um *feedback* entre o grupo e a pessoa. (HALBWACHS, 1950, *citado por* MAFFESOLI, 1998, p.95)²⁸. Portanto, a força, a potência da comunidade pode se basear em personalidades de importância, mas é a composição de verdadeiras redes que constitui essa “prática de fundação” no decorrer das histórias humanas.

Maffesoli sobre esse sentimento de coletivo, evoca um apólogo de Benjamin que aponta o dom das pessoas de reconhecer semelhanças, como vestígio da “antiga compulsão de tornar-se semelhante aos outros”. (BENJAMIN, 1978, *citado por* MAFFESOLI, 1998, p.94)²⁹. Maffesoli explica que esse “princípio de similitude” toma referência e se aplica não apenas às pessoas, mas também aos móveis, às roupas, aos apartamentos que estas

²⁷ MAIA. Op. cit., p.1.

²⁸ HALBWACHS, Maurice. La mémoire collective, Paris, PUF, 1968, p. 166.

²⁹ BENJAMIN, Walter. Sens unique. Paris, L. N. Maurice Nadeau, 1978, p. 72.

possuem, e este princípio está na base do “nós”, do povo. Numa análise, o autor constata haver uma “culturalização da natureza, e a naturalização da cultura.” (MAFFESOLI, 1998, p.94).

Vê ele nisso uma condição bem representada pela ideia de *phylum* (filó), no qual cada pessoa que nele se inscreve é apenas um dos elementos. Ele diz – de forma muito concordante às proposições de Goffman do tópico anterior – que “[...] ao indivíduo unificado corresponde a pessoa heterogênea capaz de uma multiplicidade de papéis.” (MAFFESOLI, 1998, p.94,95).

Nas palavras de Maffesoli:

Impossível representar melhor a fecundidade e o caráter marcante da idéia de "phylum". É em torno dele que o **imaginário social** constrói uma história para si e, portanto, se constitui enquanto tal. É preciso ver [...] como todos os grupos se fundamentam, no sentido simples do termo, **na transcendência do indivíduo**. Isso é o que me leva a falar de uma transcendência imanente, isto é, aquilo que ao mesmo tempo ultrapassa os indivíduos e brota da continuidade do grupo. (MAFFESOLI, p.95, *grifo nosso*).

Maffesoli novamente remete a Halbwachs que analisou, neste sentido, o grupo e sua permanência como algo além de uma mera “reunião de indivíduos”, como mais do que apenas um conjunto de indivíduos. A estabilidade da estrutura supera as particularidades dos indivíduos, “características essenciais do grupo que se fundamenta, antes de tudo no sentimento partilhado.” Diante disso, há uma despersonalização, bem como expressa-se Maffesoli, uma “substância impessoal” dos grupos duráveis, de conotação passional, forte, em que tudo contribui para a manutenção do grupo, mesmo a dissensão e as disfunções. Ainda que sob a forma de conflito e agressividade há uma forte propensão ao reagrupamento. (HALBWACHS, 1950, *citado por* MAFFESOLI, 1998, p.112)³⁰.

Para além disso, a comunicação verbal e não verbal constitui uma rede ampla que liga os sujeitos entre si. A lógica comunicacional e a interação visíveis nos grupos tendem a privilegiar o todo, a estrutura e a complementariedade que deles resulta, sendo possível se falar numa “alma coletiva”, de outro modo, “uma matriz fundamental que engloba e anima o conjunto da vida quotidiana.” (MAFFESOLI, p.113,114).

Essa potência é bem mais proeminente do que vulgarmente se suspeita. Em relação a isso encontra-se a análise de Maffesoli de que a história ou os grandes acontecimentos políticos resultam da massa de pessoas. Ainda que existam personalidades que possam ser consideradas vetores fundamentais e que existam causas objetivas de relevante influência, são fatores insuficientes que dependem, para se reunir, de uma “efervescência”, uma energia

³⁰ HALBWACHS. Op.cit. p. 166.

específica que provém do conjunto, da massa acalorada de pessoas, que funciona como “cimento”, no dizer do autor, e que emerge no presente, embora pareça posteriormente previsível e segundo a ordem das coisas. (MAFFESOLI, 1998, p.82).

Essa energia é “como uma espécie de centralidade subterrânea que se reencontra constantemente, tanto nas histórias de todo mundo, como naquelas que pontuam a vida comum.” Trata-se de um permanente pôr em relação. De um “relacionismo”, essencial onde a experiência biográfica pessoal se corrige e se alarga na experiência biográfica geral. É isso que resulta na vida quotidiana. (MAFFESOLI, 1998, p.83).

A interação e a intersubjetividade criam algo que é qualitativamente diferente dos elementos que as constituem. Dessa maneira a memória coletiva pode servir, no sentido simples do termo, de revelador para as ações, intenções e experiências individuais. Ela é, verdadeiramente, uma esfera de comunicação, causa e efeito da comunidade. Por outro lado, integrando-se numa complexidade orgânica, isto é, abrindo espaço para o afeto e para a paixão, e, também para o não-lógico, esse mesmo pensamento favorece a comunicação do ser/estar-junto. É isto que permite ressaltar [...] a preeminência do grupo, da tribo, que não se projeta na distância, ou no futuro, mas vive no concreto mais extremo que é o **presente**. Podemos dizer que as redes, que pontuam nossas megalópoles, retomam as funções de ajuda mútua, de convivialidade, de comensalidade, de sustentação profissional e, às vezes, até mesmo de ritos culturais [...]. (MAFFESOLI, 1998, p.83, *grifo nosso*).

Para Maffesoli (1998, p.102), “o todo se exprime neste “nós” que serve de cimento, e que ajuda precisamente a sustentar o conjunto.” Constitui-se no mundo redes de solidariedade, provenientes de um poder multiforme cujo social se submete. Daí, conforme cada época predomina um tipo de sensibilidade e de estilo destinado a especificar as relações estabelecidas com os outros. O autor fala da emergência de algo como uma ordem da fusão que acentua a dimensão afetiva e sensível.

Maffesoli (1998, p. 206), por fim, fala de um entrelaçamento que é uma característica morfológica da agregação social, que remete a estrutura de redes e que permitem certo contato entre pessoas muito distantes, mas separadas por poucos graus de relação numa cadeia de pessoas. Para ele, a cadeia é composta menos por indivíduos do que de “microambientes”. Ele explica com isso, que uma informação circula transmitindo-se pelos nodos (ou nódulos) da rede, que podem ter individualmente menos ou mais importância para a propagação. Os nódulos, segundo o autor, que são os sujeitos nos diversos ambientes e circunstâncias diferentes, recebem, corrigem, ampliam, inventam e remetem a informação para nódulos seguintes. Os indivíduos de onde a informação parte ou sobre quem trata, importam pouco, sendo eles apenas instrumento de um “efeito de estrutura” específico. Conforme o autor, é deste modo que fantasias, boatos, reputações se difundem, através de redes sociais, como já tratado em outro tópico deste estudo. Assim, “as representações se

propagam por um mecanismo de proximidade.” É desta forma, “por contaminações sucessivas que se cria aquilo que é chamado de realidade social.” É por este modo que, segundo o autor, “os grupos sociais dão forma a seus territórios e a suas ideologias. Em seguida, por força das circunstâncias, são constrangidos a ajustar-se entre eles. Esse modelo macrossocial, por sua vez, se difrata e suscita uma miríade de tribos que obedecem às mesmas regras [...]” (MAFFESOLI, 1998, p.204).

França (2012, p.2), examinando a relação da sociabilidade com a comunicação, retoma que as formas se realizam e se desenvolvem no seio das interações que são ações sociais. Estas, marcadas pela reciprocidade, pela mútua afetação dos sujeitos participantes, consequência da presença da linguagem, do simbólico. Nas suas palavras: “as interações simbólicas são interações comunicativas.”

Disso se deve compreender que a sociabilidade coloca a comunicação como “instância de realização do social” constituindo-se como “momento de realização e de recriação do social”, uma potência que ocorre em meio às “configurações estruturais da sociedade”, ou noutro termo, às redes sociais (que são relações estabelecidas). A ideia da sociabilidade leva a repensar a relação comunicação-sociedade, sobretudo frente às novas mídias e tecnologias de comunicação que reestruturam as relações sociais e implicam em transformações significativas, “ensejando mesmo a criação de “novas” sociabilidades”. Aponta ainda, outra lógica além da realização de interesses, revelando uma dimensão do espontâneo, do afetivo, do sensível, do efêmero, em que a comunicação como prática interativa suscita vários formatos próprios a cada situação, convidando a melhor pensar as relações forma-conteúdo. (FRANÇA, 2012, p.2).

Frente ao contexto desenvolvido, de certo modo, tratar do comportamento em lugares públicos e da representação e os papéis sociais que os indivíduos desempenham quando encontram-se junto a outros indivíduos em ambientes de interação social, trouxe uma noção do que envolve e do que decorre desses sujeitos em relação àqueles que compõem o grupo social com quem estabelecem interação. Por outro lado, o conceito da sociabilidade possibilitou compreender aquilo que faz um grupo transcender ao individual e permanecer “apesar do indivíduo”, revelando o aspecto que liga, que funde, que sustenta e que se descola dos sujeitos como sendo uma entidade maior, lotada no tempo presente, ao qual Maffesoli (1998) atribuiu o termo “alma coletiva”. Fez-se fundamental entender primeiro a natureza desta “liga”, a substância deste “cimento” que faz com que um agrupamento de indivíduos seja mais do que um mero conjunto de indivíduos. Há algo que sobressai, que se move “entre” e que não apenas conecta pessoas, mas “contamina” uns com os outros, literalmente. Esse elemento ou substância é a informação. Para melhor estudá-la foi preciso uma abordagem que fosse capaz de aproximar e relacionar teorias que servissem de alicerce para alcançar as

dimensões que o fenômeno da informação perpassa: a perspectiva das Práticas Informacionais.

Em todas as formas de interação, seja a interação face a face, ou a mediada por dispositivos, o ponto de contato em que incorporamos a forma temporária do mundo naquele momento em que agimos em nossa prática cotidiana é transmitido como informação ao ser transformado pelas operações e processos, imbricados que foram, socialmente constituídos ao longo de toda a existência humana na Terra. Essa dimensão coletiva e, portanto, intergeracional, só seria possível se estas “formas” interpretadas da realidade do mundo fossem passíveis de subsistir por si só, para além dos sujeitos, suas fontes criadoras. Possibilidade somente realizada pela condição transcendente do coletivo ante aos indivíduos, a supremacia de uma coletividade que flui para aqueles que chegam, daqueles que se vão. Essa condição é da vida humana, pois somos seres sociais, informacionais e sociabilizados. A sociabilidade, que é como uma “pulsão ao outro”, uma tendência de nos “pessoalizar”, só promove o indivíduo à “pessoa” pela condição de lidar com a informação, mas antes, de criá-la. (WEBER, 2010; THOMPSON, 1998; GOFFMAN, 2010; 2002; MAFFESOLI, 1998; LARAIA, 2009; GEERTZ, 1989; ARAÚJO, 2017; MCKENZIE, 2003; SAVOLAINEN, 1995; LLOYD, 2009; CHATMAN, 1999; HARLAN; BRUCE; LUPTON, 2014).

Daí pode-se dizer que a “alma coletiva” como chamou Maffesoli (1998), que promana de um todo agregado de pessoas, e que se estabelece e se vincula a outras redes no mundo, tem sustentada – como células a integrar um tecido que compõe um corpo – a informação que é, no escopo desta analogia, como são as membranas celulares. É a parte que nos define, delimita, distingue e que permite circunscrever, mas também é aquilo que libera, que aproxima, através do qual se transfere e por meio do qual se absorvem partes do outro e do meio por onde se vive e se desloca.

A partir da leitura de todos os autores supracitados pode-se observar que o comportamento em lugares públicos, as representações e o papel dos sujeitos, sua orientação para o gregário, a sociabilidade, são condições pertinentes às relações desses sujeitos no mundo em interação com outros sujeitos, em ambientes de interação social, no cotidiano de suas vidas. A perspectiva das práticas informacionais permite enxergar nestas práticas que se dão “entre”, isto é, naquilo que move, orienta, aproxima e de certo modo liga as pessoas, a informação como um “elo coletivo” que faz um ajuntamento ser mais do que apenas um conjunto de pessoas. A informação, como fruto de um sistema simbólico compartilhado, de um sistema de linguagem, é a parte que permite a alguém conhecer algo do outro com quem ele se relaciona. É o elemento pelo qual decodificamos e significamos a realidade que entramos em contato. E é essa “matéria prima” que colhemos a todo momento, por nossa própria peculiaridade humana, que usamos como recurso para produzir, reinventar e

ressignificar aspectos do real que se integram à maneira de artefatos na realidade. (WEBER, 2010; THOMPSON, 1998; GOFFMAN, 2010; 2002; MAFFESOLI, 1998; LARAIA, 2009; GEERTZ, 1989; ARAÚJO, 2017; MCKENZIE, 2003; SAVOLAINEN, 1995; LLOYD, 2009; CHATMAN, 1999; HARLAN; BRUCE; LUPTON, 2014).

No próximo capítulo será apresentado uma coletânea de pesquisas quantitativas obtidas na internet sobre os smartphones que atestam a proporção muito difundida dos usos de tais tecnologias em todo o mundo e o quanto representam em termos econômicos, em dispêndio de tempo, e noutros aspectos, dando mostras do quanto a adoção destas tecnologias hoje se mostram relevantes para os sujeitos..

3 OS SMARTPHONES E O TELEGRAM

Os *smartphones* surgiram a partir da integração do celular com sistemas operacionais de computadores pessoais e acesso à internet, e conquistaram progressivamente o mercado em uma competição de marcas que nutre um contínuo desenvolvimento. A adoção mais proeminente desta tecnologia como asseguram as pesquisas que serão apresentadas adiante, pode ter como razão a característica da mobilidade inerente. Em função disso, uma série de possibilidades em termos de modos de usos vem sendo exploradas, movimentando mercados e trazendo implicações para as sociedades, já que passa a fazer parte do cotidiano das relações de grande parte da população humana do planeta, representando oportunidades importantes para o estudo de fenômenos sociais.

Sendo assim e conforme o referencial teórico desenvolvido, procedeu-se a escolha e definições quanto a um objeto empírico investigado nesta pesquisa. O presente capítulo integra a justificativa da escolha deste objeto empírico a partir da apresentação de alguns dados relativos aos usos de *smartphones* e suas tecnologias.

3.1 Os smartphones e suas tecnologias em números

A consolidação dos *smartphones* nos mercados mundiais em seu modelo vigente deu-se a partir da introdução do Iphone, em 2007, um produto da empresa Apple, equipado com o sistema operacional específico chamado iOS que era visto então como o computador pessoal da marca (o Mac OS) miniaturizado. Com as possibilidades não limitadas ao dispositivo e à interface, a empresa introduzira a oportunidade de expandir suas funções incorporando aplicações de parceiros que já vinham sendo desenvolvidas desde sua estreia. Isso abriu um grande universo e gerou novos mercados. A App Store, inaugurada no ano seguinte ao lançamento do Iphone, tratava-se de uma loja online interna ao sistema operacional iOS que possibilitava a compra desses aplicativos terceirizados, com preços definidos pelos desenvolvedores, dos quais a Apple recebia uma porcentagem. (KLEINA, 2017).

Diante da estreia do dispositivo que revolucionara o mercado, a Google que já tinha adquirido a *startup* Android em 2005, iniciou esforços para introduzir um sistema capaz de competir com o iOS. E seu sistema também representou um grande feito, já que apresentava a proposta de servir a diversos hardwares, independente da marca. (KLEINA, 2017).

Introduzido em setembro de 2008, no ano seguinte ao lançamento do Iphone, o Android entrou no mercado já com um vasto catálogo de aplicativos disponíveis, graças a ação estratégica da Google de promover um concurso que destinava 10 milhões de dólares

em prêmios aos desenvolvedores que criassem apps para que o Android chegasse com uma extensa lista de opções, grande parte deles gratuitos aos usuários. Isso contribuiu ainda mais à popularização dos *smartphones* no mundo, bem como à sua democratização, com o predomínio do Android como sistema mais utilizado, estando presente, tanto em dispositivos de entrada (mais baratos), quanto nos destinados a *heavy users*³¹. (ANDROID, 2018).

Os *smartphones* em uma década foram disseminados pelo mundo consolidando-se como um recurso muito presente no dia a dia dos sujeitos e coletividades. Sua importância hoje é notória. Constituem estes artefatos inegavelmente parte da realidade de vida das pessoas e sociedades, o que facilmente se constata pelas estatísticas globais expressivas da **posse** dos dispositivos, da **utilização**, do **tempo de utilização**, e das **movimentações financeiras** provenientes destes usos pelas populações mundiais. (SMARTPHONES, 2018).

3.1.1 Importância dos smartphones no mundo

Para se ter uma ideia mais precisa do **crescimento e do volume de envolvimento** dos sujeitos e da sociedade quanto ao uso do *smartphone*, segundo dados da empresa Hootsuite e We Are Social de janeiro de 2018, considerando as mais de 4 bilhões de pessoas conectadas à internet, que representa 53% do total de 7,6 bilhões de pessoas do planeta, o uso de telefones móveis compreende mais do que esse número de conectados, 5,1 bilhões de pessoas ou 68% da população mundial. (CIRIACO, 2018). Já o total de chips de telefones móveis ultrapassa a população mundial, chegando a 7,8 bilhões. Dos mais de 5 bilhões de telefones móveis, 3,3 bilhões são utilizados para acessar a internet, o que aponta uma grande maioria de conexões por *smartphone*. (ALBERTI, 2018).

A participação do setor na economia mundial também é expressiva. Segundo o estudo, a indústria de **telefonia móvel movimentou** 3,6 trilhões de dólares em 2017, o que representa 4,5% do Produto Interno Bruto (PIB) mundial. (OGLOBO, 2018). No mesmo ano, 1,77 bilhão de pessoas (ou 23% da população mundial) realizaram ao menos uma aquisição via comércio eletrônico, um aumento de 8% em relação ao ano anterior. (CIRIACO, 2018).

Quanto ao **tempo de duração**, conforme o GlobalWebIndex um bilhão de anos foi o tempo acumulado alcançado online em 2018, atingindo a média de 6 horas diárias online nos últimos 12 meses no mundo. (ALBERTINI, 2018). Enquanto a empresa Flurry Analytics afirma que usuários passam 5 horas por dia com *smartphones*, embora revele uma tendência à estagnação do crescimento do gasto diário de tempo, o que denota uma adaptação do uso à vida diária dos sujeitos, conforme a pesquisa. (SANTANA, 2018).

³¹ Pessoas que utilizam com grande frequência o produto.

Entre os que possuem *smartphones*, os dados relativos às aplicações impressionam. Em 2017, o **número de aplicativos** disponíveis nas duas principais lojas apresentou a marca de 2,1 milhões de aplicativos para a Apple e 3,6 milhões de aplicativos para a Google. (CIRIACO, 2018). E segundo um balanço referente ao mesmo ano produzido pela empresa App Annie, o número de downloads de aplicativos no mundo correspondeu a 175 bilhões de apps, um crescimento de 60% em dois anos. (CIRIACO, 2018).

Por sua vez, o **faturamento com aplicações** somente da App Store e Google Play e de outras lojas alternativas somou 86 bilhões de dólares em 2017. Um crescimento de 105% em dois anos, números que se referem à venda de downloads de serviços e bens virtuais através de aplicativo, usando o sistema de pagamento das lojas, desconsiderando, portanto, as receitas com publicidade. (PAIVA, 2018).

3.1.2 Importância dos smartphones no Brasil

Quanto ao Brasil, tornou-se o **quinto país em número** de *smartphones*. É o país com mais *smartphones* conectados à internet da América Latina. Segundo a Fundação Getúlio Vargas (FGV), no Brasil 65% das pessoas possuem um dispositivo móvel. O país atingiu a taxa de um smartphone por habitante em 2017, embora isso não signifique 100% da população, já que uma mesma pessoa pode ter mais de um dispositivo ou chip. Da parcela que não possui o aparelho, de 35%, mais da metade compreende crianças, adolescentes e idosos, pessoas que, possivelmente, ou não possuem poder aquisitivo, ou conhecimento, ou interesse para operar o dispositivo, o que aponta para um uso ainda mais concentrado quando a população mais consumidora é considerada. (PATAH, 2018; BELIZÁRIO, 2018).

Segundo dados da Anatel, o país terminou maio de 2018 com 235,5 milhões de celulares e densidade de 112,44 celulares/100 habitantes. (VALENTE, 2018). Conforme o Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br), o acesso à internet já se faz majoritariamente por *smartphones*. Quase metade dos brasileiros acessaram a internet pelo *smartphone*, no segundo trimestre de 2018. Dos 120,7 milhões de acessos nos três meses respectivos, 49% ocorreram pelo celular, 4% pelo computador e 47% por ambos. Um em cada cinco domicílios brasileiros tem acesso à internet, sem ter um computador. (AMPUDIA, 2018). E há pelo menos um telefone móvel em 92% das residências brasileiras, ao passo em que apenas 66% possui esgoto tratado, segundo dados do IBGE de 2016, o que evidencia a dimensão da presença do dispositivo na vida da maioria das pessoas, independente da distribuição de renda. (IBGE, 2016). Quanto ao consumo no Brasil através dos dispositivos conectados, 45% dos Brasileiros compra produtos pela internet. (CIRIACO, 2018).

Referente ao tempo de conexão, o Brasil é o terceiro país, apresentando 9h14 em média todos os dias, 3 horas acima da média global, levando-se em conta o acesso por qualquer dispositivo considerando usuários de 16 a 64 anos de idade, dados de 2017. (CIRIACO, 2018).

3.2 Interação em sites e aplicativos de redes sociais

Na ordem dos aplicativos que se enquadram nos mais utilizados do mundo estão as redes sociais. Em 2018, considerando os 4 bilhões de usuários da internet, 3,2 bilhões utilizam redes sociais independente dos dispositivos. Desse montante, entretanto, 2,9 bilhões de pessoas o fazem através de *smartphones*. Isso representa a quase totalidade dos usos de *smartphone* e significa que 39% da população mundial utiliza redes sociais através de seu dispositivo móvel. (CIRIACO, 2018). Essa informação deixa evidente que os *smartphones* são amplamente utilizados como meio de interação social em redes e comunidades virtuais.

O interesse em aplicativos destinados a formas de interação é confirmado pelos dados da empresa Facebook³², detentora dos aplicativos Facebook, Messenger³³, Whatsapp³⁴ e Instagram que apontam que 2,5 bilhões de pessoas usaram um dos aplicativos da empresa, quase a totalidade de usos de redes sociais através de *smartphones*, sendo o aplicativo Whatsapp o mais baixado do mundo, contabilizando sozinho no ano de 2018 cerca de 1,5 bilhões de usuários ativos. (GUILHERME, 2018).

A lista seguida pelos demais aplicativos da empresa Facebook denota um comportamento novo e generalizado, e a grande importância dos aplicativos de mensagens instantâneas entre os gêneros de redes sociais virtuais.

Redes sociais virtuais são estruturas distribuídas de nodos em relação. Estes nodos, ou pontos, podem ser representações de sujeitos que, portanto, numa plataforma virtual online, estariam em relação constituindo um agrupamento social. Para Park (2003), as redes sociais virtuais são comunidades de relacionamentos virtuais acessadas através de um *website*, que se utiliza de uma rede virtual, possibilitada pela mediação de um dispositivo comunicacional em conexão com outros. (CRUZ, 2011).

Sendo assim, o Facebook constitui-se em um *website* voltado à formação de redes sociais virtuais que evidencia as redes constituídas pelos sujeitos que dela participam e suas respectivas trocas informacionais. (CRUZ, 2011). O serviço se diferencia por permitir ao

³² Disponível em: < www.facebook.com > Acesso em: agosto de 2019.

³³ Disponível em: < www.messenger.com > Acesso em: agosto de 2019.

³⁴ Disponível em: < www.whatsapp.com > Acesso em: agosto de 2019.

sujeito construir um perfil público ou semi-público num sistema fechado, articulando uma lista de outros usuários com quem se compartilha uma conexão, sendo possível ainda visualizar e atravessar a respectiva lista, bem como as criadas por outros dentro do sistema. O modo como permitem a visibilidade e articulação das redes sociais é o que diferencia estes sites de outras formas de comunicação mediadas por computador. (BOYD e ELLISSON, 2007, *online, traduzido*).

3.3 Aplicativos de mensagens instantâneas

A abertura e receptividade para aplicações abriu um amplo universo de oportunidades de extensões e desenvolvimento da própria tecnologia *smartphone*. As aplicações são programas que executam algum tipo de função dentro das possibilidades do hardware. A liberdade para qualquer pessoa desenvolver aplicações e disponibilizá-la nas lojas virtuais arrecadando valores de modo a constituir um meio de renda substancial, estimulou o interesse ao empreendedorismo dando margem a que novas propostas de soluções surgissem, numa criação de novos mercados revolucionária. O montante absorvido por algumas aplicações originais para *smartphone* extrapola o volume de dinheiro arrecadado com as lojas virtuais, pois desconsideram-se nas pesquisas já elencadas outras formas de monetização, decorrentes destes negócios. (MENSAGEIRO INSTANTANEO, 2018).

As aplicações proporcionaram a criação de todo tipo de gênero de soluções, que também estimularam novos comportamentos. Soluções de transporte, de publicações fotográficas, de interações sociais, para atividades físicas, para relacionamentos, além de muitos outros fins, levaram a origem de empreendimentos que envolvem grande diversidade de interesses e geram empregos em todo o mundo. Os usos das aplicações se tornaram uma febre e incentivaram o aprimoramento e criação de novos hardwares que dessem conta de melhor executar funções exploradas por algumas aplicações de grande interesse popular. Isso deu um movimento econômico contínuo ao mercado, ao passo em que a tecnologia dos *smartphones* se torna cada vez mais apropriadas aos perfis de uso. (MENSAGEIRO INSTANTANEO, 2018).

Conforme a empresa App Annie, em média um usuário (*heavy user*) de *smartphone* possui 80 aplicativos instalados e abre 40 deles por mês, passando pelo menos 3 horas por dia somente em aplicativos, excluindo-se os navegadores que são utilizados 7 vezes menos. O maior crescimento neste âmbito é atribuído a países como Brasil, Índia e China. (PAIVA, 2018).

A empresa Flurry Analytics analisa a distinção entre os tipos de aplicativos e seu declínio ou crescimento, indicando que os aplicativos de compras, músicas, mídia,

entretenimento, negócios e finanças são os que mais crescem, contra os de estilo de vida e jogos que são os que mais perdem espaço. (SANTANA, 2018).

O gênero de mensageiros instantâneos ou comunicadores instantâneos consistem em softwares que permitem o envio de mensagens entre usuários conectados através de uma lista de contatos em tempo real. As conversações podem ocorrer por meio de mensagens de texto ou pelo uso de outros recursos como imagens, áudios, entre outros meios que são enviados instantaneamente para os destinatários, muitas vezes constituindo um histórico das interações. As interações se dão entre dois ou mais usuários podendo constar o status de conexão naquele momento, e os espaços de interação podem ser gerados ou não pelos mesmos usuários, sendo tais, de natureza privada ou pública, a depender das configurações ou das especificidades do aplicativo. (MENSAGEIRO INSTANTANEO, 2018).

Os usuários são apontados pelo nome com que se diferenciam e, em geral, pela possibilidade de agregar um avatar, isto é, uma figura, imagem ou foto pessoal que o represente, compondo um perfil individual distinto na rede de usuários da ferramenta. (MENSAGEIRO INSTANTANEO, 2018).

Antes da origem dos mensageiros instantâneos as pessoas não tinham um meio mais prático e comum para interagir em tempo real. Havia métodos de comunicação que eram, entretanto, mais restritos a certas esferas particulares de interessados. Diante esse contexto, surgiu em 1988 por invenção do finlandês Jarkko Oikarinen, um protocolo chamado Instante Relay Chat (IRC)³⁵, que implementa troca de mensagens através de salas de bate-papo privadas ou públicas, e por temáticas específicas. (MONTEIRO, 2011).

Seu uso se tornou comum na década de 90 com seu aparecimento em países como o Brasil e crescimento no mundo. O principal cliente de IRC era o chamado mIRC³⁶, que surgira no final da década 90 e início dos anos 2000. O mIRC foi o grande precursor dos mensageiros e constituía mesmo uma rede social rudimentar, uma vez que possibilitava a criação de canais públicos ou privados precedidos por uma hashtag (#), que determinavam filtros como cidade, escola, fãs de alguma coisa, interesse específico, para conversas entre duas ou mais pessoas. Também possibilitava estabelecer moderadores para os canais gerados, promover usuários a posições de administração dando poderes para banir membros, além de reunir seus amigos através de uma lista. (MONTEIRO, 2011).

A aplicação ainda aceitava diversos tipos de programações evoluindo para uma ferramenta totalmente configurável devido à sua linguagem com extensas finalidades possíveis, como utilização para servidor de jogos multiplayer, leitor de mp3, browser, gerente

³⁵ Disponível em: < www.irchelp.org > Acesso em: agosto de 2019.

³⁶ Disponível em: < www.mirc.com > Acesso em: agosto de 2019.

de canais IRC, plataforma de jogos, gerador de bots³⁷, dentre outros usos. (MONTEIRO, 2011).

O mIRC alcançou a marca de 150 milhões de downloads na década de 2000 quando então começou a cair em desuso, a partir do surgimento de outros comunicadores instantâneos, como o ICQ³⁸. O mIRC, no entanto, ainda é utilizado até hoje em algumas comunidades e grupos específicos. (GNIPPER, 2017; MIRC, 2018; MONTEIRO, 2011).

Outra aplicação pioneira, o ICQ, foi inventado em 1996 por israelenses da empresa Mirabilis e é considerado o principal precursor dos aplicativos de mensagens instantâneas, apesar de ser posterior e figurar junto ao mIRC. (MONTEIRO, 2011).

Seu nome é uma brincadeira com a frase “I seek you” (“eu procuro você”, *tradução livre*). O software foi inventado inicialmente para usuários de sistemas operacionais Windows que não possuíam, até aquele momento, ofertas de aplicativos que garantissem comunicação instantânea, mas acabou se tornando a principal porta de entrada para uma geração de pessoas que estavam se introduzindo na internet. O ICQ conquistou um grande público até metade da década de 2000, superando o primeiro milhão de usuários no mundo já em 1997, chegando a alcançar, naquele ano, 100 mil cadastros por semana e picos de 58.500 usuários simultâneos online, muito além da expectativa para uma empresa jovem. (MONTEIRO, 2011).

Em 2001, ICQ atinge a marca de 100 milhões de usuários. O aplicativo existe até os dias de hoje, contudo, outros foram surgindo com o passar dos anos, à medida que se assistia a ampliação da quantidade de usuários da internet. (ICQ, 2018).

MSN³⁹, Skype⁴⁰, GTalk⁴¹, Facebook Chat são alguns dos aplicativos sucessores do ICQ, mas atualmente a lista de mensageiros instantâneos é extensa. Os que destacamos por corresponder ao tipo de aplicativo de interesse para essa pesquisa são o Whatsapp (1,5 bilhões de usuários) que se destaca hoje como o principal da categoria, Telegram⁴² (200

³⁷ Bots tratam-se de uma automatização personalizada capaz de executar funções segundo a utilização de gatilhos ou conforme o acionamento manual de comandos por parte de terceiros. No mIRC, Bots consistiam na automatização de um cliente mIRC com a finalidade, por exemplo, de proteger um canal contra certos ataques.

³⁸ Disponível em: < www.icq.com > Acesso em: agosto de 2019.

³⁹ Disponível em: < www.msn.com > Acesso em: agosto de 2019.

⁴⁰ Disponível em: < www.skype.com > Acesso em: agosto de 2019.

⁴¹ Disponível em: < talk.google.com > Acesso em: agosto de 2019. Atualmente sob o nome de Hangouts.

⁴² Disponível em: < www.telegram.org > Acesso em: agosto de 2019.

milhões de usuários), Line⁴³ (203 milhões de usuários), Wechat⁴⁴ (980 milhões de usuários), Viber⁴⁵ (260 milhões de usuários), Messenger (1,3 bilhões de usuários). (BELING, 2016).

Tais aplicações constituem-se em pontos comuns, plataformas em que os sujeitos podem reunir-se virtualmente num mesmo ambiente para se comunicar, para conjugar suas ações (delimitadas pelo aplicativo), por uma nova forma de mediação que se dá numa presença simbólica, constituída e articulada pelo uso da informação, apesar da ausência física. São, portanto, meios de interação entre pessoas independente da distância que se interponha entre elas. Uma forma de interação social mediada por dispositivos computacionais.

3.3.1 O aplicativo Telegram

Para se enquadrar nos objetivos, selecionou-se um aplicativo dentre o leque de aplicativos do tipo mensageiros instantâneos, que correspondessem também a redes sociais virtuais, capazes de proporcionar ambientes de interação social. Adiante, será apresentado o objeto empírico escolhido e em seguida apresentada as razões desta escolha.

Segue-se adiante, portanto, uma apresentação do objeto empírico, o aplicativo de mensagens instantâneas para *smartphone*, Telegram.

Figura 3: Logomarca Telegram.



FONTE: <https://telegram.blog.br/>

⁴³ Disponível em: < www.line.me > Acesso em: agosto de 2019.

⁴⁴ Disponível em: < www.wechat.com > Acesso em: agosto de 2019.

⁴⁵ Disponível em: < www.viber.com > Acesso em: agosto de 2019.

Com o surgimento dos dispositivos móveis, seu desenvolvimento e barateamento resultaram, como se viu, num aparelho computacional compacto, com autonomia suficiente para ser transportado junto aos corpos dos sujeitos, hoje capaz de executar as mais variadas tarefas por meio da programação de aplicações. Não demorou até que a troca de mensagens de texto, uma função que já existia em modelos de celulares sem conexão com a internet, fosse suportada por software com melhor interface e funcionalidades à medida que a conexão foi sendo incorporada e popularizada nestes aparelhos.

Telegram é um aplicativo de mensagens instantâneas para *smartphones* (embora multiplataforma, isto é, acessível em computadores, laptops, tablets) desenvolvido pelos irmãos russos Pavel e Nikolai Durov e lançado em 2013. O software fora desenhado a partir da base do aplicativo mais popular e o pioneiro da categoria, o Whatsapp, explorando sua fragilidade de segurança e privacidade que fora notícia e motivo de grande insatisfação por parte dos usuários. O surgimento do Telegram resultou na migração de um grande volume de usuários insatisfeitos com o Whatsapp para sua base, que tem aumentado constantemente desde sua origem e alcança a marca, em março de 2018, de 200 milhões de usuários ativos espalhados no mundo. Uma de suas mais substantivas vantagens em relação ao principal aplicativo da categoria é apresentar grande parte de sua API aberta. API é a abreviação do termo *Application Programming Interface*, traduzindo, Interface de Programação de Aplicativos, que consiste no conjunto de códigos que resultam no *software*. Abrir a API é o ato de tornar o **código aberto**, em outras palavras, tornar público, disponível e acessível para a comunidade de desenvolvedores e usuários o código fonte que constitui o sistema, proporcionando liberdade relativa para a própria comunidade realizar melhorias, desenvolver a aplicação, bem como criar novas versões do programa (conhecidas como “fork” ou “clientes” - alguns exemplos: Telegraph, Plus, Mobogram, Igram, Telegram X, Turbogram, Vidogram, Telepal, Loopy, dentre outras). (SOFTWARE DE CÓDIGO ABERTO, 2018).

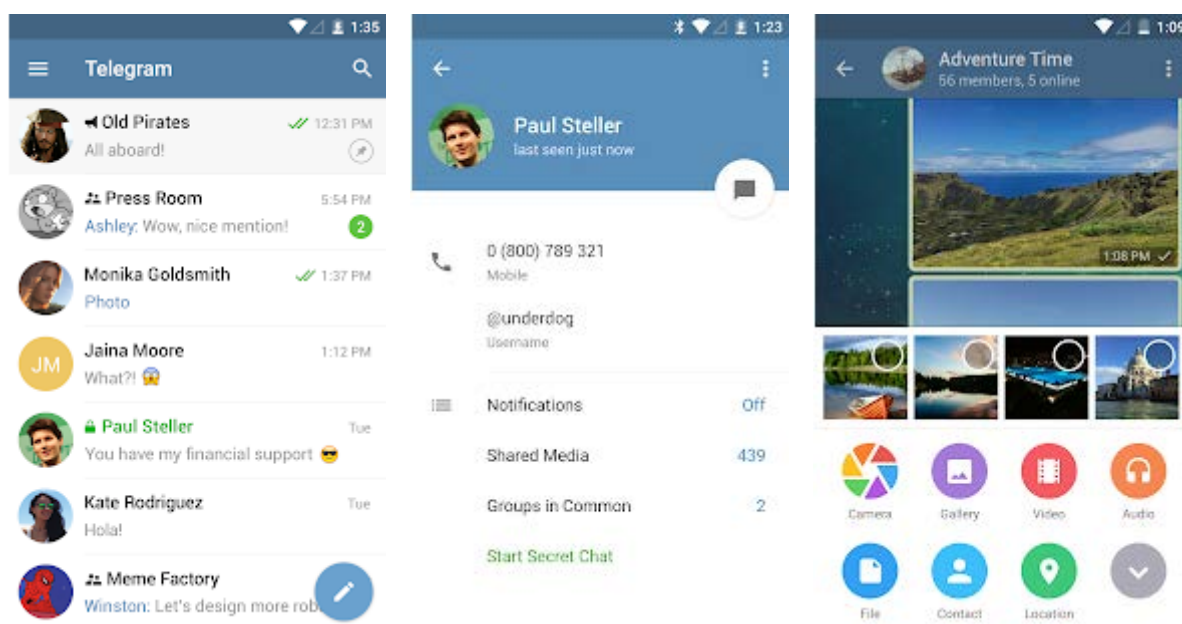
Segundo informações de seus criadores durante a feira de tecnologia móvel *Mobile World Congress* em 2016, o **envolvimento** deste público com a plataforma Telegram mostra-se **três ou quatro vezes maior** quando comparado, por exemplo, ao aplicativo mais popular da categoria, uma vez que as estatísticas do serviço apresentam 15 bilhões de mensagens diárias contra 45 bilhões do Whatsapp que tem 1,5 bilhões de usuários. (KAHN, 2016).

Dentre as principais qualidades do aplicativo Telegram estão a grande diversidade de grupos com capacidade para até 200 mil pessoas, aumentando periodicamente esta capacidade; a segurança com a criptografia e funcionalidades específicas, e por estar totalmente baseado em nuvem, o que elimina a preocupação com a perda de informações e a necessidade de backups, faz com que o aplicativo possa funcionar como um gerenciador

de arquivos, não gerando problemas de memória e processamento nos dispositivos; além da fluidez e rapidez das ações e comandos. (TELEGRAM BRASIL, 2018).

Segundo avaliações da comunidade, o software já se distancia em termos de inovação cerca de dois anos em relação ao principal aplicativo da categoria.

Figura 4: Telas de demonstração Telegram



FONTE: https://play.google.com/store/apps/details?id=org.telegram.messenger&hl=pt_BR

3.3.1.1 Cena da aplicação

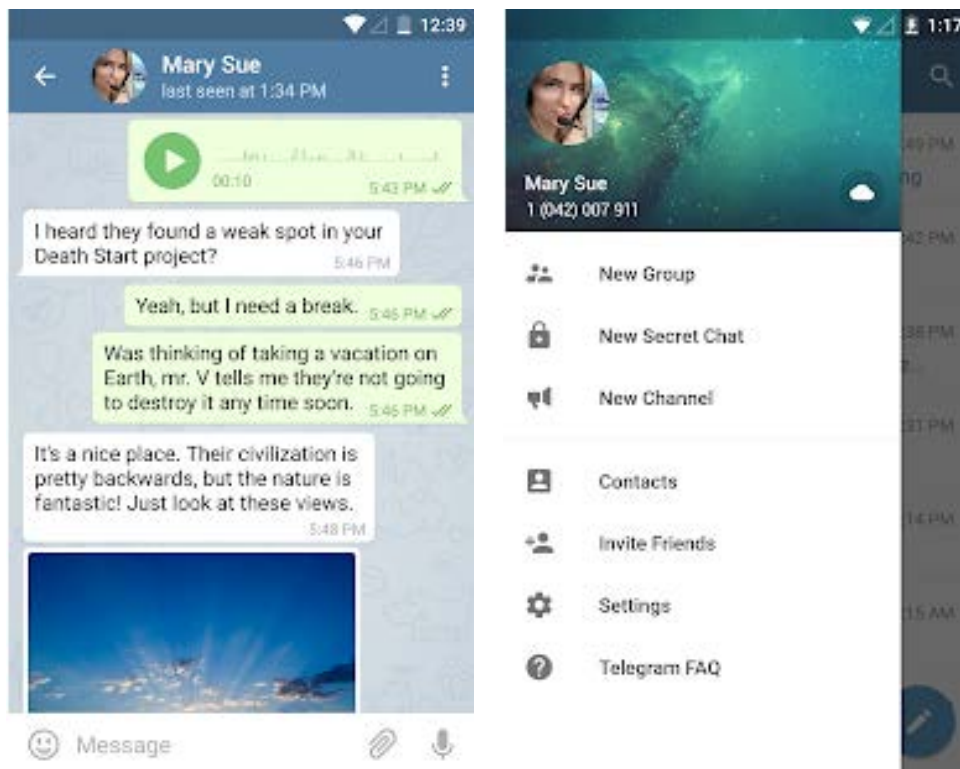
Para acessar o aplicativo, após realizar-se o download gratuito e instalar o programa, é preciso criar uma conta de usuário. Toda conta é necessariamente atrelada a um número de celular.⁴⁶ O usuário é visualizado por uma foto de sua escolha para capa do perfil e pelo nome que definir, além de um nome de usuário único para que seja localizado no banco de dados global. Cada usuário tem uma lista de contatos correspondente aos contatos de seu telefone que possuam também o aplicativo instalado em seus celulares. Na tela de entrada vê-se a lista das conversas que o dono do número iniciou, além de opções para navegar e configurar a aplicação. A dinâmica ocorre através da interposição dialógica das falas e ações dos sujeitos no espaço do aplicativo expresso na tela do dispositivo.

⁴⁶ Atualmente a plataforma já suporta múltiplas contas, mas cada conta depende de um número de celular. Disponível em: <https://telegram.blog.br/> Acesso em: fevereiro de 2019.

Há quatro tipos de possibilidades distintas de interação, que são os perfis, os grupos, os canais, os bots.

Os **Perfis** são os usuários que correspondem a cada contato da lista de contato. É possível interagir diretamente com qualquer usuário da lista. Ao clicar neste usuário abre-se uma janela, um ambiente, em que as ações serão representadas por caixas de diálogos que podem conter texto, foto, vídeo, áudio, gif, arquivo, além de outras formas de interação. Estas “falas” (ou ações) estão associadas à imagem do usuário. O ambiente criado é comum às duas pessoas. A conversa gera um histórico, uma linha do tempo em que as ações se acumulam desde a primeira interação. O espaço utilizado visualmente é sempre o mesmo. E as conversas ficam disponíveis a menos que o próprio dono do dispositivo decida apaga-las para si mesmo.

Figura 5: Telas de demonstração Telegram - PERFIL

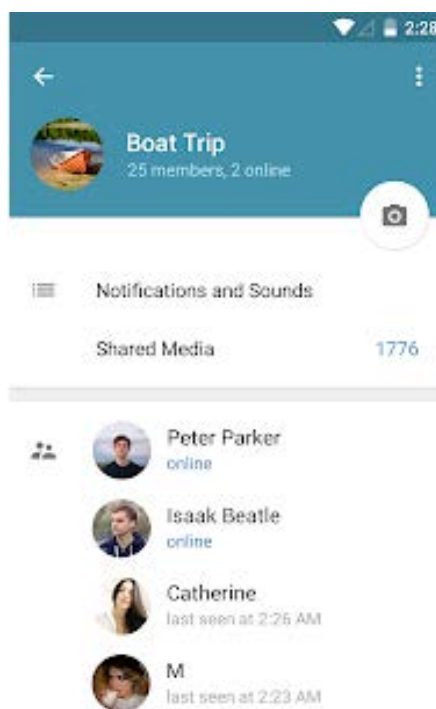


FONTE: https://play.google.com/store/apps/details?id=org.telegram.messenger&hl=pt_BR

Já **Grupos** no Telegram são espaços de interação criados por qualquer usuário que suportam a reunião de uma grande quantidade de pessoas. Essa quantidade no aplicativo mencionado vem crescendo desde seu surgimento (atualmente o limite máximo está em 200 mil membros). Os grupos, portanto, são espaços comuns a muitas pessoas em que ocorre o

mesmo tipo de interação dos perfis envolvendo, porém, todos os participantes. São criados sempre por um único usuário que pode incluir os perfis que desejar, caso o grupo seja privado, ou deixa-lo público, aberto ao acesso de qualquer um que tenha interesse. A interação é livre da parte de qualquer usuário, havendo autonomia de dizer e fazer o que se desejar nestes espaços, desde que dentro do escopo de funções permitidas. Há na esfera dos grupos condições de privilégio atribuídas originalmente ao criador, como a possibilidade de excluir membros, apagar mensagens, inclusive o de conceder os mesmos privilégios a quaisquer membros do grupo caracterizando-os como administradores (indicação abreviada na aplicação pelo termo “admin”). Estes privilégios são importantes para evitar mau comportamento dos membros e possibilitar um mínimo controle contra pessoas mal-intencionadas.

Figura 6: Telas de demonstração Telegram - GRUPO



FONTE: https://play.google.com/store/apps/details?id=org.telegram.messenger&hl=pt_BR

Os **Canais** são como os grupos, com a diferença que apenas o criador e aqueles nomeados administradores podem realizar publicações. São assim meios de transmissão de informações “um-para-muitos”, em que a grande massa de usuários integrante é apenas elemento passivo estando impedidos de interagir, apenas limitado a recursos mínimos sempre

inseridos pelos administradores, como por exemplo botões de votação. Os canais suportam audiência ilimitada.

Figura 7: Telas de demonstração Telegram - CANAIS

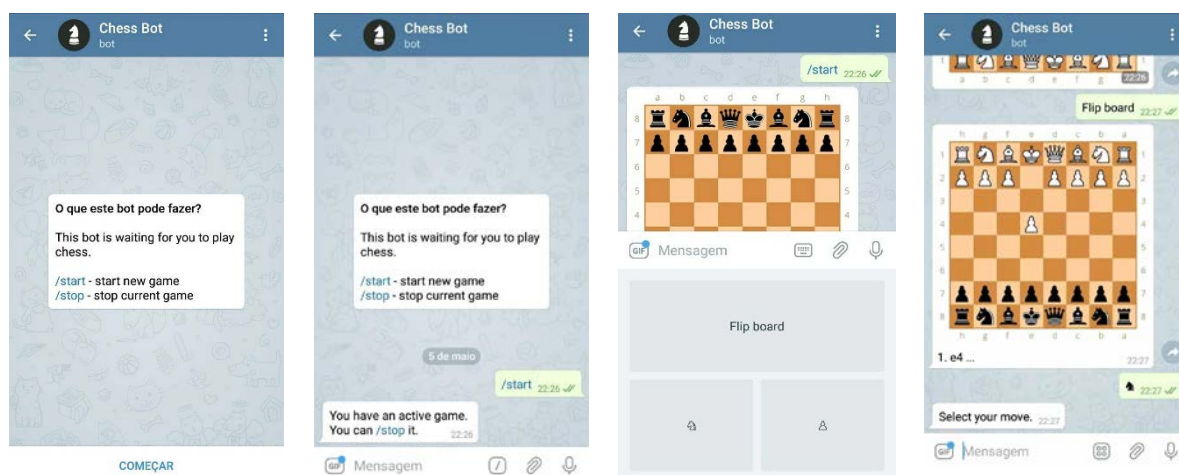


FONTE: t.me/cienciatecnologia

Bots, por sua vez, são perfis programados para aceitar comandos específicos. São como inteligência artificial, em outra palavra, são como robôs, uma vez que cumprem funções pré-programadas conforme quem o tenha desenvolvido. Podem executar toda a gama de funções possíveis de desenvolver no âmbito da programação. Há uma infinidade de possibilidades para bots e já existe uma quantidade inumerável deles que executam desde simples tarefas como administração automática de grupos, até realização de jogos e de diálogos com finalidades específicas, por exemplo para o ensino de línguas.⁴⁷

⁴⁷ O canal @tudogram existente dentro do aplicativo reúne e organiza uma grande quantidade de bots.

Figura 8: Telas de demonstração Telegram - BOT



FONTE: @ChessBot

3.3.1.2 Forma da aplicação

No aspecto da forma, tem-se elementos característicos que integram possibilidades e funções incorporadas pelo aplicativo. Os elementos que se seguem consistem em algumas características e possibilidades que integram a forma das ações, de conhecimento relevantes para esta pesquisa:

- **Nome de usuário:** Cada grupo ou canal público, perfil ou bot possuem um “nome de usuário”, uma identidade única que permite a qualquer um acessá-lo a partir de sua citação. É dado pelo dígito arroba “@” seguido do nome desejado. Para os perfis esse nome de usuário precisa ser criado pelo mesmo.
- **Menções:** As menções são citações ou referências a usuário necessariamente dentro de um grupo. A menção aparece para o usuário mencionado com um destaque especial para facilitar que ele perceba que há algum usuário falando diretamente com ele no âmbito de um grupo. Funciona a partir da inserção do dígito arroba “@” seguido do nome de quem se deseja referenciar.
- **Hashtags:** são marcas designadas pelo caracter jogo da velha “#” seguido do termo escolhido pelo usuário, que categorizam e permitem a organização do conteúdo para sua posterior recuperação. Algumas hashtags muito utilizadas no âmbito de um grupo são a hashtag #help – define quando alguém tem alguma dúvida ou busca um esclarecimento –, #offtopic – designa assunto que não tem relação com o tema do grupo. A criação de hashtags é livre, qualquer que seja, e por qualquer um.

- **Mensagens:** As mensagens são registradas em um pequeno espaço na parte inferior. Compreendem os anexos que podem ser texto, áudio, fotos, vídeos, localização e outros tipos de envios.
- **Memes:** Tratam-se de imagens, ou GIF's animados – formato específico que compreende pequenas animações – de manifestação expressiva que podem conter algum grau de ironia, sátira, humor, dentre outro tipo de expressividade que imprimam correspondência ao sentimento do sujeito emissor.
- **Stickers:** São figuras caricaturizadas de pessoas e personagens que podem ser utilizados na interação.
- **Emoticons:** São rostos que expressam as emoções faciais, além de gestos indicativos presentes no cotidiano humano.

A presente pesquisa irá se focar especificamente no espaço dos grupos do aplicativo, por corresponder melhor ao referencial teórico trabalhado até aqui, bem como aos objetivos.

3.3.1.3 Justificativas para a escolha da aplicação

Até então, não foram encontradas muitas pesquisas em ciências sociais brasileiras tendo diretamente o aplicativo Telegram como objeto empírico, principalmente quando se compara ao grande volume de estudos que se debruçam sobre aquele que oportunizou a sua origem, o Whatsapp. Contudo, é extremamente importante que se produzam registros e conhecimento sobre fenômenos cujo estudo é oportunizado por tecnologias que podem ser transitórias e precisam ter sua história registrada. O Telegram apresenta consideráveis diferenças quanto as outras tecnologias de interação social por aplicativos mensageiros que o distinguem e constituem oportunidade relevante para pesquisas sociais como a que se desenrola nestas páginas.

Como se vê, o porquê da escolha de um aplicativo e não de outro não toma o fator “quantidade” de usuários como mais relevante para a pesquisa, mas sim a adequação aos objetivos ou a contribuição com que um determinado objeto empírico pode proporcionar para atingir o que fora proposto previamente. Ademais, tratando-se de uma pesquisa qualitativa, outros são os fatores que implicam em um bom estudo.

Importante salientar que visando apresentar as razões da escolha do Telegram e não de outro aplicativo serão privilegiadas as características que motivaram esta decisão por parte do pesquisador e deixadas de lado polêmicas que envolvem o mensageiro que não acrescentariam e nem desqualificariam o mesmo como objeto empírico mais adequado ao escopo desta pesquisa, tendo em vista os aspectos que foram determinantes para sua

escolha. Tomando-se aqui o conjunto total de aspectos que caracterizam o Telegram como de melhor valia para os propósitos deste trabalho quando comparado a outros aplicativos do gênero, será destaque adiante cada uma das características que compõe este conjunto, a saber:

- **Sua natureza de software de mensagens instantâneas:** esse gênero de plataforma muito popularizado para dispositivos móveis, embora não se reservem exclusivamente a eles, trata-se de um gênero de aplicativo mais utilizado hoje em mobilidade, sendo particularidade importante à presente pesquisa, uma vez que os dispositivos móveis acompanham os sujeitos na maior parte do dia, verificando-se o uso nas mais diversas situações, em qualquer local e a qualquer tempo da ação cotidiana de cada um. Acresce-se que o objetivo central do respectivo gênero de promover conversações entre pessoas, seja usando texto, som, imagens ou a combinação destes recursos, é adequado para atender aos objetivos propostos neste estudo, o que torna o gênero mensageiro instantâneo preferível para esta pesquisa em relação a outros gêneros de plataformas.
- **A significativa base de usuários em crescimento:** como já apontado no Referencial Teórico, a utilização desse gênero de aplicação é expressiva no mundo, o que aponta fenômenos importantes. O Telegram, integra o gênero de plataforma que é mais utilizado em dispositivos móveis até então. Tem uma base de usuários ativos de 200 milhões em todo o mundo. Mesmo sendo, em termos de quantidade de usuários, inferior aos principais da categoria, é significativa refletindo o fenômeno enfocado pelo pesquisador. (Vale dizer que a aplicação mantém um recurso que exclui contas depois de seis meses de inatividade).
- **A condição parcial de código aberto da aplicação:** o código de programação do software é parcialmente aberto possibilitando a contribuição do usuário capacitado a lidar com o código da aplicação de forma a promover melhorias, transformações ou replicações deste mesmo código. Essa possibilidade promove novas funcionalidades e a origem de diversas versões personalizadas, conhecidas como “clientes Telegram” por utilizar o código base do aplicativo oficial modificada (como os já citados o Mobogram, Vidogram, Telegram X, dentre outras versões alternativas criadas por usuários do Telegram). Com frequência o aplicativo oficial incorpora algumas das modificações desenvolvidas pelos usuários nesses “clientes” e esse esforço da comunidade de desenvolvimento resulta numa grande quantidade de inovações de funcionalidades para esse gênero de aplicações, inspirando e sendo comumente adotadas por outras aplicações do gênero, como

o Whatsapp, principal da categoria, que ao longo do tempo vem incorporando funcionalidades mais triviais do Telegram. Dessa possibilidade de participação da própria comunidade usuária no desenvolvimento da plataforma se deduz um intenso engajamento.

- **Elevado envolvimento e seu desenvolvimento intensivo:** Esse engajamento é aparentemente confirmado segundo informações oficiais do aplicativo, que em 2016 registravam um envolvimento maior que o principal aplicativo da categoria, o Whatsapp, dando conta de um volume de mensagens trocadas em relação ao número de usuários existentes no seu banco de dados proporcionalmente quatro vezes maior. (KAHN, 2016). Envolvimento que parece mais expressivo em usuários mais proficientes em tecnologias, frequentemente divulgadores da plataforma, às vezes autodeclarados, e denominados em sites e fóruns como “evangelizadores” do aplicativo. (GHEDIN, 2018).
- **Quantidade e diversidade de grupos:** Os atrativos do aplicativo somado à mencionada possibilidade de desenvolvimento, como se viu, funcionam como incentivo ao envolvimento e engajamento dos sujeitos. Disso parece decorrer a quantidade e a proeminência de supergrupos de grande diversidade de temas, muitos desses grupos com grande número de usuários (a plataforma permite atualmente supergrupos de até duzentos mil membros) além da intensa atividade e, mesmo, da ocorrência de atitudes de distinção por parte de alguns usuários enaltecendo o Telegram em detrimento do principal aplicativo da categoria, percepções resultantes das observações no objeto empírico.
- **Recursos e funcionalidades:** O Telegram apresenta um conjunto de recursos e funcionalidades que se mostraram fundamentais para a realização dessa pesquisa. Recursos tais como a preservação completa e acesso total do histórico das atividades dos supergrupos desde sua origem para todo usuário que adentra nos grupos (e não apenas daquele ponto em diante). A existência de uma busca global em toda a base do aplicativo por grupos, canais, perfis e bots com o uso de palavras chave, a existência de busca nos grupos com possibilidade de pesquisa por palavra-chave, data e perfil e de visualizar a quantidade de mensagens encontradas. A possibilidade de descobrir a posição específica de uma mensagem através de link externo de acesso a ela em grupos públicos, bem como a quantidade de mensagens total trocadas em um grupo até determinada data. A existência de bots úteis para a pesquisa, como o bot de direcionamento de mensagem particular dentro de grupo público oculto aos demais usuários, além de

outros. A possibilidade de criar canais internos e hashtags para gestão do conteúdo, com uma base de memória não vinculada à capacidade dos dispositivos. Além da condição multiplataforma autônoma e não associada à conexão com a internet ou com a plataforma no *smartphone* para funcionar, dentre outros recursos.

- **E algumas de suas características particulares:** Outras características particulares também foram fundamentais para o estudo proposto nessa pesquisa, como a existência de canais dedicados à divulgação dessa variedade de supergrupos, que aparentemente por isso sinalizam atrair pessoas de regiões diversas do país cujo contato se deu somente naquele espaço virtual. Também, a existência de grupos sobre o próprio objeto Telegram, importante para a melhor utilização das funcionalidades pelo pesquisador, tendo em vista o presente trabalho e suas exigências.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O interesse desta pesquisa em analisar as ações sociais em ambientes de interação mediados por dispositivos computacionais, estabelecendo um olhar baseado na compreensão da cultura, dos comportamentos e representações nestes ambientes de ajuntamento, pautando-se ainda nas noções de sociabilidade demanda uma estratégia metodológica que melhor posicione o pesquisador à apreciação dos fenômenos enquanto se constituem, considerando os contextos.

Estudar a interação social entre atores, de certo modo, “desvestida” dos corpos físicos, como as que ocorrem no ambiente do aplicativo Telegram (objeto empírico escolhido) exige lidar com as ações que são desencadeadas neste ambiente interativo, que são comumente conversações entre atores. Tendo em vista que a metodologia é a forma com que se pretende executar os objetivos previamente traçados, ela deve ser capaz de proporcionar um mapeamento de ocorrências das ações nos espaços de quatro grupos distintos de interação selecionados do aplicativo Telegram para uma tipificação destas ações, a fim de oportunizar o estudo proposto do uso do Telegram sob o viés da perspectiva de práticas informacionais no campo da Ciência da Informação.

Quanto à metodologia, o presente estudo trata-se de uma pesquisa qualitativa em profundidade que opta por recorrer ao método Netnográfico com observação participante, adotando as técnicas de análise de conversações adaptada e entrevistas semiestruturadas.

Para os autores Bauer e Gaskell (2008, p.56):

O espaço social é desdobrado em duas dimensões: estratos ou funções, e representações. A dimensão horizontal abrange os estratos sociais, funções e categorias que são conhecidos e são quase que parte do senso comum: sexo, idade, atividade ocupacional, urbano/rural, nível de renda, religião e assim por diante. Estas são as variáveis segundo as quais os pesquisadores sociais geralmente segmentam a população; elas são externas ao fenômeno concreto em questão.

A finalidade de uma pesquisa qualitativa não é contar pessoas ou opiniões, conforme refletem Bauer e Gaskell (2008), mas capturar a diversidade de perspectivas, explorar o espectro das opiniões, bem como das diferentes representações sobre um determinado assunto. Segundo os autores, nem todos possuem um mesmo ponto de vista sobre uma dada questão, entretanto, ainda assim emergem um número limitado de perspectivas sobre o tópico. Por esta razão, a análise qualitativa tende a se ater mais aos conteúdos e as relações que podem se estabelecer entre semelhanças, diferenças, indícios que surgem das perspectivas, prezando diferentemente por uma seleção e não propriamente uma amostragem, como se verá mais adiante neste estudo.

No decorrer deste capítulo será abordada primeiramente a modalidade de investigação netnográfica descrevendo-se as respectivas técnicas de coleta e análise de dados. Por fim serão abordados os critérios de escolha de cada uma delas.

A fim de garantir os cuidados e as observações éticas que se fazem necessárias, esta pesquisa foi vinculada ao Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) que atesta e garante esta proteção ética. Para correspondência a esta proteção exigida, a identidade dos sujeitos, bem como toda e qualquer elemento passível de uma vinculação dos mesmos a algum espaço específico, e os elementos de identificação dos espaços, a saber: o nome, imagem de capa, ou link, capazes de levar a uma identificação dos participantes diretos ou indiretos, foram ocultados ou substituídos por informações fictícias. Demais observações e procedimentos foram tomados, como a comunicação nos espaços utilizados neste estudo da presença do pesquisador e da sua intenção de pesquisa, procedendo ao convite para as entrevistas nestes mesmos espaços e assegurando as garantias éticas e o anonimato.

4.1 Netnografia

Segundo Kozinets (2014, p.60), “a netnografia adapta os procedimentos etnográficos comuns de observação participante às contingências peculiares da interação social mediada por computador [...]”. É uma abordagem da pesquisa online que segue um conjunto de procedimentos e protocolos e serve tanto para estudos de comunidades virtuais quanto de comunidades e culturas que manifestem interações sociais de forma virtual. A netnografia, consiste numa etnografia realizada em rede social virtual no ciberespaço. Para Geertz (1989, p.7), fazer etnografia:

É como tentar ler (no sentido de “construir uma leitura de”) um manuscrito estranho, desbotado, cheio de elipses, incoerências, emendas suspeitas e comentários tendenciosos, escrito não com os sinais convencionais do som, mas com exemplos transitórios de comportamento modelado.

Assim, compreender a cultura exige considerar as redes de significância cujo homem mesmo teceu e que são próprias de uma ciência interpretativa, capaz de encontrar tais significados. O que é diferente de uma ciência experimental que se voltaria à procura de uma lei. Envolve, portanto, significados de sinais, símbolos, enfim, o domínio da semiótica. (GEERTZ, 1989).

A netnografia mostra-se adequada, dentre outras situações, quando se pretende explorar uma comunidade ou cultura online cujas características não se compreende, ou um novo tópico sobre elas, ao qual pouco se conhece. Além disso, recorre-se a ela também quando busca-se aprender peculiaridades da linguagem e práticas utilizadas para manifestar

a cultura, bem como alcançar uma compreensão mais complexa de um fenômeno, cultura ou comunidade. (KOZINETS, 2014, p. 49).

Nesse sentido, duas são as diretrizes às quais Kozinets (2014) sugere diferir os direcionamentos de pesquisa: a pesquisa em “comunidades online” e a pesquisa “online em comunidades”. A pesquisa em “comunidades online” volta-se ao estudo de fenômenos diretamente ligados às comunidades eletrônicas e a cultura online, relativo à suas manifestações ou tocante aos seus elementos. De outra forma, tratam-se dos estudos e investigações interessadas no que se dá dentro dos limites de suas comunidades. Já a pesquisa “online em comunidades” estuda fenômenos sociais que transcendem os limites das comunidades e mesmo da internet e interações online, embora essas interações possam desempenhar um papel crucial quanto a afiliação ao grupo. Este último tipo de investigações debruça-se sobre determinado fenômeno social ou da comunidade como foco de interesse, buscando, a partir disso, relações presumíveis de pontos significativos que poderão ser generalizados para o todo. As comunicações do grupo e comunidades online estão relacionadas ao fenômeno social mais amplo, bem como seus participantes, comportamentos, valores ou crenças.

Assim, para um estudo que se volte à pesquisa em “comunidades online” a tendência seria utilizar primordialmente a netnografia como suficiente. Já para pesquisa “online em comunidade” a netnografia seria auxiliar ou secundária. (KOZINETS, 2014).

Embora apresente-se aqui na sugestão do autor uma dicotomia, ele adverte quanto a possibilidades de sobreposições entre elas, caracterizando muito mais um “continuum” do que propriamente uma divisão bem determinada. Segundo ele, estudos podem variar de um âmbito geral em um tópico social para um mais específico em vários elementos da plataforma que informa o entendimento daquele tópico. (KOZINETS, 2014).

No tocante à presente pesquisa caracteriza-se ela mais como uma **pesquisa em “comunidades online”**, uma vez que estuda fenômeno social no qual o componente online não é menos importante que os outros componentes da pesquisa, tendo-o como peculiaridade para a emergência e notabilidade do fenômeno, embora tal tenha implicações offline nos sujeitos e ambientes.

Kozinets (2014) aponta que o aparecimento dos primeiros estudos e publicações que envolviam comunidades virtuais carregavam certa confusão sobre o papel e natureza da netnografia e ainda hoje a abordagem encontra críticas que são provenientes das relativamente novas condições da experiência e ambientes, provenientes de uma forma de interação mediada, a qual ainda há pouca compreensão quanto as implicações e características. “Por bastante tempo, não havia absolutamente nenhuma diretriz para a conduta de trabalho de campo online”, o que é um fator motivador de críticas, que por sua vez

contribuem para avaliação, esclarecimento e avanço que faz parte de qualquer campo. (KOZINETTS, 2014, p.63).

No entanto, o que aparenta limitações em relação ao processo etnográfico, apresenta na realidade peculiaridades que distingue a netnografia revelando vantagens e desvantagens mostrando-se ser uma questão de adequação e não uma inconformidade a um esforço de pesquisa. “O que estamos estudando não são textos online, mas as interações das pessoas pelo uso de diversos meios mediados por tecnologia. Etnógrafos não estudam simplesmente os movimentos de corpos e vibrações no ar – eles estudam os significados de atos e elocuções.” (KOZINETTS, 2014, p. 109). Logo, não está propriamente nas ações do corpo num espaço e ambiente o fim da investigação, mas no que eles significam, da mesma forma como se dá com as investigações em um ambiente online. As ações são um meio para se chegar ao fim de modo a se conhecer os significados.

Nesse sentido, a situação interativa da netnografia não é a mesma de uma etnografia, uma vez que a primeira se dá mediada por dispositivos. Tão pouco, os tipos de conversações são iguais, mas fazem-se numa dinâmica diferente, bem como os comportamentos que também tem aspectos peculiares a este tipo de interação, o que se pode apreender do referencial teórico desta pesquisa. Certo de que se ganharia muito em poder capturar detalhes expressivos nos momentos de usos, tais como gestos, emoções, etc., há, por outro lado, vantagens consideráveis. Segundo Kozinets (2014), a netnografia proporciona uma janela para comportamentos naturais, como discussões comunitárias, às quais se pode espreitar invisivelmente, “ou recuar no tempo para rastrear com perfeição conversas comunitárias”, o que não é possível para a etnografia. Combina assim, opções naturalistas e inconspícuas, segundo o autor. Deve-se atentar ainda que as expressividades não estão de todo ausentes e inacessíveis em ambientes virtuais, de modo que a própria expressão gestual e emocional ganhou representações que indicam provisoriamente a intencionalidade, as sensações. Ainda que essas manifestações não sejam uma regra, mas sim exceção quando se compara com uma expressividade gestual que flui inevitavelmente nas conversações face a face, é mais um traço da condição diversa ao qual encontra-se a netnografia. Para Kozinets (2014, p.109), “a netnografia contribui pela adição de compreensão interpretativa, valiosa, pela construção, por meio de foco e análise, do que está publicamente disponível na internet para formar um corpo conhecido e respeitado de conhecimento codificado.”

Quanto à aplicação do método, as observações netnográficas das interações podem dispensar transcrições, tendo em vista a possibilidade de captura proporcionada pelos dispositivos do registro integral das ações que ocorrem no meio virtual. (KOZINETTS, 2014). Para a presente pesquisa que faz uso especificamente dos dispositivos *smartphones*, esse

recurso da captura de tela (no âmbito dos celulares, popularmente conhecido pelo termo “print”) foi amplamente utilizado.

Embora a transcrição integral e fiel de tudo o que abrange as ações dentro do espaço visível de interação social virtual seja possível através da captura de tela, na netnografia Kozinets (2014) aponta que um processo de aculturação e coleta de dados deve ser combinado à manutenção de notas de campo reflexivas que podem cumprir função crítica de registrar mudanças e aspectos subjetivos, subentendidos ou não aparentes, de relevância para o estudo. Segundo Kozinets (2014, p.110):

Uma vez que muitas observações netnográficas de interações já são automaticamente transcritas no processo, notas de campo reflexivas tornam-se muito mais salientes do que notas de campo observacionais na netnografia. Em notas de campo reflexivas, os netnógrafos registram suas próprias observações sobre subtextos, pretextos, contingências, condições e emoções pessoais que ocorrem durante seu tempo online, e relacionadas a suas experiências online.

Neste trabalho, estas anotações aparecerão durante a análise quando possuírem alguma relevância confundindo-se com a própria.

A ação em um espaço virtual é também uma prática informacional, e assim como toda conduta humana não deixa de ter por trás de si um significado, um “sentido”, um “simbólico”. A etnografia tradicional com todos os seus cuidados definitivamente não pode ter qualquer garantia de uma isenção de contaminações pelo simples fato de se estar entrando em contato com o outro. Kozinets lembra, evocando o autor Hine, que etnografias virtuais são sempre “sinceramente parciais”, uma vez que “uma descrição holística de qualquer informante, local ou cultura é impossível de se realizar.” (HINE, 2000, p.65, citada por KOZINETTS, 2014).

Não existe etnografia verdadeira que satisfaça perfeitamente os puristas metodológicos e nem é, segundo o autor, necessária tal perfeição. Acerca das condições em que as netnografias mostram-se adequadas ou “parciais”, o que é preciso discernir é quando uma netnografia com base somente em dados online é insuficiente e quando ela é suficiente. (KOZINETTS, 2014).

Diante disso, para a coleta de dados a presente pesquisa recorreu a **observação** e **entrevistas** como técnicas. A entrevista “é um procedimento utilizado na investigação social, para a coleta de dados ou para ajudar no diagnóstico ou no tratamento de um problema social.” (MARCONI e LAKATOS, 1996, p. 84). Já a observação consiste no esforço de levantamento e identificação de indícios, sendo que neste estudo se enquadra como observação participante, posto que o pesquisador se integra aos grupos cujo qual examina, manifestando sua intenção de pesquisa, embora posicionando-se, na prática, apenas como observador das interações num esforço por não interferir nelas. Uma real observação pode revelar aspectos

tácitos do comportamento que não são comunicados numa entrevista, por exemplo, por não terem sido até então racionalizados. Como se viu, sabe-se que é provável que quem compreende mais sobre uma cultura para fornecer ou apoiar a melhor interpretação sejam aqueles que fazem parte dela, de modo que a observação envolve um processo combinado de aculturação e coleta de dados, que além de ser complementada por entrevistas exige o registro ou a manutenção de anotações para auxiliar na construção do produto textual, sendo relevante ressaltar que o que é tratado como resultado não é separável do processo de observação. (KOZINETTS, 2014).

Segundo Bauer e Gaskell (2008, p.65), no que se refere a pesquisas qualitativas, “o primeiro ponto de partida é o pressuposto de que o mundo social não é um dado natural, sem problemas: ele é ativamente construído por pessoas em suas vidas cotidianas, mas não sob condições que elas mesmas estabeleceram.” Nesse sentido, a entrevista numa pesquisa qualitativa permite mapear o mundo vivencial da pessoa lidando com suas realidades essenciais para alcançar uma compreensão das narrativas dos sujeitos em termos mais conceituais e abstratos, muitas vezes em relação a outros aspectos que dizem respeito aos fenômenos examinados. Nas palavras dos autores:

A entrevista qualitativa, pois, fornece os dados básicos para o desenvolvimento e a compreensão das relações entre os atores sociais e sua situação. O objetivo é uma compreensão detalhada das crenças, atitudes, valores e motivações, em relação aos comportamentos das pessoas em contextos sociais específicos. (BAUER e GASKELL, 2008, p.67).

Diante disso, as entrevistas nesta pesquisa têm como finalidade o desafio de estudar a percepção e a intencionalidade por trás das ações e dos papéis assumidos, buscando compreender ainda o que levam os sujeitos a tomar uma ação ou não, a assumir um determinado papel e não outro ou a se abster desse envolvimento. A aplicação dessa técnica de coleta toma por partida em sua estruturação as ações e os papéis identificados. De outra forma, o objetivo das entrevistas está na razão das práticas informacionais, na razão por trás das ações e dos papéis, na razão por trás da presença nos espaços de interação respectivos a essa pesquisa, das interações em si e das sociabilidades. Motivações que oportunizam analisar implicações quanto a essas tecnologias sociais no tocante às proposições que favorecem. (MARCONI e LAKATOS, 1996; BAUER e GASKELL, 2008).

Foram realizadas entrevistas semiestruturadas, e a escolha por esse tipo de entrevista se mostra mais adequada, uma vez que podem se extrapolar as perguntas destinadas aos respondentes conforme as respostas obtidas, podendo inserir novas ou complementares a fim de esclarecer aspectos emergentes, mas ainda nebulosos e que exijam aprofundar a investigação com novas inquiuições. A decisão de realizar as entrevistas através da própria plataforma de interação escolhida para o objeto empírico, o aplicativo Telegram, considera a

provável localização muito dispersa e distante no território de grande parte dos usuários dos grupos contemplados, especulação proveniente da própria estrutura do aplicativo e do seu desenvolvimento no tempo que facilitam o encontro em espaços de interação com capacidade para grande quantidade de usuários com um banco de dados global e ampla disponibilidade de grupos públicos e listas de divulgação destes grupos.

O instrumento de pesquisa utilizado, portanto, foi um questionário construído dentro da própria esfera de interação do aplicativo Telegram, recorrendo-se ao ambiente de interação privado reservado ao pesquisador e ao respondente. Foi dada a opção aos usuários de responder através de texto ou através de áudio gravado. Tanto o texto quanto o áudio foram transcritos, sendo que para o texto o procedimento é simples e tratou-se de copiar o mesmo. Já os áudios exigiram a redação propriamente dita do conteúdo dos áudios. Para a transcrição do texto, devido ao uso da “linguagem eletrônica” como se viu em Recuero (2008), foi necessário proceder a algumas correções de digitação quando estas prejudicavam o entendimento das falas, recorrendo aos próprios entrevistados quando existia possibilidade de dúvida sobre o termo.

Vale ressaltar novamente que embora a opção pelo uso e aplicação de questionário privado, a entrevista qualifica-se como semiestruturada uma vez que durante o processo das respostas foi solicitado através de novas perguntas o aprofundamento em certas questões conforme o tipo de resposta obtida. Diferentemente de um questionário estruturado cuja resposta se enquadra na estrutura pré-determinada, novas interações aconteceram conforme o tipo de resposta.

As respostas obtidas permitiram coletar indícios que apontaram a concepção de significados, a percepção de valor e importância quanto a aspectos da plataforma e destes meios de interação, bem como de aspectos que levaram a constatações fundamentais para esta pesquisa - tendo em vista seus objetivos propostos - a partir da triangulação dos dados obtidos.

Ressalta-se mais uma vez que para todos estes procedimentos foram observadas as exigências éticas, dirigindo aos participantes o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), disponível no apêndice A e prestando as devidas informações nos espaços contemplados pelo escopo do estudo, bem como submetido o respectivo projeto e seus elementos a análise do Comitê de Ética em Pesquisa em favor de tais garantias aos participantes e da total conformidade deste estudo.

Segue-se abaixo o quadro 1 contendo roteiro de perguntas utilizado para as entrevistas, sendo cada pergunta seguida da justificativa teórica para cada uma construída e o tópico do referencial ao qual se relaciona.

Convém adicionar que o desenvolvimento do roteiro teve sua conclusão para aplicação efetiva dos questionamentos aos selecionados para as entrevistas mediante o mapeamento de ocorrências e a tipificação das ações, isto é, na designação do *corpus*, a fim de preencher elementos concernentes aos aspectos relativos às ações e aos papéis para extrair dos respondentes melhor base de resposta. Ou seja, a construção do roteiro também se deu num processo cíclico, de modo que as perguntas finais que compreendem o roteiro que se segue em sua versão definitiva só foi obtido após os procedimentos de primeira coleta de dados e um primeiro mergulho sistemático de análise nos dados.

A especificação dos objetivos que orientam cada pergunta não foram explicitados no quadro, porque as perguntas não se firmam em objetivos variados, mas em um único deles ou em todos simultâneos, em vista do tipo de pesquisa.

Quadro 1: Roteiro de entrevista e fundamentos das questões		(continua)
Pergunta de pesquisa	Intenção teórica	Capítulo
<i>Perguntas Gerais</i>		
1 Como é que você vê o impacto do <i>smartphone</i> na sociedade? (As implicações as consequências da popularização dessa tecnologia).	Objetivou extrair do respondente suas percepções pessoais quanto às transformações decorrentes do surgimento e ampla adoção dos dispositivos móveis considerando, portanto, as implicações relativas a essa condição de mobilidade.	2.1 2.4
2 Como você descobriu o Telegram? O que te motivou a utilizar o Telegram? Por que você está se mantendo no Telegram?	Levou o respondente a fornecer indícios dos interesses que pautavam sua busca ou seu mero encontro com o Telegram, apontando motivadores que promoveram seu engajamento e estímulos ao uso.	2.1 2.4
<i>Sobre o Grupo</i>		
3 O que é o grupo [NOME DO GRUPO]?	Deu oportunidade a que o respondente manifestasse por si mesmo o seu entendimento acerca do espaço do qual faz parte, podendo trazer à tona sua relação de valor e importância com ele, bem como sua percepção quanto às finalidades, propósitos compartilhados coletivamente e mesmo os sentidos e significados pessoais de estar no respectivo grupo.	2.4 2.9
4 Por que você entrou no Grupo? Por que você se mantém lá até hoje?	Procurou averiguar se o respondente entende compartilhar do sentimento de pertencimento ao grupo e procurou entender as buscas ou sentimentos pregressos ao encontro com o espaço, explorando possíveis contrastes e comparações que espontaneamente emergiram, para estudar seus significados.	2.2 2.5 2.6
5 O que é ser um membro do grupo? Você se considera um membro?	Buscou entender o que o respondente compreende significar ser um membro, e qual o reconhecimento de si mesmo diante tal entendimento. Intentou assim constatar se o sujeito se identifica como parte do grupo, comprometido com uma atuação de alguma relevância, relacionada às características e expectativas daquele coletivo.	2.4 2.6 2.7 2.8 2.9

Fonte: Elaborado pelo próprio pesquisador.

Quadro 1: Roteiro de entrevista e fundamentos das questões

Pergunta de pesquisa	Intenção teórica	Capítulo
6 Se sim, você, como um membro, sente ser importante para o grupo? Por que?	Partindo da reflexão anterior iniciada, intentou descobrir se há efetivamente um valor percebido que transcende a condição de mero aderente alcançando uma qualificação de “sustentação” ou “suporte” do coletivo, explorando as possíveis razões daí emergentes.	2.6 2.7
7 No Grupo [NOME DO GRUPO] há conhecidos (usuários que você conhece) e desconhecidos (usuários que você não conhece). O que te faz conhecer e reconhecer alguém dentro do grupo, efetivamente NOTAR alguém que está tendo contato somente pela plataforma virtual?	Tentou identificar o fator que implica no reconhecimento de um sujeito num meio informacional. Qual tipo de atitude, postura, conduta leva a uma identificação. Os aspectos que permitem distinguir um sujeito do outro, encontrando em suas manifestações informacionais no espaço compartilhado traços pessoais característicos únicos, isolados dos aparatos corporais.	2.6 2.7 2.9
8 Quanto à pergunta anterior... Esse NOTAR proporciona uma sensação. Que tipo de sensação você tem em relação aos tipos de usuários, ao usuário que você conhece e ao usuário que você desconhece?	Buscou capturar e confrontar informações sobre alguma sensação do respondente como a sensação de presença, pretendendo nisso revelar aspectos concernentes a postura, atitude, influência, empatia, peso e intensidade quanto às relações sociais virtuais.	2.9
9 Você se considera uma pessoa envolvida com o grupo? Por que?	Buscou entender primeiramente o que ele compreende por envolvimento, e visou alcançar aspectos da sua atuação, podendo relacionar às ações e avaliar a própria percepção do sujeito sobre seu grau de pertencimento e reconhecimento no grupo.	2.1 2.2 2.3
<i>Sobre Representações</i>		
10 Você entende ter um papel ali?	Visou sondar a percepção do respondente e o seu entendimento de papel.	2.7 2.8
11 Quais destes papéis você identifica existir no grupo? (aponte quantos quiser) LISTA DE PAPÉIS	Pretendeu conhecer a percepção do sujeito sobre os papéis que percebe existir.	2.6 2.7 2.8
12 Conforme sua resposta da pergunta 10, se você entende ter um papel no grupo, quais dos papéis marcados na pergunta 11 você procura realizar? (aponte quantos quiser ou, na negativa, deixe sem marcar) LISTA DE PAPÉIS	Pretendeu conhecer a percepção do sujeito sobre os papéis que assume dentre aqueles que percebe existir.	2.6 2.7 2.8
13 Na sua opinião, qual é a importância de se assumir papéis para um grupo virtual como o Grupo [NOME DO GRUPO]?	Visou entender a noção de papel que o respondente está considerando, analisando a importância que ele atribui e enxerga de tais atuações para o próprio grupo.	2.8
14 Descreva alguma(s) ações ou papéis concretos, a partir de situações no grupo, que você se recorda de terem sido realizados por usuários. Não precisa dizer o nome dos usuários. Conte o que puder sobre a situação.	Estimulou o respondente a relatar uma situação que exemplifique as noções que possua dos papéis tendo em vista ocasiões efetivas. O intuito final é buscar elementos adicionais sobre as percepções dos papéis.	2.4 2.5 2.6 2.7 2.8 2.9
15 Tem tido alguma importância efetiva na sua vida prática cotidiana fora dos aplicativos e tecnologias, a sua presença no grupo [NOME DO GRUPO]? Se sim, de que maneira fazer parte do grupo te ajuda no dia a dia?	Verificou o valor e a importância na vida cotidiana e contexto cultural do sujeito das práticas informacionais exercidas no espaço de interação específico escolhido do aplicativo Telegram pensadas após todas estas reflexões realizadas.	2.9

Fonte: Elaborado pelo próprio pesquisador.

Na sequência, aborda-se a técnica de análise de conversações e as necessárias adaptações.

4.2 Análise de Conversação

A netnografia como uma extensão do método etnográfico tem a observação como uma técnica inerente a seus procedimentos. (KOZINETTS, 2014). Por tratar-se de observação realizada a partir do registro das interações nos ambientes, focando-se naquelas consideradas ações sociais, ações que necessariamente envolvam e orientem-se por outros sujeitos, decidiu-se por recorrer à “análise de conversação” como uma técnica de análise de dados para recortar especificamente conversações entre os atores, adaptando a respectiva segundo a peculiaridade dos ambientes de interação virtuais, conforme será esclarecido nas próximas linhas.

Para Recuero (2008):

Um dos elementos mais importantes para a compreensão dos processos de sociabilidade proporcionados pelas ferramentas de comunicação da Internet é a conversação entre os atores sociais. Isso porque é nestas conversações que são construídos os laços sociais que, por sua vez, vão gerar as chamadas redes sociais na Internet.

A análise de conversação teve seu início com o trabalho do sociólogo Harvey Sacks (1974), que se focou em investigar conversações no contexto cotidiano analisando trechos de gravações telefônicas de um centro de socorro a suicidas em potencial. Descreveu os métodos com que as pessoas realizavam ações no mundo pela fala-em-interação. Seus estudos tiveram continuidade através de Gail Jefferson e Emanuel Schegloff, que consolidaram sua abordagem analítica, demonstrando através de seus trabalhos, dentre outras coisas, que a conversa não é uma ação tão caótica quanto pode parecer, existindo criação e obediência a uma ordenação, de modo que se evidencia uma organização social das pessoas através da fala, o que vai em direção ao estudo do comportamento público que consta no referencial teórico desta pesquisa. O trabalho destes pesquisadores não prescreve regras absolutas quanto às conversações, mas descreve os métodos que os interagentes utilizam em suas interações para organizá-las. São as formas pelas quais os sujeitos interagentes se orientam, embora não seja comum que se pare pra pensar nisso, sendo então um processo mais inconsciente do que consciente. (SILVA et al, 2009).

Conforme Schegloff (2006, citado por Bisnet, 2013, p.77)⁴⁸, a análise de conversação segue o projeto científico de “estudar as interações conversacionais enquanto nicho ecológico natural da linguagem, palco de (re)produção performativa e continuada da cultura e infraestrutura procedimental das macroestruturas e instituições da vida social.” Assim, a análise de conversações deve ser realizada partindo do pressuposto “naturalístico”, isto é, os dados não podem ser experimentais ou gerados mediante um roteiro prévio, mas coletados no ambiente em que eles se sucedem. Não deve haver, portanto, coleta por meio de instrumentos pré-concebidos de coleta tais como entrevistas, questionários, e outras formas que possam gerar ou influenciar as situações, mas sim ocorrer uma investigação das situações que sucedem no dia a dia tal como aconteceriam naturalmente mesmo se não houvesse uma pesquisa sendo realizada.

Silva et al. (2009) observa que Sacks sendo o primeiro a investigar o modo de organização constituinte da fala em interação que se dá nas conversações cotidianas, focou-se mais em desvendar o sistema em que se organizam essas interações, as minúcias sequenciais dessas conversas. De tal modo, a própria “sequencialidade” numa conversa é levada em conta, considerando-se a fala anterior para o que vai se dizer em seguida. Há também uma percepção empírica de que pessoas se utilizam de estratégias no desempenho de suas ações interacionais.

As falas se dão por pares adjacentes como “convite/aceite-recusa, pergunta/resposta, saudação/resposta à saudação, oferta/aceite/rejeição, avaliações/concordância-discordância, dentre outros.” (SILVA et al., 2009, p.8). O que se diz a um turno por um participante antecipa e limita o que será dito na fala seguinte. Mas novos turnos podem ser inseridos na fala, por exemplo com perguntas referentes ao assunto iniciado na primeira fala. Há a impossibilidade, porém, de se prever as formas que tais ações podem assumir, sendo apenas possível determinar qual ação é demandada de uma fala.

A análise de conversações como uma técnica que permite um estudo das conversas preservando-as de “contaminações”, mostrou-se adequada para essa pesquisa, cabendo, contudo, uma adaptação em vista da peculiaridade dos ambientes virtuais de interação. Conforme Recuero (2008), conversações em dispositivos mediados por computador diferem em relação a conversações capturadas em conversas de telefone ou face a face em vários aspectos. Dentre os aspectos a se considerar destaca-se a existência de uma “linguagem eletrônica”, que constitui elementos únicos e que não é homogênea tendo mesmo estilos e

⁴⁸ SCHEGLOFF, E. Interaction: The infrastructure for social institutions, the natural ecological niche for language, and the arena in which culture is enacted. In Nicholas J. Enfield & S. C. Levinson (Eds.), *Roots of Human Sociality: Culture, cognition and interaction*, pp.70–96, London: Berg, 2006.

gêneros determinados pela ferramenta tecnológica. Outras características é o cruzamento e a extensão das conversações diante ambientes que suportam um grande número de agentes simultaneamente interagindo, com conversas que não possuem as mesmas regras de encerramento e alternância como das conversações telefônicas ou face a face. Diante disso, para o uso dessa técnica no contexto da presente pesquisa, fez-se necessário considerar essas peculiaridades para proceder a adaptações cruciais indispensáveis uma vez que as condições em que as conversações mediadas por dispositivos computacionais se desenrolam são bem diferentes das abrangidas pelos estudos tradicionais de análise de conversações que considerem interações entre dois sujeitos.

Essas adaptações constituem-se em recortes nas conversas sem necessariamente chegar aos limites inicial e final de uma conversa específica, considerando que pode não ser exatamente claro o seu início e encerramento. Esses recortes envolvem uma parte sequencial da conversa que interessa a esta pesquisa, ou seja, a faixa sequencial de diálogos que envolve especificamente os dados que precisam ser coletados. Além disso, a possibilidade operacional da ferramenta de captura da tela com a atividade integral operada no ambiente dispensa a necessidade das transcrições, cabendo apenas a transcrição dessas telas na íntegra.

Segundo Marcusci (2006, p.15, citado por RECUERO, 2008)⁴⁹ “a conversação seria uma interação verbal centrada que se desenvolve durante o tempo em que dois ou mais interlocutores voltam sua atenção visual e cognitiva para uma tarefa comum”. Conforme o autor, são característicos da conversação algumas práticas constitutivas de sua organização:

1. “interação entre pelo menos dois falantes,
2. ocorrência de pelo menos uma troca de falantes,
3. presença de uma sequência de ações coordenadas;
4. execução de uma identidade temporal;
5. envolvimento numa interação ‘centrada’”

A conversação mediada por dispositivos computacionais apresenta, segundo Herring (1996, p.3, citado por RECUERO, 2008)⁵⁰ linguagem “digitada, escrita, mas rápida e informal como a linguagem falada”. Apresenta elementos únicos como o uso de *emoticons*, léxicos especiais, acrônimos e elementos gráficos. Entretanto, essa linguagem constitui uma linguagem própria que é diferente da linguagem oral e escrita, mas ao mesmo tempo contém elementos semelhantes a ambas. Por esta razão, essa “linguagem eletrônica” justifica a

⁴⁹ MARCUSCHI, L.A. 2006. Análise da Conversação. São Paulo, Editora Ática, 96 p.

⁵⁰ HERRING, S.C. 1996. Introduction. In: S.C. Herring (ed.), Computer-Mediated Communication: Linguistic, Social and Cross-Cultural Perspectives. Amsterdam, Benjamins, p. 1-10. Disponível em: ella.slis.indiana.edu.

aplicação dos princípios da Análise de Conversações para esse tipo de conversação. (KO, 1996; ÖRNBERG, 2003; MCELHEARN, 1996, citado por RECUERO, 2008)⁵¹.

Uma distinção, contudo, no campo dessas conversações mediadas por dispositivos computacionais é o que se chama de conversações síncronas ou assíncronas. Conversas síncronas são aquelas que envolvem uma expectativa de resposta imediata ou, em uma mesma identidade temporal, como as salas de chat ou os aplicativos de mensagem instantânea. Apresentam, portanto, uma sincronicidade de respostas que tendem a acontecer em tempo real. Provém de ferramentas que simulam trocas de informações de modo semelhante a uma interação face a face. Conversas assíncronas, por outro lado, envolvem respostas cuja expectativa não é imediata, mas alargada no tempo. Isto é, não acontecem no mesmo momento pois leva comumente mais tempo para uma fala ser respondida, tais como os fóruns, as listas de email, os blogs e outras plataformas relativas. (RECUERO, 2008).

Apesar desta distinção, alguns autores chamam a atenção para o fato de que essas características mostram decorrer mais do uso e não propriamente da ferramenta, de modo que o email – próprio para conversações assíncronas – pode ser utilizado também de forma síncrona, assim como podem se utilizar aplicativos mensageiros instantâneos de ambos os modos. Em suma, conversas de tipo síncrono ocorrem com a mútua presença online dos interlocutores e as de tipo assíncrono ocorrem de modo independente desta presença, embora essa condição não seja necessariamente absoluta para os dois tipos, mas apenas uma relação de predominância. (RECUERO, 2008). Nesse sentido, o objeto empírico escolhido nesta pesquisa, o aplicativo de mensagens instantâneas Telegram, como aplicativo multiplataforma, favorece os dois tipos de usos, embora note-se uma predominância para tendência às conversações síncronas.

No que tange as conversações síncronas, verificam-se algumas características como a intercorrência de turnos. Uma organização conversacional observada por Sacks, Schegloff & Jefferson (1974) é definida pela “alternância de turnos como a base da compreensão da organização conversacional.” Essa característica, em conversações mediadas por dispositivos computacionais, não é sempre executada pelos interagentes, podendo ser administrados pelos softwares, ainda com outras apropriações que promovam formas alternativas de organizar os turnos de fala nesses ambientes virtuais. (NOBLIA, 1998,

⁵¹ KO, K.-K. 1996. Structural Characteristics of Computer-Mediated Language. A Comparative Analysis of InterChange Discourse. Electronic Journal of Communication, 6(3). Disponível em: www.cios.org.

citado por RECUERO, 2008)⁵². Esse tipo de conversação mediada frequentemente ocorre de “forma disrupta e descontínua”. É comum, nesse sentido, dois interlocutores se engajarem “em uma conversação composta de diferentes tópicos e estrutura descontínua”, além da presença de vários interlocutores simultaneamente ser comum, ampliando a descontinuidade das conversações, a sobreposição de comunicações, ruídos, interferências, dentre outras situações peculiares a esse tipo de conversação. (NEGRETTE, 1999, s.p., citado por RECUERO, 2008)⁵³.

Regras como a que pressupõe a fala de um por vez não são funcionais, uma vez que há a possibilidade de um grande número de atores exprimirem uma resposta simultaneamente em um mesmo turno, assim como um assunto, ou uma ação. Tais conversações não seguem um padrão de alternância, bem como são notáveis outras situações como a demora para um retorno de ação ou resposta, realizada após já estar decorrendo outro assunto, ou mesmo a ausência de resposta. Essas situações se mostram mais curiosas quanto mais membros um espaço de interação ou comunidade pode possuir, como se dá em muitos espaços do objeto empírico escolhido, o aplicativo Telegram. (KERBRAT-ORECCHIONI, 2006; MARCUSCHI, 2006, citado por RECUERO, 2008)⁵⁴.

“Por conta desses elementos, a coerência da conversação é complexa. Vários pares conversacionais (ou pares adjacentes) podem tomar forma e acontecer durante o mesmo período de tempo.” Adentrar a estes espaços exige uma compreensão tácita da estrutura e das regras da conversação de modo a conseguirem se inserir na situação. (HERRING, 1999, s.p., RECUERO, 2008).

Outros elementos frequentemente observados são os marcadores conversacionais que representam os componentes de sua estrutura informal e oralizada e que dependem do modo como o software foi desenvolvido. Ligam as unidades comunicativas de uma conversação auxiliando o andamento, a fluidez, o contexto, o direcionamento, a troca de turno das conversações. São relacionados em três tipos por Marcuschi (2006, p.61, citado por RECUERO, 2008)⁵⁵, verbais, não-verbais e supra-segmentais. São utilizadas onomatopeias, substitutos paralinguísticos (elementos não-verbais utilizados numa conversação oral como o riso ou gestos), emoticons (elementos gráficos que simulam expressões faciais), léxicos de

⁵² NOBLIA, M.V. 1998. The Computer-Mediated Communication, A New Way of Understanding The Language. In: INTERNATIONAL CONFERENCE, Bristol, 1998. Anais... Bristol, UK IRISS '98. Disponível em: www.intute.ac.uk.

⁵³ NEGRETTE, R. 1999. Web-Based Activities and SLA: A Conversation Analysis Research Approach. *Language Learning & Technology*, 3(1):75-87. Disponível em: lt.msu.edu.

⁵⁴ KERBRAT-ORECCHIONI, C. 2006. *Análise da Conversação. Princípios e Métodos*. São Paulo, Parábola Editorial, 143 p.

⁵⁵ MARCUSCHI. Op.cit. p. 96.

ação (descrevem o que o ator está fazendo), oralização e pontuação (que representam o silêncio, a entonação), abreviações, indicadores de direcionamento (destinatário a quem se dirige a fala), etc.

Quanto às conversações assíncronas, há algumas diferenças. Como se viu, tais conversações são espalhadas num intervalo de tempo maior, o que dificulta a compreensão do sequenciamento das mensagens bem como a ordenação com seus pares. A organização de turnos também apresenta características de sobreposição, mas esta ordem não é exatamente clara uma vez que os participantes não estão dividindo o mesmo espaço ao mesmo tempo. Como nas conversas síncronas observa-se o uso de marcadores conversacionais, sendo utilizados ainda, indicadores de persistência (que remetem a uma conversa anterior, como links e referências), bem como indicadores de assunto (como as “#” ou hashtag’s, caractere do sistema que ordena os assuntos internamente).

Segundo Herring (1999, citado por RECUERO, 2008)⁵⁶, há outros elementos válidos a se considerar na análise de conversação, como os jogos de linguagem, a reparação, a polidez, e elementos de identificação dos interagentes. Contudo, alguns elementos para a análise de conversação mediada por dispositivos computacionais são fundamentais abordar, uma vez que a linguagem eletrônica adquire como se viu características tanto da linguagem oral como da escrita (KO, 1996, citado por RECUERO, 2008)⁵⁷, incorporando a informalidade e um senso de proximidade próprio de uma orientação à sociabilidade.

Das respectivas leituras até aqui, entende-se que o registro como cuidado essencial próprio de toda observação e da ação mesma do pesquisador em campo toma as gravações no caso de conversas orais como suporte indispensável ao estudo. Quanto às Análises de conversações que ocorrem mediadas por dispositivos computacionais, sendo a linguagem operada uma “linguagem eletrônica” composta em sua maior parte por elementos de texto, são as próprias telas o registro das conversações, pois são o retrato das ações mesmas como são. Arquivos de áudio, eventualmente, mas raras vezes, são utilizados devendo ser transcritos, salvo exceções. O registro dessas telas, comumente chamado entre os usuários de “print” é realizado por uma possibilidade desenvolvida e integrada ou admitida por extensão ao sistema de grande parte dos *smartphones*, que permite fotografar integralmente a tela tal como aparece, mediante uma combinação de comandos (que pode variar de aparelho para aparelho). (RECUERO, 2008; SACKS, 1974).

Diante esse estudo, a análise de conversação será apresentada por meio dessas capturas de tela, essas fotografias da tela ou prints do *smartphone*, de modo que será possível

⁵⁶ HERRING. Op.cit.

⁵⁷ KO. Op.cit.

operar o estudo e análises sobre os registros de seus diálogos, transpostos conforme o critério de seleção dos casos, a partir da própria imagem de registro das conversações desenvolvidas nos grupos por seus atores, com as devidas observações éticas já pontuadas na presente pesquisa.

Já para lidar com a peculiaridade das conversações eletrônicas, outros aspectos que tangem as adaptações necessárias precisaram ser tomados por parâmetros e regeram o mapeamento e a tipificação das ações. Considerando as conversações eletrônicas em ambiente virtual registradas nos prints foi necessário definir, numa massa de registros, o que configura, entre esses registros, uma ação. Essas definições que constam no próximo tópico é que possibilitaram mapear ocorrências e definir tipos das ações.

4.2.1 Mapeamento e tipificação

A ação da pessoa não necessariamente identifica-se perfeitamente com o que se poderia tomar por ações registradas no aplicativo. Então a identificação do número de mensagens como equivalente a ação do sujeito poderia não refletir a realidade. O mapeamento lida com aquilo que são as ações dos sujeitos manifestas no ambiente virtual, então a ação e o recorte das conversações precisam ser identificados. O mapeamento de ocorrências e a tipificação de ações são o esforço em analisar, uma por uma, toda a progressão do registro histórico de ações desencadeadas no registro das telas (prints) para tipificá-las, e este foi o trabalho executado pelo pesquisador. O mapeamento reúne apenas as ações pertinentes para a pesquisa, ou seja, realiza-se uma seleção das ações conforme uma parametrização. E essa parametrização é a base para a confecção dos tipos. A coleta de ações presentes no estudo são apenas exemplificações da recorrência de ações que se estenderam por um volume que variou até aproximadamente quatrocentas ações analisadas.

Para o mapeamento, esta seleção não só toma um conjunto de critérios específicos para coletar e sim, principalmente para dispensar certas ações, inclusive dos exemplos apresentados nesta dissertação. Os critérios de dispensa são basicamente os registros que se repetem numa sequência, mas que não se equivalem exatamente a ações. Tal seleção mostra-se necessária, uma vez que uma única ação pode gerar uma enorme quantidade de registros e telas, o que tornaria o volume de dados e mesmo de páginas desta dissertação um possível problema. Por exemplo, uma única ação de compartilhamento de mil livros por um único sujeito em um espaço resultaria em centenas de telas sequenciais que dizem respeito a uma única ação. Portanto, basta, diante o exemplo, que se considere a primeira tela que as demais já estariam representadas. O mesmo se dá para outros prolongamentos e extensões de registros, como mensagens de texto muito prolongadas, listas de “bom dia” e

de memes, etc. Em outro exemplo, várias mensagens que compõem em conjunto uma única frase, podem se referir a uma única ação e se dar devido a algum problema técnico no dispositivo do sujeito, ou de forma acidental, ou pelo modo característico próprio dele de dizer, para chamar mais a atenção dos demais, enfim, pelas mais variadas razões. Da mesma forma, um problema técnico como a ausência de internet temporariamente para um usuário pode fazer com que ele, julgando não ter enviado a mensagem, repita o envio resultando em duas mensagens idênticas. Ou ainda, uma única mensagem pode resultar em duas ações ou mais, caso tratar-se de um acionamento para alguma função de bot. Várias mensagens podem ser equivalentes a uma única ação como mais frequentemente se dá, ou uma mensagem a várias ações. Isso deixa patente que os registros comumente compreendidos como uma mensagem não são equivalentes a uma ação no ambiente virtual, como se poderia pensar a princípio, justificando para tanto o mapeamento proposto como objetivo específico, que é além de tudo, um meio para sistematizar e confeccionar tipos aplicáveis às ações identificadas. Esta peculiaridade permite falar em ações decorrentes, extensivas ou dispensáveis no âmbito do mapeamento.

Diante disso, a tipificação por sua vez são os caracteres ou parâmetros que observados permitem delinear e classificar uma ação conforme um tipo de critério selecionado.

Por princípio o que se pode tomar para a realização das análises é que cada ação parte de um único agente e o que se analisa para encontrar os tipos característicos são os limites de cada ocorrência de ação, qualificativo da causa correspondente ao efeito que se observa manifesto no respectivo ambiente de interação.

Para este mapeamento de ocorrências de ações, tomou-se dentro do ambiente de cada um dos grupos selecionados uma data pregressa de partida que fosse capaz de proporcionar volume suficiente de ações para o processo. A data marco escolhida regressa um ano antes nos registros históricos a partir do dia de escolha dos grupos, sendo determinada, portanto, dia 01 de fevereiro de 2018.

Outros aspectos que amparam a percepção, denominação e classificação das ações e de um tipo de ação para o mapeamento e a tipificação das ações é uma sistematização analítica do processo comunicativo, como a trabalhada pelo autor Jakobson (2007). O autor apresenta uma análise da estrutura da linguagem trazendo como contribuição a divisão dos elementos da comunicação em seis, sendo o **Emissor** (quem fala – indivíduo ou grupo), o **Receptor** (com quem se fala – indivíduo ou grupo), a **Mensagem** (o que se fala), o **Contexto** (situação a que a mensagem se refere), o **Canal** (meio ou veículo da mensagem), e o **Código** (sistema de linguagem), além das seis funções da linguagem, a Função emotiva (ou expressiva), Função apelativa (ou conativa), Função poética, Função denotativa (ou referencial), Função fática, Função metalinguística.

A consideração das ocorrências leva em conta dessa estrutura o Emissor, o Receptor, a Mensagem, o Contexto. Os elementos “Canal” e “Código”, em geral, não se alteram para o caso enquanto variáveis para a tipologia de ações, apresentando-se como constantes sem quaisquer impactos de maior importância aos objetivos propostos e ao escopo desta pesquisa. Por “Ação”, tem-se o tipo de manifestação realizada pelo Emissor ou Receptor – que pode ser vista como inspirada pelas “funções da linguagem” de Jakobson. Os parâmetros que fundamentam uma ação e não outra, e quando será considerada uma **ocorrência** somam-se, portanto, às considerações das análises de conversações já desenvolvidas e, em suma, levam em conta:

- **Um Emissor:** quem fala, é quem emite alguma sentença ou ação. É impossível dois sujeitos emitirem uma única e mesma ação. Cada emissor emite sua ação, ainda que seja idêntica à de outro. Um emissor pode dizer a vários interlocutores, ou a um único. (JACKOBSON, 2007). Naturalmente, o emissor também pode alternar como receptor e vice versa.
- **Um Receptor:** é com quem se fala, quem recebe a mensagem a partir de uma emissão. Sua ação é como a do emissor. A diferença é apenas a ordem com que se apresenta num diálogo. Vários sujeitos podem ser receptores de uma única ação. Várias ações podem ser recebidas por um único receptor, ou por vários deles. (JACKOBSON, 2007). Naturalmente, o emissor também pode alternar como receptor e vice versa.
- **A Mensagem:** é o conteúdo, corresponde à manifestação do usuário. A fala pode ser idêntica, ou pode dizer a mesma coisa com palavras ou métodos diferentes, pode usar de figuras de linguagem. As falas podem ser diferentes, mas dizer sobre um mesmo evento ou assunto, ou sobre eventos e assuntos também diferentes. Enfim, a fala pode tomar as mais variadas formas. (JACKOBSON, 2007).
- **O Contexto (situação):** a situação a que a mensagem se refere, corresponde ao evento, a circunstância na qual o sentido de uma sequência de interações se desenvolve até que se complete. A situação pode compreender a manifestação de uma pessoa, a interação de duas ou de mais de duas delas. Não encerra tudo o que diz respeito efetivamente ao contexto por exemplo, dentro da noção de práticas informacionais. Contudo, vale frisar, é a aplicação didática de um sistema para chegar-se a uma definição de tipos que não são noções definitivas nem uniformes, mas visam fomentar um caminho de análise para o trabalho e que segue o entendimento de Jakobson (2007) para o termo.

- **A Ação:** uma ação no âmbito do espaço virtual corresponde ao tipo, a categoria de toda emissão ou prática, de toda manifestação, manipulação, intervenção ou intercedência de um emissor ou receptor, humano ou não humano (bots) dentro do espaço, neste caso do aplicativo, que tenha sentido completo e completado o seu propósito - ainda que este propósito dependa do complemento de outro emissor ou complemento alguma emissão - orientada por alguém (ação social) ou não. É possível ter-se duas ações idênticas de uma mesma pessoa em duas situações diferentes – duas ocorrências distintas –, ou duas ações idênticas de uma mesma pessoa, sob uma mesma situação – uma única ocorrência, além de outras variações. Há, portanto, um discernimento sobre o que representa a ação e até onde ela pode ser representada por um tipo de registro.

Quanto às funções da linguagem, é utilizada na íntegra as funções trabalhadas por Jakobson (2007):

- **Função denotativa:** O foco da mensagem volta-se ao objeto ou situação ao qual a mensagem trata, privilegiando o referente desta mensagem, transmitindo a informação de forma objetiva. É típica de textos descritivos, científicos e jornalísticos. (JACKOBSON, 2007, p.123).
- **Função emotiva:** Centra-se no remetente, transmite a impressão de certa emoção, sendo verdadeira ou simulada e “visa a uma expressão direta da atitude de quem fala em relação àquilo de que está falando.” É evidenciada pelas interjeições e um modo de “colorir” as manifestações verbais com elementos expressivos que indicam com sua atitude um estado, uma condição. Um exemplo está no uso dos *emoicons* já mencionados na presente pesquisa. (JACKOBSON, 2007, p.123).
- **Função apelativa:** Volta-se para o destinatário e sua expressão gramatical pura é o vocativo e imperativo. A função conativa impõe para o receptor, persuadindo-o a adotar certo comportamento ou envolve-lo no conteúdo, organizando de certo modo o texto. Essa função não pode ser submetida à prova de verdade. “Beba!” — o imperativo não pode ser contestado pela pergunta “é verdadeiro ou não?”, o que pode ser questionado em caso de sentenças como “alguém bebeu”, “alguém beberá”, “alguém beberia”. (JACKOBSON, 2007, p.125,126).
- **Função Fática:** Objetiva iniciar, prolongar ou interromper a comunicação, atrair atenção, estabelecer e manter contato, ou mesmo verificar o funcionamento do canal. (JACKOBSON, 2007, p.126).

- **Função metalingüística:** Sempre que o remetente e/ou o destinatário têm necessidade de verificar se estão usando o mesmo código, o discurso focaliza o código; desempenha uma função metalingüística (isto é, de glosa) "Não o estou compreendendo — que quer dizer?". Fornecem informação apenas a respeito do código lexical do idioma; sua função é estritamente metalingüística. (JACKOBSON, 2007, p.127).
- **Função Poética:** É um aspecto estético, surpreendente, imprevisto, rítmico, sonoro, da mensagem que com ela se joga como arte. São associações, combinações, articulações, enfim, composições que expressam um valor estético pelo modo de uso dos atributos que envolvem a expressão. Um exemplo seria o uso dos memes. (JACKOBSON, 2007, p.127,128).

Uma vez expostas as bases que regem a estrutura da comunicação de modo sistemático, aliado às peculiaridades da conversação em ambiente virtual envolvendo linguagem eletrônica, serão apresentados no próximo tópico critérios de escolha para a escolha dos grupos e dos entrevistados.

4.3 Critérios de escolhas

Neste tópico serão explicitados os detalhes bem como os critérios que guiaram as seleções relativas a aplicação da metodologia e técnicas, com a finalidade de atender aos objetivos propostos da melhor maneira possível. A adequação às necessidades inerentes ao tipo da presente pesquisa foi perseguida cuidadosamente.

Vale salientar nas palavras dos autores Bauer e Gaskell (2008, p.39) que “toda pesquisa social empírica seleciona evidência para argumentar e necessita justificar a seleção que é a base de investigação, descrição, demonstração, prova ou refutação de uma afirmação específica.”

Nesse contexto, a “seleção” em si é um ponto chave para uma pesquisa qualitativa como um todo, tanto em termos de procedimentos cuja seleção propriamente dita envolverá maiores exigências, quanto em seu emprego terminológico, tomando lugar do termo “amostragem”. Para Bauer e Gaskell (2008, p.67):

O termo "seleção" é empregado explicitamente em vez de "amostragem". Isto porque a amostragem carrega, inevitavelmente, conotações dos levantamentos e pesquisa de opinião onde, a partir de uma amostra estatística sistemática da população, os resultados podem ser generalizados dentro de limites específicos de confiabilidade.

Numa pesquisa qualitativa pretende-se com um pequeno conjunto de elementos em um meio social compreender as conexões que constituem significados importantes passíveis de apontar evidências de fenômenos percebidos por quem está envolvido neles. (BAUER e GASKELL, 2008). Diante disso, para corresponder ao que tange os objetivos dessa respectiva pesquisa, em vários momentos, inerentemente ao seu esforço, procedeu-se de forma implícita neste estudo, a seleções, análises, alterações destas seleções, reanálises, em ondas sucessivas, para se chegar a um *corpus* deste trabalho.

Os limites definidores da adição de elementos e dos procedimentos enfim, provêm frequentemente da saturação. Processo em que se tem uma diminuição dos retornos, isto é, quando “acrescentar mais estratos pode fazer apenas uma pequena diferença com respeito a representações adicionais. Quando isso acontece, o *corpus* está saturado.” Deste modo, destaca-se as colocações de Bauer e Gaskell (2008, p.59):

A Regra 1 estipula que a seleção para pesquisa qualitativa é um processo cíclico, e um processo cíclico requer um critério para finalizar, senão o projeto de pesquisa não teria fim. Saturação é o critério de finalização: investigam-se diferentes representações, apenas até que a inclusão de novos estratos não acrescente mais nada de novo.

Perante tais apontamentos, tem-se que um *corpus* é um princípio alternativo para a coleta de dados que é a construção de uma escolha sistemática de algum racional específico. De acordo com as palavras dos autores, [...] “a construção do *corpus* ajuda a tipificar **representações desconhecidas**, enquanto que em contrapartida a amostragem representativa descreve a distribuição de representações já conhecidas.” (BAUER e GASKELL, 2008, p.59).

A construção de um *corpus* leva à eficiência na seleção de algum material para caracterizar o todo, sendo, portanto, funcionalmente equivalente a amostragem representativa embora diferente em seus aspectos estruturais. Nas palavras de Bauer e Gaskell (2008, p.40), “um *corpus* tipifica atributos desconhecidos enquanto que a amostragem estatística aleatória descreve a distribuição de atributos já conhecidos no espaço social.”

Para os supracitados autores, empregar este tipo de linguagem permite uma “formulação positiva para a seleção qualitativa, em vez de defini-la como uma forma inferior de amostragem.” (BAUER e GASKELL, 2008, p.40).

Com as respectivas considerações, as justificativas das escolhas realizadas que nortearam esse movimento de integração de um *corpus* serão apresentadas nas próximas linhas.

4.3.1 A escolha dos grupos para o estudo das ações

Uma pesquisa qualitativa como se viu, volta-se a investigar os matizes de perspectivas e representações sobre um assunto estabelecendo relações que permitam a compreensão do aspecto do fenômeno estudado. Sendo assim, o interesse está, segundo Bauer e Gaskell (2008) na tipificação dessa diversidade de representações emergentes do mundo vivencial dos sujeitos estudados. O olhar do pesquisador, portanto, dedica-se aos modos e maneiras que as pessoas adotam para relacionar-se com os objetos do seu mundo, sua relação sujeito-objeto tomada a partir de “opiniões, atitudes, sentimentos, explicações, estereótipos, crenças, identidades, ideologias, discurso, cosmovisões, hábitos e práticas”, manifestações que também emergem nos grupos virtuais. (BAUER e GASKELL, 2008, p.57).

Os ambientes sociais ocupam um espaço social e podem orientar-se a um interesse, proposta ou causas comuns que direcionam suas representações sociais constituindo um sentido que justifica suas existências. Para os mencionados autores, “as representações são relações sujeito-objeto particulares, ligadas a um meio social.” O esforço de tipificação diante disso, possibilita entender os ambientes peculiares ao espaço social combinando as representações específicas com os estratos sociais e funções relacionadas. (BAUER e GASKELL, 2008, p.57).

Segundo os autores:

Existem ambientes sociais velhos e novos que estão emergindo em uma sociedade dinâmica. Isto exige uma imaginação sociológica e um conhecimento histórico para se reconhecer novos ambientes sociais, e para identificar os ambientes tradicionais que produzem diferenças com respeito à representação de um novo problema na sociedade [...]. (BAUER e GASKELL, 2008, p.57).

Diante disso, tendo em vista novos ambientes que se formaram a partir das transformações tecnológicas recentes, os ambientes virtuais de interação social, também nestes espaços emergem grande diversidade de representações, estratos e funções, como nos ambientes conformados pelo Telegram.

A opção desta pesquisa foi por investigar certos usos deste aplicativo, que obviamente envolvem representações sociais características, especificamente no campo das atividades de alguns grupos disponíveis da aplicação, voltados para temáticas distintas entre si.

A escolha por grupos e não outras formas de interação existentes no Telegram, se deu em função de se tratar de uma rede social virtual, mensageiro instantâneo, um campo de atuação de interação social ativo com três ou mais pessoas simultaneamente, podendo alcançar o máximo de duzentos mil membros, estando disponível uma grande diversidade de grupos suportando grande quantidade de pessoas simultaneamente. Apresentam ainda, mais

ou menos intenso fluxo de ações desses múltiplos sujeitos registrados em histórico que permitem recorrer a períodos muito anteriores ao início dessa pesquisa e consequentemente ampla variedade de cenários e situações, mais adequadas às propostas teóricas desta pesquisa e aos seus objetivos. Em outras palavras, não retratariam uma condição adequada de interação social canais (pois são instrumentos de difusão de mensagens tipo “um para muitos”), nem interações entre duas pessoas, nem Bots, mas apenas grupos cujos membros possuam alguma liberdade para interagir à sua própria maneira.

Foi realizada uma seleção de **quatro grupos distintos** baseados na natureza do conteúdo temático das conversações, identificados pelo mote e proposta no meio analisado. A opção por grupos diversos, mais heterogêneos visa capturar maior variedade de instâncias, e alcançar melhor a dinâmica do fenômeno dentro dos moldes metodológicos do proposto. (KOZINETS, 2014). Primeiramente, esses grupos podem ser vistos como grupos “naturais”, segundo o entendimento de Bauer e Gaskell (2008). E grupos naturais, para eles, são uma alternativa para a segmentação, em substituição aos grupos estatísticos ou taxonômicos. Nas palavras dos autores:

Nos grupos naturais, as pessoas interagem conjuntamente; elas podem partilhar um passado comum, ou ter um projeto futuro comum. Elas podem também ler os mesmos veículos de comunicação e ter interesses e valores mais ou menos semelhantes. Neste sentido, grupos naturais formam um **meio social**. (BAUER e GASKELL, 2008, p.69, *grifo nosso*).

No tópico seguinte, a escolha dos entrevistados será discutida apresentando também os percalços e as dificuldades enfrentadas para a execução das respectivas seleções.

4.3.2 A escolha dos entrevistados

Segundo Bauer e Gaskell (2008), selecionar pessoas ou documentos para uma pesquisa qualitativa demanda critérios externos, quais sejam, estratos sociais, funções e categorias. O foco investigativo volta-se para a variedade de temas e sua estrutura de argumentação e não às diferenças características, por exemplo, demográficas, de sexo ou idade dos grupos. É um processo que tende a valorizar o aspecto menos visível para uma pesquisa de amostragem representativa, avaliando em profundidade características da complexidade de um fenômeno que permitem alcançar inferências sobre este. Mas as características dos estratos sociais que eventualmente devem ser consideradas dependem da relevância ou não que possuem como contribuições à pesquisa.

A seleção dos entrevistados pode se basear em grupos naturais relevantes ou ambientes sociais e envolve necessariamente, na visão de Bauer e Gaskell (2008), uma avaliação do custo de se pesquisar determinados segmentos e se ignorar outros, o que exige

imaginação social científica, já que não existe respostas corretas. A pesquisa qualitativa não possui propriamente a fórmula de um método preciso para a seleção de entrevistados, mas cada proposta de pesquisa corrobora para a construção deste aparato. O pesquisador visando esta seleção, traz ao estudo, como num processo artesanal, uma amostra do espectro de pontos de vistas e percepções. Conforme os autores, devido ao fato de o número de entrevistados ser necessariamente pequeno, montar a seleção dos respondentes é inevitavelmente um processo que utiliza de intuição, arte indiciária. (BAUER e GASKELL, 2008).

A definição da quantidade de entrevistas que se deve coletar leva em conta primeiramente o tempo disponível de pesquisa. Tendo em vista uma análise que se volta a investigação complexa de profundidade sobre aspectos relacionados a um fenômeno, o tamanho da seleção e o tempo são variáveis que necessariamente vão trazer implicações à qualidade alcançada. Uma seleção maior do que o tempo para a exploração dos detalhes da perspectiva em análise, ou não alcançaria todo o espectro que se queira contemplar, ou prejudicaria a abrangência pretendida em cada análise. Sobre isso, Bauer e Gaskell (2008, p.60) dissertam:

O tempo disponível para se fazer essas entrevistas, e para analisá-las, será a primeira restrição sobre o tamanho do *corpus*. Pesquisa qualitativa que envolve uma grande quantidade de material foi corretamente identificada como um "incômodo atrativo" (MILES, 1979)⁵⁸. Os pesquisadores coletam facilmente muito mais material interessante, do que aquele com que poderiam efetivamente lidar, dentro do tempo de um projeto. Isto leva à queixa comum de que o projeto termina sem que o material tenha sido analisado com alguma profundidade. Isto também resulta na criação de "porções de dados": materiais coletados, mas nunca de fato analisados. Uma avaliação séria dos procedimentos referentes ao tempo exigido para seleção e análise irá aumentar o realismo de muitos pesquisadores.

Outro fundamento considerado para operar a seleção de respondentes é o ponto de saturação, o momento em que acrescentar respostas não alteram necessariamente a qualidade ou proporcionam uma compreensão mais detalhada, já que as coisas permanecem todas iguais. Segundo os autores, "[...] embora as experiências possam parecer únicas ao indivíduo, as representações de tais experiências não surgem das mentes individuais; em alguma medida, elas são o resultado de processos sociais." (BAUER e GASKELL, 2008, p. 71).

Tendo em vista as respectivas considerações trabalhadas, inicialmente, para a presente pesquisa, a faixa de quinze a vinte entrevistados foi considerada uma faixa adequada,

⁵⁸ MILES, M.B. & HUBERMAN, A.M. (1994). *Qualitative DataAnalysis: Na Expanded Sourcebook* (2nd edn). Newbury Park, CA: Sage (1st edn, 1984).

sendo vinte entrevistados considerados uma quantidade ideal e quinze minimamente aceitável. Ademais, para essa pesquisa, percebeu-se que extrapolar essa faixa não acrescentaria muito como já salientado por Bauer e Gaskell (2008).

Outros critérios foram relevantes para chegar a essa seleção, os respondentes serem membros pertencentes a grupos de interação encontrados na plataforma Telegram. Outro aspecto considerado desejável é algum envolvimento do sujeito com os espaços selecionados a que pertencem, sendo um grupo por selecionado, ou seja, um selecionado só seria entrevistado com questões pertinentes a um único grupo, ainda que ele faça parte dos demais grupos selecionados. Isto indica apenas os sujeitos que não seriam escolhidos para as entrevistas, a saber, os que tinham acabado de aderir aos espaços, próximo ao dia da proposta de participação por possuírem pouco ou nenhum histórico, além daqueles que não manifestassem interesse e dos que já estivessem designados para responder sobre outro grupo escolhido. Embora seja possível obter pertinentes considerações de sujeitos que acabaram de aderir a um espaço – por diversas razões como o simples fato de possuírem uma razão para terem chegado lá – para o que esta pesquisa se propõe estes sujeitos envolvem mais riscos relativos a questões técnicas⁵⁹ do que vantagens. O mesmo se dá quanto a tentativa de entrar em comunicação via privado com algum sujeito que não manifeste interesse espontâneo pela pesquisa, haja vista que muitos usuários são sumariamente expulsos dos espaços por atitude semelhante, o que colocaria toda pesquisa a perder. Já quanto a repetição de membros, a influência das respostas já atribuídas foi observada significativa através de uma tentativa ensaiada, resultando na insuficiência ou a repetição das informações prestadas pelo respondente.

Portanto, a razão dos critérios é em geral a conformidade com a relação entre as outras técnicas de coleta de dados e as demandas da metodologia escolhida, uma vez que para ser possível compreender a percepção e a intencionalidade por trás das práticas informacionais realizadas nos respectivos grupos, fora preciso considerar aqueles sujeitos que efetivamente participam de algum “meio social”. (BAUER e GASKELL, 2008).

Assim, entrevistas são um modo de obter dos entrevistados informações, e seus retornos são tomados não precisamente pelo caminho do roteiro, mas pelos aspectos emergentes das falas que são associados e organizados em um sistema de categorias voltado para alcançar uma compreensão de conjunto. (BAUER e GASKELL, 2008).

Criar categorias consiste na classificação dos elementos obtidos procedendo à diferenciação e ao reagrupamento das informações estabelecendo analogias a partir de um

⁵⁹ Como usuários efetivamente mal-intencionados, bots e outras intercorrências que testemunhou-se acontecer.

conjunto de critérios definidos. Franco (2005) valendo-se do autor Bardin (1977) explica que tais critérios podem ser semânticos, quando todos os temas relativos a uma designação são agrupados sob essa própria designação tomada como categoria; pode ser sintático, tratando-se de verbos, adjetivos; léxicos, quando envolvem a classificação das palavras conforme o sentido, agrupando sinônimos e sentidos próximos; ou expressivo, quando relativo a categorias que se classificam como uma variedade de perturbações da linguagem.

Franco (2005, p.58) ressalta que o processo de categorização não possui fórmulas prontas sendo constituído pelo próprio caminho do pesquisador, baseado em seus conhecimentos e “guiado por sua competência, sensibilidade e intuição.” Segundo a autora, definir categorias constitui processo longo que implica em um constante ir e vir tanto na teoria quanto no material de análise e resulta em várias versões desta sistematização dos dados. Ela aponta que é esperável, neste sentido, que as primeiras versões sejam base para às versões finais mais satisfatórias, posto que em geral no início do processo elas mostram-se aproximativas quase sempre sendo lapidadas e enriquecidas.

Nesse esforço de elaboração de categorias duas são as maneiras com que elas podem ser definidas conforme a autora. Criadas *a priori* e criadas *a posteriori*. No primeiro caso as categorias e seus indicadores são estabelecidos previamente para encontrar um conjunto de respostas específico. Já as categorias levantadas *a posteriori* emergem das falas, do discurso, das respostas, enfim, do conteúdo, exigindo assim retomar constantemente tanto os aspectos teóricos fundamentais quanto o próprio material coletado. Classificam-se daí as convergências e divergências informativas.

As categorias podem ainda se dar pela exaustão do agrupamento de semelhanças separando os conjuntos por diferenças sob um rótulo que classifique tais conjuntos similares de forma abrangente. Ou ao contrário, fragmentando à exaustão as distinções adotando classificação de forma mais específica possível. O primeiro modo implica numa minimização da quantidade de categorias, o segundo numa maximização.

A realização de entrevistas semiestruturadas pretendia selecionar a princípio sujeitos membros dos respectivos quatro grupos selecionados para o estudo das ações, uma vez que seriam os agentes envolvidos direta ou indiretamente nas próprias ações monitoradas no ato da tipificação.

O plano inicial era entrevistar no mínimo quatro e idealmente cinco membros de cada um dos quatro grupos e conseguir de quinze a vinte entrevistas. Os convites seriam realizados através da manifestação do pesquisador no espaço dos grupos tentando à princípio um convite direto e nominal de alguns sujeitos, focando-se nos mais ativos. No entanto esse planejamento precisou ser modificado, como agora será explicado.

No início do ano de 2019, logo iniciadas as tentativas, ficou claro que o objetivo não seria simples de alcançar. Ao realizar o convite a uma leva de candidatos à entrevista, a proposta foi ignorada em todos os quatro grupos. O pesquisador foi forçado a tentar outro caminho, desenvolvendo uma mensagem única, porém formal, que procedesse a um convite genérico para que os sujeitos interessados pudessem se manifestar. A nova tentativa com a mensagem convite (cujo modelo encontra-se disponível no Apêndice C) mais uma vez não resultou em nenhuma resposta, sendo que o pesquisador foi, de um dos quatro grupos, sumariamente expulso. Esse fato, afetou a seleção para a tipificação sendo necessário a utilização de outro grupo e demonstrou que havia um risco em se tentar as entrevistas com os grupos já destinados para a tipificação.

Tentar explicar a situação e a mensagem convite de maneira informal o fez receber tímidos retornos positivos: um membro em dois dos grupos e dois membros em outro grupo. Destes quatro sujeitos no total, apenas um retornou efetivamente a entrevista.

Diante tamanhas dificuldades, o pesquisador se viu forçado a reelaborar sua estratégia. Sendo a abordagem que mais gerou retornos embora mínimos, a que procedeu a convite geral no espaço com uma mensagem formal, seguida de uma explicação informal do proposto, percebeu na ocasião que seria mais proveitoso separar os grupos em que mapeou as ações, dos grupos que buscaria os entrevistados. Desta forma, a proposta não ficaria restrita somente à esfera dos quatro grupos selecionados para a tipificação como inicialmente pretendeu, mas poderia ser disparada para uma gama de espaços muito diversos, alcançando a quantidade de respostas esperada de cinco respondentes por grupo. Essa mudança não teria efeitos prejudiciais para os resultados da pesquisa, uma vez que todo e qualquer grupo, existindo a mesma gama típica de representações, pode-se ter o mesmo tipo de observações dentro do espectro de possibilidades.

Assim, para chegar aos entrevistados, o pesquisador procedeu à busca utilizando a barra de pesquisa global do próprio aplicativo Telegram procurando por canais de divulgação de grupos, aos quais teve ciência através de pesquisa pelos termos “Divulgação”, “Canais e grupos”. Mediante esse novo procedimento começou a obter mais resultados. O processo envolveria três etapas práticas: o convite; a manifestação dos interessados e o direcionamento das considerações e perguntas; e o retorno efetivo. Cada etapa exigia um prazo, menor ou maior. Cabe lembrar, que em vista da localização muito dispersa de parte dos sujeitos e da condição peculiar a que a própria natureza do aplicativo implica, os dados dos sujeitos, não sendo relevantes para a pesquisa, não são de forma alguma exigidos no escopo, uma vez que poderiam mesmo ameaçar a obtenção de respostas. Por esta razão, a opção foi por realizar a entrevista aproveitando-se da possibilidade assíncrona da própria plataforma Telegram, sem a necessidade de estarem ambos, entrevistado e entrevistador,

online simultaneamente ou de acessarem meios externos que poderiam gerar desconfiança sobre a pesquisa a partir de suas perspectivas. Isso permitiu conceder aos respondentes maior flexibilidade para responderem no seu tempo disponível.

Os que efetivamente responderam às entrevistas, nunca superaram mais do que duas manifestações por grupo dentro do prazo designado. Essa situação mais uma vez obrigou o pesquisador a adequar sua estratégia, procurando não se focar na quantidade mínima desejada de respondentes para considerar válidas as respostas para um grupo, mas de tentar quantos aparecessem até que se atingisse a quantidade mínima total de entrevistas necessárias, isto é, que alcançasse a faixa entre quinze e vinte entrevistas. Com isso obteve a quantidade de entrevistas almejada, com uma quantidade maior de grupos em que algum membro efetivamente participou da entrevista. Esse quadro de retornos deixa claro o grau de dificuldade que existia em conseguir a quota de sujeitos desejados para entrevistas utilizando-se somente dos quatro grupos destinados às tipificações, tendo em vista o tempo de pesquisa.

A seleção dos grupos para as entrevistas, diante dos resultados de busca, seguia a ordem com que apareciam nos resultados e considerava a quantidade de membros e as atividades internas. Um grupo com total inatividade seria completamente descartado por não existir material para análise. Um grupo com muito pouca atividade e poucos membros seria intuitivamente inadequado, próximo a um grupo com maior fluxo de atividades e diversidade de membros. Uma quantidade mínima de membros e atividade, embora seu caráter subjetivo e relativo, implicam numa qualidade de resultados conforme o proposto. Não é a quantidade ou o volume de membros ou de atividades de crucial influência para os resultados do estudo, como se viu, observados os limites mínimos, tendo a seleção apenas um caráter de adequação e qualidade. Ou seja, não se podendo escolher todos os grupos é preciso decidir por um e não outro, e para o pesquisador a respectiva seleção foi a mais adequada possível para os objetivos de pesquisa considerando o contexto mencionado. (BAUER e GASKELL, 2008).

O processo para a entrevista ocorreu, por fim, da seguinte maneira. O pesquisador adentrava nos grupos e se manifestava com a mensagem convite pré-definida, e informando sua intenção de pesquisa quanto ao grupo e suas movimentações, convidando os usuários a participarem de entrevista particular através do meio privado do próprio aplicativo. Após a manifestação do interesse dos usuários, o pesquisador iniciava o contato um a um no espaço particular com os candidatos à entrevista. Nesse contato era enviada nova mensagem com observações éticas que constam no Apêndice B. Era explicado brevemente o procedimento, esclarecendo que, por se tratar de uma entrevista semiestruturada, eventualmente o pesquisador poderia, conforme a resposta, voltar em uma resposta específica acrescentando novas perguntas. No roteiro consta um total de quinze perguntas às quais o entrevistado

ficaria à vontade para responder por áudio ou por texto, sendo as respostas em áudio transcritas para utilização no estudo. O candidato à entrevista era avisado ainda da faixa de prazo de um mês para realizar suas respostas sem a necessidade de ambos estarem online. Era também solicitada sua autorização para que o pesquisador o lembrasse periodicamente da entrevista, a fim de que o candidato não se esquecesse, embora livre para desistir de participar a qualquer momento, como orientam as instruções do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), uma exigência do comitê de ética, constante no apêndice A.

A realização das tentativas de entrevistas se estendeu até que a quantidade de respostas suficiente fosse atingida. Algumas respostas foram concedidas de imediato, outras levaram mais do que o prazo de um mês concedido. Alguns convidados não retornaram respostas, um candidato desistiu formalmente, outros retornaram dentro do prazo estabelecido, outros ainda, retornaram após o prazo estabelecido sendo mesmo assim aproveitadas na pesquisa, e uma entrevista foi descartada devido estar muito fora do prazo final determinado.

Conforme consta no quadro a seguir, foram contatados 23 grupos dos quais obteve-se algum retorno em apenas 14 deles, totalizando 50 pessoas inicialmente. Destas 50 pessoas, 6 responderam parcialmente sendo, portanto, descartadas por serem insuficientes para o proposto. 21 efetivamente responderam tendo sido uma das respostas descartadas em virtude de exceder o prazo limite para a análise e outra por insuficiência de informações totalizando, portanto, 19 retornos válidos.

Vale lembrar que os grupos aos quais sujeitos foram selecionados para entrevistas foram, portanto, diferentes dos quatro grupos destinados para a tipificação das ações em função das dificuldades já relatadas. No entanto, uma das entrevistas obtidas posterior ao prazo mas ainda dentro do limite aceitável para a execução da pesquisa, portanto uma entrevista considerada válida, foi de um dos integrantes desses quatro grupos, o integrante N14M pertencente ao grupo Ômega.

Acresce-se que para proceder conforme a ética, os nomes tanto dos entrevistados quanto dos grupos a que pertencem foram trocados por formas fictícias. Em razão da distinção entre os grupos destinados à tipificação e os voltados à seleção de entrevistados, a forma escolhida para nomeá-los também foi distinta, optando-se pelo uso nominal de letras gregas para o primeiro conjunto e para o segundo, um sistema personalizado cujos nomes são definidos pela letra G referente ao termo “grupo” e a numeração conforme a ordem com que foram contatados.

Quanto aos sujeitos, para os grupos selecionados para a tipificação de ações eles foram ocultados como será melhor explicado no tópico “Análise dos grupos”, já para os grupos voltados para a seleção das entrevistas seus nomes foram substituídos tomando-se a inicial

do primeiro nome que o representa no ambiente virtual (acrescida da segunda letra para repetições), o número atribuído à posição na ordem dos que efetivamente responderam às entrevistas seguidos da inicial que designa o sexo, sendo F para pessoas do sexo feminino e M para pessoas do sexo masculino. Os sujeitos que foram contatados, mas não responderam estarão na relação consolidada adiante definidos pela inicial do primeiro nome (acrescida da segunda letra para repetições), seguidas pelo número zero que indica que não foi completamente respondido e da letra que designa o sexo do sujeito. A relação consolidada de contatos para entrevistas e panorama dos resultados segue-se adiante.

Quadro 2: Relação dos grupos contatados

(continua)

Grupo	Obteve contato?	Código Nome	Respondeu?
G1	Não	-	-
G2	Sim	D1F	Sim
G2	Sim	A3F	Sim
G2	Sim	P2F	Sim
G2	Sim	M0F	Não
G2	Sim	V0F	Parcialmente
G2	Sim	A0F	Não
G2	Sim	N0F	Parcialmente
G3	Não	-	-
G4	Não	-	-
G5	Não	-	-
G5	Sim	K0F	Não
G6	Não	-	-
G7	Não	-	-
G8	Sim	Z5M	Sim
G8	Sim	B0F	Não
G9	Sim	D16M	Sim
G9	Sim	F0M	Parcialmente
G10	Sim	A6M	Sim
G10	Sim	FE0F	Não
G10	Sim	J0M	Não
G10	Sim	M0M	Desistente
G10	Sim	H0M	Parcialmente
G10	Sim	C7F	Sim
G11	Não	-	-
G12	Sim	AN0F	Não
G12	Sim	B11F	Sim
G12	Sim	S12M	Sim
G12	Sim	J15M	Sim
G13	Sim	A17M	Sim
G13	Sim	P0F	Parcialmente

Fonte: Elaborado pelo autor.

Quadro 3: Relação dos grupos contatados

(continua)

Grupo	Obteve contato?	Código Nome	Respondeu?
G13	Sim	S18F	Sim
G13	Sim	M19M	Sim
G13	Sim	P0M	Não
G13	Sim	B20M	Sim
G14	Sim	G0M	Não
G14	Sim	D4M	Sim
G14	Sim	A0M	Não
G14	Sim	B0M	Não
G14	Sim	D0F	Não
G14	Sim	T0F	Não
G15	Não	-	-
G16	Sim	S13M	Sim
G17	Não	-	-
G18	Sim	AL0M	Sim
G18	Sim	I0M	Sim
G19	Sim	DE0F	Não
G20	Sim	N14M	Sim
G21	Sim	A8M	Sim
G21	Sim	W0M	Parcialmente
G22	Sim	J9F	Sim
G22	Sim	J0M	Não
G22	Sim	E0M	Não
G22	Sim	BE0F	Não
G22	Sim	L0M	Não

Fonte: Elaborado pelo autor.

O contato no espaço pessoal dos sujeitos foi realizado primeiramente enviando, em nova mensagem, o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) adaptado para o ambiente virtual respectivo do aplicativo Telegram, contendo os detalhes que constam no Apêndice A, assegurando a preservação dos dados com a garantia do anonimato e informações pertinentes aos cuidados éticos necessários, solicitado dos sujeitos a confirmação ou recusa quanto a realização das entrevistas. Frente ao aceite, descreveu-se para os entrevistados como seriam os procedimentos da entrevista, informando que as perguntas seriam encaminhadas, sendo uma por mensagem dentro do próprio Telegram, com o intuito de aproveitar a funcionalidade do aplicativo para facilitar suas respostas. Mediante a confirmação foram encaminhadas as perguntas informando sobre as faixas de prazo disponíveis para a resposta.

Constam na sequência a relação dos grupos que tiveram respostas efetivas e a relação destes respondentes.

Quadro 4: Relação Entrevistado/Grupo pertencente

Entrevist.	Grupo	Nº Msg.	Relação Grupo	Nº de membros	Natureza do Grupo
D1F	G2	332	Ator isolado	1795	Compartilhamento de valores e conhecimentos
P2F	G2	28	Ator isolado		
A3F	G2	222	Ator isolado		
D4M	G14	1751	Ator isolado	469	
Z5M	G8	1865	Criador/Admin	1003	
A6M	G10	4496	Criador/Admin	117	Sociabilidades
C7F	G10	73	Ator isolado		
A8M	G21	400	Ator isolado		
J9F	G22	13766	Admin		
B11F	G12	3122	Criador/Admin	249	Suporte Emocional
S12M	G12	548	Admin		
J15M	G12	33	Ator isolado		
S13M	G16	-	Ator isolado	285	
N14M	G20	53536	Criador/Admin		
D16M	G9	54	Ator isolado	211	Práticas Específicas
A17M	G13	10218	Admin	96	
S18F	G13	76	Admin		
M19M	G13	24747	Criador/Admin		
B20M	G13	2524	Ator isolado		

Fonte: Elaborado pelo autor.

Alguns relatos e anotações concernentes às entrevistas e aos acontecimentos durante todo esse processo de investigação foram adicionados e diluídos nos textos de análises enriquecendo as reflexões.

Adiante, apresenta-se o capítulo que trata dos resultados obtidos e suas respectivas análises.

5 RESULTADOS E ANÁLISE

Aqui seguem-se as constatações a partir das sistematizações realizadas. Os dados coletados são analisados e, por fim, discutidos os resultados.

Primeiramente, efetivou-se o mapeamento de ocorrências no ambiente dos quatro grupos selecionados chegando por saturação a tipos de ações realizadas nos espaços de interação virtual do aplicativo Telegram. Esses tipos de ações compõem um *corpus* fundamental para o estudo das representações sociais desconhecidas para o pesquisador nos meios aos quais investigou e que será apresentado abaixo neste capítulo. Os tipos foram designados pelo pesquisador por similaridade e aproximação, isto é, buscou-se termos que fossem capazes de representar terminologicamente a espécie de ação praticada. O mesmo se deu em partes, quanto aos papéis, buscando também inspiração em papéis que já existissem de alguma forma na sociedade.

Adicionalmente as ações tipificadas serviram ao roteiro de entrevista, uma vez que forneceram a lista de possíveis papéis que orientaram a resposta dos sujeitos e forneceram outras análises.

Após isso, partiu-se para as entrevistas semiestruturadas com sujeitos selecionados no quadro de alguns dos grupos da plataforma Telegram, cujos resultados serão abordados mais à frente no presente capítulo.

Segue abaixo, portanto, o resultado da tipificação, explicitando as diretrizes consideradas para execução com apresentação do *corpus* resultante.

5.1 Tipos de ações

O mapeamento de ocorrências se deu, de certo modo, simultâneo à tipificação de ações, embora seja possível visualizar uma ordem. Mapear, como se viu, implica em identificar em uma massa de dados aqueles que servem ao objetivo da pesquisa, como já explicado. A tipificação por sua vez diz respeito ao esforço para constituir os tipos que permitiram um agrupamento analítico.

A partir do andamento simultâneo do mapeamento e análises, pelas interpretações dos casos foi possível ao pesquisador designar 21 tipos de ações que fossem capazes de representar a gama das ações realizadas no ambiente virtual do objeto empírico, agrupando-as.

Adiante serão apresentados cada um dos respectivos tipos de ações definidos pelo pesquisador acompanhados das caracterizações para a consideração de seus parâmetros. Estes parâmetros têm por finalidade apresentar os limites onde iniciam e terminam as ações

conforme cada tipo designado, de modo que elas pudessem ser consideradas no fluxo de conversações para serem mapeadas e delimitadas em um ponto de saturação. Esse ponto de saturação, como já abordado na metodologia, foi atingido no momento em que novas ações não mais acrescentaram novidades sobre o foco de análise. O produto final alcançado, contudo, não finda no conjunto de tipos de ações obtidos, mas também se estende envolvendo as observações e análises extraídas no processo e que também apresentaram contribuições importantes para as conclusões.

Além das ações podem decorrer papéis que estarão representados no Quadro 2 e Quadro 3. No entender de Goffman (2002), um papel implica numa ação social imbricada em direitos e deveres que exercem alguma influência nos sujeitos do espaço e que apresentam recorrência em outras ocasiões pelos mesmos sujeitos. A partir desta definição e da designação dos tipos de ações, o pesquisador determinou os papéis aos quais cada ação poderia corresponder. Ressalta-se que todo papel implicará necessariamente na realização de ações, mas nem todas as ações envolverão o exercício de papéis. Assim, a prática de uma ação, como se vê pelo seu conceito, não implica necessariamente na correspondência a um papel, mas sim a sua recorrência somada a outros aspectos que o caracteriza, o que uma tipificação permitiu inclusive constatar.

Os tipos de ações e papéis constam no quadro 2 abaixo, com as explicações pormenorizadas na sequência.

Quadro 5: Tipos de ações			(continua)
Nº	Papel	Tipos de Ação	Descrição
1	Contrarregra	Direção	Toda ação administrativa no ambiente que produza ou altere algum tipo de configuração, ou aspecto visual do espaço.
2	Contrarregra	Roteiro	Toda configuração executada automaticamente em decorrência de entrada e saída de atores ou de outros acionamentos programados e não controlados pela maioria do espaço.
3	Vigilância	Banimento	Expulsão nominal de membros por administrador ou BOT em função de comportamento impróprio.
4	Vigilância	Advertência	Chamar a atenção de um usuário advertindo-o sobre uma infração. O acúmulo de infrações, evolui para banimento.
5	Vigilância	Denúncia	Ação de qualquer membro, de informar autoridade sobre a perturbação do ambiente, transgressão de regras e infrações.
6	Manutenção	Conscientização	Esforço para educar o outro a cuidar do espaço e se comportar adequadamente, considerando o ajuntamento.

Fonte: Elaborado pelo autor.

Quadro 2: Tipos de ações

Nº	Papel	Tipos de Ação	Descrição
7	Manutenção	Cuidado	É o cuidado com o espaço respeitando regras implícitas e explícitas.
8	Pesquisa	Interesse por informação	Busca, geralmente em forma de pergunta explícita, por informação respondida e elaborada pelos sujeitos do mesmo ambiente.
9	Pesquisa	Demanda por Objeto	Procura explícita ou não por qualquer objeto específico de vínculo externo, que apresente um conteúdo como livro, vídeo, ou um arquivo qualquer.
10	Orientação	Resposta	Colocação elaborada que intencionalmente aproxime minimamente de sanar uma dúvida ou necessidade de informação.
11	Orientação	Tutoria	Orientação instrutiva e detalhada de como proceder, roteirizada, independente de solicitação daquele a quem ela é dirigida.
12	Distribuição	Compartilhamento independente	Ação de compartilhamento espontâneo de qualquer mídia, sem relação com situação específica aberta ou demandas pendentes.
13	Distribuição	Atendimento de demanda	Compartilhamento atendendo à demanda por objeto específica de alguém.
14	Referência	Correspondência	É a menção ou citação de alguém do grupo, bem como o retorno de presença do mencionado em função desta citação.
15	Referência	Opinião ou Parecer	Quando alguém, por estar ou se colocar em posição de referência, traz direcionado para o coletivo sua opinião ou parecer.
16	Animação	Proposição	Geralmente pergunta ou provocação que visa gerar conversações, função fática.
17	Animação	Estímulo	Falas aleatórias que são criadas ou inseridas, em geral forçosamente, a fim de estimular diálogos e interações.
18	Participação	Embate	Conflitos iniciados em participações no espaço de interação, como discordâncias com oposição, com algum tom agressivo, uso de ironias.
19	Participação	Contribuição	Toda ação que surge de algum sujeito que pode potencialmente criar uma situação, ou contextualizar-se em outra já em andamento, sem qualquer propósito que não o de participar ou continuar sendo parte na interação.
20	Apologia	Propaganda	Ação de anunciar algo que ninguém está declaradamente procurando ou demande, mesmo quando dentro da temática do grupo.
21	Apologia	Distinção ou Comparação	Enaltecimento de preferências, das vantagens ou das razões de uma escolha.

Fonte: Elaborado pelo autor.

A seguir, consta o detalhamento dos respectivos tipos de ações e seus parâmetros para consideração:

1. **Direção:** Toda ação administrativa no ambiente como alteração do título dos grupos, fixação de mensagens, atribuição de privilégios de administrador, inserção de Bots e configuração dos mesmos, criação de regras, dentre outras ações que orientem ou reconfigurem de alguma forma as interações e/ou o ambiente.⁶⁰

Parâmetros para a consideração da ação: São apontadas pelos seus efeitos práticos, mas não serão consideradas em função de não ser possível toda sua constatação - uma vez que há ações administrativas que não deixam rastros - e de não interferirem para as propostas da pesquisa, além dos meios de que já se dispõem e dos métodos e estratégias escolhidos.

2. **Roteiro:** Toda ação estabelecida que se dá como consequência do sistema e configuração da tecnologia ou inseridas pelos responsáveis pelo espaço, que ocorrem acionadas por certas ações às quais os membros comuns ao praticando não podem impedir ou evitar, como aquelas decorrentes de acionamentos como a entrada de pessoas no ambiente pela primeira vez.⁶¹

Parâmetros para a consideração da ação: Não são totalmente consideradas, mas podem ser pontualmente em função de outras análises, devido principalmente a não interferir nas propostas da pesquisa, ou não ser possível a consideração de todas as marcações.

⁶⁰ Para o Telegram as ações de Direção nem sempre necessariamente serão executadas por sujeitos com privilégio de administrador, pois isso pode depender das configurações da plataforma. E isso vale para outras aplicações.

⁶¹ Um bot pode executar esse tipo de ação de Roteiro e por consequência exercer o papel respectivo, como no caso de bots de games, cuja dinâmica utiliza frequentemente tais ações.



3. **Banimento:** A ação de banir alguém ou algo (o perfil pode ser um BOT) é a atitude de expulsar uma pessoa de um grupo. É realizada pelos administradores que podem executar a ação diretamente acessando o perfil do sujeito, ou recorrendo a bots com o acionamento manual ou automático, quando inserido no grupo por algum administrador. Neste último caso, o bot consegue identificar a ação imprópria e agir por si só. Usuários são banidos quando não cumprem as regras dos grupos ou quando incomodam por qualquer razão. Essas regras podem ser criadas ou não pelos grupos, e cada grupo cria a sua, geralmente por iniciativa dos administradores. Essas regras estão explícitas na maior parte dos casos.

Parâmetro para a consideração da ação: Cada ação de banimento é objetiva e dirige-se a um único ator por vez, através de menção, sendo, portanto, considerada de maneira também objetiva, independente da forma da fala, ou da situação. Portanto, ainda que numa única mensagem ou situação, por exemplo, três usuários sejam mencionados para o banimento, a ação compreenderia três ocorrências, pois surte três vezes seu efeito afetando três pessoas diferentes. Conta-se assim, para cada ação, uma ocorrência correspondente à pessoa a quem se dirige. Exceção, quando se tem um problema técnico para a ação. O

usuário banido não consegue retornar ao grupo com sua conta, mas existe a possibilidade de algum administrador desfazer a ação.

4. **Advertência:** A advertência é advertir em função de infração e mau comportamento. Pode ser realizada da mesma maneira que o banimento, diretamente por administrador no perfil advertido ou por acionamento manual ou automático de bots. Há um limite de advertências que se atingido evolui para o banimento do usuário.

Parâmetro para a consideração da ação: Cada ação de advertência é também objetiva e dirige-se a um único ator por vez sendo, portanto, considerada de maneira também objetiva através de menção, independente da forma da fala e da situação. Como na ação de banimento, cada usuário advertido coincide com a ocorrência de uma ação em função de seu efeito pontual para cada sujeito. Para cada ação uma ocorrência correspondente a aplicação prática da atitude.

5. **Denúncia:** A denúncia ocorre quando algum membro identifica outro usuário transgredindo regras, perturbando o ambiente ou incomodando de alguma forma e faz um chamado direto (menção) a algum administrador para que tome uma providência, que frequentemente resulta em advertência ou banimento.

Parâmetro para a consideração da ação: Se um usuário numa mesma mensagem inclui o nome de três administradores, será considerada apenas uma ação em função de se tratar de uma mesma situação. Se este usuário repete a ação referente a essa mesma situação, não será contada pois a ocorrência já foi considerada. Já se outro usuário na sequência, porém na mesma situação, também realiza denúncia, será considerada uma ocorrência, somando-se, portanto, mais uma em função de caracterizar atitude que não necessariamente está ciente da ação já registrada, ou que a realiza em tempo simultâneo, ou ainda que visa reforçar a solicitação.



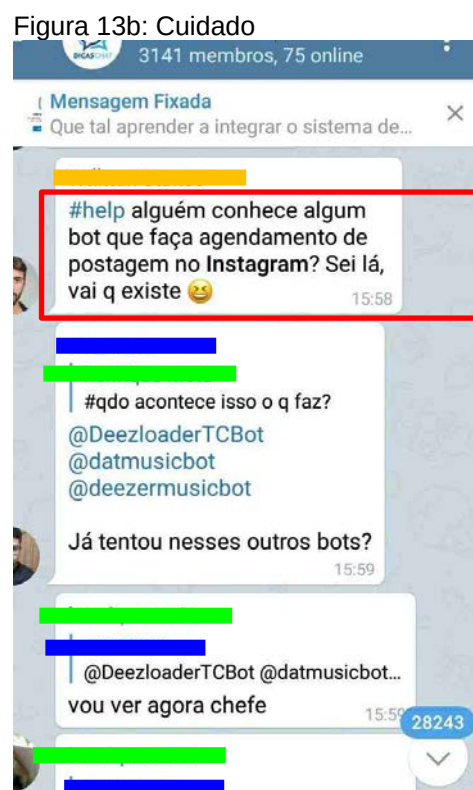
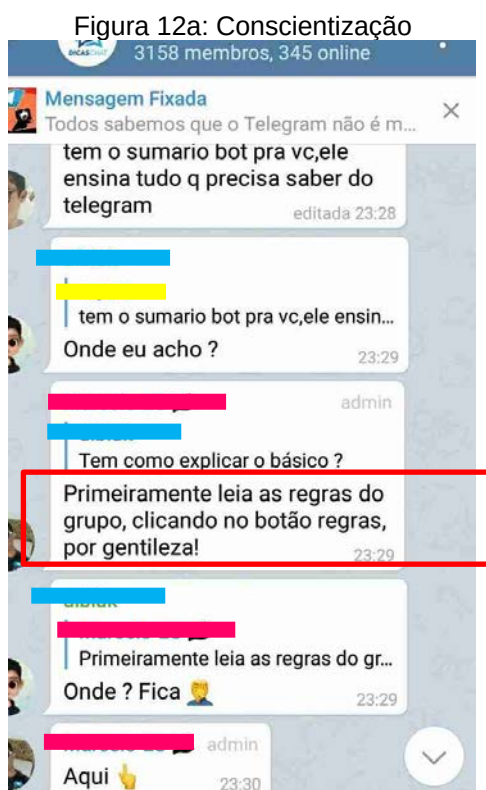
6. **Conscientização:** É o esforço, geralmente apelativo, de educar a conduta no espaço em função do coletivo, de ensinar a observância de boas práticas no espaço e de exigir respeito ao ajuntamento, orientando o modo de agir dos que se manifestam para de forma nenhuma colidir com as propriedades situacionais e o *ethos* do espaço.

Parâmetros para a consideração da ação: Consideram-se as ações de conscientização para cada pessoa que realiza a ação. Então se quatro pessoas cobram a leitura das regras diante a pergunta de alguém por exemplo, cada ocorrência é considerada - neste caso, quatro ocorrências - pois a atitude de exigir cuidado é escolha livre e individual de cada um. Se a fala repete-se da mesma maneira, para a mesma pessoa e da mesma pessoa, numa mesma situação - caso em que o sujeito com quem se fala ignora a solicitação e o emissor tende a repeti-la, como se este não tivesse prestado atenção - não é contada novamente a ocorrência. Se sua fala muda cobrando outra coisa na mesma situação - por exemplo, este emissor solicita agora o uso de *hashtag* na pergunta -, então configura outra ocorrência de ação e deve ser contada.

7. **Cuidado:** O cuidado trata-se da consideração e cumprimento das regras e costumes existentes no meio. Esse cuidado às vezes aparece nas entrelinhas, no uso de assessórios de organização, como *hashtags*, preservação da limpeza do ambiente, sem excesso de mensagens, na manutenção da ordem, organização e integridade do ambiente. Difere-se em relação à conscientização pois é o

cumprimento da ação propriamente dito e não a exigência deste cumprimento para com os outros.

Parâmetro para a consideração da ação: Consideram-se as ações de cuidado para cada pessoa que realiza a ação. Toma forma na atenção que se dá às propriedades situacionais, as regras, normas de conduta implícitas ou explícitas, através da realização efetiva de uma dessas “boas práticas”. Não toda ação, mas a situação de cuidado deve ser considerada. Isto pois, a repetição da ação por mensagens idênticas pode ser considerada uma falta de cuidado e é inclusive punida em alguns grupos com advertência, bloqueio e mesmo expulsões. Assim, a situação é considerada.



FONTE: Grupo Alfa - Telegram

8. **Interesse por informação:** É qualquer tipo de busca por informação, geralmente em forma de pergunta, que possa ser sanada com uma resposta direta, geralmente formulada pelo sujeito no espaço, não mediada por outras estruturas de conteúdo de proveniência externa ao grupo.

Parâmetro para a consideração da ação: É considerada a pergunta, portanto, a situação, contanto que a pergunta, quando ocorra mais de uma vez, não seja uma mera representação melhor explicada da anterior, com a finalidade de fazer um

melhor entendimento. Portanto, se o usuário mediante sua primeira colocação continuar tecendo questionamentos constituindo ainda a pergunta original que está a desenvolver, considera-se como se construísse nisso uma grande pergunta. Mas se ele faz outra pergunta sobre uma situação diferente em que mude de assunto, então considera-se nova ocorrência da ação. Também não é considerada essa classificação quando não demande informação ou conhecimento, ou seja, sem intenção de contribuir à solução da busca, caracterizando-se como ação com finalidade diversa de aquisição de informação. Casos em que não intentem sanar ou ajudar a sanar a necessidade, como perguntas irônicas que não acrescentem, mas se aproveitem da colocação para outro fim.

9. **Demanda por Objeto:** A procura explícita ou não por qualquer objeto específico, seja música, fotografia ou imagem, vídeo, livro, ou arquivo de qualquer formato é considerada como outro tipo de ação. Pode constituir-se num pedido pontual, uma solicitação com alguma especificidade, que pode estar em formato de pergunta ou não, cuja intenção, contudo, é a de conseguir um objeto arquivo como retorno. Parâmetro para a consideração da ação: É considerada a situação. Se o usuário mediante sua primeira solicitação continuar repetindo o mesmo pedido ou solicitando o mesmo objeto, será considerada somente a primeira ação, uma vez que a esta corresponde uma ação de retorno. Quando algum usuário responder uma pergunta de tipo “busca de informação” com um objeto, a pergunta não será por isso considerada “demanda por objeto” se não foi esta a intenção, ainda que a ação do respondente seja qualificada como atendimento de demanda.

Figura 14a: Interesse por informação

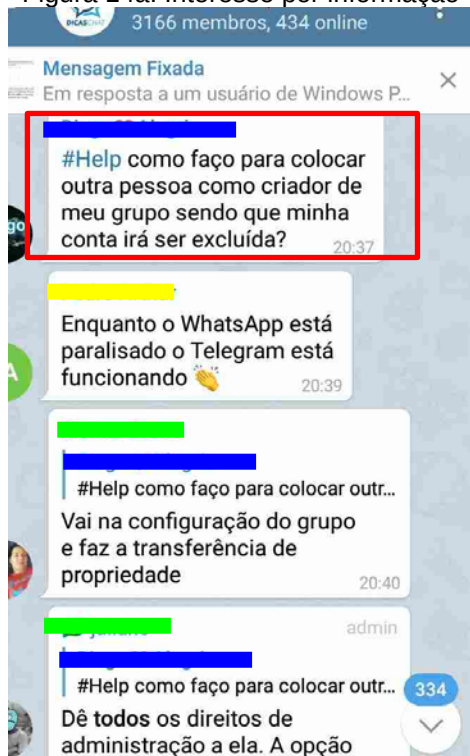
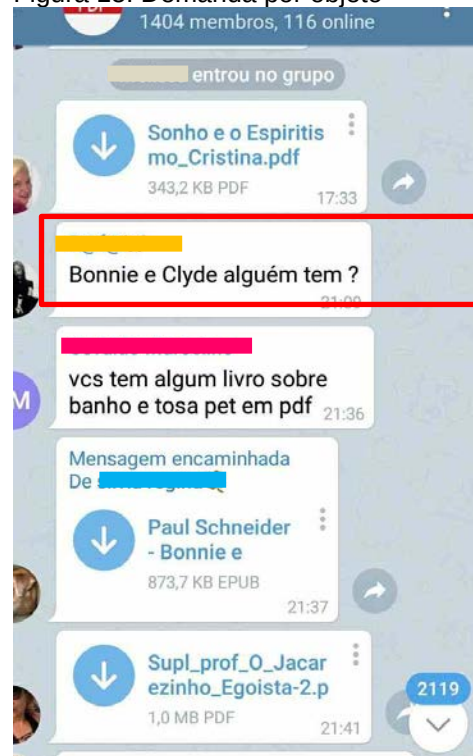


Figura 15: Demanda por objeto



FONTE: Grupo Alfa - Telegram

10. **Resposta:** A ação de resposta é uma colocação elaborada dentro do espaço de interação que intencione e aproxime minimamente da solução de alguma dúvida ou necessidade informacional. É a transmissão de uma informação solicitada, a prestação de informações a respeito de algo questionado, atendimento a uma ação de “Interesse por informações”.

Parâmetro para a consideração da ação: Considera-se aqui também a colocação e a situação. Para ser considerada a resposta deve minimamente sanar uma busca, ou seja, deve acrescentar informações razoáveis sobre uma pergunta ou solicitação, não qualificando-se para este tipo ironias que não contribuam em qualquer grau a aproximação ao encerramento da necessidade, já que neste caso, se qualificariam sob outro tipo de ação e não este tipo específico. Também deve ser considerada a situação, de forma que várias respostas por uma mesma pessoa dentro de uma mesma situação devem ser contadas uma única vez, como se constituíssem uma única grande resposta, caso se refira a uma única ação de pergunta. Se a resposta também for dada por outro usuário deve ser contabilizada como nova ocorrência, mesmo que seja uma resposta complementar ou idêntica.

11. **Tutoria:** Orientação com instruções detalhadas, roteirizadas, do tipo tutorial, de como proceder, independente de solicitação daquele a quem ela é dirigida. É

como um passo a passo que prescreva um procedimento para que um sujeito atenda a uma solicitação ou alcance um resultado por si mesmo.

Parâmetro para a consideração da ação: É considerada somente aquelas ações que capacitam o sujeito a executar uma determinada operação útil e, assim, para aquele que pergunta ou solicita. Despreza-se orientações que, como ironias, não aproximem, nem tenham a intenção de aproximar o solicitante da solução pretendida, que se enquadram então em outro tipo de ação. Uma mesma ação de orientação, sob uma mesma ideia, para uma mesma pessoa, numa mesma ocasião é apenas uma vez considerada, pois trata-se de uma única situação, caso em que o sujeito, por exemplo, pode não ter visto a instrução e leva o emissor à repetição da orientação. Em ocasiões diferentes tais ações passam a ser consideradas, mesmo já tendo sido contabilizadas para aquele mesmo sujeito, que pode ter se esquecido do processo. Já quando uma orientação se repete direcionada a pessoas diferentes, é considerada uma ação diferente cada uma, pois pode para as pessoas a quem se direciona se voltar a necessidades diferentes. Quanto ao emissor (quem passa a orientação), ainda que a resposta seja dirigida a dois ou mais usuários, a ação, mesmo que valha para tantos, é contada apenas uma ocorrência. Já se mais de um interlocutor responde a uma mesma solicitação, cada manifestação (orientação) é individualmente considerada, já que prestadas por pessoas diferentes, ainda que duas pessoas apresentem sequencialmente orientações idênticas, a ação de cada um parte da atitude individual que intenta contribuir para a confiança na informação obtida pelo solicitante. Também é considerada orientação quando o respondente fornece um link externo, ou vídeo, ou gif, etc., que inclua o passo a passo que responde ao que se solicita.

Figura 16: Resposta

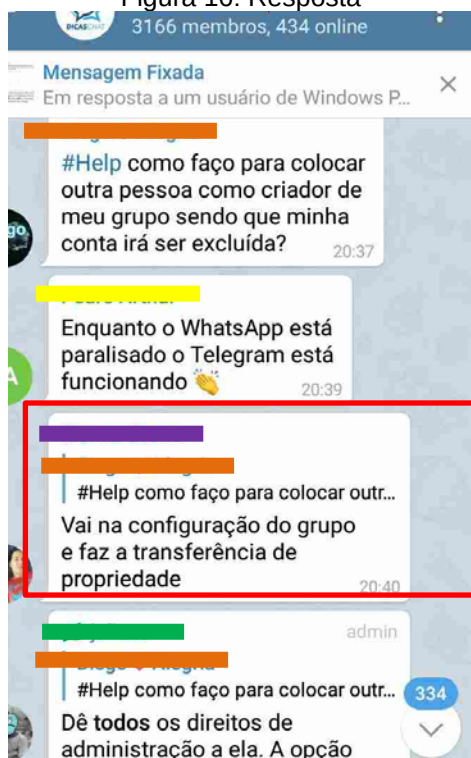
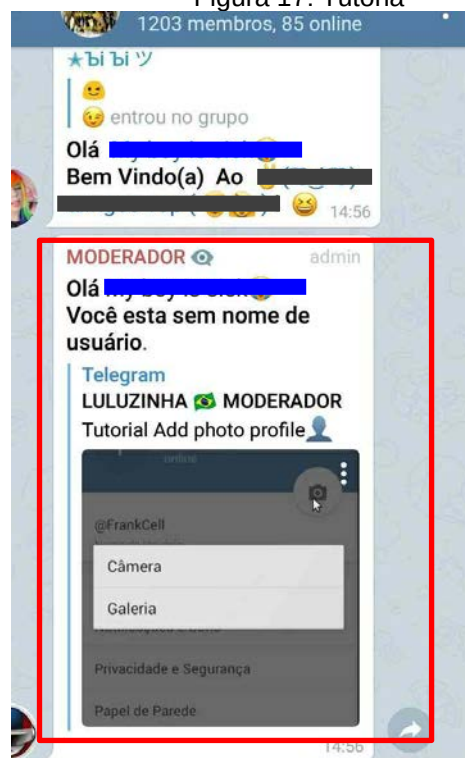


Figura 17: Tutoria



FONTE: Grupo Alfa - Telegram

12. **Compartilhamento Independente:** É a ação de compartilhamento espontâneo de qualquer tipo de mídia, material informativo mediado por outra estrutura de conteúdo, externa ao aplicativo, ou caminho por parte de algum usuário sem ocorrer em função de uma solicitação específica por parte de outra pessoa. É um envio aleatório de objeto de conteúdo sem qualquer tipo de solicitação prévia, mas por decisão espontânea do sujeito emissor. Pode, ou não, apresentar relação com o assunto tratado no momento.

Parâmetro para a consideração da ação: Considera-se a situação e não o número de mensagens. Isto, pois, uma pessoa pode selecionar muitos arquivos e enviá-los juntos de uma só vez, o que configuraria uma mensagem para cada arquivo enviado, mas uma única ação. Considera-se, portanto, apenas a situação do envio.

13. **Atendimento de demanda:** Consiste na ação de compartilhar um objeto segundo alguma solicitação ou demanda específica. Logo, essa ação de distribuição é geralmente direcionada para alguém, ou para grupos, necessariamente a partir de um pedido pontual e específico, uma “demanda por objeto”.

Parâmetro para a consideração da ação: Dirigida diretamente a alguém específico, na repetição do material conta-se apenas a primeira ocorrência. No envio de partes complementares à primeira, ou peças de uma mesma remessa de um único

pedido consideram-se referentes a uma mesma situação, procedendo apenas à primeira contagem.

Figura 18: Compartilhamento independente

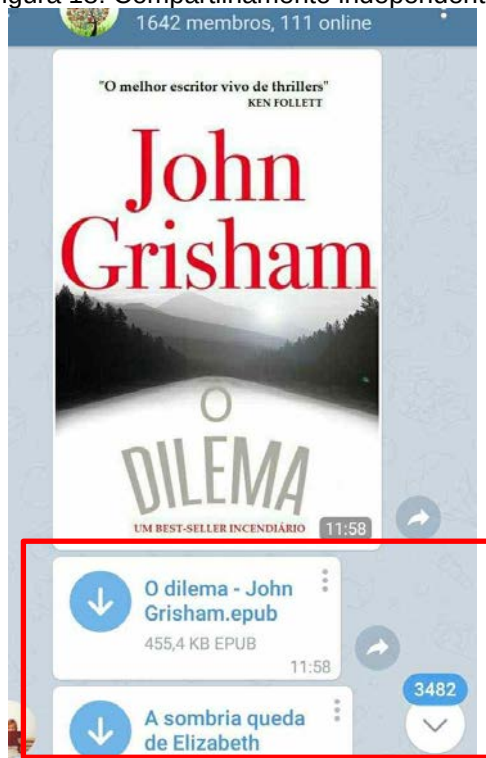
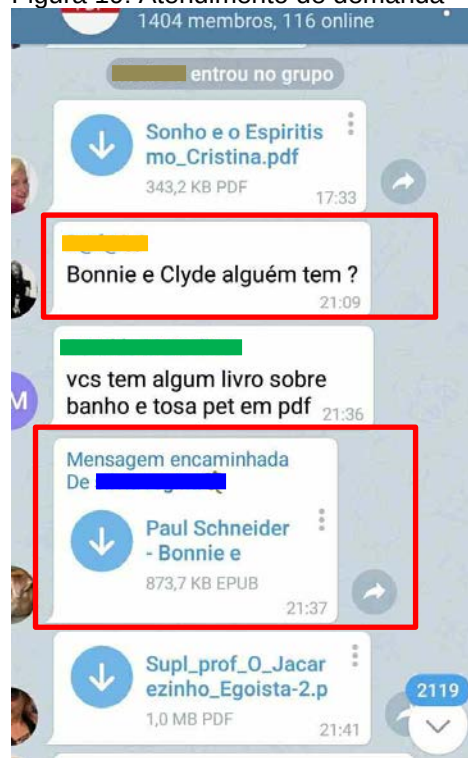


Figura 19: Atendimento de demanda



FONTE: Grupo Alfa - Telegram

14. **Correspondência:** É a ação de citar ou mencionar um membro do grupo utilizando o recurso de menção, quando não com a finalidade de realizar uma denúncia, mas com o intuito de evocar uma referência em algum assunto, especialidade, ou apenas lembrar alguém que é reconhecido pelo emissor por qualquer razão. Também envolve o retorno de resposta dos mencionados, ainda que não insiram nenhuma informação relevante para resposta à colocação, mas que apenas posicione sua presença em função do chamado específico. Pode envolver implicitamente certo juízo de valor em relação ao citado, como a presunção de competência ou incompetência (é possível existir referência tanto do bom quanto do mau exemplo), as qualidades ou defeitos que expõe, ou tão somente sua importância em detrimento de outros para o espaço, para um círculo de pessoas, ou uma circunstância.

Parâmetros para a consideração da ação: É considerada a situação. Permanecendo seus diálogos e interações, considera-se a mesma situação, iniciada naquela sequência de falas. Se na sequência da primeira ocorrência outra

menção ao usuário referência surge sobre outra circunstância ou situação, então nova ocorrência é contada. Por exemplo, se inicialmente um sujeito é lembrado por alguns pela sua condição de bom administrador do grupo e na sequência outro usuário menciona o mesmo sujeito sobre sua qualidade de músico nas horas vagas, são ocorrências distintas e que devem ser consideradas, ainda que a situação seja a mesma. Já as respostas às menções são objetivas, correspondem às situações ao qual se referem.

15. **Opinião ou Parecer:** Ocorre quando alguém que é visto como referência, ou que assim se entende por si mesmo, traz sua opinião pessoal ou parecer direcionado não a alguém, mas ao coletivo, não necessariamente em função das decorrências de um diálogo, mas pela sua posição que entende ter em relação ao ajuntamento, sobre qualquer assunto ou questão. Quando presta algum tipo de satisfação ou retorno geralmente em decorrência de algum acontecimento. Tal ator pode se manifestar ao ser citado (convocado) para uma colocação, ou sem que seja chamado à interação. Estabelece por vezes colocações conciliadoras, demonstrando sua opinião ou parecer, numa auto atribuição de responsabilidade ou noção de competência.

Parâmetros para a contagem da ação: Conta-se a ação da mesma pessoa que concede sua opinião ou parecer numa ordem de sentido (numa situação), uma vez que várias falas podem compor juntas uma única ação. Contam-se, sobre a opinião pessoal ou parecer, todas as ações, exceção a mera repetição do que já fora falado.

Figura 20: Correspondência

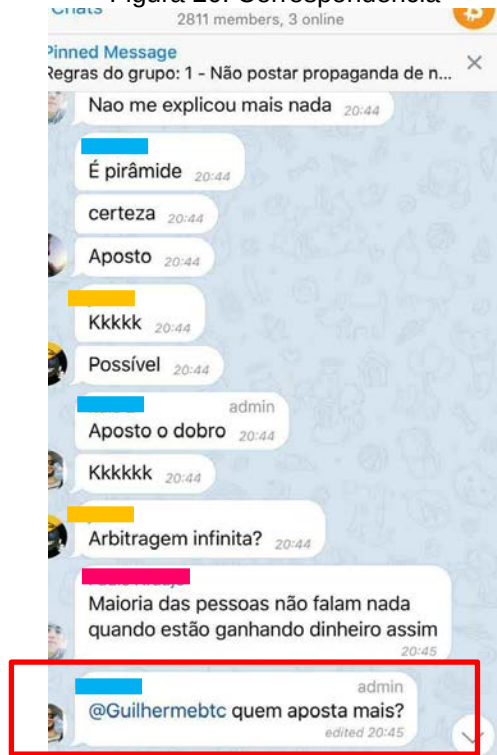
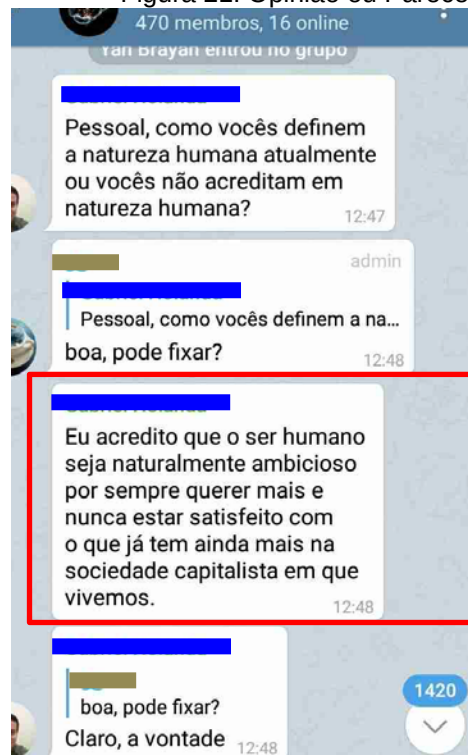


Figura 21: Opinião ou Parecer



FONTE: Grupo Alfa - Telegram

16. **Proposição:** No respectivo espaço virtual, esta ação geralmente toma forma numa pergunta que tenha por objetivo implícito levar os usuários a conversarem, realizando uma provocação. É a função fática propriamente dita. Compreende também a menção a usuários que se tem ou não por referência, sem se dar em decorrência de situação ou constatação, mas com o fito de incitar movimentações, ou mostrar alguma coisa, pois trata-se de uma convocação a que estes manifestem-se ou que contribuam com alguma manifestação de presença, colocação, opinião ou parecer. Compreende toda ação que constitua um proposto, uma proposta que resulte, em sua decorrência, em alguma forma de movimentação do ambiente.

Parâmetros para a contagem da ação: Em geral a pergunta parece aparecer sem necessidade, levando os usuários a alguma manifestação. Assim como a menção, aparece como um convite. Considera-se a situação. Portanto, se numa mesma situação o sujeito citar quatro usuários, será considerada apenas uma ação. E a repetição de uma menção sobre uma mesma situação não é considerada.

17. **Estímulo:** As ações de estímulo são falas aleatórias que surgem fora das conversações realizadas e que não constituem uma proposta. Pode ser realizada quando não há ninguém falando nada e transparece a intenção de movimentar o

grupo, de não o deixar parado, sem interações. Também se enquadram as inserções forçadas em conversações às quais não se está contextualizado e não se foi chamado quando caracterizam a intenção de provocar diálogos, interações de incitar movimentações no espaço. Aqui ainda, como na ação anterior, trata-se de função fática, uma vez que visa prolongar, estabelecer contato ou atrair atenção. Compreendem cumprimentos, como os de “bom dia”, geralmente dirigidos ao grupo ou a pessoas específicas, bem como textos, mensagens e reflexões que surgem não especificamente com o intento de informar, como no caso do compartilhamento livre, mas de incentivar conversas e movimentações seja sobre a temática do grupo, seja sobre o que for.

Parâmetros para a consideração da ação: Considera-se a situação, ou seja, a primeira ação da situação, portanto, não são consideradas na contagem as respostas em decorrência, por exemplo, de um primeiro cumprimento (como os cumprimentos matinais de “bom dia”), sobretudo quando idênticas, mesmo que dezenas de pessoas diferentes se manifestem resultando numa lista de centenas de “bom dia”. Já se a fala ou manifestação é inédita e apresenta outra situação, como se o usuário postasse um texto sobre “a beleza da alvorada”, então há de ser considerada nova ocorrência. Do mesmo modo, as interferências que realize forçosamente em assuntos aos quais não está contextualizado, também são considerados cada ocorrência.

Figura 22: Proposição

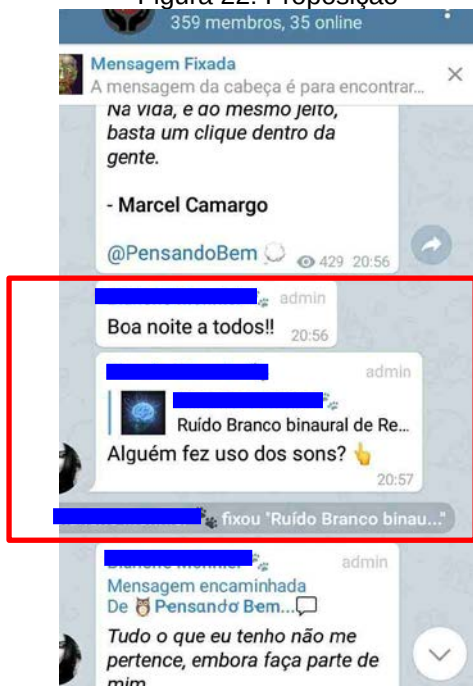
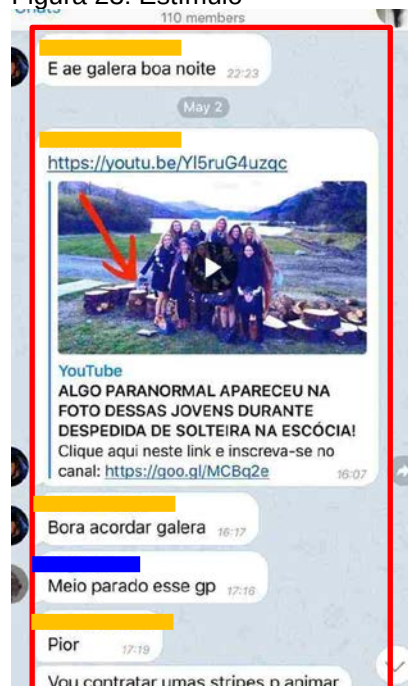


Figura 23: Estímulo



FONTE: Grupo Alfa - Telegram

18. **Embate:** Esta ação trata-se de todo conflito iniciado no âmbito de seu espaço de interações por quem em sua ação discorda de alguma manifestação ou ocorrência. Refutar, discordar, se opor confrontando algo ou alguém de forma enfática, em função apelativa, contrapondo com ironia, refletindo algum grau de enfrentamento ou agressividade por insatisfação dirigida às opiniões a que se combatem ou a seus agentes. A ação pode provir da discordância com ações decorrentes no espaço do grupo, ou por razões externas e não relacionadas ao grupo, mas cujo agente por qualquer razão veja a implicação no grupo, aonde se manifesta.

Parâmetros para a consideração da ação: Conta-se a ação de quem a pratica e a situação em que se está envolvido, considerando então a ação de todo aquele que enfrenta ou confronta algum sujeito, valendo obviamente também para aquele que responde a oposição alheia, portanto, emissor e receptor. Na situação de embate, muitas falas se inter cruzam, de modo que apenas a primeira ocorrência por situação para cada indivíduo que se envolve em conflitos deve ser contabilizada.

19. **Contribuição:** É toda participação cuja ação surge de algum sujeito que pode potencialmente criar uma nova situação ou encerrar-se em si mesmo, como ação aleatória, ou que se insere num contexto de uma situação já em andamento, sem qualquer propósito que não o de contribuir com a conversa, por exemplo, para ajudar em algum sentido ou para cumprir com a atenção dada, tomar parte no diálogo. Também é contribuição quando se responde pergunta ou comenta uma conversa desde que prestando informação do que é próprio e íntimo a si mesmo, e não externo a sua esfera pessoal. Não é o respectivo sujeito necessariamente uma referência para o grupo, tão pouco faz referência a alguém como em proposições de animação, mas pode estar contribuindo com sua experiência, história pessoal sem colocar-se em posição de importância ao coletivo. Não compartilha objetos e informações externas através de sua ação, mas participa da interação sem a pretensão de se auto afirmar.

Parâmetros para a consideração da ação: Conta-se apenas a primeira ocorrência de cada situação e para cada pessoa que assim age. Desta forma, cada pessoa que inicia uma participação na situação é considerada em sua primeira ocorrência.

Figura 24: Embate

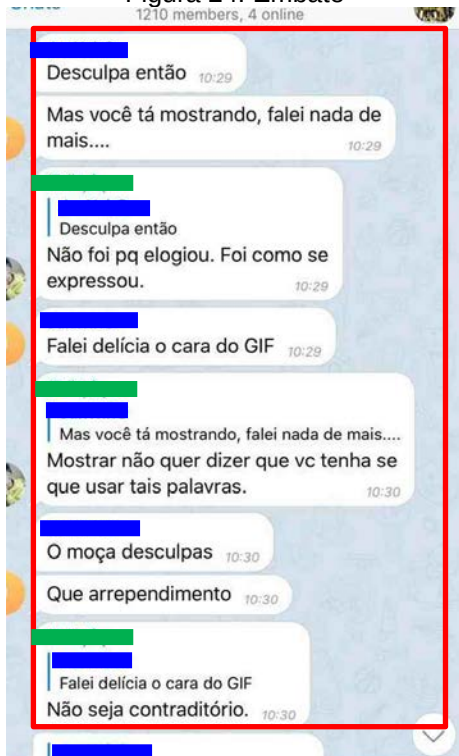


Figura 25: Contribuição



FONTE: Grupo Alfa - Telegram

20. **Propaganda:** É a ação de anunciar algo que ninguém está declaradamente procurando no grupo, mesmo que o anúncio esteja dentro da temática do mesmo. Parâmetros para a consideração da ação: O anunciante tem interesse pois auferirá alguma forma de ganho pessoal com isso. A ação é impessoal, é apenas repassada, e não se importa com o coletivo ou o desconsidera, dirigindo-se apenas a cada indivíduo que lê e não ao grupo. Há assim um aproveitamento próprio do espaço. Na propaganda, cada ação é uma situação, portanto, toda ação é considerada.
21. **Distinção ou Comparação:** Trata-se de toda ação de enaltecimento de algum uso – como o do próprio aplicativo Telegram – ou de funcionalidades e vantagens que manifestem a preferência ou comparação com outras opções ainda que implícitas, demonstrando sua distinção. Parâmetros para a consideração da ação: Considera-se a situação para cada pessoa não sendo, no entanto, consideradas novas ocorrências da ação quando se repita dentro de uma mesma situação, com uma mesma pessoa.

Figura 26: Propaganda

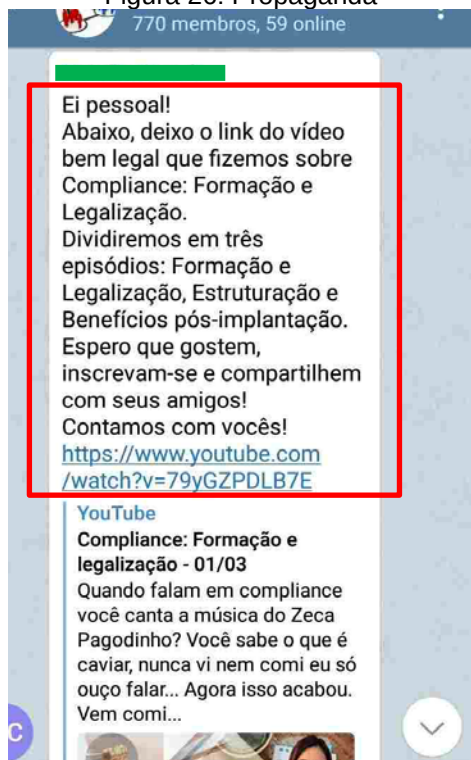
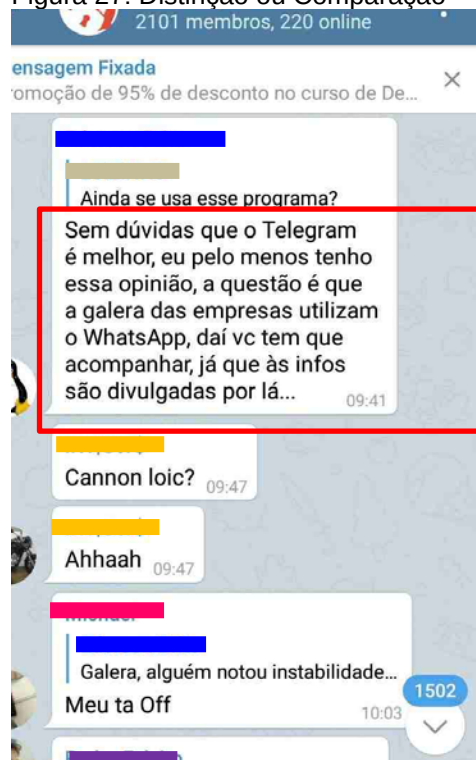


Figura 27: Distinção ou Comparação



FONTE: Grupo Alfa - Telegram

Este conjunto de vinte e um tipos de ações tentam compreender a totalidade das condutas representadas no ambiente dos grupos, tendo em vista obviamente um critério de aproximação das terminologias para a criação destas categorias. A escolha dos termos ou do modo de denominar pode obviamente variar por parte de outra pessoa, contanto que os comportamentos estejam compreendidos nessas classificações.

Para o procedimento, o pesquisador inseriu-se nos espaços dos grupos manifestando-se nos respectivos espaços dos grupos-candidatos explicando sobre sua intenção de pesquisa simultânea a sua condição de participante e os procedimentos que seriam realizados de coleta de informações pregressas no histórico das interações, valendo ressaltar a submissão prévia e vinculação do projeto junto ao Comitê de Ética em Pesquisa (CEP).

No ano de 2019, iniciou a coleta das ações conforme o proposto na metodologia. Esta análise de ações, envolvendo os quatro grupos resultou nos 21 tipos de ações também agrupadas em 10 papéis.

Vale destacar que os tipos de ações se aplicam tanto a sujeitos que interajam explicitamente quanto àqueles que não possuem manifestações explícitas que não as de adentrar ao grupo e que acionam outras que são automáticas e próprias do software que parece corresponder a uma massa significativa de pessoas, não raro a grande maioria dos integrantes de um grupo que poderiam ser chamados de Figurantes. Isto porque um sujeito

que apenas figura na comunidade, ou seja, que nunca interagiu com ninguém executa pelo menos uma ação de tipo “roteiro” por provocar um acionamento ao adentrar pela primeira vez ao espaço. Pode ainda executar outras ações ocultas com relação a um grupo (e portanto não consideradas no escopo dessa pesquisa), como ao sair do espaço, a ação de uso ou “interesse por informação” e a busca ou “demanda por objeto” que ocorrem com frequência e que na maioria das vezes não apresentam um registro ou rastro público. Um sujeito que busque informações ou objetos sem interagir ou se manifestar não exerce um papel naquele espaço virtual específico, uma vez que sua ação não se dá como uma ação social no grupo.

No Quadro 3 abaixo são relacionados os papéis com as ações provenientes da observação dos espaços:

Quadro 6: Tipos de papéis

Tipos de Ação	Papel	Descrição
Direção	Contrarregra	Papel de controle dos cenários e atuação de bastidores. Se impõe sobre ações dos membros.
Roteiro	Contrarregra	
Banimento	Vigilância	Papel de polícia, de proteção do coletivo e defesa ostensiva do espaço.
Advertência	Vigilância	
Denúncia	Vigilância	
Conscientização	Manutenção	Papel de Manutenção do espaço, zelo pela ordem e qualidade ambiente, cuidado com o coletivo.
Cuidado	Manutenção	
Interesse por informação	Pesquisa	Papel de pesquisador e investigador de conteúdos e informações
Demanda por Objeto	Pesquisa	
Resposta	Orientação	Papel de orientação sobre uma questão simples ou necessidade mais complexa.
Tutoria	Orientação	
Compartilhamento independente	Distribuição	Papel de distribuidor, que distribui informações ou conteúdo possivelmente útil ou interessante ao coletivo.
Atendimento de demanda	Distribuição	
Correspondência	Referência	Papel de referência no espaço como pessoa, por condição, por menção, por competência.
Opinião ou Parecer	Referência	
Proposição	Animação	Papel de animador que anima, incentiva a interação entre o coletivo, a movimentação no espaço para manter a “vida” num grupo.
Estímulo	Animação	
Embate	Participação	Papel de participante, isto é, que toma parte em algo que já existe, que interage num contexto de conversas, ainda que iniciando uma.
Contribuição	Participação	
Propaganda	Apologia	Papel daquele que faz apologia sobre alguma coisa.
Distinção	Apologia	

Fonte: Elaborado pelo autor.

Essas ações tipificadas relacionadas acima são o resultado do mapeamento e tipificação realizados na análise das conversações selecionadas. Este esforço é a realização prática do mapeamento de ocorrências e a análise que resultou nos tipos de ações. Ao analisar fala a fala pode-se identificar classes, até que, em recorrência, não adicionassem novas informações às construções.

Procurou-se, separar ações de exemplo bem representativas para cada tipo, para apresentar como os tipos emergiram das próprias ações.

Durante o decorrer das análises o pesquisador se deparou com alguns aspectos que importam ser explicados, como a exclusão de contas de certos usuários. Essa exclusão é relevante pois é marcada no contexto de algumas telas. Essa exclusão ocorre por várias razões definidas pelos desenvolvedores do aplicativo, como para evitar contas inativas após um determinado período de tempo, ou mesmo, em função do mau uso, para aqueles usuários que são denunciados por práticas prejudiciais por outros usuários, atividades ilícitas, ou por outros tipos de denúncias. Mediante a exclusão de uma conta, as mensagens que aquele usuário trocou, seja com algum perfil, ou no ambiente de um grupo, permanecem registradas no histórico, mas todos os seus caracteres de identidade desaparecem, constando apenas os dizeres “Conta excluída”, o que torna impossível a diferenciação entre um usuário e outro.⁶²

Estas “contas excluídas” tiveram suas ações consideradas, mas a dificuldade de diferenciação entre um usuário e outro também é levada em conta, o que, muitas vezes, foi determinante para dispensar ou coletar uma tela para exemplo no âmbito dessa dissertação. As ações no momento em que foram realizadas importam sim como ações praticadas no espaço por pessoas, ainda que estas pessoas não estejam mais designadas e individualizadas. Contudo, como relação papel-usuário para verificar tais atribuições elas desvirtuariam a análise, pois apontam um acúmulo onde pode não existir, cujo melhor remédio é desconsiderar.

Outro apontamento é com relação às ações dos bots nos ambientes. Bots podem executar ações e cumprir diversos papéis em grupos, como um membro qualquer. Um Bot pode cumprir um papel de contrarregra executando ações de roteiro a cada chegada de um novo sujeito informacional no espaço. É comum a programação de ações que se executam periodicamente, algumas diárias, outras conforme uma atualização específica de informações, etc. Contudo, para o âmbito desta dissertação, bots, embora possam mesmo se envolver em ações sociais, foram distinguidos como bots em relação aos demais, optando-se por priorizar as interações sociais entre sujeitos, pessoas reais. Isso não significa que eles não foram considerados. Foram, porém, em função dos sujeitos.

Na seção 5.2 é apresentada a análise dos grupos.

⁶² É importante frisar que o mesmo não se dá com usuários expulsos de um grupo. As expulsões podem ou não resultar na eliminação de todas as conversas do usuário expulso. Não foi possível confirmar se se trata de uma opção dada aos administradores no momento em que executam o banimento. A suspeita é que sim, pois as duas possibilidades foram observadas e constam nas figuras 25 e 52 no tópico “Análise dos grupos”, que segue abaixo. Na primeira observa-se o histórico mantido apesar do usuário banido. Já na segunda observa-se o histórico eliminado mediante o banimento.

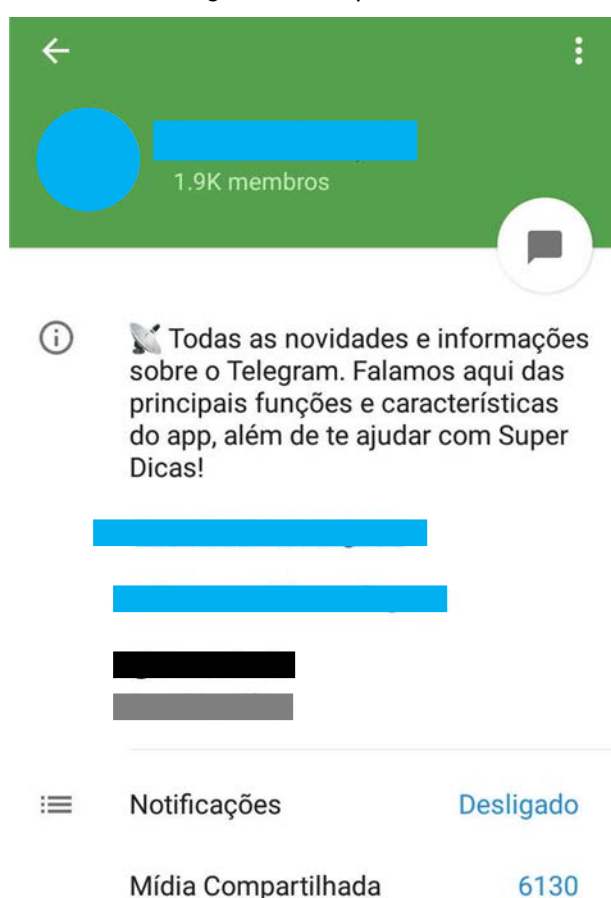
5.2 Análise dos grupos

Segue-se, na respectiva ordem, a análise das ações das tipificações realizadas nos quatro grupos escolhidos para o primeiro mergulho, os grupos aqui designados Alfa, Beta, Gama e Ômega. Será apresentado inicialmente, para cada grupo, uma descrição breve e algumas telas, observando os cuidados de preservação do anonimato destes espaços. As telas tiveram as identificações, tanto de imagem, quanto de texto ocultadas, dos sujeitos e dos espaços, de forma a se atender os preceitos éticos necessários como pode ser verificado nas próximas páginas.

5.2.1 Grupo Alfa

Este grupo é voltado para dicas de uso do aplicativo Telegram. O grupo possui, nos dias desta análise, cerca de mil e novecentos membros e apresenta fluxo muito intenso de atividades. As mais variadas dúvidas e pedidos de dicas são solicitadas diariamente pela grande diversidade de membros. Os tipos de papéis predominantes na faixa de interação observada foram papéis de vigilância, manutenção, pesquisa, orientação, participação:

Figura 19: Grupo Alfa.



FONTE: Grupo Alfa – Telegram.

Nas Figuras seguintes são apresentadas uma série de telas com as ações relativas ao grupo em questão:

Figura 28a: Interações do Grupo Alfa



Figura 29b: Interações do Grupo Alfa



FONTE: Grupo Alfa - Telegram

Na Figura 20a um usuário cria um novo contexto ou situação – conforme Jakobson (2007) – ao compartilhar com a comunidade uma notícia sobre o principal aplicativo da categoria. É possível observar o uso de “emoticons” expressando função emotiva com o uso de ironia. A ação é acompanhada pela função denotativa do sujeito em que tece uma explicação sobre a funcionalidade em questão. Na ação de **compartilhamento independente**, o membro comenta a recente implantação de “stickers” no Whatsapp, um recurso de imagem introduzido pelo Telegram há pelo menos dois anos. A situação leva a **contribuições** e ao riso. Há nisso uma intenção de distinção que reflete uma atitude de **comparação** com o aplicativo Telegram, a partir da noção implícita na fala dos usuários. Trata-se de uma ação que reafirma a escolha dos sujeitos em detrimento de uma outra opção, ficando implícito a preferência pela aplicação que estão utilizando.

As falas ainda provocam uma série reações na Figura 20b, que se enquadram como funções poéticas (JAKOBSON, 2007), pois apresentam uma série de “memes”, estruturas imagéticas que tentam representar a expressividade, como já descrito neste trabalho. Nas conversas que seguem abaixo, na Figura 21a, na sequência da situação observa-se a manifestação do segundo usuário, qualificado como administrador (marcado pela demarcação “admin”) que realiza uma intervenção no assunto, como verifica-se:

Figura 30a: Interações do Grupo Alfa

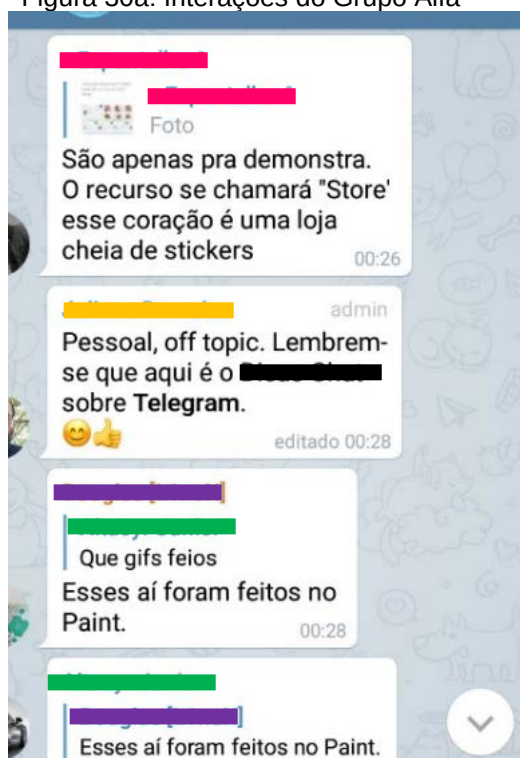
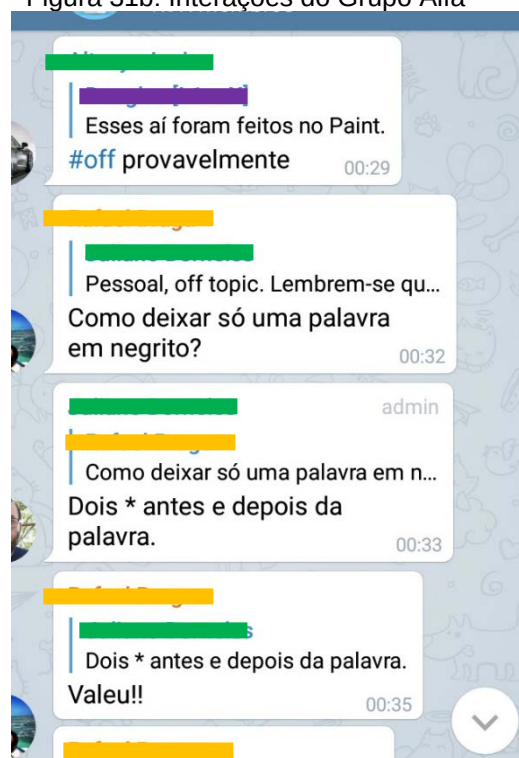


Figura 31b: Interações do Grupo Alfa



FONTE: Grupo Alfa - Telegram

O administrador e “nó focal”, retomando as proposições de Aguiar (2007), lembra aos respectivos envolvidos que o assunto em questão, a adoção de “stickers” pelo Whatsapp, trata-se de um tema “offtopic”⁶³. Utiliza-se nestas ações a função apelativa. Esta solicitação é parte das regras instituídas para o espaço que traduz uma “ordem social” vigente, traços muito comuns de conduta nos espaços do aplicativo, isto é, fazer uso de *hashtags* para posicionar aos demais as vezes em que precisar por qualquer razão sair do foco central. Esse mesmo tipo de cuidado vê-se utilizado em outros espaços, como na segunda tela (Figura 21b) em que um dos atores atende de pronto a solicitação do administrador moldando sua conduta em razão dessas “propriedades situacionais”, retomando a bibliografia de Goffman (2010). Portanto, em sua ação, o administrador posta-se a cuidar da organização do espaço, educando para que a respectiva situação fosse pontuada evitando que as conversas paralelas se misturassem com aquilo que diretamente interessa ao coletivo, o que se trata de uma ação de **conscientização**.

Outra ação ainda é registrada. Nessa mesma segunda imagem, o usuário seguinte traz uma dúvida técnica à comunidade, numa ação de **interesse por informação**. É o próprio administrador quem atende com uma **tutoria**, uma orientação.

⁶³ Expressão que se traduz por “fora de tópico”, o que significa que foge ao foco da proposta do grupo.

Figura 32a: Interações do Grupo Alfa

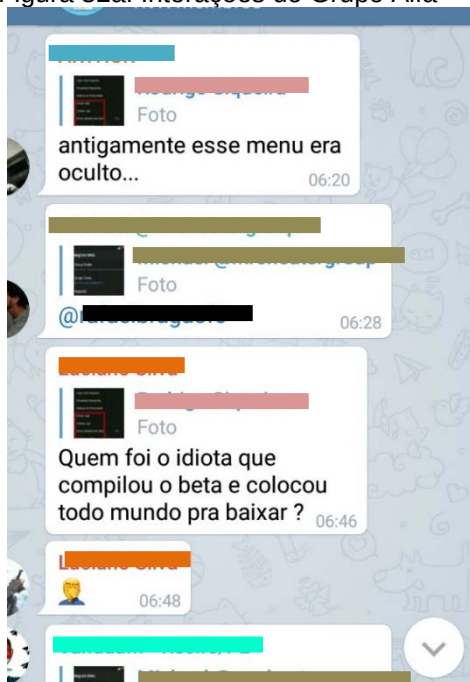
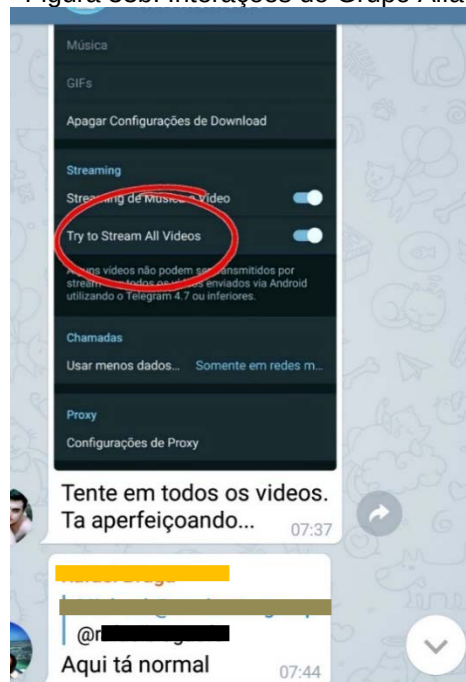


Figura 33b: Interações do Grupo Alfa



FONTE: Grupo Alfa - Telegram

Nas duas situações acima, na Figura 22a, observa-se o segundo usuário de cima para baixo fazendo referência a outro membro do grupo. Essa referência é realizada a partir da menção que, embora estejam ocultados os dados, pode ser identificada pelo uso do símbolo @ no início da palavra. Essa **menção**, como já explicado nesta dissertação, visa chamar a atenção do sujeito específico. O emissor da menção a realiza diante a constatação de um problema na atualização do Telegram. A ação trata-se de um convite ao usuário mencionado, a fim de que este dê algum parecer, muito provavelmente por ele ser uma referência, um “nó ativo” no espaço, segundo as proposições de Aguiar (2007). Na sequência das telas, vê-se que ele, atendendo ao chamado no final da segunda tela, Figura 22b, **corresponde** ao convite de uma forma simples.

Ainda na Figura 22b, também é possível notar um membro auxiliando outro numa ação de **tutoria**, explicando por telas um passo a passo, ou “como fazer” determinada configuração.

Já nas conversas que se elencam na próxima página (Figuras 23 e 24), nota-se que outros membros comentam o assunto “offtopic” relacionado aos “stickers” muitas falas depois sendo outro administrador o primeiro a se manifestar. Vê-se o uso da função poética em ambas as telas (Figura 23a e 23b) e função metalinguística na primeira tela (Figura 23a), na segunda fala. Mais uma vez a ação é uma **comparação** implícita e as imagens constam a seguir:

Figura 34a: Interações do Grupo Alfa

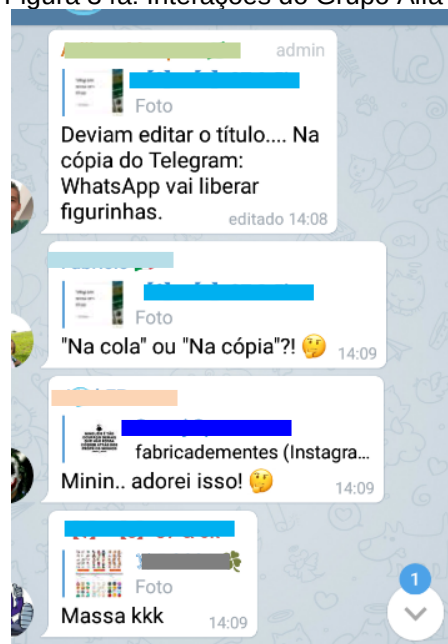
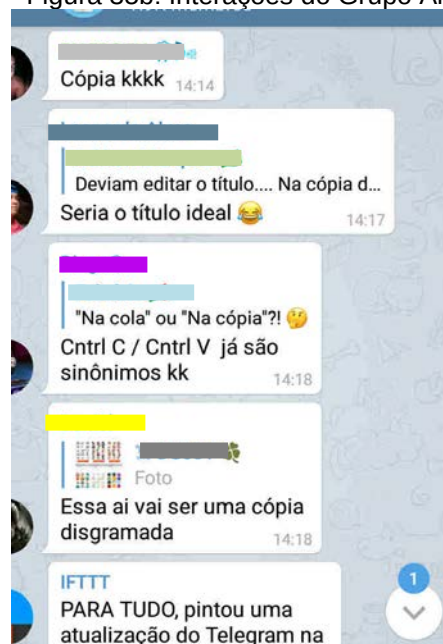


Figura 35b: Interações do Grupo Alfa



FONTE: Grupo Alfa – Telegram.

Essa dispersão do assunto que é aqui retomado e que corta outros assuntos diferentes iniciados confirma o aspecto trabalhado por Recuero (2008) no âmbito teórico da análise de conversações, em que constata que as trocas de turnos não ocorrerem como o esperado nas interações mediadas por dispositivos em vista das configurações da tecnologia.

Nas próximas telas (Figura 24 a, b e c) uma nova situação envolve o conflito como se vê a seguir:

Figura 36a: Interações G. Alfa

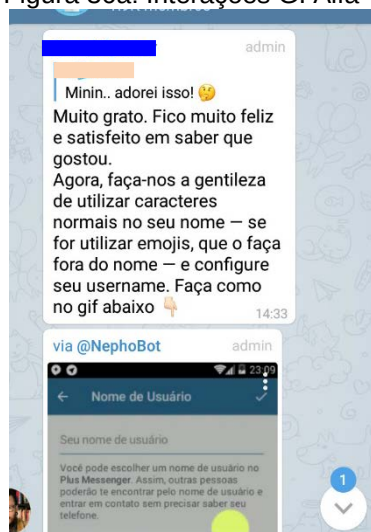


Figura 37b: Interações G. Alfa

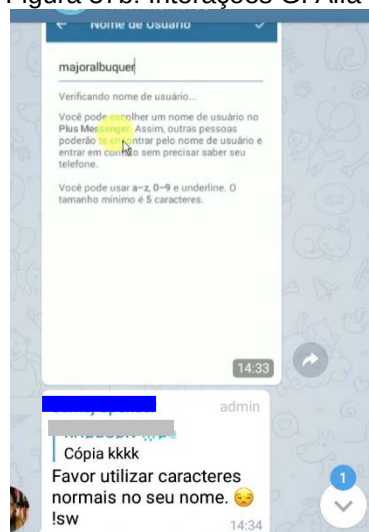
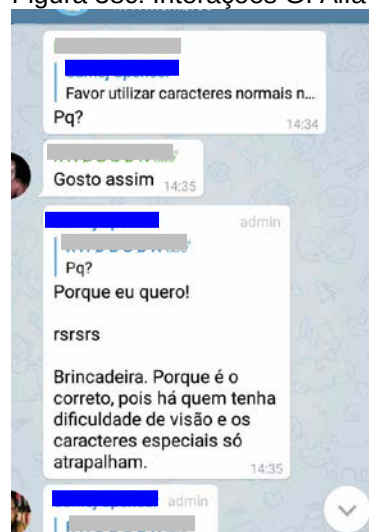


Figura 38c: Interações G. Alfa



FONTE: Grupo Alfa - Telegram

A situação apresenta um terceiro administrador que exige, fazendo uso de função apelativa, a adequação do “nome de usuário” de alguns dos participantes solicitando a troca de caracteres por outros que não sejam complexos para a leitura. Subentende-se, nessa ação de **conscientização**, que uma identificação clara dos sujeitos pode significar melhor controle das interações, manejo das funções do espaço. Nomes com caracteres difíceis de reprodução podem representar obstáculo para referenciá-los e de adotar medidas protetivas contra eventuais ações caso ameacem o ajuntamento.

A exigência, porém, desencadeou um **embate** com o usuário, como se vê na Figura 24c e nas demais que se apresentam abaixo, Figura 25a e 25b. A discussão em tonalidade de função emocional (JAKOBSON, 2007) resulta numa ação de **banimento** do usuário caracterizando sua expulsão. Nota-se que a ação é acionada pelo administrador, mas executada por um BOT, conforme encontra-se exposto na Figura 25b. Estas ações ocorrem e leva à participação de outro sujeito enquanto outras ações envolvidas em novas ou antigas situações transcorrem sem qualquer influência de turnos.

Figura 39a: Interações do Grupo Alfa



Figura 40b: Interações do Grupo Alfa



FONTE: Grupo Alfa - Telegram

Retomando a literatura em Goffman (2010), é interessante observar que essa dinâmica peculiar aos espaços de interação virtual também tem implicações no modo como se dá o que poderia se entender como “engajamento de face”. Aplicado ao tipo de espaço característico, não há obviamente “faces” para se engajar, uma vez que se trata de uma interação social

mediada por dispositivo computacional. Mas uma forma equivalente é possível, como defende-se no referencial teórico desta pesquisa. Nesse sentido, vale observar que o que seria o “engajamento de face” equivaleria às articulações de turnos propostas por Harvey Sacks, Schegloff & Jefferson (1974), não fosse a peculiaridade deste tipo de meio interacional como já se frisou. Há, portanto, múltiplos focos de engajamento num mesmo espaço de manifestações, num mesmo palco, como num revezamento de atores. Turnos que se misturam, se cortam, se interpenetram como argumenta Recuero (2008). A própria sequência de telas da situação anterior, Figuras 26 e 27, são um exemplo desta dinâmica como consta abaixo. Na Figura 26a, a ação de **resposta** do administrador ao **interesse por informação**, levantadas em meio à situação anterior são um exemplo.

Figura 41a: Interações G. Alfa

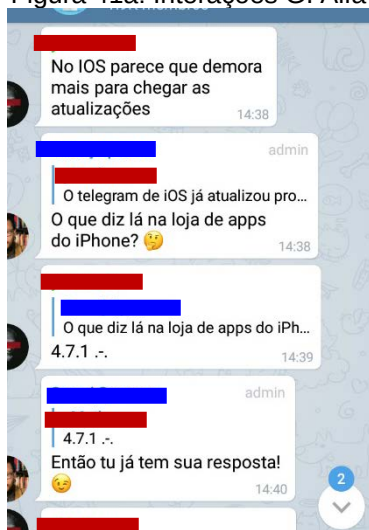
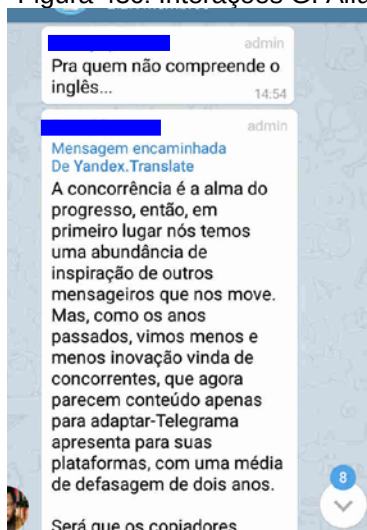


Figura 42b: Interações G. Alfa



Figura 43c: Interações G. Alfa



FONTE: Grupo Alfa - Telegram

Figura 44a: Interações G. Alfa

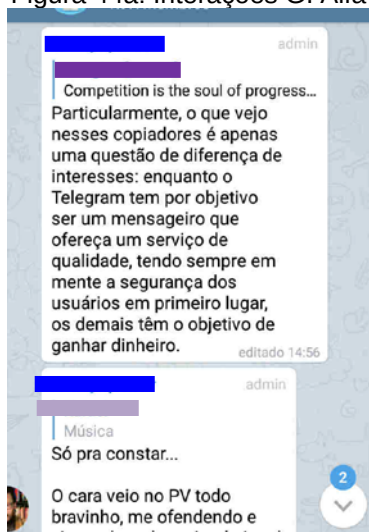


Figura 45b: Interações G. Alfa

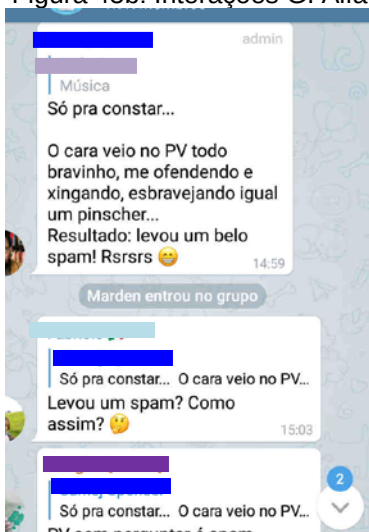
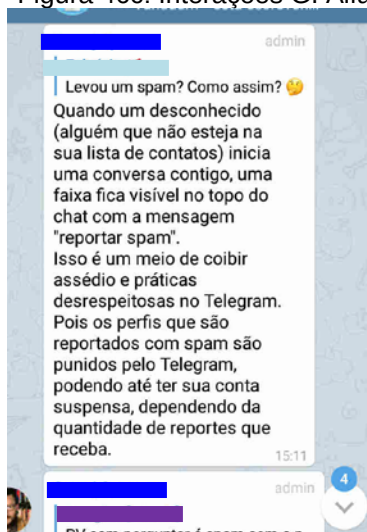


Figura 46c: Interações G. Alfa



FONTE: Grupo Alfa - Telegram

É possível notar, nas telas acima (Figuras 26 e 27), a retomada de desdobramentos do assunto dos “stickers” numa emissão de outro usuário que oferece um texto referente, em inglês, em ação de **comparação**. O terceiro administrador apresentado agindo em **cuidado** pelo coletivo traduz o texto para aqueles que “não compreendem o inglês”. Em seguida ele compartilha sua opinião própria, na Figura 27b, trazendo uma reflexão particular e espontânea sobre o assunto. Presta, na sequência, uma “satisfação” ao grupo sobre desdobramentos do conflito em que se envolveu nas Figuras 24b e 25. Não se dirige, em nenhum caso, a qualquer membro em específico. Parece mais dirigir-se ao coletivo, para aqueles que estejam engajados no desempenho das ações (GOFFMAN, 2010), no movimento e na prática exercidos nos respectivos espaços. Evoca para si o “engajamento” dos que queiram se engajar, indicando para todos o papel que está exercendo que deseja comunicar e entender que eles confirmam aperceber-lhe a atuação. Nesse sentido também é pertinente seu **parecer** para a comunidade. É um intercâmbio moral com os sujeitos no qual posiciona-se como um agente de moral, como um “mercador de moralidade” retomando Goffman (2002), a autoridade que ele se propôs a representar, papel do qual está incumbido junto aos demais pela alcunha de “administrador”. Isso se reflete na sequência das mencionadas telas (desdobramentos das Figuras 26 e 27), nas “satisfações” que dá, nos esclarecimentos, na postura ante a plateia.

Já abaixo, segue-se outra situação:

Figura 47a: Interações do Grupo Alfa

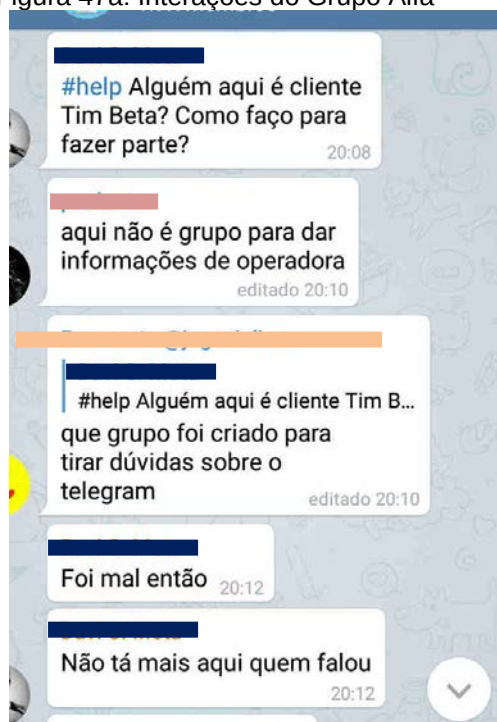
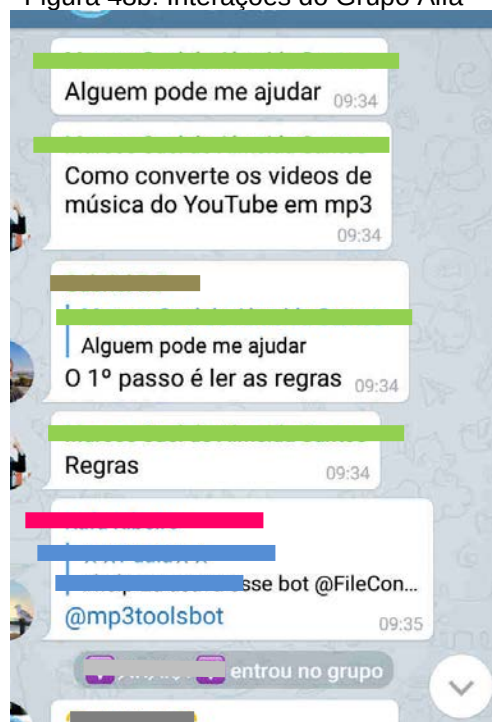


Figura 48b: Interações do Grupo Alfa



FONTE: Grupo Alfa - Telegram

Nas telas acima, Figuras 28a e b, percebe-se o **cuidado** de um dos membros em corresponder às regras de conduta pelo uso da *hashtag*. O usuário demonstra **interesse por informação**, mas falha na observância de outra exigência do espaço, a proposta foco. Nota-se que o ato de **conscientização**, de chamar a atenção, parte de outro membro, um ator isolado, sem incumbência de administração ou outra. Mas também acrescesse da atitude de educar de outro ator, um “nó ativo”.

Reclamam, assim, atenção ao *ethos* conformado ali. As ações que não se moldem nas propriedades situacionais e no sentido ao qual o espaço se vota incomodam, e mais do que isso, podem ameaçar ao ajuntamento. As regras são por isso frequentemente lembradas como instrumento explícito da forma de receber precisamente o que o grupo e a comunidade podem acrescentar aos sujeitos, algum “poder cultural”.

Em uma análise geral, o espaço em questão, o grupo alfa, é destinado a proporcionar dicas sobre o Telegram, tirar dúvidas e atuar como uma comunidade de suporte informal do aplicativo. Para tanto, para essa comunidade é importante reconhecer o valor da aplicação cuja motivação da própria criação do espaço reside na existência, consolidação e permanência do aplicativo Telegram como uma aplicação preferível na opinião dos que o escolheram. Essa autoafirmação – que reafirmar sua própria escolha como a melhor dentre as outras – tende a atribuir sentido ao espaço como significativo para o social, para a coletividade, para a massa de pessoas que podem se beneficiar desse “projeto” que se dispõe a difundir as atribuições existentes na aplicação, tornar as pessoas mais proficientes no uso do Telegram e compartilhar desta solução como uma causa interessante, uma causa de interesse social. Não que estas formas de ver reflitam uma verdade. Não está em análise o mérito, mas a prática informacional por meio dos indícios disponíveis, ou seja, conforme a maneira particular manifesta pelos observados.

Ao mesmo tempo, o espaço em questão, o grupo alfa, por ter como proposta ser um ambiente de suporte, de dicas, um espaço para tirar dúvidas e como consequência ampliar as habilidades dos sujeitos na utilização do Telegram, tem como regras explícitas a organização e cuidado do espaço de uma forma geral, de modo que o maior número de pessoas possam ser contemplados nas suas demandas relativas. Favorece assim pela própria regra social explícita, mas também implícita – como a negação aos cumprimentos de bom dia (função fática), a diferenciação dos tópicos que fogem do foco, etc. – a efetivação dessa proposta. Faz isso através, por exemplo, da ordenação dos registros do fluxo de interações, organizando uma base de informações sobre dicas de uso do Telegram que qualquer um pode recuperar, difundindo no próprio espaço uma cultura instrutiva ao qual qualquer um é incentivado a contribuir com as informações que pode dispor como resposta a

uma ação qualquer, consequência de comportamentos que servem de exemplo porque se repetem.

As práticas informacionais são neste espaço, portanto, influenciadas em sua constituição pela proposta do espaço (a que seu mote sintetiza). São articuladas pela exposição de manifestações que possam resultar em atribuição de importância ao sujeito para o coletivo, ou pelas manifestações que demonstrem respeito pela “causa” central (a proposta do espaço) e por tudo que diz respeito ou corresponda bem a ela. São contrariadas por manifestações que neguem ou demonstrem indiferença a isso, o que é reprimido por ações de vigilância. Ou seja, as práticas informacionais executadas no grupo alfa, tendem a corresponder aos moldes de seu projeto. Se o espaço se propõe a amparar o desenvolvimento de uma proficiência no uso do aplicativo, tem um grau de importância para essa comunidade a contribuição nas situações, isto é, os conhecimentos, a proficiência na utilização e a capacidade de transmitir com efetividade uma informação, pois tudo isso contribuirá para o espaço ser visto como capaz de cumprir com o que promete. Por esta razão algumas falas parecem expressar objetividade, foco, em suma, propriedade em certas colocações de atores que podem pretender se posicionar no espaço como autoridade, por demonstrar com sua ação querer fazer parte dos reconhecidos contribuidores do “movimento”, da “causa”, do projeto. Por outro lado, o respeito às normas constituídas, às autoridades, às regras implícitas e explícitas e a própria conformidade àquela microcultura particular são as formas que propagam as práticas informacionais consideradas bem aceitas e conseqüentemente indicam as mal aceitas, e é o que auxilia os sujeitos que não pretendem ou ainda não tem meios de se portar como autoridade, a se manter como parte do projeto. Por esta razão, um administrador ante sua ação de banimento sente a necessidade de reafirmar junto ao grupo sua atitude como uma ação em defesa da preservação da regra, em defesa de todos. As práticas informacionais quando são contestadoras da ordem social, de propriedades situacionais, das autoridades, dos sujeitos, são confrontadas como uma ameaça ao ajuntamento, justificando a eliminação de certas situações pela imposição do poder da autoridade. Esta forma de ação, contudo, pode não ter o mesmo rigor a depender do papel e do grau de autoridade no meio.

5.2.2 Grupo Beta

O grupo possui atualmente cerca de mil e novecentos membros e apresenta fluxo muito intenso de atividades. Trata-se de um grupo voltado para a temática da segurança da informação. As mais variadas dúvidas são levantadas e o assunto é amplamente debatido. Observa-se uma predominância de papéis de pesquisa, orientação, distribuição, apologia e participação.

Figura 49: Grupo Beta



FONTE: Grupo Beta.

Diferentemente dos outros grupos há alguma tolerância com propagandas de oportunidades de vagas de emprego, de cursos, de canais internos e externos ao Telegram e de eventos que estejam direcionados a área, o que dá margem para mais ocorrências de propagandas indesejadas.

Figura 50a: Interações do Grupo Beta

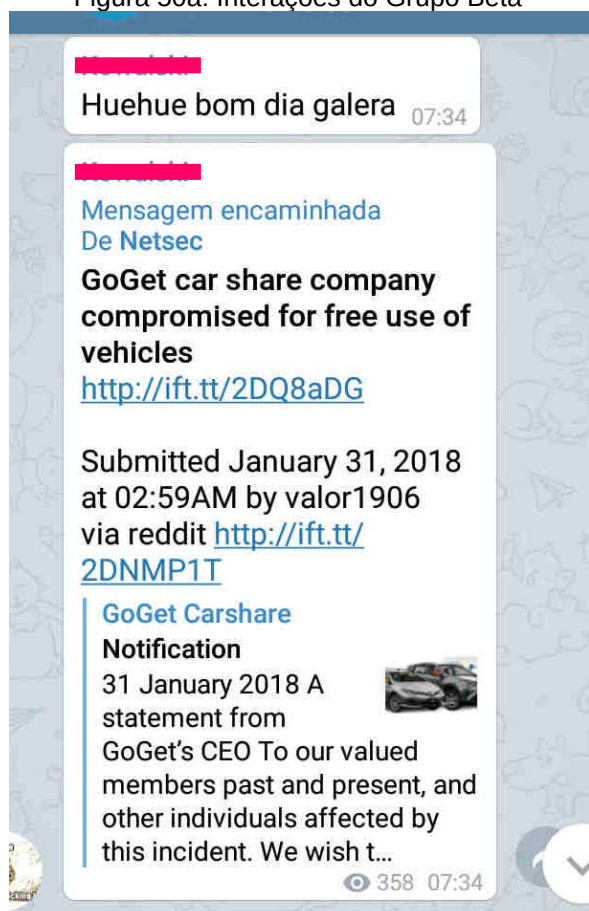
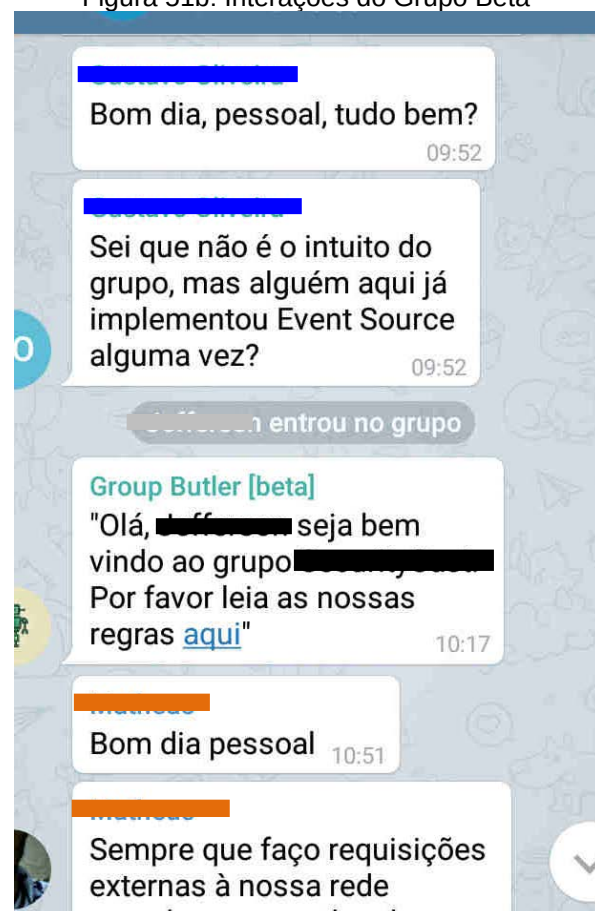


Figura 51b: Interações do Grupo Beta



FONTE: Grupo Beta - Telegram

Na Figura 30a nota-se a ação de um membro compartilhando uma informação que é possivelmente do interesse dos demais, em vista do foco proposto. A ação de **compartilhamento independente** traz um texto externo. Na sequência, Figura 30b, percebe-se o **cuidado** do usuário quanto a estar fugindo ao propósito do grupo. Não há uma utilização de *hashtags* nem uma exigência sobre o uso delas. Tem-se, portanto, que a consciência sobre o foco ou propósito partilhado no espaço é uma cultura proveniente de uma “ordem social”, mas tendo em vista o grupo Alfa, o uso de *hashtag* parece ser apenas acessório.

Observa-se do ponto em diante a chegada de um novo usuário ao espaço demarcada automaticamente pela configuração do aplicativo. Tem-se aí, a partir da entrada de novo sujeito a atuação do BOT na tarefa de introduzi-lo às regras e informes do grupo. Exerce uma atuação de “contrarregra” junto com aqueles que podem **configurar** os equipamentos e adereços dos espaços, os administradores.

Na sequência das telas que se apresentam abaixo, Figura 31, emergem outras ações. Um usuário realiza uma ação de **interesse por informação**.

Figura 52a: Interações do Grupo Beta

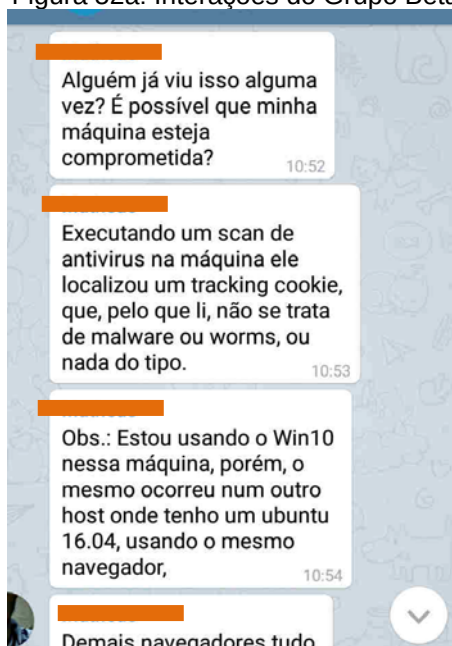
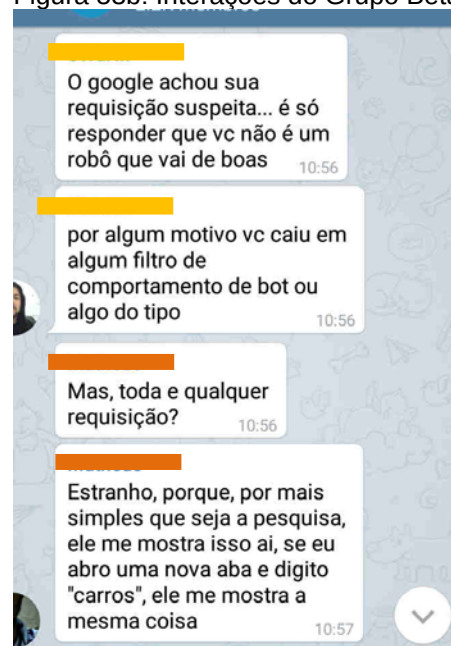


Figura 53b: Interações do Grupo Beta



FONTE: Grupo Beta - Telegram

Ao detalhar sua necessidade, logo surge um usuário disposto a ajudá-lo com algum conhecimento. O ator logo emite um pequeno **parecer** mais técnico sobre a análise do caso ao receptor. A existência de membros com conhecimento especialista pode refletir o panorama de uma comunidade sociotécnica, como proposto por Aguiar (2007).

Isso se repete nas telas seguintes:

Figura 54a: Interações G. Beta

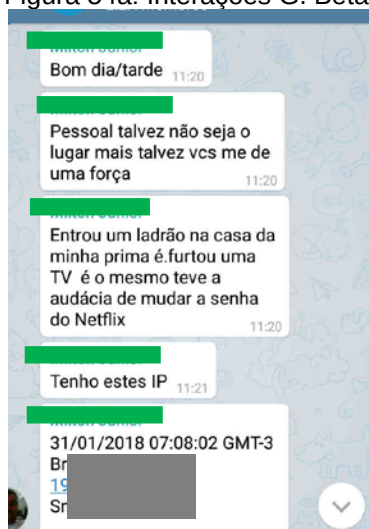


Figura 55b: Interações G. Beta

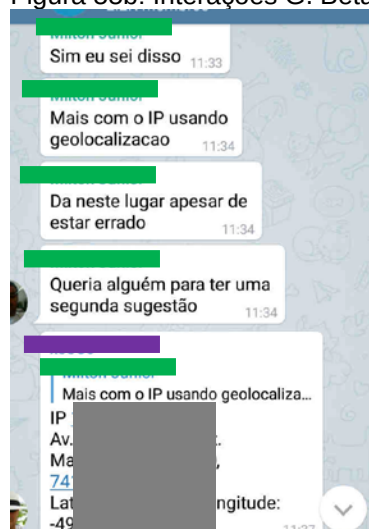


Figura 56c: Interações G. Beta



FONTE: Grupo Beta - Telegram

Nota-se aqui também a função poética através do uso de “memes” (Figura 32c) para conferir humor a uma situação, trazendo um pouco de impessoalidade.

Figura 57a: Interações G.Beta

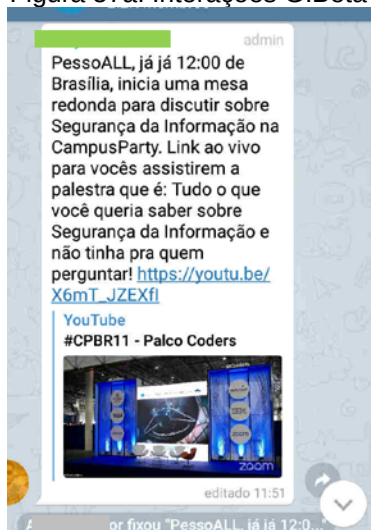


Figura 58b: Interações G. Beta

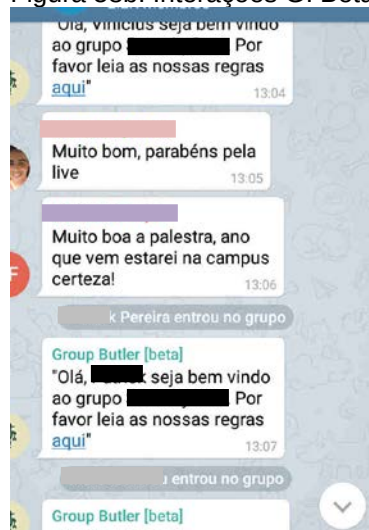


Figura 59c: Interações G.Beta



FONTE: Grupo Beta - Telegram

Nas telas acima consta na primeira imagem à esquerda (Figura 33a), uma ação de **propaganda**. O emissor que pratica a ação, contudo, é um administrador. Vale dizer, que ele utiliza ainda de sua permissão de administrador para “afixar” a mensagem em evidência no grupo, uma ação de **direção**, como se vê no indicativo da ação registrado automaticamente imediatamente abaixo.

No entanto, nem todas as propagandas são bem-vindas no grupo, como pode ser visto na Figura 33c e 34a. Uma propaganda é disparada no espaço de interação. O texto consta em inglês, o que aponta tratar-se de uma mensagem automática, possivelmente o indicativo de que o perfil emissor da mensagem é um BOT malicioso.

Figura 60a: Interações G. Beta



Figura 61b: Interações G. Beta

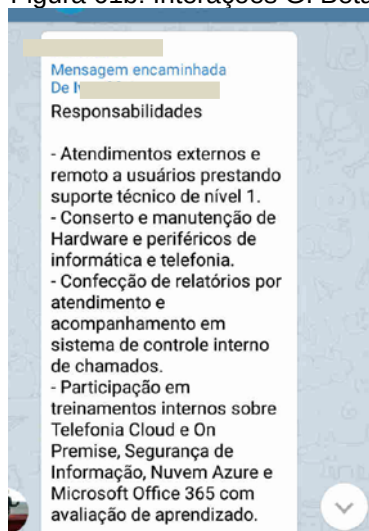
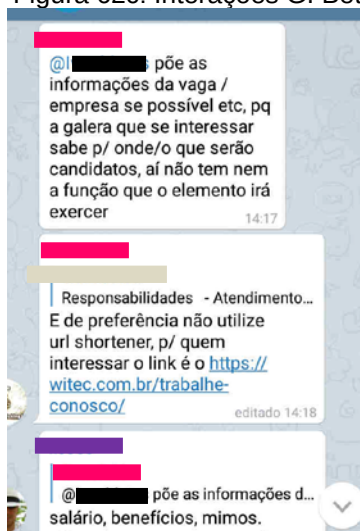


Figura 62c: Interações G. Beta



FONTE: Grupo Beta - Telegram

Analisando pela teoria da ação social de Weber (2010) utilizada nesta dissertação, propagandas podem não se dar em um meio como ação social. Ao se colidir com as normas de condutas implícitas e explícitas do grupo, definidas e traduzidas a partir de propriedades situacionais, como apresentado em Goffman (2010), não considerando o ajuntamento são meramente ações. Os interesses aos quais orientam a ação são os dos próprios sujeitos emissores, que de certa forma declaram por esta ação não estarem envolvidos com a comunidade, não fazerem parte dela. O “incômodo” expresso nas palavras de alguns membros é a tradução desse atrito, de algo ou alguém que não dá mostras de pertencer ao ajuntamento embora esteja presente no espaço. Esse mesmo tipo de sentimento será visto em telas posteriores (Figuras 34a, b e c) efluir na crítica de um membro do grupo. Já propagandas como a que o administrador realizou anteriormente se fazem em função do próprio coletivo. O evento anunciado em sua apologia é do interesse dos presentes naquele espaço, orienta-se pelos outros como uma ação social. É possível observar pela mensagem de alguns na terceira tela (Figura 34c) que demonstram interesse e expectativa sobre isso.

Quanto a propaganda malvista, observa-se na situação que imediatamente os usuários, em ações de **denúncia**, tentam reportar a situação ao BOT administrador que dispararia de forma simultânea avisos para todos os administradores do espaço. Com o não funcionamento do BOT, vê-se vários usuários tentando denunciar a ação maliciosa para alguns dos administradores mencionando-os diretamente, como consta na primeira tela, Figura 34a.

Outra propaganda é vista na sequência inferior da respectiva página, na Figura 34b, desta vez de uma vaga para emprego. Parece existir certa tolerância com a realização de propagandas neste espaço, o que foi muito presenciado pelo pesquisador. Em geral, as propagandas envolvem as atividades dos próprios membros. O grupo está relacionado ao assunto “segurança da informação”, interligado a um âmbito mais profissional pelo que se pode perceber na inserção e convivência do pesquisador no espaço. Então os assuntos se desenrolam em decorrência principalmente de uma vivência profissional de parte dos sujeitos que se encontram neste espaço. Por esta razão, frequentemente cursos são divulgados, materiais para aquisição de conhecimento, concursos, palestras da área e, obviamente, vagas de emprego. Como analisado, esse tipo de propaganda que pode enriquecer a carreira profissional dos integrantes do grupo é até certo ponto tolerada, mas a impessoalidade excessiva não é bem recebida, traduz uma atitude que não é social. Pode-se ver, na Figura 34c, que essa tolerância não implica em irrestrita liberdade. A liberdade é modulada pelo interesse coletivo como se vê nas falas dos sujeitos que fazendo uso de função apelativa apontam informações adicionais que precisam ser prestadas, numa ação de **conscientização**,

que objetiva exigir consideração ao coletivo. A ausência deste cuidado e desse envolvimento social reflete na crítica, como é possível notar na tela abaixo, Figura 35a.

Figura 63a: Interações do Grupo Beta

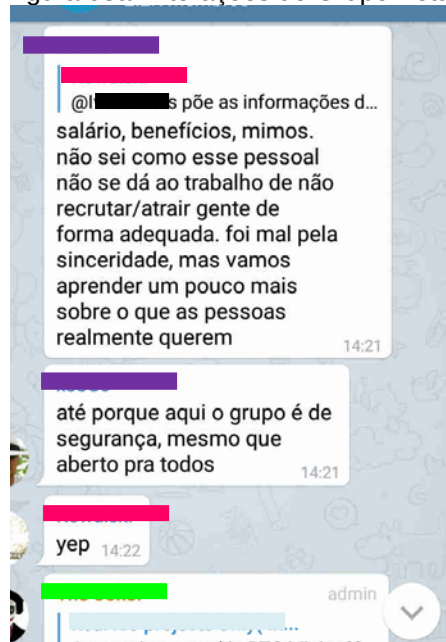


Figura 64b: Interações do Grupo Beta



FONTE: Grupo Beta - Telegram

Na tela Figura 35b, um administrador aparece para banir os usuários indesejados prestando “satisfação” ao coletivo, como se vê, sem se dirigir a ninguém em específico.

Figura 65a: Interações G. Beta

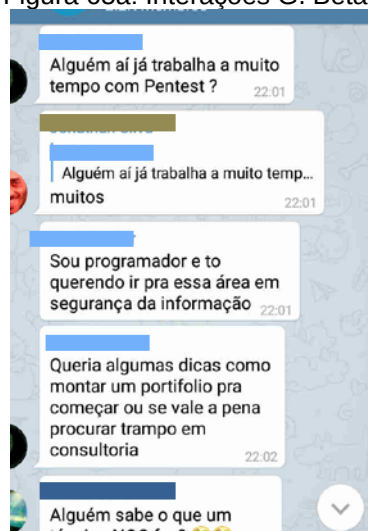


Figura 66b: Interações G. Beta

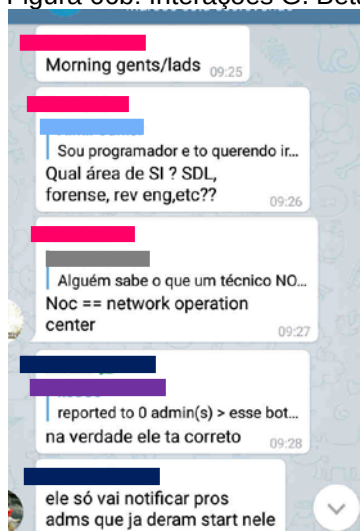
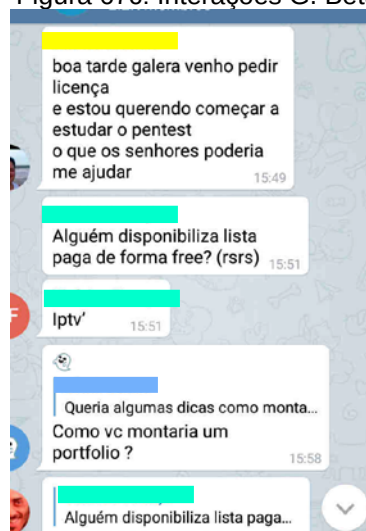


Figura 67c: Interações G. Beta



FONTE: Grupo Beta - Telegram

Das três telas acima, na Figura 36a, observa-se um usuário interessado em desenvolver-se em uma área, numa ação de **interesse por informação**. Na tela seguinte

(Figura 36b), consta uma ação de **resposta** a essa e outras dúvidas de alguns membros do grupo. Da terceira tela à direita (Figura 36c), consta, ao final da página, a manifestação de outro membro iniciante no assunto, também com interesse em se desenvolver, solicitando orientação para este começo.

Observa-se o retorno a esta solicitação nas telas da Figura 37 abaixo, alguns membros prestando seu aconselhamento em ações de **orientação** e ajuda na empreitada fornecendo instruções iniciais, como se vê.

Figura 68a: Interações G. Beta

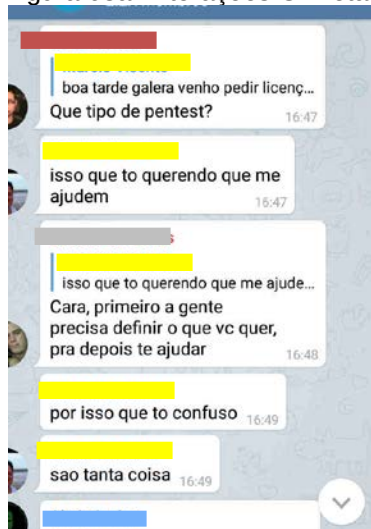


Figura 69b: Interações G. Beta

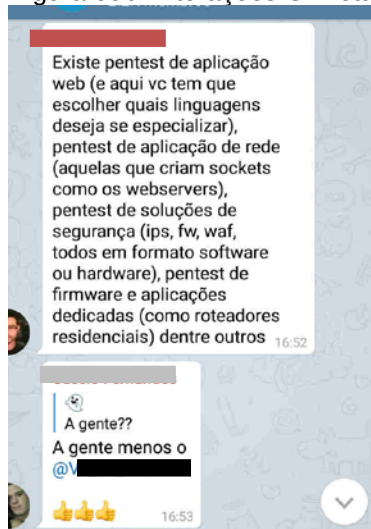
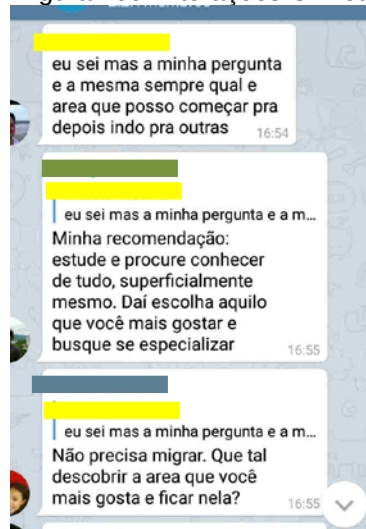


Figura 70c: Interações G. Beta



FONTE: Grupo Beta - Telegram

É possível refletir na primeira tela acima, Figura 37a, a condição de influência das ações pelo que constitui uma “realidade social” e a própria constituição dessa realidade por essa mesma ação. O exemplo toma-se nessa mesma tela, na terceira fala de cima pra baixo. Definir o que o usuário que solicita ajuda quer é um passo colocado como de atribuição coletiva, isto é, não é o próprio sujeito quem define o que deseja. Transparece na fala que é uma construção coletiva e, de fato, a informação é coletiva. A informação do que se deseja fazer neste caso toma por base uma ideia apoiada em esquemas e possibilidades pré-existentes ao fato em questão e que são tomados de outros, porque o sujeito que requer a resposta não possui um caminho instrutivo para seguir. Orienta-se, portanto por trajetórias já construídas de outros, pela base das experiências compartilhadas e somadas. É esse conjunto que promove a “definição” do que se adequa à busca do sujeito e que assim constitui a própria realidade social, uma vez que é o caminho que norteará a conduta e a trajetória de ações para uma realização com implicações efetivas no meio social. (TUOMINEN e SAVOLAINEN, 1997; ARAÚJO, 2017).

Um grupo voltado para a segurança da informação que tem como proposta o compartilhamento de conhecimentos na área, apresenta práticas informacionais que tendem a fomentar o uso e aplicação dos conhecimentos no mundo externo à comunidade específica que se formou. Essa ligação exterior, por esta razão, se vê mais nítida a partir de uma maior permissividade quanto a elementos externos, sobretudo se se compara com o grupo alfa, uma vez que Segurança da informação, neste caso, é uma área profissional e de estudo, e o aplicativo bem como o grupo para tal caso é apenas um meio de acesso para conhecimentos ou oportunidades, isto é, um meio para outros fins, diferente do grupo alfa em que o aplicativo em si é o próprio fim para o grupo.

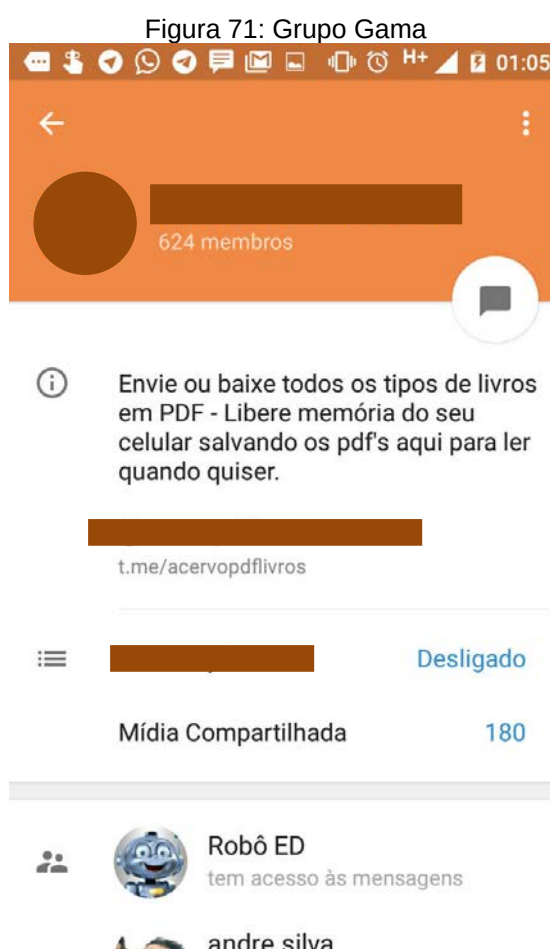
Ou seja, as práticas informacionais executadas no grupo beta tendem a corresponder aos moldes de seu projeto. Se o espaço propõe-se a reunir oportunidades da área da segurança da informação, aproximar pessoas do campo e compartilhar conhecimentos do assunto, tem um grau de importância para essa comunidade as notícias, canais, eventos e propostas externas ao âmbito do grupo e da aplicação, a condição de proporcionar aos sujeitos informacionais do local uma experiência que se estenda além daquela esfera virtual. Por esta razão, para o objetivo do grupo (ao qual seu mote sintetiza), mostra-se necessário um grau de abertura e permissividade, necessário permitir propagandas e divulgações diversas para beneficiar os que adentrem no espaço, ainda que sob o risco das divulgações indesejadas.

Os papéis de administrador e os bots de controle são indispensáveis para lidar com ocorrências indesejadas. Mas o grupo por si só, assim como o grupo alfa, não tem a necessidade de papéis como o de animação, uma vez que por ser propriamente um canal de oportunidades em que até certo ponto há o cruzamento de demandas e interesses, o fluxo de inserções e interações se dá por iniciativa de vários atores, ora pela divulgação de algum curso, ora por alguma pergunta dentro do tema por outra pessoa, ora pelo compartilhamento dos convites para algum evento, etc. Diante dessa análise, sujeitos bem informados e bem relacionados, ou que integram algum tipo de canal especializado para oportunidades, conhecimentos ou experiências são bem recebidos e não raro estão posicionados como autoridades.

5.2.3 Grupo Gama

Este grupo é voltado para compartilhamento, pedido e distribuição de todo tipo de livros em formato eletrônico e possui atualmente cerca de seiscentos membros. O assunto livros, e relacionados a eles, sempre constam neste espaço. Pode-se observar a predominância de papéis de distribuição, de manutenção, participação.

A presença e o controle por administradores são notados mais para preservar a manutenção do espaço.



FONTE: Grupo Gama

Nas imagens que se seguem abaixo, na Figura 39a, vê-se uma ação de **procura por objeto** e o retorno de um membro para o **atendimento** dessa demanda. Vale considerar que, mesmo não tendo sido efetivo em encontrar o conteúdo solicitado, a análise prioriza a ação em si. Ao se mover em razão da ação de solicitação do sujeito ele pratica outra ação de atendimento a essa solicitação. Na segunda tela, Figura 39b, observa-se que outro usuário consegue atender à demanda encontrando o conteúdo solicitado. Na terceira tela, Figura 39c, em meio a outra solicitação pontual vê-se um usuário que distribuí conteúdos no espaço sem estar cumprindo a uma solicitação específica, mas por mera atitude de **compartilhamento independente**. Já na sequência da Figura 30, na segunda sessão abaixo, vê-se uma usuária atender prontamente aos pedidos de livro.

Figura 72a: Interações G. Gama

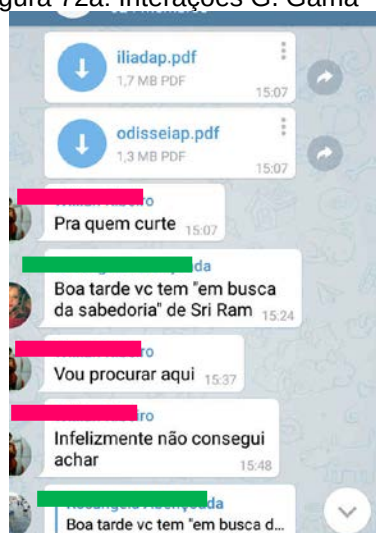


Figura 73b: Interações G. Gama

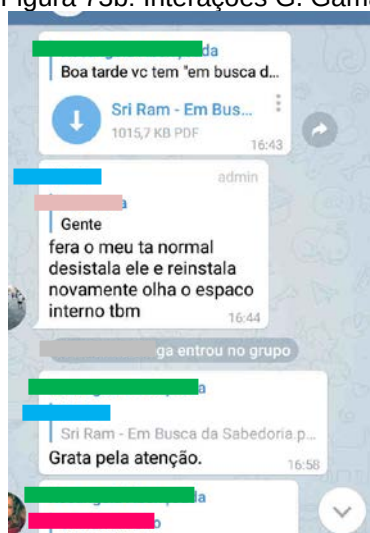
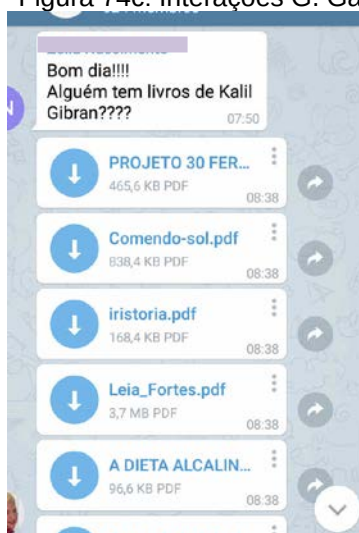


Figura 74c: Interações G. Gama



FONTE: Grupo Gama - Telegram

Figura 75a: Interações G. Gama

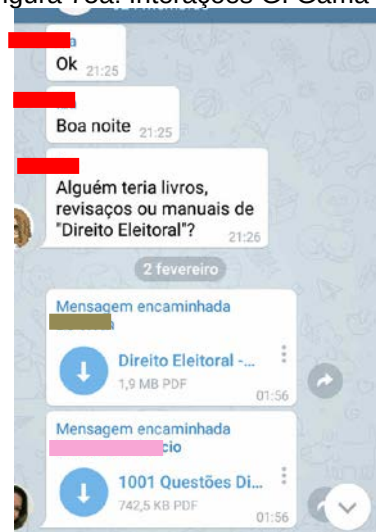


Figura 76b: Interações G. Gama

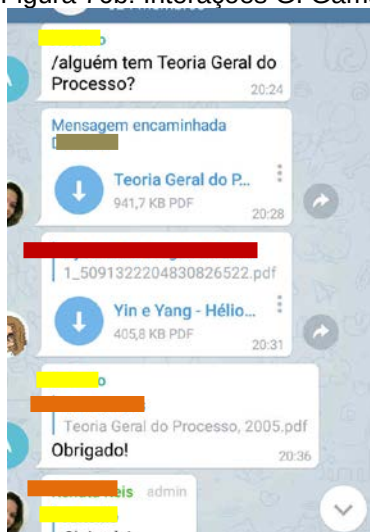


Figura 77c: Interações G. Gama



FONTE: Grupo Gama - Telegram

Na próxima sequência abaixo (Figura 41) observa-se que emerge alguns sujeitos no papel de administrador zelando pelo espaço, como é de se esperar. À esquerda (Figura 41a), um administrador pede que o usuário que solicita um livro específico verifique na galeria do grupo a existência do mesmo antes de realizar um pedido. Esta ação ocorre porque o livro já se encontrava entre o acervo. O pedido repetido geraria poluição com informação repetida, já postada e duplicidade do conteúdo no espaço. Sua fala, utilizando uma função apelativa, pretende **conscientizar** o sujeito não para esta vez específica, mas para toda e qualquer solicitação. Já na segunda tela, Figura 41b, observa-se outro administrador solicitando também em função apelativa que o sujeito que compartilha um arquivo específico renomeie o arquivo de forma que a comunidade saiba do que se trata. Sua ação considera os demais e pretende contribuir à organização do ambiente.

Figura 78a: Interações do Grupo Gama

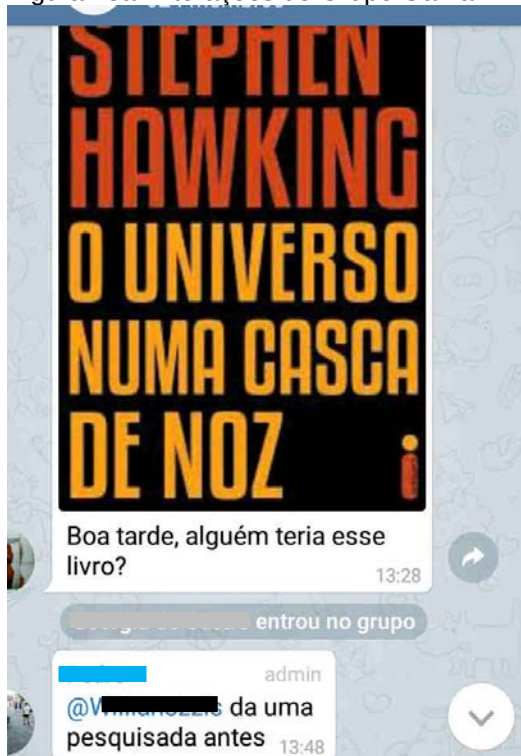
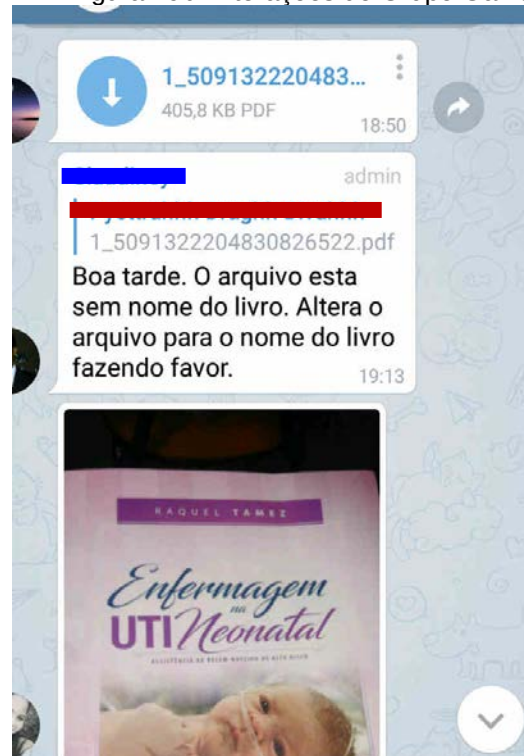


Figura 79b: Interações do Grupo Gama



FONTE: Grupo Gama - Telegram

Nota-se adicionalmente a entrada de um novo usuário e que sua adesão não é controlada por um BOT, bem como não se vê a exposição de qualquer regra explícita. Nem por isso o grupo não segue uma proposição de conduta, que reflete um *ethos* próprio ao espaço como indica o cuidado com o grupo e a existência de administradores.

Nas duas imagens que se seguem abaixo é possível notar que há membros que recorrem ao administrador pretendendo uma orientação técnica específica, um **interesse por informação**. Orientação que é atendida através de uma ação de **tutoria**. Conforme as telas,

é possível perceber que a usuária solicitante, que é também uma administradora, tem o membro a quem ela se dirige como uma “referência” no espaço. Pelo que se vê, ele qualifica-se na rede como um “nó ativo”, mas também atua como “nó focal”, retomando Aguiar (2007).

Figura 80a: Interações do Grupo Gama

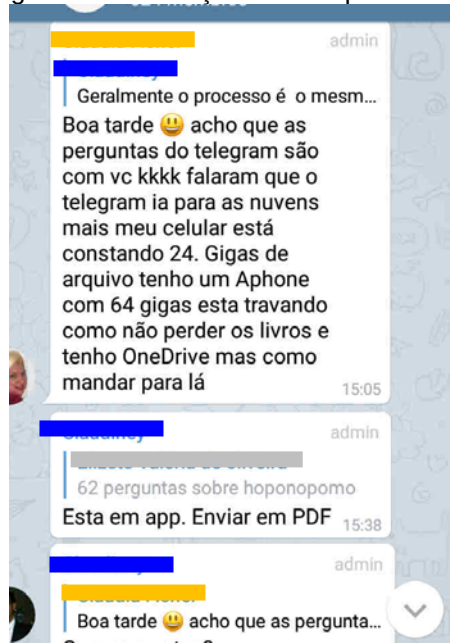
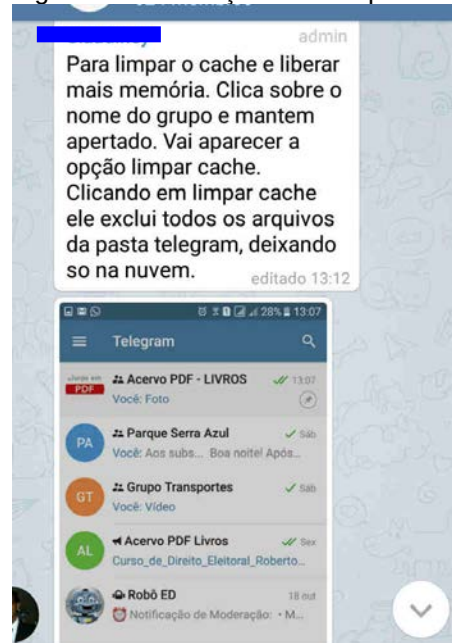


Figura 81b: Interações do Grupo Gama



FONTE: Grupo Gama - Telegram

Nota-se nas imagens abaixo (Figura 43) mais ações de **compartilhamento independente** e o posicionamento de um dos administradores quanto à chegada de novas pessoas. Essa atitude, como já referido aqui, é também uma sinalização do papel que se exerce, em Goffman (2002).

Figura 82a: Interações do Grupo Gama

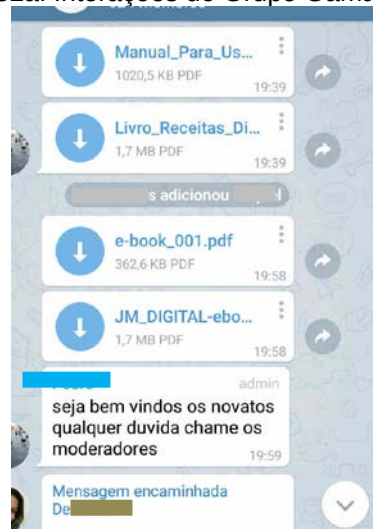


Figura 83b: Interações do Grupo Gama



FONTE: Grupo Gama - Telegram

Nas telas seguintes, nota-se que também há vigilância do espaço. Fica implícito pela primeira cena (Figura 44a) que a administradora procedeu a alguma ação de **banimento**, ação que é aclamada por outro administrador que lembra o coletivo da necessidade de se cumprirem as regras. Nos movimentos seguintes, surgem usuários com demandas e vê-se que essa mesma administradora atende a esses pedidos prontamente.

Figura 84a: Interações do Grupo Gama

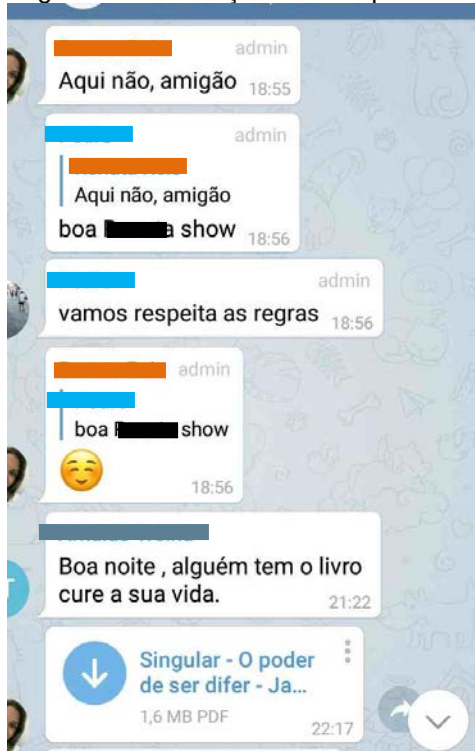
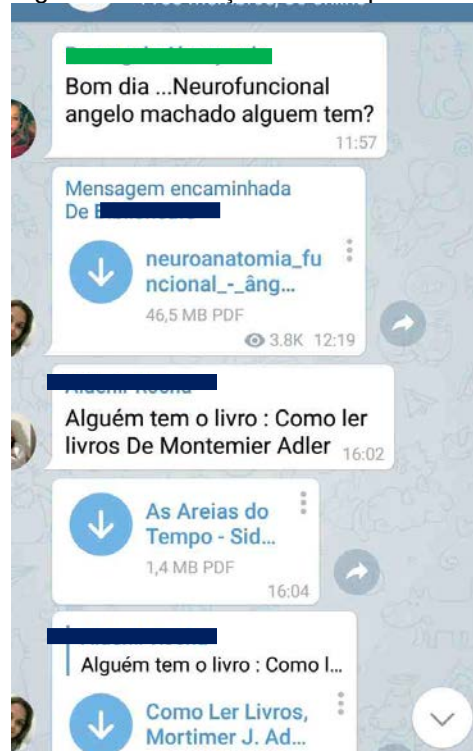


Figura 85b: Interações do Grupo Gama



FONTE: Grupo Gama - Telegram

Enfim, pode-se perceber que as atividades deste grupo específico giram em torno da procura por objeto e do compartilhamento de conteúdo. É constante a procura e o fornecimento de livros. Existem atores que zelam pelo espaço no papel de administração, mas eles também buscam informações. A ação de compartilhamento aqui também pode ser vista como uma forma de cumprir o propósito do espaço, de dar vida e movimento a ele. O mote e sua proposta, o *ethos* que dele emerge dispõe proporcionar acervo de conteúdos de leitura no espaço do grupo. A ação de compartilhar leva e leva de livros é um reflexo deste intuito que frequentemente é estimulado por sujeitos com papel de administradores. Quando comparado a outros grupos vê-se que os tipos de conduta resultam diferentes e bem característicos ao espaço. Nestes ambientes, por exemplo, já não se veem com tanta frequência o uso de memes e não sobra muito espaço para o uso da função emotiva, por uma razão mais prática: em geral, aqueles que entram ali estão esperando um espaço voltado ao fornecimento de conteúdos externos, livros, e os que se envolvem nas movimentações e

atividades deste grupo concorrem para um foco que é de demanda e oferta. Com frequência nota-se a entrada e manifestação de sujeitos distintos no espaço em uma ação pontual de procura por conteúdo enquanto as ações dos que exercem papéis específicos são na maioria das vezes cirúrgicas.

Vale dizer, apesar disso, a procura por conteúdo não é apenas o que se tem no âmbito do grupo. Há sujeitos que não estão em busca de obras específicas, mas que ali estão casualmente, pelas mais diversas razões. Essa presença no grupo proporcionará muitas vezes encontro com conteúdo, com informações que não se buscavam, o que Mckenzie (2003) no âmbito dos estudos de práticas informacionais contidos no referencial teórico chamou de “serendipity”.

O grupo gama propõe-se a reunir livros e constituir um acervo vasto de bibliografias, o que é também sintetizado pelo seu mote. Neste espaço, assim como nos demais, as práticas informacionais constituem-se em conformidade com sua proposta central, sendo recorrente principalmente o compartilhamento, pois a noção de importância de um espaço com essa proposta parece ser reconhecida como o volume de arquivos disponíveis no ambiente. Outras práticas tais como o interesse por objetos externos ao espaço e atendimento a essas demandas também são resultado do objetivo central do grupo. Uma organização mínima exigida por alguns atores como a exigência de que antes de realizar um pedido se empreenda uma pesquisa no acervo visa reduzir a duplicidade de material, embora não exista qualquer tipo de cuidado de impedir a duplicidade ou em ordenar adequadamente os arquivos, provavelmente em razão das dificuldades para executar tal tarefa. Como em observações um grupo de livros parece ganhar relevância na quantidade de materiais de que dispõe, não há regras ou meios que impeçam quaisquer sujeitos de contribuir compartilhando arquivos, o que torna difícil gerir as contribuições. As práticas informacionais deste espaço são propagadas a partir da própria característica recorrente de muitos pedidos e compartilhamentos e da falta de regras explícitas que cerceiem as atitudes dos sujeitos acerca do modo de se compartilhar ou não. Se não há regras explícitas para tal, não há exigências sobre isso.

Tal como nos outros grupos, as práticas informacionais executadas no grupo gama tendem a corresponder aos moldes de seu projeto. Se o espaço se propõe a constituir um acervo de livros em pdf, tem um grau de importância para essa comunidade o atendimento dos pedidos realizados por outros atores, a participação livre de quaisquer sujeitos para a contribuição com livros e principalmente o compartilhamento de arquivos de livros que possam ser recuperados – portanto, arquivos nomeados de forma inadequada são pontos de atenção vigiados por autoridades no espaço, baseados em regras implícitas. Um arquivo contendo apenas números não pode ser facilmente recuperado por quem precisa. Tais inadequações são contestadas pelas autoridades que se posicionam exigindo adequações. E

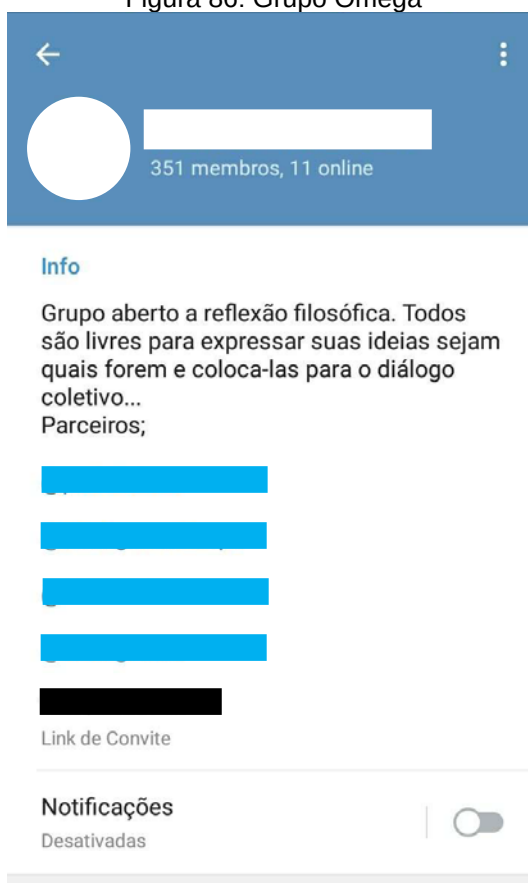
consequentemente tendem a ter importância para o espaço os que contribuem com compartilhamento de grandes quantidades e os que atendem demandas, porque expressam papéis que agregam valor contribuindo a efetividade na proposta do grupo.

5.2.4 Grupo Ômega

Este grupo tem como proposta promover a reflexão filosófica e interagir em busca de um sentido de vida. Os sujeitos interagem e promovem, pelo que se percebeu nas observações um apoio à conduta, por meio de aconselhamentos e motivações. Os conteúdos e interações são basicamente reflexivos, pensamentos e opiniões são compartilhadas.

O grupo possui atualmente trezentos e cinquenta membros mais ou menos e apresentou como tipos de papéis predominantes na observação realizada os papéis de vigilância, distribuição, animação, participação e referência.

Figura 86: Grupo Ômega



FONTE: Grupo Omega.

Figura 87a: Interações do Grupo Ômega

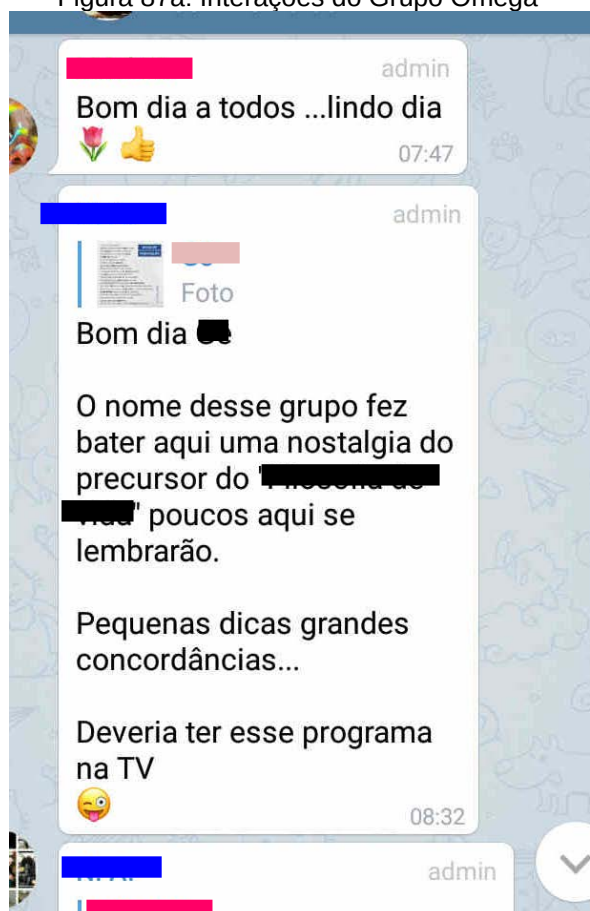
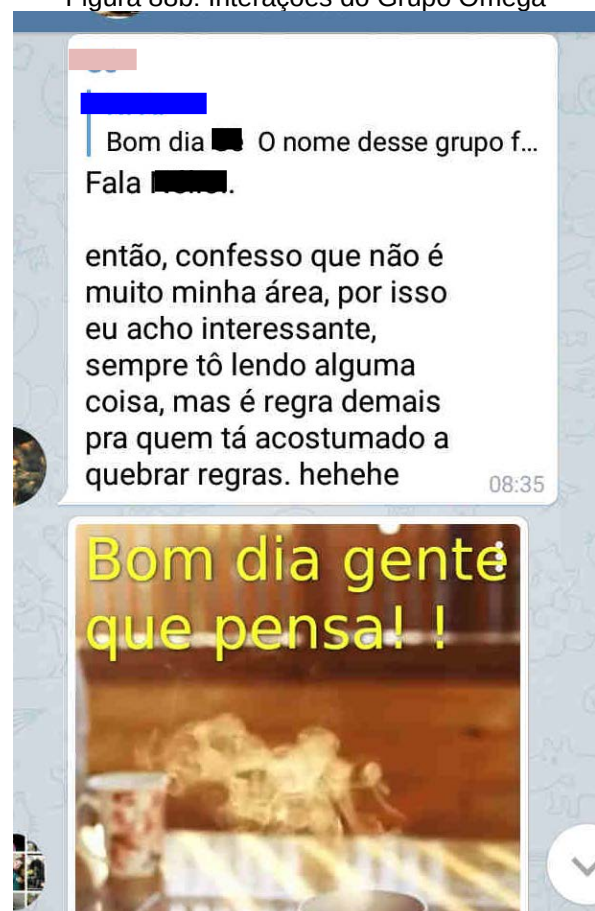


Figura 88b: Interações do Grupo Ômega



FONTE: Grupo Ômega - Telegram

Nas telas (Figura 46), observa-se a interação de dois administradores que fazem uso de função fática para prolongar ou atrair a atenção, estabelecer e manter contato. A primeira a manifestar-se, dirige-se ao coletivo dos sujeitos. Ela e o segundo usuário exercem, ambos, uma ação de **proposição**, animam o espaço. Há o “provocador”, o segundo sujeito a manifestar-se, que é o ator equivalente na rede à condição de “nó focal”. (AGUIAR, 2007).

Na segunda imagem (Figura 46b), o usuário provocado interage **contribuindo** à proposição, entrando no assunto. Vê-se outra vez, na sequência, o mesmo animador usando da função fática. Este segundo ato indica que a ação não é motivada pela intenção de cumprimentar os demais em si, mas carrega o desejo de incentivar a interação, animar ou dar movimento ao espaço, é um **estímulo** que convoca a uma correspondência aqueles que visualizem a ação.

As telas que se seguem abaixo (Figura 47) revelam mais uma vez a ação do mesmo usuário administrador em provocar interações. Mas vê-se também manifestação semelhante de outro usuário que não figura, contudo, no papel de administrador.

Figura 89a: Interações do Grupo Ômega

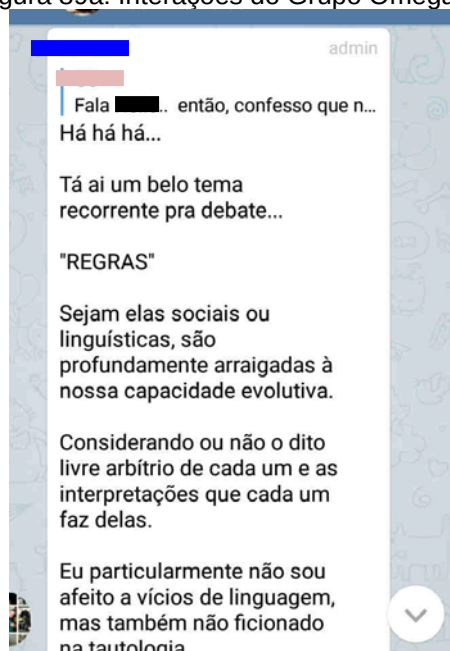
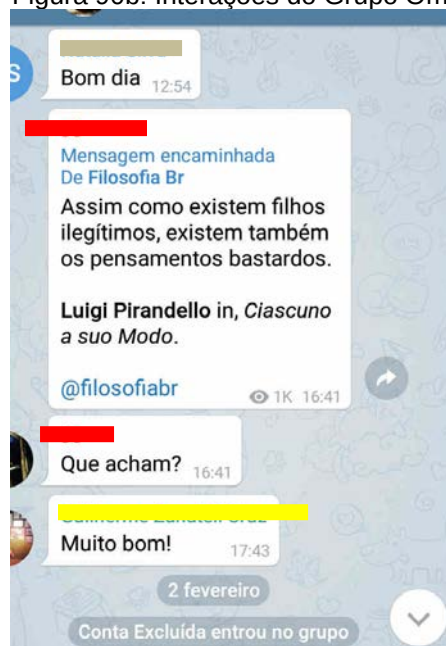


Figura 90b: Interações do Grupo Ômega



FONTE: Grupo Omega - Telegram

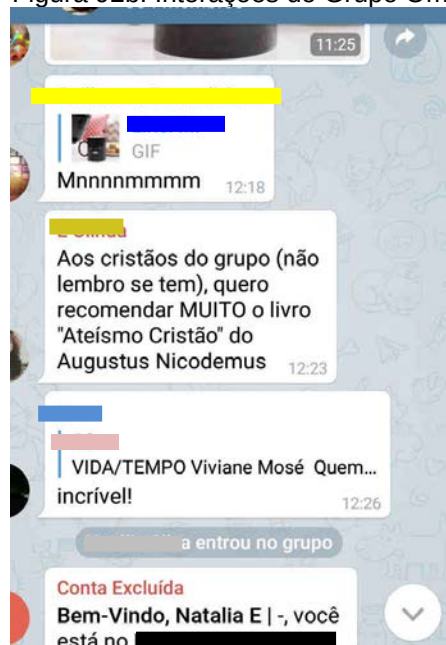
Como se vê acima (Figura 47a), o usuário traz um texto e reflexão de outro espaço e dirige-se à comunidade convocando suas opiniões em outra ação de **proposição**.

Já nas telas a seguir (Figura 48), percebe-se que outro usuário realiza uma ação de **compartilhamento livre**. É curioso notar que este mesmo usuário consta no grupo anterior e pratica essa mesma ação no grupo analisado anteriormente. Enquanto isso, tem-se participações de outros "atores isolados", seguindo o entender de Aguiar (2007).

Figura 91a: Interações do Grupo Ômega



Figura 92b: Interações do Grupo Ômega

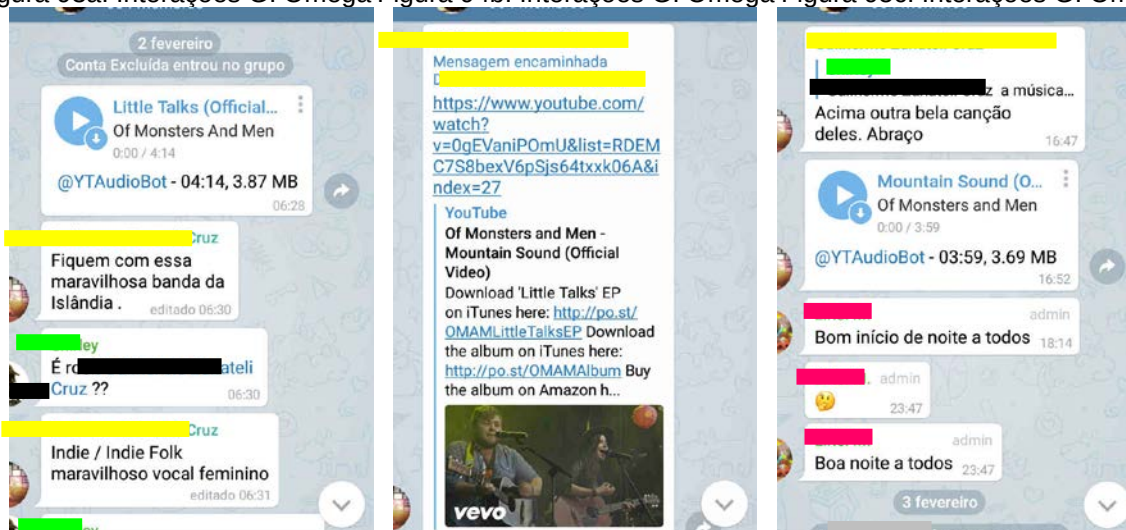


FONTE: Grupo Omega - Telegram

Adicionalmente, convém dizer que esse espaço faz uso de BOT para introdução das regras.

Já nas imagens abaixo (Figura 49), um usuário traz um link externo e logo em seguida oferece um arquivo **compartilhando** espontaneamente este conteúdo com a comunidade. Na sua ação ele divide seu sentimento com o grupo.

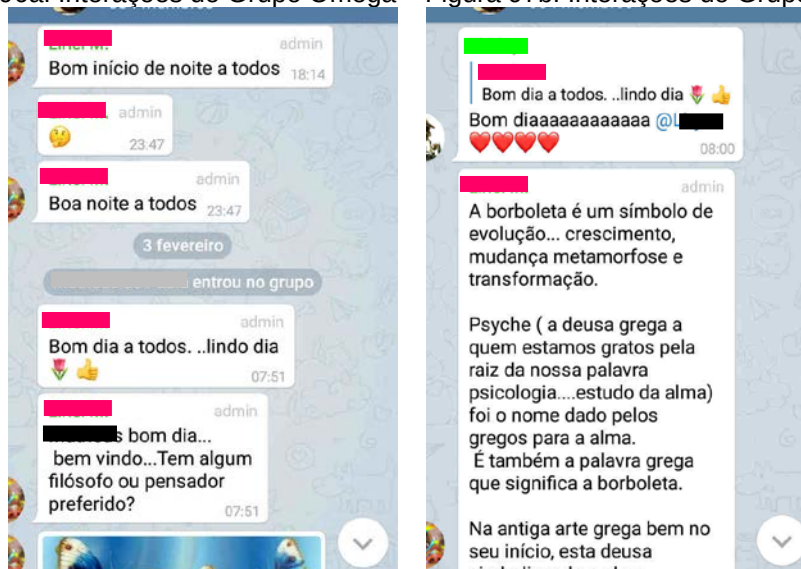
Figura 93a: Interações G. Ômega Figura 94b: Interações G. Ômega Figura 95c: Interações G. Ômega



FONTE: Grupo Omega - Telegram

Já na Figura 49c, é possível ver novamente a administradora comparecendo no espaço utilizando a função fática para **estimular** a participação dos demais.

Figura 96a: Interações do Grupo Ômega Figura 97b: Interações do Grupo Ômega



FONTE: Grupo Omega - Telegram

A administradora, como se vê (Figura 50), tenta animar alguma ação nas pessoas do grupo. Sua reação, na qual utiliza o recurso artificialmente expressivo dos emoticons, demonstra esperar que entre os que fazem parte do espaço alguém responda alguma coisa. Não tendo sucesso ela insiste. É possível ver que no dia seguinte de manhã ela novamente tenta **estimular** a interação. Simultaneamente uma pessoa adentra ao espaço e ela dirige-se ao sujeito lançando a ele uma **proposição**.

Por fim, uma pessoa lhe retorna a ação fática. E vê-se em outra ação que ela traz um texto ao espaço (Figura 50b), possivelmente ainda no esforço de animar o grupo.

Já na sequência abaixo (Figura 51) nota-se a entrada de um volume de pessoas e surge o mesmo membro que outrora compartilhara algumas músicas, iniciando um diálogo. Nas telas só é possível compreender as entrelinhas da situação de **embate** e conflito que se desencadearam. Uma vez que ela resultou no banimento de alguns usuários, o sistema do aplicativo automaticamente apaga as mensagens emitidas por estes sujeitos, sem deixar rastros. Com isso restam apenas as mensagens de outros interlocutores que não foram expulsos.

Figura 98a: Interações do Grupo Ômega

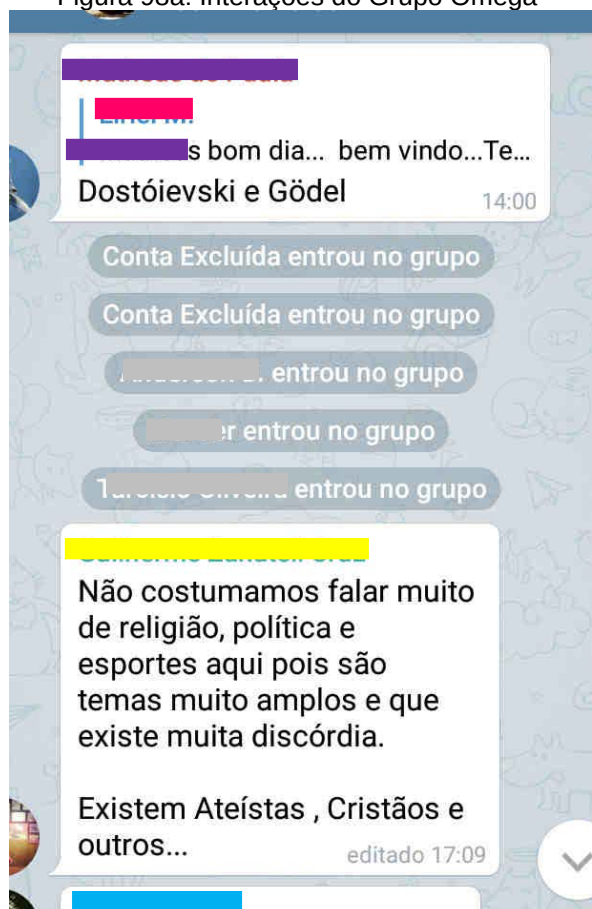
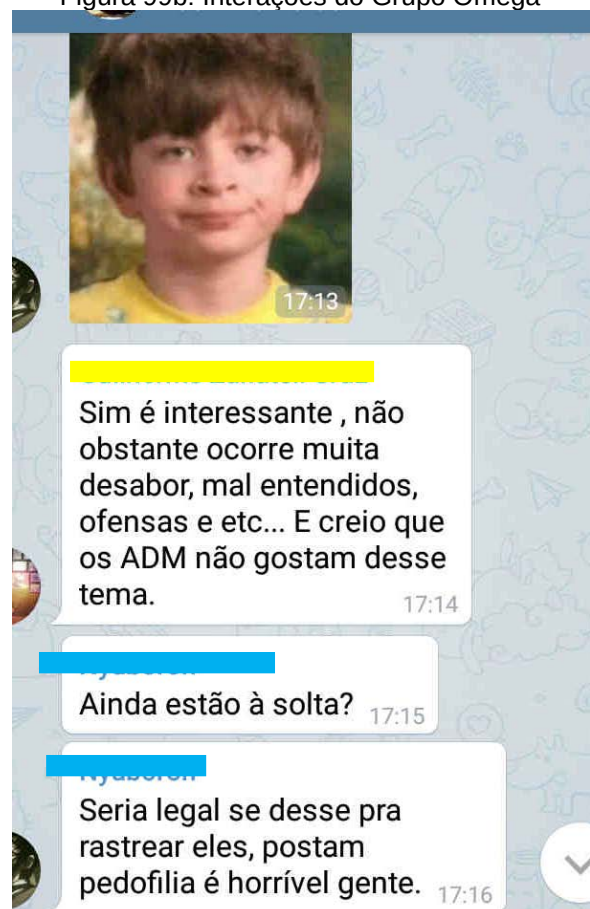


Figura 99b: Interações do Grupo Ômega



FONTE: Grupo Omega - Telegram

Diante as imagens acima (Figura 51), as respostas de um dos membros deixa perceber que se tratava de mais de um usuário e que suas colocações tocavam assuntos sensíveis de discutir. A atitude do sujeito, cujo qual restam seus argumentos entre os que foram banidos, fica clara tratar-se de uma ação de **conscientização** para o cuidado com o ajuntamento. Ele chama atenção ao foco do espaço em vista da diversidade de perspectivas e gostos em que estão inseridos num grande grupo de pessoas. Nos momentos seguintes, na Figura 51b, já é possível notar a comunicação sobre os papéis como um modo de exigir moralidade, retomando Goffman (2002).

O que se segue adiante (Figura 52) é o desenrolar do conflito que culmina na atitude de **denúncia** por parte do usuário que pretende defender o ajuntamento. Como defende Goffman (2010; 2002), a ação ou atividade imprópria para o *ethos* do espaço traz a sensação de que não se deu entrega apropriada e de que não se respeitam os ajuntamentos pela indisposição de sustentar as “propriedades situacionais” ali evocadas.

Em toda a situação observa-se, ao mesmo tempo, como o usuário em suas emissões delinea a situação de certo modo se afirmando para a comunidade de modo a antecipar a linha de representação que pretende seguir, no intento inconsciente de manipular as impressões. (GOFFMAN, 2002).

Figura 100a: Interações do Grupo Ômega

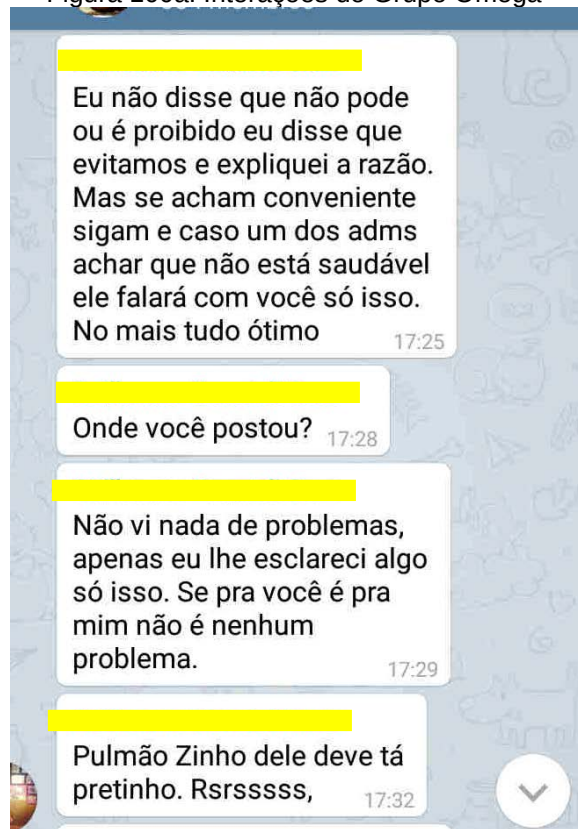
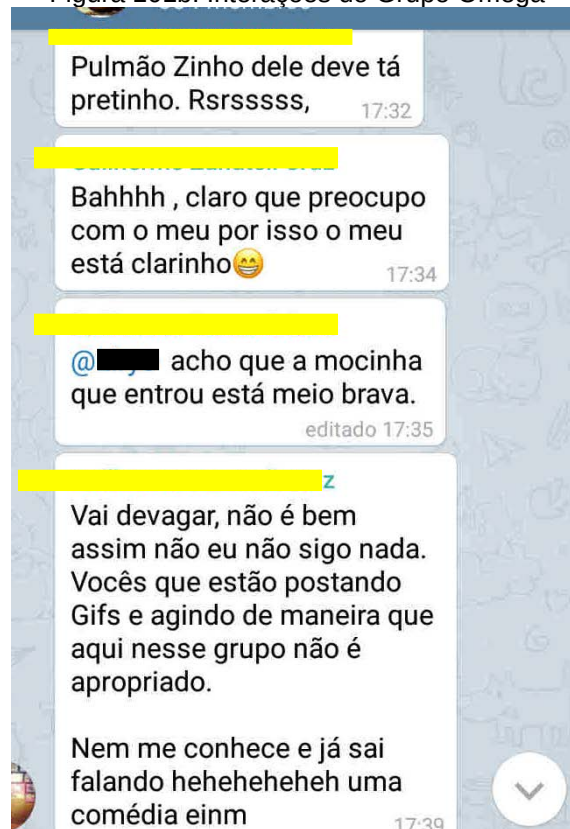


Figura 101b: Interações do Grupo Ômega



FONTE: Grupo Omega - Telegram

A situação que evoluiu para um embate acaba por resultar no **banimento** dos membros diante a chegada da primeira administradora apresentada, como se vê nas telas que se seguem abaixo (Figura 53). Sua presença se faz argumentando de maneira formal e impessoal sobre as situações. Suas ações remetem também a um **cuidado** com os demais, o que inclui os sujeitos banidos. Trata todos por uma terminologia respeitosa, como se o ambiente fosse um local do qual cabe a ela zelar, mesmo no linguajar. Nota-se por fim, na Figura 53b, que presta uma “satisfação” à comunidade da qual sente-se encarregada de proteger.

Figura 102a: Interações do Grupo Ômega

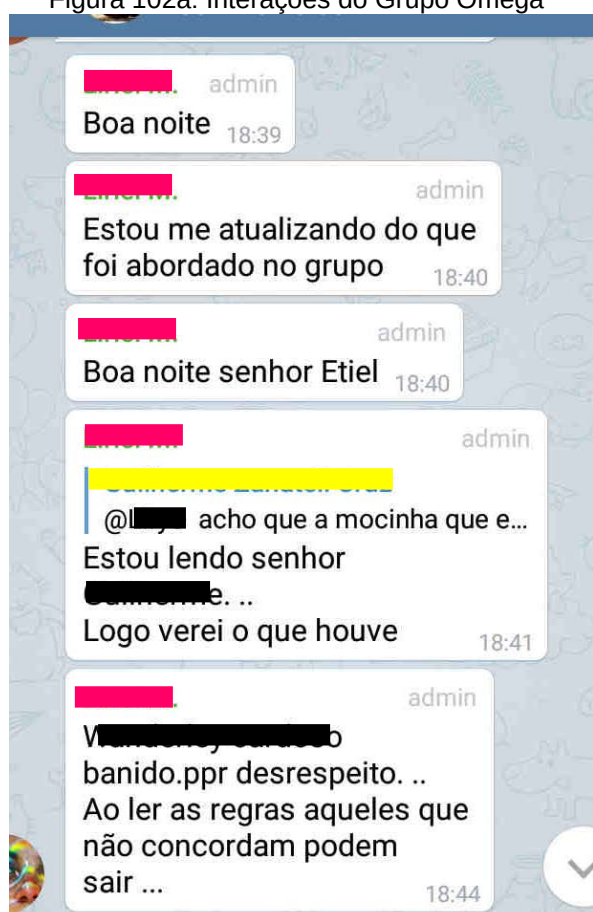


Figura 103b: Interações do Grupo Ômega



FONTE: Grupo Omega - Telegram

Estas são ações que também delineiam uma situação e que apontam, como se viu no referencial teórico, o papel que se deseja que as pessoas percebam que ela exerce. Posiciona-se para o ajuntamento como uma referência que zela correspondendo por ele e assim obtém do coletivo sua confiança como uma peça de autoridade. Isso lhe atribui um poder por sua representação. Sua ação é marcada inclusive, na sequência da seção de telas da Figura 54 à seguir, com seu nome declarado ao encerramento, como se colocasse na sua **opinião**, na sua posição, sua assinatura, “dando sua ‘palavra’” à mensagem (Figura 54b).

Figura 104a: Ação de apologia por comparação.

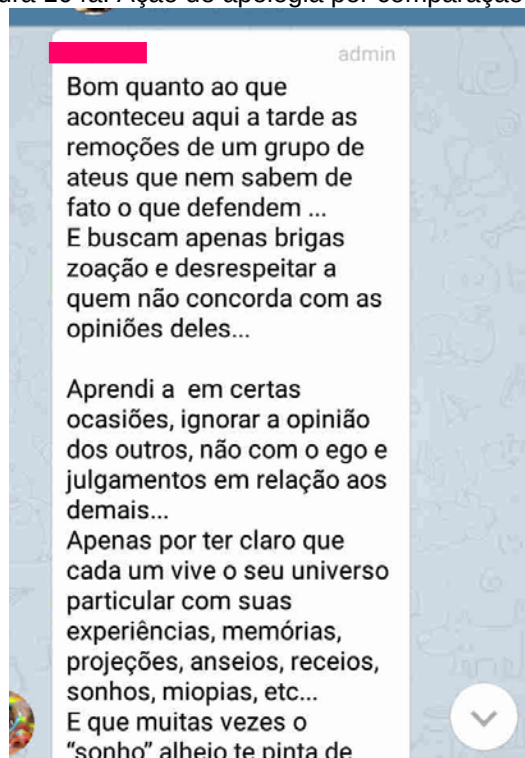
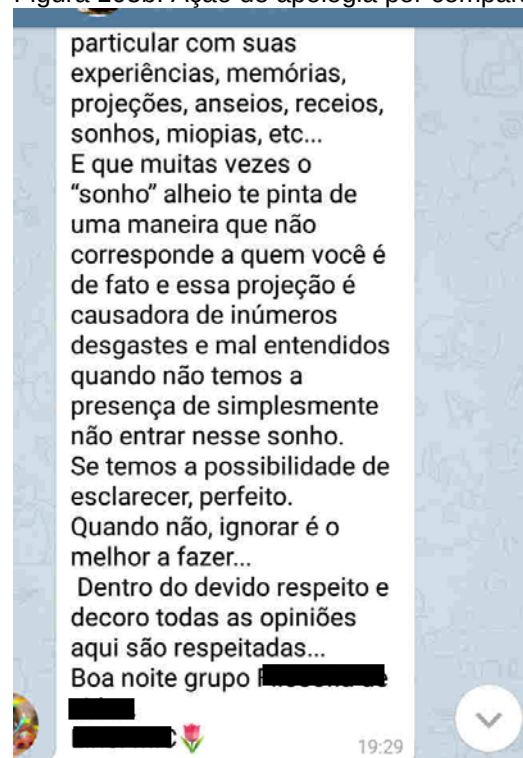


Figura 105b: Ação de apologia por comparação.



FONTE: Grupo Omega - Telegram

Adiante (Figura 55), na participação de outro usuário, faz retomar a situação de embate anteriormente apresentada. Ele manifesta sua crítica sobre a postura dos que exercem papel de autoridade no grupo. Não ameaça o ajuntamento e se mantém conforme as propriedades situacionais do espaço, mas discorda. Essas dissensões levam a participação de outros sujeitos, como pode ser visto nas telas abaixo (Figura 55):

Figura 106a: Interações G. Ômega

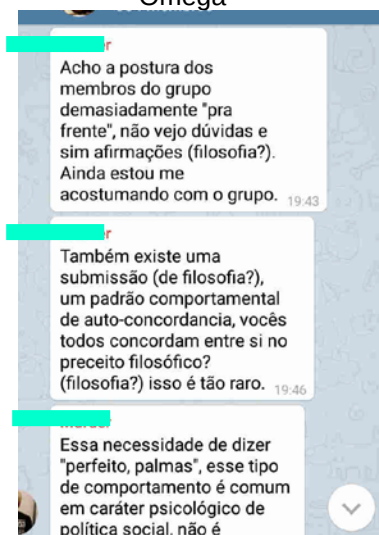


Figura 107b: Interações G. Ômega

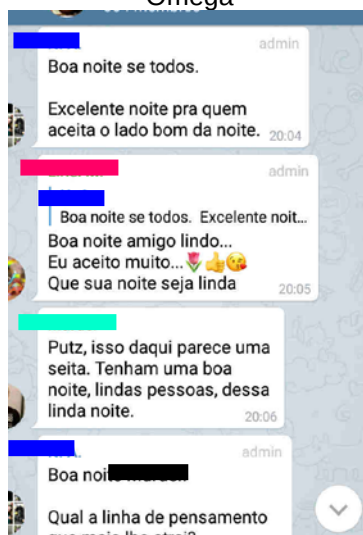
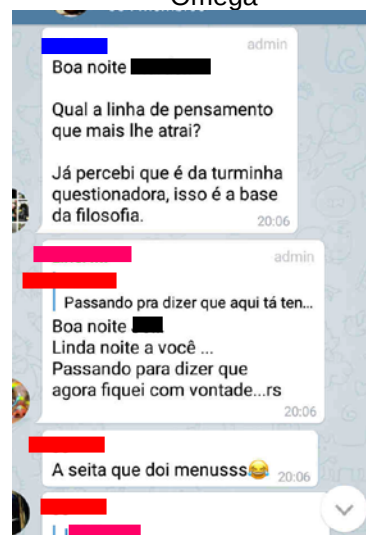


Figura 108c: Interações G. Ômega



FONTE: Grupo Omega - Telegram

Nota-se a postura dos administradores em meio às críticas. Percebe-se uma tentativa de “mudar de assunto” para encerrar a situação. Mas os que se sentiram atingidos prolongam o curso da discussão. O conflito, contudo, movimenta o espaço e tende a contribuir, retomando Maffesoli (1998), à manutenção do grupo na despersonalização que estabiliza a estrutura, superando as particularidades dos indivíduos através de um sentimento partilhado.

O *ethos* que emerge deste espaço também é bem característico. Aqui, diferentemente de espaços anteriormente abordados, as propagandas não são toleradas, e tem-se um exemplo disso na ação de advertência que será apresentada abaixo, Figura 56b. As ações de animação são constantes e nota-se a presença frequente de administradores praticando estas ações, dentre outras, como a manifestar o desejo e entender que a movimentação contínua é a vitalidade do espaço. Esta movimentação provocada transparece mesmo para atores isolados a característica de um núcleo que expressa um “imaginário social”, que é cocriado e compartilhado, ao qual Maffesoli (1998) diz derivar como na ideia de filo ao qual os sujeitos se inserem. Mesmo nas situações de conflito como o autor sugeriu, observa-se algo como uma “substância impessoal”, de conotação passional que contribui à manutenção do grupo. Nesse sentido, as divergências e dissensões mesmo quando ameaçam o ajuntamento incitando os sujeitos a protegê-lo, fortalecem o sentimento partilhado, uma vez que exigem que os envolvidos reafirmem ou reconstruam suas visões baseados, como defende o autor, numa espécie de “centralidade subterrânea” que na promoção de subsequentes reencontros com suas próprias visões, pensamentos e perspectivas corrigem e alargam a experiência biográfica pessoal na experiência biográfica geral.

Figura 109a: Interações do Grupo Ômega

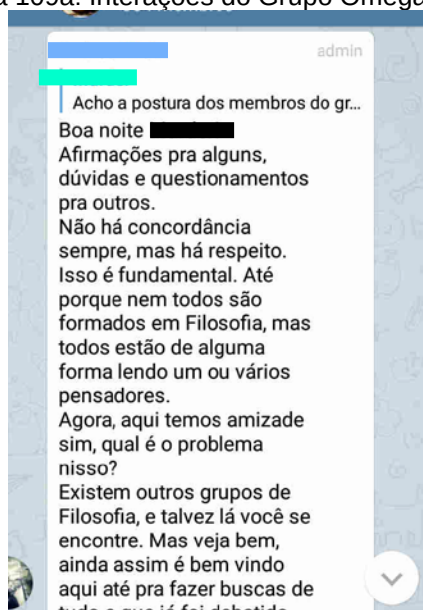
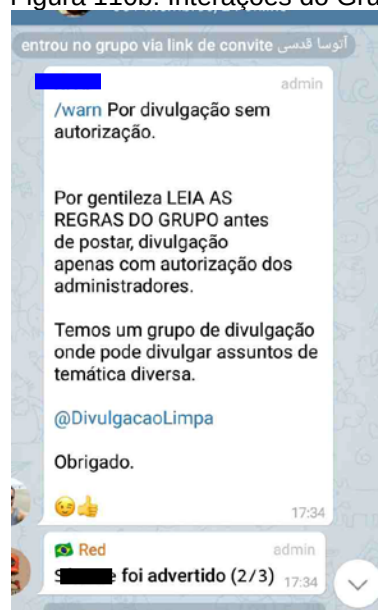


Figura 110b: Interações do Grupo Ômega



FONTE: Grupo Omega – Telegram

O grupo Ômega, por sua vez, como um ambiente voltado para incentivar a reflexão filosófica livre, que é predominantemente pautada sob a forma de conversas entre os atores – e não exatamente sobre o compartilhamento de arquivos, de notícias ou de instruções como os outros três grupos – tende a apresentar práticas informacionais que estimulem as interações e uma maior relevância para a atuação quanto a esse desafio pelas autoridades do espaço. Como o grupo atinge seu propósito ao se constituir um espaço que favoreça a reflexão pelos seus integrantes, os sujeitos que consigam fazer boas colocações adquirem importância para a comunidade.

Diferente do grupo alfa e do grupo beta, aqui manifestações como os cumprimentos (funções fáticas) são desejáveis pois implicam na “movimentação” para o grupo. Se a base das práticas informacionais deste espaço é a proposta de constituir-se como meio de favorecimento à reflexão filosófica, a inatividade ou a baixa interação de seus membros pode representar a ineficiência em cumprir o proposto. Logo, as práticas informacionais moduladas no grupo Ômega criam dinâmica, ainda que forçosamente. Argumenta-se no grupo alfa “qual a necessidade de se dar “bom dia”?” E estão, mesmo, ativos lá mecanismos de proteção pelo recurso dos bots que agem mediante o descumprimento a esta regra implícita. Aqui, no entanto, no grupo Ômega, essa lógica não se aplica. Embora não seja necessária uma lista de “bom dia”, qualquer manifestação no grupo indica antes de tudo “presença”. E presença aponta para o que o grupo pretende: que o diálogo está em aberto. Por isto, mesmo situações de conflito são ensejo oportuno para manifestações reflexivas e filosóficas por meio das práticas informacionais que ali ocorrem.

Não se deixa de lado, contudo, o papel das autoridades de controlar a conformidade com a “ordem social” coibindo ações e eliminando atores que neguem as regras vigentes, explícitas ou implícitas. Mesmo a imposição destas autoridades quando se fazem necessárias são acompanhadas de justificativas que tendem a dar um sentido para o ato dentro do contexto do que é bem visto no grupo, os valores de liberdade, respeito e do diálogo.

5.3 Análise das ações

A análise dos grupos, como se viu, demonstra uma variedade de tipos de ações típicas para cada espaço. Nem todos os tipos de ações são verificados recorrentes nos espaços, pois suas propostas, o mote e o *ethos* moldado em cada espaço influenciando relações e condutas que transcorrem nas interações são o que orientam e conformam as práticas que serão predominantes nos espaços.

Dos papéis levantados com suas respectivas ações, alguns são mais relacionados ao espaço, a uma preservação, organização e direção do ambiente, ao **teatro** em si. São os papéis de vigilância e contrarregra. Alguns são mais relacionados à **peça**, envolvendo a ordem e maneiras de atuação, aos modos de conduta, a aparência, o figurino. São os papéis de manutenção. Outros são mais ligados a **atuação** propriamente dita, uma expressividade, a execução das encenações e o contato mútuo daqueles que contracenam num palco. São os papéis de orientação, participação, pesquisa, distribuição. E por fim, outros são mais ligados a um **protagonismo**, a uma atração, foco de atenção, entretenimento. São os papéis de animação, referência e apologia.

Esta sistematização se aproxima do feito de Goffman (2010) ao colocar de forma analítica as relações em um meio social de interação face a face, demonstrando que também a representação do eu na sociedade ocorre em moldes similares nos ambientes virtuais.

Os papéis relacionados ao espaço ou teatro, bem como os relacionados à peça em si estão predominantemente orientados em razão do coletivo e se constituem como consequência do ajuntamento, como um representante, uma espécie de personificação do grupo, uma encarnação temporária da “entidade maior” evocada nestes espaços, como sugere o termo “alma coletiva” de Maffesoli (1998).

Percebe-se que os papéis de animação denotam uma relação específica com o coletivo. Os que exercem estes papéis parecem se mover por um interesse íntimo em que o grupo exista, se mantenha, e se desenvolva. Em razão disso, frequentemente estes atores movem-se em função dos espaços empregando energia em proporcionar àqueles que chegam ali um local que lhes satisfaça as expectativas e interesses. Com frequência estes sujeitos esforçam-se para incentivar os demais a se manifestarem de alguma forma. Estas posturas possivelmente encontram causa no próprio motivo pelo qual tais atores entraram nos grupos (ou os criaram), e se mantém ali, bem como se relaciona a seus entendimentos pessoais do que seja um grupo.

Algumas das ações ocorrem espontâneas ou em função de necessidades pessoais, ocorrem em função da ação ou ações de outros sujeitos, outras ainda contra alguém ou algum agente. Alguns dos tipos de ações e papéis exigem mais energia, maior entrega de seus atores, mas isso traz a vantagem do reconhecimento, da referência como autoridade.

A causa inicial, que serve de ignição para a trajetória de ações, reside na iniciativa dos sujeitos responsáveis pela criação dos espaços que estão pautados por razões diversas, mas que não podem evitar que as esferas se constituam por si mesmas a partir das ações que se deflagram mediante a diretiva inicial.

O curso das interações que seguem sua gênese molda e define os tipos de ações e papéis que irão predominar num espaço específico, aos quais os sujeitos podem se adaptar

ou com eles colidir. Esses atritos quando ameaçam os espaços são eliminados, mas quando conseguem preservar as propriedades situacionais e não interferir no sentimento partilhado servem para o reforçar reafirmando o sentido comum. Os papéis emergem da recorrente execução das ações, mas são assumidos à medida que os sujeitos comunicam aos outros as representações que pretendem exercer. Daí os modos de ação tendem a se conformar na interação de uns com os outros. Essa cocriação se dá, como propõe Maffesoli (1998) vigendo uma “efervescência”, uma energia que pouco a pouco aproxima e compacta o ajuntamento (como um “cimento”), “afinando” as mentalidades na proposta sob a qual se baseiam, como sujeitos inscrevendo-se num “phylum”, como válido repetir.

Todo este processo se faz constituidor das próprias regras de conduta, as propriedades situacionais que irão emergir e que somadas às de outras esferas refletem uma ordem social maior instaurada de forma subjetiva para o uso do próprio aplicativo, porque se verifica comum em todos os ambientes, como por exemplo o uso de certos recursos e posturas ao controle das eventuais ameaças aos ajuntamentos. Esta “ordem social” também é constituída pela estrutura tecnológica, mas constitui-se igualmente pelos usos, de forma que não haveriam mecanismos de controle específicos se não houvesse uma necessidade também específica de controle originada da prática efetiva do uso (GOFFMAN, 2002). Isto aponta uma forma de sociabilidade peculiar a esta aplicação, como uma das “novas sociabilidades” que França (2012) menciona ser das implicações do novo cenário das tecnologias digitais global.

As percepções obtidas até aqui e que foram neste tópico sintetizadas trazem aspectos já apontados por autores das abordagens de práticas informacionais trabalhadas no referencial teórico, como Harlan (2012), Lloyd (2009), Chatman (1999), Araújo (2017), etc.

Nota-se, mediante essas observações, que as práticas são constituídas por, bem como constituem e consolidam, o *ethos* de um espaço e os desdobramentos resultantes de suas interações, como um perfil característico, emergente de intercursos informacionais que promovem, numa dialética, assimilação e acomodação de conhecimentos em que sujeitos não apenas constatarem, mas se posicionam sobre as coisas que integram a realidade social. Em suas práticas informacionais nestes processos que se dão em meio a suas vivências cotidianas, a busca e uso da informação nestes meios sociais são influenciadas por este real assim como o constituem, de forma intersubjetiva. (MAFFESOLI, 1998; GOFFMAN, 2010; 2002; BOURDIEU, 1996; PIAGET, 1975; FREIRE, 2017; TUOMINEN e SAVOLAINEN, 1997; SAVOLAINEN, 1995; LLOYD, 2009; CHATMAN, 1999; ARAÚJO, 2017).

Os sujeitos informacionais que integram um mesmo grupo de afinidades adaptam-se uns aos sentidos e significados dos outros, baseado nos modelos de referências que tomam e nos parâmetros que escolhem para pautar suas condutas, como disposições para ação que

se interiorizam em cada um. Por fim, estes sujeitos ancorados em tais unidades sociais, coesos como “alma coletiva”, influenciam como difusores seu entorno imediato em suas rotinas offline com o que absorvem, carregam e utilizam no dia a dia da convivência em seus sistemas culturais. (MAFFESOLI, 1998; GOFFMAN, 2010; 2002; BOURDIEU, 1996; PIAGET, 1975; FREIRE, 2017; TUOMINEN e SAVOLAINEN, 1997; SAVOLAINEN, 1995; LLOYD, 2009; CHATMAN, 1999; ARAÚJO, 2017).

5.4 Análise das Entrevistas

Para a análise dos dados coletados nas entrevistas procedeu-se a uma análise das respostas dos entrevistados buscando junto com a constituição categorias que tem como finalidade identificar relações em torno das informações verbais, significados, percepções e simbolismos favorecendo a realização de inferências no conjunto obtido. As emissões obtidas constituíram a matéria prima bruta do qual foi preciso sistematizar para daí encontrar e extrair o sentido, esforço que depende das relações lógicas estabelecidas a partir de similitudes e diferenças que emergiram nas comparações a que a categorização se mostra útil. A análise parte do exposto e toma os contextos aos quais se vinculam conteúdos históricos, ideológicos, criativos e relacionais superando o estudo puramente descritivo e extraindo dos elementos que permeiam a mensagem emitida aspectos do conteúdo analisado que possam dizer mais sobre ele do que explicitamente está posto. Emergem daí relações que estão enraizadas em profundidade nas tricas biográficas daquela produção, o que conjugado com a sistematização alcançada pelas categorias fomenta conclusões e proposições. (FRANCO, 2005).

Para a presente pesquisa a opção foi por permitir que as categorias emergissem do processo de estudo dos materiais, portanto criadas *a posteriori*, o que compreendeu um grande número de categorias que pouco a pouco se fundiram e reduziram até chegar ao ponto saturado considerado ideal pelo pesquisador. Por isso, esta pesquisa optou também por agrupar semelhanças sob uma classificação abrangente distinguindo uma classe de outra por diferenças mais evidentes, o que resultou no mínimo de categorias possível. A coleta resultou no material sistematizado abaixo que conta com três categorias e seis subcategorias conforme apresentado no quadro abaixo:

Quadro 7: Categorias de análise

Categorias	Subcategorias	Descrição
Implicações e consequências do uso de <i>smartphones</i>	Qualidade das manifestações de uso do <i>smartphone</i>	Quadro social dos novos meios de comunicação no planeta.
Utilização dos <i>smartphones</i>	Característica das manifestações de uso do <i>smartphone</i>	Condição proporcionada a partir deste cenário, reações e postura das pessoas para os usos.
	Desempenho em comunidade	Envolvimento e desenvolvimento nos usos, motivações e as disposições dos sujeitos uns com os outros em relação aos usos.
	Aspectos da comunidade	Pertencimento às comunidades e representação social dos sujeitos e coletividades nos espaços.
Impressões nos usos dos <i>smartphones</i>	Indícios das manifestações pessoais nos usos	Elementos de informação, visibilidade e percepção do outro em suas manifestações nos espaços virtuais.
	Subjetividades das relações nas experiências de uso	Pensamento dos sujeitos quanto a suas relações e sentidos nos grupos, os sentimentos e existência de laços emocionais entre os sujeitos.

Fonte: Elaborado pelo autor.

A seguir, serão apresentadas as minúcias de cada categoria e subcategorias, suas justificativas e fundamentações, apresentando o discurso dos entrevistados retomando o referencial teórico constante nesta pesquisa.

Vale salientar que nem todas as falas coletadas nas entrevistas estão expressas, mas apenas uma parte delas, optando o pesquisador por relatá-las ora em texto corrido junto às próprias análises, de forma a contribuir com a fluidez da leitura e uma melhor compreensão das interpretações, que poderiam ser prejudicadas em vista da diversidade de formas com que os discursos transcorreram.

Na transcrição das falas escritas procedeu-se a uma correção mínima, sendo somente o necessário para manter o entendimento dos dizeres dos sujeitos, completando abreviações, corrigindo erros de digitação aos quais os próprios sujeitos foram consultados para esclarecimento, preservando, contudo, ao máximo possível, o modo como decidiram se expressar. As falas que foram obtidas por áudio são apontadas pelo termo entre parênteses “(áudio)” junto aos nomes e transcritas.

Para as transcrições destes áudios também procurou-se manter ao máximo o modo como escolheram transmitir a mensagem, apenas suprimindo repetições excessivas e vícios de linguagem que trouxessem prejuízo para o entendimento.

5.4.1 Implicações e Consequências do uso de smartphones

Emergiu das falas dos entrevistados aspectos referentes às consequências da origem e amplo uso das tecnologias digitais. Ela traduz uma relação decorrente desse novo cenário mundial. Os dispositivos computacionais e as tecnologias digitais surgiram no cotidiano das sociedades e se consolidaram, como as pesquisas do referencial teórico deixam claro, sendo recursos adotados largamente nos mais diversos setores da sociedade. Sua adoção se impõe, uma vez que proporciona economia de esforços e espectros de vantagens em termos de utilidade, seu uso tornou-se rapidamente muito entranhado na sociedade. O hábito da utilização destas tecnologias nas rotinas cotidianas de sociedades em todo o mundo inevitavelmente leva a transformações substanciais nos meios sociais, nas relações e nas formas de se relacionar. Por isso esta categoria trata das implicações e consequência do uso de *smartphones*. Algumas destas transformações são percebidas e emanam de algumas falas. A subcategoria que emergira reflete essa percepção que foi definida como “qualidade das manifestações de uso do *smartphone*”, pois abrange como tem sido a escolha, decisão e processo quanto a utilização dos *smartphones*.

5.4.1.1 Qualidade das manifestações de uso do smartphone

No entender de alguns atores o uso dos *smartphones* e tecnologias digitais tornou-se algo essencial e inevitável na sociedade. Ao encurtar processos, otimizar ações e promover inúmeras facilidades tornaram-se indispensáveis no mundo. Por outro lado, essa “dependência” apresenta um duplo sentido: o da necessidade em vista das vantagens que oferece e o do exagero que acaba muitas vezes resultando em vício, como o discurso que vê a utilização “virando doença”, como se referiu uma respondente. Na percepção de alguns dos entrevistados, marcam os resultados desta dependência a compulsão dos usos, o imediatismo decorrente desta compulsão, os excessos com a transposição de limites dos espaços pessoais e das liberdades, e o uso irresponsável materializado pela disseminação de informações falsas (fake News) e que apontam, para alguns respondentes, um estado de alienação. Estas perspectivas ficam evidentes pelas falas de alguns entrevistados:

A6M: Cara, hoje é bem difícil ver a sociedade sem o uso dos *smartphones*. É possível viver sem? Sim! Porém as coisas se tornam mais complicadas em muitos pontos. Problema é a forma como se usa, pra não substituir as relações entre as pessoas reais e ficar apenas no digital. Acredito que o uso consciente e com o objetivo de aumentar a produtividade, comunicação, é muito válido.

J9F: Vejo que é algo em que a sociedade se tornou totalmente **dependente**. Raramente você acha uma pessoa que não tenha acesso, ou não tenha tido acesso a esse veículo de comunicação. Em controvérsia, as pessoas estão

se tornando muito **alienadas**, gastando mais do seu tempo na internet do que na vida real.

A3F: Acho que hoje o uso de *smartphone* **virou uma doença**. As pessoas perderam a noção, o bom senso quanto ao uso de tais aparelhos. Elas vivem num mundo onde não podem largar o celular um minuto. Mandam mensagem e querem resposta na mesma hora. Mandam e-mail e exigem o retorno na hora. Ninguém conversa, ninguém interage....

A fala desses entrevistados somam-se a fala de outros que demonstram nas entrelinhas um jogo de expectativas no qual os sujeitos querem, pelo uso do instrumento, alcançar algum grau de previsibilidade sobre as ações do outro para saber como agir em relação a ele e para o informar o modo como com ele devem agir. Estes indícios tocam pontos trabalhados por Goffman (2002).

Já a fala da entrevistada D1F compartilha a percepção da dependência, vício, mas associa esse vício à condição de **mobilidade** e atribui a razão de não estar viciada às restrições de conexão que enfrenta na sua localidade, uma cidade interiorana muito pequena, em que devido à qualidade de sinal de conexão, esta fica limitada a um cômodo de sua casa mantendo seus acessos em um ponto fixo. A observação é importante uma vez que a condição de permanência do aparelho com os sujeitos estimula um constante acesso na vida cotidiana dos usuários.

Tal fala casa com o discurso de outro entrevistado que aponta que a utilização dos *smartphones* se dá até durante as idas ao banheiro, chegando mesmo a afetar aspectos desta rotina. Para ele, o progresso tecnológico que representou o *smartphone* em um curto espaço de tempo levou “tudo ao alcance dos dedos”, mobilidade que resulta nos problemas do vício, da compulsão, da alienação que ele detalha como um condicionamento ao qual as ações transcorrem como reflexos condicionados, reações imediatas, impulsivas e não refletidas ao estímulo do celular. O respondente se utiliza do termo “emburrecimento” para a reação ao toque sonoro sem uma reflexão. Ele se inclui entre os acometidos por tal estado de dependência, mas aponta medidas que adotou para fazer frente à dificuldade.

D16M(AUDIO): [...] até 7 anos atrás até a maneira como as pessoas iam no banheiro era diferente. Porque hoje em dia a pessoa passa horas no banheiro coisa que ela antes ia rápido, porque ela leva um *smartphone*. Se ela tiver wifi e um carregador é capaz dela passar a eternidade toda lá... Eu vejo que, assim... uma preocupação que eu tenho por ser pai... minha filha vai fazer 3 anos, eu não deixo minha filha com esse tipo de tecnologia. É uma coisa que ela até gosta, mas eu não deixo. Demorei a fazer minha esposa concordar comigo, mas ela vê os malefícios... até porque o cérebro dela está em desenvolvimento, e isso aí afeta a criança, né?... e “emburrece” também, por causa de um condicionamento que você vai criando. [...] Além dessa vida em que a pessoa assume uma postura totalmente reativa ao toque do telefone. Quando tem um barulho ali de algum evento alguma mensagem ela tem que pegar e verificar, pegar e verificar. Eu já me peguei fazendo isso, já fiz **dieta digital**, existe aplicativos pra isso também né? E hoje em dia eu tento não ter

essa postura, principalmente quando eu to em casa por causa da minha filha eu quero interagir com ela e dar atenção ao máximo né?

Outro entrevistado, N14M, nessa mesma linha, refere-se a um cuidado que está tomando de “desintoxicação do vício das redes”. Em seu discurso ele faz uma análise do desenvolvimento tecnológico das comunicações, lembrando também, no âmbito negativo, um distanciamento da convivência pessoal e as fake News, ressaltando, no entanto, ter os aspectos positivos maior peso pra ele. Já os discursos a seguir trazem em comum falas que abordam as fake News como aspecto negativo, quando perguntados sobre o impacto dos *smartphones*.

J15M: Eu vejo o *smartphone* como algo importante para o desenvolvimento pois hoje em dia ele é uma ferramenta muito importante, mas por outro lado é ruim visto que muitas pessoas não sabem como utilizar da forma como deveria, além de implicações como o crescimento das **fake News** que se espalham por aí rapidamente e dos inúmeros crimes cibernéticos que ocorrem todos os dias.

B11F(AUDIO) Ao mesmo tempo que te traz a oportunidade de conhecer mais pessoas e estar mais “informado”, se você não tiver **sabedoria para usar** [o *smartphone*], acaba sendo mais um para espalhar **fake News**. O bom: A oportunidade de boa informação, como a ideia do nosso grupo para apoiar pessoas que passam por problemas emocionais.

D4M: Temos acesso a uma **enciclopédia gigantesca de informação** nas nossas mãos e mesmo assim estamos vivendo na era da mentira, do **fake news**. Então estamos em um momento delicado da humanidade, e vamos ter que nos **adaptar e aprender a usar** os *smartphones* e outras tecnologias.

Em outra entrevista, as falas perpassam os aspectos até aqui levantados, como a percepção de benefício, o desenvolvimento das formas de comunicar e novamente as fake news. Se somam, contudo, a outros pontos entendidos pelo respondente como prejudiciais, tais como, de modo geral, a violação da privacidade e por consequência, uma maior exposição involuntária e voluntária das pessoas. O respondente indica a emergência de uma cultura virtual do uso dos *smartphones* pelos sujeitos que se mistura com a cultura geek⁶⁴ e a “desvirtuam”, porquanto desconhecem ou ignoram certos preceitos subentendidos em sua fala como ideais, tais como a moderação, o respeito, a privacidade, o senso crítico, o bom senso, o cuidado.

A8M: O *smartphone* pode ser um instrumento de extrema importância e benéfico a humanidade, por exemplo, para ligar, se comunicar e conversar com entes queridos de forma mais rápida e segura. O *smartphone* também traz péssimas consequências, como chefe mandando mensagens fora do

⁶⁴ Cultura geek refere-se a uma cultura com profundo conhecimento e envolvimento em novas tecnologias como computadores, games, livros, filmes e cultura pop em geral. É uma cultura que tem ditado tendências e marcado um estilo. Disponível em:

<https://www.oficinadanet.com.br/post/18274-o-que-e-cultura-geek> Acesso em: março 2019.

expediente, uso forçado de apps violadores de privacidade e inseguros como *whatsapp*, e criou também uma nova cultura virtual. Diferentemente das outras culturas *geeks*, esta criada pelo *smartphone* é uma cultura onde **fake news**, falta de moderação, falta de respeito e postar toda a vida nos *stories/status*, cada vez mais pessoas usam *smartphone* e acham que usando *Whatsapp* e acessando *Facebook* elas "conhecem" a internet e computação, quando na verdade elas só se tornam massas de manobras de alienação em massa, e o pior de tudo, elas mesmas alienam umas às outras. Nem toda comunidade *geek* é assim, mas a que surgiu da popularização do *smartphone* virou assim [...].

É importante ressaltar que o grupo deste respondente tem a específica proposta de falar sobre os aspectos negativos do principal aplicativo da categoria. Essa é uma premissa evidenciada no mote do grupo. Portanto, o aplicativo *Whatsapp* é tomado como foco e, em geral, inferiorizado. Sua declaração mostra entender o esforço do grupo como o de alertar sobre a possibilidade de alienação (e de desinformação) que ele entende existir em outras redes sociais, às quais pode-se deduzir a partir de sua entrevista, enquadrar-se entre elas as do grupo detentor do *Whatsapp*, que é tomado por alguns dos usuários do *Telegram* como símbolo dos problemas de privacidade.

Sobre a desinformação particularmente, o próximo entrevistado oferece respostas valiosas que esclarecem algo nesta linha. Ele reflete que o grande volume de informações chegando ao mesmo tempo e a dinâmica dos acessos, provoca distúrbios de foco e concentração dificultando leituras mais densas, a simples reflexão, afetando o senso crítico, chegando mesmo a levar a crises de identidade. Ele destaca ainda como efeito negativo algo como uma disseminação da crítica sem senso, desgovernada e em oposição a uma visão crítica baseada no bom senso, muito necessária e pouco praticada. Ou seja, ele vê a proliferação de uma crítica indiscriminada, impulsiva, pouco fundada e mais opinativa em prejuízo do desenvolvimento de um senso crítico pessoal.

M19M: Acredito que o meio de informação ficou mais acessível, no entanto há distúrbios em relação a concentração e até mesmo sobre sua identidade. Há tantas informações chegando ao mesmo tempo que torna-se um tanto difícil focar em uma leitura densa, como livros de filosofia, matemática ou até mesmo a mera arte do ócio de indagar sobre as coisas. Principalmente pela quantidade de conteúdo opinioso vindo de fontes como blogs e youtube. Acredito que uma parcela das pessoas podem ter sido afetadas negativamente: por exemplo não no sentido de desenvolver uma visão crítica pessoal mas de apenas seguir tendências de falar mal de qualquer tipo de coisa.

Retomando as proposições teóricas de Watts (2009) e Franco (2008), a popularização dos dispositivos *smartphones* e o desenvolvimento de inúmeras aplicações tais como as da natureza do objeto empírico escolhido para este trabalho tem favorecido a disseminação de todo tipo de informações para uma grande massa de pessoas em um curto espaço de tempo devido a condição de rede social distribuída. Pela característica de tais tecnologias que

permitem a recepção, bem como a criação de informações por quaisquer sujeitos informacionais, caracterizando os tipos de interação “muitos para muitos” assim como todos os outros, como no entendimento de Thompson (2008), Jensen (2010) e outros autores, o volume de informações difundidas no meio social com a ajuda desses instrumentos de interação virtuais atinge uma escala sem precedentes. Essa escalada tornou inevitável a recorrência de fenômenos como a fake News pela possibilidade da distorção da qualidade de algumas das informações e tem demandado e exigido dos sujeitos informacionais um cuidado com a identificação da qualidade das informações através de um estudo e análise das fontes por meio da própria condição de pesquisa sobre a veracidade e assertividade de informações.

O discurso também traz ideias complementares. Das falas da respondente S18F, pode-se encontrar associação na compulsão com o modo como são projetadas algumas aplicações de amplo uso na sociedade, que estimulam os sujeitos a “passar mais tempo rolando a tela”. Ou seja, ela entende que as dificuldades de concentração têm em parte causa em algumas aplicações. A entrevistada também frisou a falta de foco em coisas de importância como sendo uma falta de maturidade.

Curiosamente ela cita aplicações do grupo detentor do Whatsapp, o que motivou nova questão a fim de esclarecer se haveria alguma relação nisso com preferências ou apenas diferenças entre as aplicações. Ficou claro diante nova resposta que é, para ela, mais uma questão de diferença da forma como são projetadas certas aplicações. Nesse sentido, os aplicativos mensageiros como Whatsapp e Telegram não geram esse efeito nocivo como os citados por ela em seu comentário.

Da mesma forma, o entrevistado A17M apresenta uma reflexão bem ponderada indicando uma não relação entre o desenvolvimento tecnológico deste objeto e seu valor positivo ou negativo. Na visão do entrevistado, as implicações do amplo uso dos *smartphones* são uma consequência natural, possivelmente dissociada da própria tecnologia em si, e independente dos aspectos negativos ou positivos provenientes da escolha nos usos. Trata-se no seu dizer de nada mais do que meros vetores. Neste sentido, a utilização bem ou mal de um *smartphone* seria como a livre escolha da manipulação de um instrumento ou ferramenta por quem o detém.

A17M: Acredito que *smartphones* impactaram significativamente a sociedade, independente de isto ser positivo ou negativo. Ao mesmo tempo que o *smartphone* conferiu um gigantesco e utilíssimo dinamismo nas comunicações entre as pessoas, também contribuiu para que a população, de forma geral, tornasse-se mais ansiosa por respostas imediatas em comunicação via mensagens de texto, por exemplo. Ainda assim, vejo este impacto como **algo natural**, e não necessariamente inerente a esta tecnologia. Acredito que **seria inevitável** chegarmos a este estágio de dinamismo de comunicação, e que *smartphones* são apenas vetores para esta característica, que tem seus pontos positivos e suas mazelas.

Nessa mesma direção, outro respondente também ressalta a tecnologia *smartphone* como uma ferramenta, neutra, independente das escolhas dos modos e formas de utilização.

B20M: Eu vejo como uma ferramenta que diminuiu ainda mais o custo da troca de informações e isso está causando uma grande mudança cultural no mundo todo onde essa tecnologia está sendo utilizada. É algo que vai continuar a acontecer e sempre aconteceu, as diminuições das barreiras da troca de informações sempre mudou o mundo e sempre vai mudar, então o *Smartphone* é só uma ferramenta para isso.

Considerando o conjunto de discursos apresentados, nota-se que as visões de forma predominante identificam aspectos negativos do amplo uso e adoção do *smartphone* e tecnologias digitais, mas que grande parte reconhece a relevância dos benefícios que é tomada muitas vezes como a própria causa das distorções negativas encontradas. Estas distorções estão associadas a adoção ou a uma má utilização dos dispositivos, isto é, a ampla adoção oportuniza incidências de mal-uso. Alguns usuários apresentam o entendimento de que não há mal inerente à tecnologia *smartphone*, mas apenas a condição de instrumento em que a forma de utilização é invariavelmente “escolha”. Diante o exposto, uma das falas de Thompson (1998) que consta no referencial teórico, apresenta uma reflexão mais conciliadora. O surgimento dos meios técnicos não são formas neutras de difusão de bens simbólicos a deixar as relações intactas. Proporcionam novos modos de interação social subvertendo e afetando as antigas, reestruturando as relações sociais e as instituições, embora não sejam tais meios técnicos que determinam a organização social. Ou seja, de fato, as novas tecnologias são implicadas em novas formas de uso que reestruturam as relações. Não são neutras, mas também não são as responsáveis pela maneira como são aplicadas.

Esse uso, segundo as ideias compartilhadas, pode ser educado. Conforme reflete-se nos pontos de vistas, há a possibilidade de conscientização do uso, uma condição de maturidade, de sabedoria da utilização. Essa conscientização foi ilustrada por um dos usuários por “dieta digital” chegando a compartilhar seus cuidados. É a postura de desenvolver o bom senso para analisar as situações em que irá realizar o uso, ou noutras palavras, é uma utilização responsável.

Em suma, os novos meios técnicos desenvolvidos pelos sujeitos estão afetando de forma significativa o cotidiano das relações, transformando mesmo as ações mais corriqueiras e também sendo transformados por isto. A operação destes meios nas rotinas diárias das sociedades tem sido condizente com o tipo de expectativa, valores, mentalidades e desejos almejados que se impõem sobre os resultados deste uso. As estruturas estão articuladas com estes modos de operar e cabe às próprias pessoas o esforço de moralização das suas ações.

A importância disso está presente nas falas de Jensen (2010) e Dizard Jr. (2000), o primeiro apontando que um computador recombina meios anteriores a ele numa única

plataforma reunindo todos os diferentes modelos de comunicação em um, os modos “um-para-um, um-para-muitos e muitos-para-muitos”. O segundo, apontando que essa convergência de mídias oportuniza a constituição de ajuntamentos de pessoas com mentalidade semelhante, formando “ilhas de informação”, que podem – se alcançarem a coesão social necessária –, representar uma força significativa dentro de uma sociedade democrática. Portanto, estes novos meios técnicos são maneiras de exercício de poder, o que o entrevistado A8M concorda em uma sua outra declaração ao perceber existir um **poder de influência no exercício de papéis**, nos espaços de interação pautados por uma conduta que valorize a moderação, o respeito, a privacidade, o senso crítico, o bom senso, o cuidado, a reflexão.

Diante disso, recorrendo ao referencial teórico das práticas informacionais, a informação como “substância” que flui de uns para os outros constituindo o real e sendo constituída por ele é subjugada às formas dos sujeitos lidarem com este real em suas coletividades o que envolve suas práticas cotidianas no meio social. Essas condições de interatividade e instabilidade dada por uma multiplicidade de possibilidades (e também pelas possibilidades de multiplicidades) tendem a tornar voláteis a instituição de padrões (e dá alguma instabilidade às próprias instituições) frequentemente apresentando novas configurações para os modos de se compreender o real que trazem repercussões reais nas convivências em certas esferas da sociedade.

5.4.2 Utilização dos smartphones

Do compilado de respostas que se segue neste tópico, emergiram relatos que trazem à tona aspectos que tangem mais diretamente a utilização, o uso, os atributos das tecnologias aqui analisadas, ou se referem a sua utilidade para si, ou para outrem.

Frente a grande popularização das tecnologias digitais computacionais viu-se na categoria anterior as diversas implicações que partiram de um cenário de uma dependência em vista dos avanços que favorecem e tomam, a partir das escolhas de uso, direções práticas tanto positivas quanto negativas, destacando-se a dependência compulsiva, o uso irresponsável, e a alienação decorrente da falta de uma consciência de uso. Diante disso, apareceram nas falas da presente categoria e respectivas subcategorias situações mais relacionadas a utilização de certas aplicações e busca da informação que refletem dificuldades concernentes a aspectos da privacidade. Com isso emergiram preferências, atitudes de distinção e apologia para estas preferências. Envolvendo a prática e o uso, surgiram comentários que abrangeram as competências relativas ou não a este uso, as afinidades e identidades nas relações entre práticas e usos, a disponibilidade de ajudar o

outro e as situações pertinentes a esse apoio, bem como o crescimento e desenvolvimento nesse caminho, seja dos sujeitos ou do coletivo, da comunidade. Por fim, isso levou a reflexões provenientes das declarações sobre o ajuntamento, sobre o engajamento dos sujeitos, sendo consequência ou não da relação de uma comunidade, a troca e conversações que se dão nestes núcleos de interação social e a atuação de uns e outros em meio a essas movimentações coletivas. Estabeleceram-se, portanto, as subcategorias: Características das manifestações dos usos dos *smartphones*; Desempenho em comunidade; Aspectos da comunidade.

5.4.2.1 Características das manifestações de uso dos *smartphones*

Essa categoria emerge do relato dos respondentes a respeito de algumas situações de busca de informação quando se utilizam do aplicativo. Esse encontro em alguns casos se deu como uma descoberta inesperada. Em outros ocorreu mediante a propaganda; apologias em favor do aplicativo Telegram por parte de algumas pessoas que o escolheram em razão da oferta de recursos, outras em vista de uma distinção que fazem em relação ao principal aplicativo da categoria, o Whatsapp, principalmente quanto a aspectos relativos a segurança da informação, nem sempre entendidos nas declarações pela existência de recursos de segurança no primeiro, mas mais pela falta de segurança do segundo, que marcou sua imagem a qual o Telegram conseguiu explorar. Essa preferência e essa diferença é o que motivou alguns a, mais do que se engajar, divulgar a plataforma Telegram entre outros sujeitos.

As falas dos respondentes D1F, F4M, B20M, Z5M, A6M, ilustram a atitude de exploração, acessos e descobertas e o interesse pelas múltiplas possibilidades que tais tecnologias oferecem, seja o *smartphone* em si, o aplicativo Telegram, ou os grupos dos quais fazem parte, ou seja informações sobre as suas escolhas de uso, sobre como utilizam. A busca e o acesso a informações, livros, materiais e espaços surgem nas falas tal como os discursos seguintes tratam do acesso à informação como motivadores para adentrar num espaço e aquilo que muitas vezes mantém estes respondentes utilizando as respectivas tecnologias.

B20M: [...] eu participo de vários tipos de grupos e utilizo como minha plataforma para me **manter atualizado** sobre o mundo.

S18F: Eu me **mantenho** porque as vezes eles "divulgam" coisas legais por lá, e porque... eu não tenho nada a ver com os assuntos que eles falam, não sou amante do software livre e nem uso lisp⁶⁵, mas acho sempre bom conhecer sobre coisas fora da minha bolha.

⁶⁵ Trata-se de uma linguagem de programação – Disponível em: <https://pt.wikipedia.org/wiki/Lisp>
Acesso em: junho de 2019.

D4M: [...] quero sempre aprender mais sobre software em geral e principalmente o software livre. Acho que fazer parte de um grupo que está sempre discutindo sobre esse assunto, tem bastante a me acrescentar.

Os acessos e contatos com a informação também acontecem casualmente, sem que exista uma procura, como se percebe nos relatos adiante que contam o encontro fortuito com os grupos ou com o próprio aplicativo. Retomando a literatura já trabalhada no referencial teórico, nas situações de busca de informação muitas vezes há o encontro inesperado dos sujeitos com alguma informação que eles não procuravam, o que McKenzie (2003) designa pelo termo “serendipity”.

D16M(AUDIO): Oh! o grupo G9 é um grupo que ninguém me indicou. Eu meio que **cai de paraquedas** lá, eu digitei “Xadrez” na busca do Telegram, apareceram alguns e esse daí

D16M(AUDIO): Bom eu **conheci** o Telegram por conta de um jogo. Era um jogo pra *smartphone* também que foi lançado em 2012 chamado Ingress. [...] Eu comecei a jogar Ingress em 2014 pra 15. E era um jogo comunitário e eu conheci o Telegram lá porque as pessoas se auto organizavam por conta do jogo ter duas facções que era a facção da resistência e a facção dos iluminados. Por conta disso eu conheci o Telegram, gostei.

S13M: **Descobri** o telegram através de um site que fala sobre Windows e tinha uma matéria falando sobre o telegram [...].

Em algumas das falas, destaca-se o entendimento de que o contato com estes espaços, sobretudo com as informações e conteúdos trocados nas conversações oportunizam um aprendizado, o conhecimento da existência de coisas que não eram antes conhecidas. As próximas falas, também nesse sentido remetem à ideia de aprendizado; da utilidade da informação para aprender, mesmo quando não há uma participação ativa, mas uma mera presença ativa dos sujeitos nos ambientes, isto é, quando não interagem mas acompanham eventualmente conversações do grupo. Como fica subentendido, tal aprendizado pode se dar até mesmo nessas situações de encontro casual com a informação (“serendipity”). Mas mais do que isso, indica também a “força dos vínculos fracos” como propôs Granovetter (1983), dos vínculos com o “outro-imprevisível” como chama Franco (2012). O contato com vínculos ocasionais com sujeitos “bem relacionados” retorna frequentemente informações valiosas para situações de busca de informações que, da mesma forma, também proporciona encontros casuais de alto valor com informações que não eram procuradas, tendo em vista que não há apenas um sujeito realizando buscas por informações, mas todos os sujeitos são potenciais buscadores de informações e todas as buscas são compartilhadas nos espaços. Ou seja, a cada novo acesso pode-se ter um encontro com informação do interesse do sujeito, não necessariamente esperada, como compreendido em algumas das falas que apareceram, a exemplo da que se segue:

A17M: Mesmo que o membro não interaja muito, é possível que, cada vez que o acesse, este membro tenha acesso a alguma informação interessante. [...]

Nessa percepção de aprendizado, a respondente B11F enxergou como uma característica intrínseca do aplicativo; e em outra fala, ela indicou uma efetividade dos espaços do Telegram para a busca e recuperação de conteúdo. Outra entrevistada observa nessa mesma linha o reconhecimento pelos sujeitos informacionais dos espaços como fontes de conteúdo útil e informações de interesse desses sujeitos. Ela conta que são muitas pessoas e que entre as que participam estão aquelas que entram com uma intenção pontual de busca. Pessoas que nunca antes se manifestaram no espaço do grupo e que surgem apenas procurando algum conteúdo específico, desaparecendo novamente, como meras presenças ocultas, expectadores inseridos nos espaços.

D1F(AUDIO): [...] quando uma vem e aparece, assim, surge do submundo e pede um livro, e logo depois some de novo, sabe?

Nesse sentido, o pertencimento aos grupos por parte dos sujeitos informacionais, isto é, as escolhas entre entrar e permanecer nestes espaços muitas vezes parece ser motivada mais pelo interesse em se obter algo. Pode não ser uma regra absoluta, mas é uma motivação evidente.

Vale notar que a opção por utilizar uma aplicação como o Telegram é pautada por alguma expectativa que pode corresponder a algum tipo de informação ou estímulo que motiva a utilização. Da mesma forma, adentrar a um grupo, tendo em vista a existência de uma infinidade deles de temáticas muito distintas, tem por estímulo algum fator que encontra correspondência na proposta constituída e divulgada pelo grupo. Este fator que é a motivação, está relacionado com a expectativa quanto ao que se irá encontrar ao adentrar no espaço. Ou seja, os grupos proporcionam alguma coisa, e o impulso de busca é pelo que o grupo proporciona. Contudo, a postura de receber ou de contribuir vai variar do projeto (objetivo) de cada grupo, e é mais, uma consequência da natureza do grupo. Um grupo que incentiva a interação social instrutiva, outro que promova compartilhamentos, ou outro que preste suporte emocional terão estímulos diferentes, e práticas diferentes, como se viu no estudo das ações dos grupos. Nesse contexto, é preciso observar que a participação, mesmo com a finalidade de receber, é uma contribuição ao grupo, assim como a mera presença de sujeitos no espaço, ao dar volume, contribuem com a noção de relevância do mesmo para outros sujeitos informacionais.

Há tipos de grupos, portanto, cuja motivação estará mais em receber do que em contribuir e outros em que a contribuição é a dinâmica predominante. Pode haver, claro, uma predominância de certos tipos de grupos, mas a rigor, a dicotomia entre recepção ou

contribuição vai se apresentar de formas diferentes em função da natureza dos grupos e vão importar ambas como participação.

Em última análise, é justamente para poder se servir mais e melhor de um espaço que sujeitos podem se sentir estimulados a entregar a melhor contribuição possível para uma comunidade, pois a presença e manifestações em torno do interesse central que rege o mote são o elemento informacional potencial para atrair outros novos atores potenciais que agreguem mais ao que pode ser de usufruto da comunidade, promovendo o desenvolvimento dos próprios sujeitos e obviamente do espaço.

Quanto aos entrevistados, não houve exatamente uma predominância, mas um equilíbrio. Parte das declarações dão conta de atores que tem como motivação a possibilidade de obter alguma coisa do espaço, outra parte tem motivação a própria possibilidade de contribuir com a comunidade, possuindo grande parte deles papéis de autoridade em tais ambientes, o que pode refletir uma relação entre contribuição e posição de autoridade no meio.

Nesse sentido, a mesma respondente, D1F, ressalta o caráter do grupo a que pertence, como um espaço predominantemente de busca de conteúdo, embora aponte utilizar outro grupo, ramificação deste, onde ela afirma ser mais atuante. Por essa fala também é possível confirmar um aspecto constante no referencial teórico. A horizontalidade e o fluxo de informações não são aspectos suficientes para garantir, segundo o entendimento de Aguiar (2007), a plena participação e envolvimento dos sujeitos informacionais em decisões, que dependem da qualidade e dinâmica de vínculos estabelecidos entre os participantes e os conteúdos que circulam na rede. Essa ideia ficará mais evidente na subcategoria “Aspectos da comunidade” por outras falas desta entrevistada.

No âmbito desta subcategoria, destaca-se o seguinte relato, ainda dessa mesma entrevistada. Ela apresenta situações que deixam patente a relevância que pode alcançar na vida dos sujeitos essa fonte de informação. Isso demonstra como as práticas informacionais nestes espaços de interação virtuais podem ser significativas para as relações cotidianas dos sujeitos mesmo na “vida offline”.

D1F(AUDIO): [...] Então efetivamente o que [a minha presença no grupo] me ajuda no meu dia a dia é isso, é eu poder ter **acesso** a qualquer tipo de livro que eu quiser, qualquer tipo de informação, arquivo que eu quiser, sem ter custo. [...] Então é isso, foi isso que me ajudou. Minha filha é professora de português, então eu já ajudei ela muito com arquivos que as gurias conseguem pra mim e que eu passo com ela, sabe? É assim. Meu filho tem um problema e através do grupo eu tive acesso a informações que eu não consegui de outras formas, e eu gosto muito [...]

Outra entrevistada também aponta em sua fala a importância que o contato virtual lhe proporcionou criando encontros co-presenciais fora da plataforma virtual aos quais subentende-se, mesmo, a construção de alguns laços de intimidade, ainda que temporários.

C7F(AUDIO): É... na minha vida prática cotidiana, é a questão de ter acesso a pessoas, várias pessoas de vários grupos. G10 ainda não, mas eu já conheci pessoalmente. A gente se encontra, combina coisas, enfim, já viajamos juntos... fora, claro, quando existe objetivo prático. [...]

C7F(AUDIO): [...] E, sem contar, a parte social mesmo né? de botar gatinhos fofinhos, botar piadas, enfim, algumas coisas que acabam sendo interessantes, acabam sendo divertidas, e... as vezes a gente acaba numa situação assim: já aconteceu comigo de conhecer pessoas em grupo que eu nunca tinha visto mas que eram amicíssimas de infância de pessoas que eu conhecia fora do grupo. Nós éramos amigos de infância comuns e não sabíamos que éramos amigos esse tempo todo.

C7F(AUDIO): Eu sou “antiguinha”. Então eu sou do tempo, assim... de... MIRC... algumas coisas que talvez você nunca tenha ouvido falar. Então... a gente tinha algumas coisas sobre ter algum contato com pessoas de fora, que você não conhecia efetivamente, mas que em algum momento você iria conhecer. Só pra te dar um exemplo, em 97, eu fiz uma viagem pelos EUA. Foram 45 dias. Eu estava fazendo mestrado, aproveitei as férias minhas e do meu orientador e fiz uma viagem baseada em IRC, onde eu fui selecionando lugares onde eu conhecia pessoas e foi muito bacana porque minha mãe nessa época ainda conseguia mexer com computador. Eu passei pra ela minha conta, então ela ia acompanhando a minha viagem junto com as pessoas. Eu passei o meu roteiro pra todo mundo e, pra mim, foi uma coisa inédita, nunca mais fiz isso de novo. E eu não conhecia aquelas pessoas pessoalmente, eu fui conhecendo conforme eu fui indo. Não me arrependo, foi tudo muito bom porque eram pessoas que já moravam lá. Então, eu tive um acesso tipo de “nativos brasileiros”, então, literalmente... Eu fiz EUA costa a costa, eu só não fiz o meio.

Do conjunto dos relatos até aqui, fica evidente que os respectivos espaços são reconhecidos e tomados como fontes de encontro com informação e conteúdo. A mera presença em alguns destes meios oportuniza tomar conhecimento da existência de conhecimentos que eram antes desconhecidos para os sujeitos. Isso proporciona na visão de alguns entrevistados aprendizado pelo acesso aos conteúdos, sobretudo, pelo acesso a um “fluxo de conteúdos” do qual extraem fragmentos de informações com os quais compõem suas “mitologias pessoais” para a compreensão da vida cotidiana. Uma convergência midiática, conforme Jenkins (2009), que se dá mais nas mentes dos sujeitos decorrendo, portanto, de um processo predominantemente cultural.

A seguir, uma série de falas em que emerge funcionalidades e recursos como um dos aspectos positivos para a preferência e permanência dos sujeitos no aplicativo Telegram. Este aspecto, no entanto, se somará a outro que resulta numa postura de **distinção**, como se verá. Destaca-se a fala de uma das respondentes que vê o aplicativo Telegram como “meio alternativo”, no sentido de ferramenta de “contracultura”.

S18F: O telegram me ganhou completamente quando eu descobri que não precisa ficar com meu celular perto pra poder usá-lo. Ok, outras plataformas também fazem isso, mas ele tem um design limpo e é super intuitivo, além de ser **meio alternativo**, o que é bastante do meu agrado.

M19M: [...] embora no começo receoso com o uso de mais uma plataforma de comunicação, eu decidi tentar. Após ver os recursos de presença

distribuída que ele [o Telegram] possui, no caso, não depender do meu *smartphone*, foi a principal característica para eu continuar usando-o. Eu não gosto muito de celulares.

A17M: As primeiras motivações foram baseadas em um melhor suporte em termos tecnológicos; consigo utilizar o Telegram no meu celular e no meu computador, sem alguns contratempos pelos quais já passei em outros mensageiros. Além disso, o Telegram oferece melhor suporte e organização para grupos mais extensos, sendo muito mais confortável, de uma maneira geral.

Como essa última declaração mais genérica, outras se seguem demonstrando uma postura de **distinção** percebida na opinião dos sujeitos que comparam o aplicativo Telegram com o principal da categoria.

D16M(AUDIO): Ele [o Telegram] tinha muito recurso que o Whatsapp que é o mais famoso não possuía. O Telegram já nasceu muito superior ao Whatsapp, só que ele não era popular né? Ele nasceu lá na Rússia. A criptografia dele nunca ninguém quebrou. Tanto que aquele criador dele ofereceu na época 200 mil dólares se não me engano pra quem quebrasse a criptografia e nada, ninguém conseguiu... então eu comecei a usar por conta disso. Eu já desinstalei algumas vezes né? porque eu parei de jogar, eu parei de jogar o Ingress... mas, eu hoje reinstalei por conta do xadrez, porque eu sabia de alguns recursos do Telegram e fui procurar grupos aí eu achei esse grupo né? G9. É isso.

D1F(AUDIO): [...] antes ele [grupo G2] estava no Whats, mas o grupo foi denunciado não sei porque, não sei das quantas, eu sei que os administradores todos migraram pro Telegram. Gosto dessa plataforma [ênfase na fala], eu acho muito mais interessante que o Whatsapp, porque ela tem muito mais recursos, tanto que as meninas têm um canal que só é postado livros, tu não interage, não há conversas. Tem outros canais que depois eu fui pesquisar, tem canais pra baixar filmes, baixar músicas, tem canal até de sexo, do diabo, do que tu imaginar tem. E coisa que no Whats não tem isso, sabe? E o whats eu uso só pra meia dúzia de pessoas. O restante, nem pra grupo.

Ressalta-se a **apologia** de outros sujeitos e o contato de parte dos entrevistados com o Telegram na ocasião do escândalo de falhas de segurança e bloqueios judiciais envolvendo o Whatsapp. Outras formas de **distinção** não necessariamente relativas ao aplicativo Telegram, mas aos grupos do qual os sujeitos informacionais fazem parte, também se destacaram.

Os comentários seguintes apontam um pouco desse esforço de apologia por parte dos entrevistados, como eles mesmos contam, e algumas falas de distinção.

S18F: Eu descobri o Telegram através de um amigo e agora eu praticamente **faço lavagem cerebral nas pessoas** para as mesmas usarem também.

D4M: [...] Consegui **convencer** meus melhores amigos a usar o Telegram, todos eles acharam que Telegram tem muito mais recursos que o Whatsapp e com isso acharam melhor manter o contato por ele. Eles continuam no Telegram até hoje e além disso faço parte de grupos sobre assuntos variados.

S12M: Permaneci no Telegram porque o app/serviço vai muito além de ser um mensageiro, sendo tão ou mais útil, mesmo que sem contato algum (o que não é o meu caso, já que tenho centenas de contatos no app). Tanto é que costumo mostrar o texto abaixo quando alguém diz que não usa o Telegram porque ninguém usa:
Então você é daqueles(as) que diz que "não usa o Telegram porque ninguém usa"?
Ok, então leia isso!
É curtinho, pode ficar tranquilo(a)!⁶⁶

A8M: Já sabia do Telegram faz um bom tempo, meu irmão é desenvolvedor e ele criava e cria bots para o Telegram, então **me chateando** dia e noite para entra no Telegram [...]

A apologia é frequentemente o meio com que uns e outros ficam sabendo da plataforma, isto é, tem-se uma disseminação “muitos para muitos”. (JENSEN, 2010). Por outro lado, propagandas que não tenham ligação com esse esforço de apologia do aplicativo não são bem recebidas em alguns dos espaços, como a divulgação dos próprios grupos do espaço, uma vez que existem canais e grupos específicos para isso e cada espaço geralmente constitui sua regra particular sobre a questão. Outros tipos de propagandas são, com mais frequência, ainda menos tolerados. Esse controle e as regras são estabelecidos principalmente por aqueles que se envolvem nas tarefas de administração. Mas não só por eles, como se confirmará mais adiante nas análises.

C7F(AUDIO): [...] Então especificamente em relação ao grupo G10 que não é um grupo específico, né? o “boas vindas” já diz: pode falar do que você quiser, as regras são só não ter agressividade, não ter ofensas, enfim, evitar assuntos polêmicos. [...]

D16M(AUDIO): Se você cumpre [ele ri] as regras do grupo você continua membro.

Adiante, falas de alguns dos que participam deste papel de controle:

B11F(AUDIO) [...] acredito que o meu papel principal ali é **manter a ordem do grupo né? manter a segurança das pessoas**, a participação em estar no grupo né? [...]

S13M: [...] desempenho o papel de administrador, logo, meu papel é muito importante **estar sempre de olho no que os outros membros estão fazendo** no grupo

J9F: No momento, meu papel é de administradora, encarregada de **evitar que certos constrangimentos sejam realizados**.

⁶⁶ O respondente apresenta o seguinte link de texto: <http://telegra.ph/ninguem-usa-o-telegram-06-14>

Ao comentar sobre sua opinião a respeito do papel como membro do grupo, o próximo respondente torna mais explícito a dificuldade com alguns usuários que não correspondem às propriedades situacionais e que exigem papéis e mecanismos de controle.

D4M: Acho que um grupo, principalmente sobre software livre, funciona melhor onde todos têm o mesmo papel, que é ser membro e participar das discussões. Não vejo necessidade de atribuir algum outro papel além disso, com exceção, é claro, dos administradores do grupo, para "banir" os famosos "trolls"⁶⁷ da internet.

Já este outro comentário, deixa subentendido que responsabilidades tem de ser assumidas em uma dupla via numa comunidade: das pessoas responderem pelos seus atos e o de serem responsabilizadas pelos outros membros quando justamente não cumprirem com suas responsabilidades.

S12M: Sem assumir a responsabilidade pelas suas ações, nada acontece.

N14M: Seja em um grupo virtual ou nos nossos círculos sociais, todos assumimos diferentes papéis. Em um grupo virtual com temática específica, é imprescindível assumir o papel de administrador, para zelar pela boa utilização do espaço, mantendo assim o padrão bom conteúdo.

Nessa direção, o comentário adiante concorda e oportuniza retomar alguns aspectos teóricos relativo aos papéis e as representações dos sujeitos em ambientes de interação social, para além da questão de segurança do ajuntamento, alcançando o que tange a estabilidade vital de um coletivo. Quando questionada sobre **a importância de se assumir papéis para os grupos**, ela reflete ser a de efetivamente **"manter o grupo"**, a existência do ajuntamento. Essa percepção se soma à reflexão já apresentada de que há uma condição de poder concernente ao exercício dos papéis e a execução de certas ações.

D1F(AUDIO): A importância é de **manter o grupo**. Por que? Porque há outros grupos que, ou eles cobram taxas exorbitantes, ou eles não tem o calhamaço de arquivos que nós temos e... antes de existir estes grupos eu já participei de um grupo na época do Orkut que era...[...] Era um site pra baixar livros [...] baixei muito livro, porque eu gosto eu aprecio a leitura. Eu li e no computador no pc, com monitor - é horrível! Chega uma hora que você começa a ficar dormente nos seus cotovelos – então, a importância de eu ser um membro é de tentar manter o grupo, sabe? porque um grupo como esse das meninas eu não vi por aí! [...].

Nesse sentido, retomando Goffman (2002), o exercício das representações, dos papéis, pode trazer para um grupo a "estabilidade estrutural" ao qual Maffesoli veio a se referir. "Representar" envolve movimentos de "visibilidade" a partir das formas rituais e informativas (Maffesoli, 1998) nas manifestações dos sujeitos, que intentam alcançar uma previsibilidade

⁶⁷ Pessoas que desestabilizam uma conversa por meio de recursos de ironias, cinismo, etc. Disponível em: <[https://pt.wikipedia.org/wiki/Trol_\(internet\)](https://pt.wikipedia.org/wiki/Trol_(internet))> Acesso em: junho de 2019.

estratégica com certo domínio e controle das intercorrências, “evitando rupturas de impressão, favorecendo as interações sociais”, conseguindo vantagens para a atuação no meio e ainda “criando significado”.

Algumas peculiaridades relativas a essa estabilidade dos grupos pode ser extraída dos próximos comentários:

D1F(AUDIO): [...]lançaram esse Diário de leitura. Tu coloca ali o que tu ta lendo, o que tu leu, tu faz uma resenha, **tu dá tua impressão**, sabe? Eu **sou mais ativa nessas outras ramificações**, porque ali **são menos membros e as pessoas te visualizam melhor**, né?

A3F: Sempre vejo o grupo pela manhã e antes de dormir. É uma ótima distração porque **sei que não vou ver confusão, briga, controvérsias**, nada que me desagrade. É uma benção.

C7F(AUDIO): [...] E o G10 permite uma coisa um pouco mais diferenciada porque você pode falar do que você quiser. Mas por outro lado, por não ter um objetivo específico também **alguma coisa se perde aí no meio**. As pessoas ficam meio que sem saber o que faz, o que não faz. É... como é, como não é, o que eu posso falar, o que eu não posso falar... Até uma vez, uma das meninas perguntou se tinha algum assunto proibido no grupo, enfim.

Da primeira declaração, tem-se uma associação hipotética entre menos pessoas em um espaço, maior atividade e maior visibilidade. Os comentários remetem à teoria de Goffman (2002), deixando “no ar” existir uma relação de “visibilidade”, de comunicação de papéis de uns para com os outros numa cena compartilhada.

Na segunda declaração, destaca-se a condição de respeito e ordem do ambiente que traz uma certeza na percepção da entrevistada. Isso reflete implicitamente a estabilidade mencionada, ao se afirmar saber que “não vai ver nada que a desagrade”. Remete às proposições trabalhadas por Maffesoli (1998) no referencial teórico. Em seu dizer, essa “estabilidade estrutural” supera as particularidades dos indivíduos e se fundamenta num sentimento partilhado, uma centralidade subterrânea, um cimento, energia ou efervescência que mantém o equilíbrio de um grupo.

Já o terceiro comentário na sequência também contribui. Na resposta, a entrevistada observa que a falta de um propósito, isto é, a relação tomada exclusivamente pela perspectiva da sociabilidade, o simples relacionar-se sem qualquer finalidade que não a de estar em interação com outros sujeitos, também retomando Maffesoli (1998), traz uma certa “perda”. Essa perda nas palavras da respondente se traduz como as pessoas não saberem o que fazer, numa carência sobre a quais fins se orientar. Neste “vácuo”, tomam como orientação os próprios comportamentos uns dos outros nas práticas da interação, na própria “ação social”, conforme a perspectiva de Weber (2010), a ação que se orienta pelo outro. Daí a sociabilidade ser constituidora das próprias regras que pautarão as relações sociais destes ambientes. Neste sentido, é interessante observar que isso aparece de certa forma no relato da

respondente, que demonstra em sua fala que uma novata não sabendo a que “sentido” se orientar no grupo buscou orientação sobre isso com os próprios sujeitos pertencentes àquele espaço.

Destacam-se os comentários seguintes que apresentam um aspecto curioso que complementa apontamentos. Conforme as respostas, não apenas o administrador exerce um papel de vigilância, mas os demais membros do grupo proporcionam indicadores sobre sua insatisfação em relação à conduta de algum usuário que ameaça, de certo modo, a ordem social vigente no espaço. É preciso uma resposta dos que controlam o espaço para “manter o grupo na linha”, isto é, para conservar a ordem e não permitir um estado de desordem. Na fala de Z5M transparece sua experiência. Criador do grupo pelo qual responde às perguntas, viu seu grupo “acabar”, possivelmente por faltar tais elementos de equilíbrio e coesão social. São tais indicativos prestados pelos próprios atores sociais do espaço que evocam, em boa parte dos casos, as ações de reestabelecimento da ordem e da harmonia do grupo, executando as responsabilidades. Na sequência, o comentário de outra respondente corrobora com este pensamento. D1F entende que ela enquanto membro comum, sem privilégios e funções, também contribui pela harmonia e conservação do espaço. Como está ilustrado, parte desses comportamentos impróprios na esfera do seu grupo são propagandas indesejadas.

Z5M: Sempre acontece de divulgarem outros canais/grupos e os adms⁶⁸ excluem e em casos repetidos banem do grupo o envolvido, assim como xingamentos e ações fora das regras, [...]

Z5M: [...] é importante para que não caia em desordem, não acabe como aconteceu, são muitas coisas que dependem do grupo.

D1F(AUDIO): [...] Teve um que tentou se autopromover usando o grupo sabe? E começou a atropelar as administradoras, a colocar... assim, muito solícito, sabe? E no privado, no particular ele começou a chamar, a procurar as pessoas, e as pessoas não querem isso, né? Então ele foi colocado pra fora. Ficou lá... pelo que eu sei, as meninas receberam reclamações e ele foi retirado do grupo.

D1F(AUDIO): [...] E assim, oh... Eu não sei como é que elas conseguem, e eu não sei também que tipo de pessoas que elas conseguem atrair para o grupo que são respeitadas, tu não vê bagunça, tu não vê julgamento, tu não vê críticas destrutivas, tu não vê esse tipo de... em nenhum dos grupos que elas tem sob a administração delas você não vê nada disso, sabe? Então a minha importância como membro é de **manter essa harmonia e manter o grupo pra que ele continue.**

A17M: [...] Especificamente com relação ao papel de vigilância/policiamento: Por mais que apenas os administradores possam, efetivamente, determinar se alguém deve sair do grupo ou se alguém não deve interagir mais por algum motivo, estas decisões baseiam-se em indicativos do resto do grupo. Em outras palavras, se há membros do grupo insatisfeitos com um membro em

⁶⁸ Abreviação de administradores.

específico, acredito que este grupo de membros insatisfeitos esteja exercendo papel indireto de vigilância e/ou policiamento.

A6M: No Telegram você sabe que existe os moderadores que tem os poderes pra "controlar" o grupo, podendo dar advertências, banir pessoas e apagar mensagens, porém os membros mais ativos, que não são moderadores também se sentem parte de ter esse controle do grupo, de evitar qualquer coisa que esteja fora das regras do grupo. Daí é legal ver eles chamando os moderadores ou tentando falar com o indivíduo que feriu as regras pra parar de fazer aquilo, no intuito de manter o grupo na linha heheheh.

Nesse sentido, o entrevistado adiante, detalha alguns comportamentos e sua visão e perspectiva sobre eles:

M19M: [...] falando em alto nível, vou comentar de forma genérica alguns perfis de pessoas em relação a conduta e ações:

+ Alguns usuários do grupo são respeitosos e conseguem ouvir a opinião do outro;

+ Outros podem ser arrogantes e ferir o espaço alheio, criticando de uma maneira não muito construtiva;

+ Daqueles que possuem mais conhecimento, geralmente são os mais humildes e despretensiosos;

+ Os mais arrogantes, em maioria, são pessoas mais jovens que ainda não perceberam sua imensa falta de conhecimento quanto ao mundo (das linguagens de programação ou de maneira genérica).

Cada uma dessas condutas e ações de como lidar com o outro gera imagens diferentes, obviamente negativa ou positiva. Consigo respeitar mais pessoas que estão abertas a ouvir opiniões diferentes e ainda conseguir respeitá-las. Tento suportar o resto.

Em sua fala, é interessante observar que, para ele, cada conduta e ação gera imagens, diferentes impressões. E sua reação é uma postura em relação a essas imagens. Para alguns ele tem admiração, para outros ele apenas tolera. Isso é melhor conjugado com outra fala sua, segue abaixo.

M19M: Alguém que não consegue respeitar o próximo, seja quem for, não consigo respeitá-lo apropriadamente. Existe certos usuários mais juvenis do grupo que por alguma razão se acham superiores (tolos) àqueles que estão iniciando com programação. Menosprezar iniciantes não é legal. Isso me faz ter desprezo por essas pessoas e às vezes dá até vontade de expulsá-los, mas enquanto não há razão para o fazê-lo, tento fazer ele se adaptar ao clima do grupo.

M19M: [...] Claro que valores éticos e morais estão em jogo, uma pessoa respeitosa e humilde torna muito mais fácil a comunicação que uma arrogante e pretensiosa. Se alguém consegue manter uma discussão proveitosa comigo ou com outra pessoa do grupo que eu ache interessante, reconheço essa pessoa. Não gosto de pessoas que fogem muito do tema central do grupo com frequência. É normal falar de coisas diferentes, mas toda hora é um pouco chato. É importante não perder um foco já que o nicho do grupo é restrito.

Essa postura de um administrador, sobretudo iniciador do grupo (o dono), vai contribuir significativamente para a emergência do *ethos* distintivo do espaço.

Destaca-se especialmente adiante uma fala muito significativa. A entrevistada D1F, em sua colocação, diz que nós “lemos o outro” e vice-versa, mas essa leitura não é inevitável e involuntária. É preciso, em suas palavras, não “levantar muros”. Subentende-se, segundo sua percepção, que no dia a dia, nas diversas ocasiões e situações sociais, constantemente carregam-se preconceitos e realizam julgamentos que “isolam” os sujeitos das interações com os outros. E essa “parede isolante” que se levanta elimina a oportunidade de receber algo de novo deste outro, porquanto nas interações sociais, algo do próximo nos é acrescentado, aspecto que será mais profundamente trabalhado mais adiante, nas próximas subcategorias.

D1F(AUDIO): [...] é bom ler o outro, se deixar ler pelo outro e sem levantar muros, sem... como vou te explicar?... Sem julgar o outro, tu tem que deixar com que o outro.. **deixe ser ele mesmo pra te adicionar alguma coisa.**

Suas falas estão totalmente de acordo com as proposições teóricas de Goffman (2002) já abordadas nesta pesquisa. Segundo ele, nossa atuação ocorre separando-se aquilo que se reserva para regiões de fundo do que se enaltece na fachada. Constantemente, articulamos nossa “aparência” e “maneira”, encenando a uma plateia os sinais de um papel que queremos sentir que ela confirma compreender que encenamos. Essas máscaras que assumimos nas diversas ocasiões e situações sociais são, naturalmente, concepções prefiguradas do “eu”, que estão marcadas com impressões que precisam se sustentar, que escondem no nível dos bastidores, dos fundos, aspectos que ameaçariam justamente essa sustentação. Os espaços de interação virtual do aplicativo Telegram possibilitam aos sujeitos controlar de modo melhor aquilo que expõem na fachada bem como o que irão ocultar nas regiões de fundos. Mas a ausência de elementos expressivos, e de referências permitem que ele seja mais facilmente o que quer ser. A atuação, a representação nestes espaços virtuais são, portanto, facilitadas pois praticamente tudo reside no domínio do voluntário. Contudo, há uma vantagem nisso. Na sua valiosa perspectiva, deixar o outro ser quem ele é de fato, sem precisar recorrer a máscaras, é precisamente aquilo que permite que ele te adicione algo. Não é demais frisar as palavras da entrevistada: “deixe ser ele mesmo pra te adicionar alguma coisa.”

Por esta perspectiva compreende-se que o maior mérito destes espaços segundo sua fala é justamente o de “favorecer” um contato genuíno, autêntico dos sujeitos sobre quem se quer ser, uma **escolha** sobre ser ou não ser honesto quanto a quem se é, o que cria um curioso estado à primeira vista paradoxal. Ao mesmo tempo em que os ambientes de interação virtual facilitam os sujeitos a serem aquilo que não são, uma vez que não estão acessíveis os aspectos sintomáticos da representação social, os elementos expressivos, tendo-se apenas “mensagens desincorporadas”, esse ambiente mostra-se, por outro lado, muito favorável à exposição genuína de cada um, sem grandes inibições, como uma arena em que, isolado de certas características contextuais inevitáveis nas relações face a face, e

diante um fluxo de ajuntamento que frequentemente agrega novos membros e perde outros, os sujeitos pudessem exprimir de fato aquilo que querem expressar e ser, sem os impeditivos do preconceito e os imperativos do julgamento que impediriam a livre manifestação. Isto, porém, não isento de um olhar coletivo criterioso e crítico com alto risco de que atuações desonestas não se sustentem.

Aspectos relativos a essa liberdade e respeito à escolha muitas vezes valorizados e observados em tais esferas emergem no comentário de outros respondentes.

A3F: Cada um tem seu jeito de ser, não acho que para ser considerado membro você tem que ser ativo, isso vai de cada um. E é isso que eu gosto no grupo, ninguém te cobra nada!

A8M: [...] uma plataforma virtual muitas vezes dependendo da cultura geek, **pode mostrar o verdadeiro lado da pessoa**, e com a adição de bots de moderação, este lado sem máscara se mostra de forma respeitosa [...]

D16M(AUDIO): Eu já conheci outras pessoas lá e nem sempre o assunto tem a ver só com o xadrez... mas eu também não discrimino as pessoas que não são assim. Eu considero que quem é membro é quem está lá e [ele ri] continua sendo membro porque cumpre as regras do grupo.

N14M: [...] Trazer um espaço onde podem ser livres para expressar suas ideias, sejam quais forem e coloca-las para o diálogo coletivo, claro que mantendo o respeito ao pensamento alheio, e priorizando a troca de ideias e dando oportunidade de se ter acesso à diferentes pontos de vista acerca do mesmo assunto.

É importante observar que aquilo que uma esfera considera ético não necessariamente é o mesmo que outra esfera considera. Há grupos com propostas variadas. Enquanto num comentário de D16M o respondente partilha que não é permitido a pirataria, ou seja, o compartilhamento de materiais protegidos por direitos autorais em seu grupo, por outros entrevistados de grupos diferentes vê-se o oposto, como no comentário da respondente D1F que indica que a própria migração ao aplicativo Telegram se dera, entre outras razões, para evitar a perseguição pelo compartilhamento de conteúdo protegido. Outra ainda, a respondente J9F, compartilha ser da própria pauta das atividades de seu grupo os esforços para obter serviços e produtos gratuitos justamente através de práticas de pirataria consideradas ilegais. Quer dizer, a proposta e as regras são cunhadas pelos próprios criadores e envolvidos no espaço, e isso implica na expressão de um *ethos* próprio àquela comunidade. As ações e papéis que se levantam irão corresponder, se dirigir de algum modo a ele. Por esta razão a escolha entre quem se quer ser no espaço não parece ter importância, mas sim a manifestação do sujeito, se está ou não está agindo ali conforme a representação que decidiu adotar e em conformidade com as “propriedades situacionais” e com a ética constituída no espaço.

No que tange a papéis, o papel de administrador é utilizado também para ambientar os sujeitos e os introduzir na comunidade, dando força e estímulo à sua liberdade, ao livre desejo de se manifestar, de ser quem se quer ser. O espaço, como se viu, permite maior liberdade e respeito a essa liberdade, mas para que esta liberdade e respeito ocorra é crucial que se assumam papéis no ambiente. São os que assumem certos papéis que favorecem o uso e a combinação do fator “liberdade” e “respeito”. É justamente por se ter um aspecto paradoxal que estruturas tecnológicas que constituem ambientes sociais de interação precisam criar meios que os sujeitos possam se utilizar para proteger os ambientes dos excessos de “liberdades” ou da falta de respeito, porque são esses mesmos excessos ou falta que inibem participações, desequilibram e degradam um meio social.

5.4.2.2 Desempenho em comunidade

Essa subcategoria envolve pontos de vista relativos ao crescimento pessoal dos sujeitos e desenvolvimento como um todo a partir da convivência num grupo de interação, envolve o desempenho e aspectos ligados a competências, aos interesses comuns e afinidades e ao apoio e suporte desenrolados no contexto das circunstâncias pessoais que emergem nos espaços a partir de seus atores. É a subcategoria que agrupa declarações que dizem respeito aos desdobramentos de um envolvimento nos grupos e com a tecnologia. Emerge aí a postura que os sujeitos irão assumir nos espaços e a percepção que se tem relativa a comunidade.

Adiante, destaca-se especialmente o comentário que se segue, uma vez que ele traz com profundidade um ponto de vista relevante para o estudo. Segundo o respondente, sua participação nos grupos “expande” as ideias que tinha anteriormente do que já sabia, e “estimula” sua busca por informação. Em outras palavras, significa isso que no contato com os grupos o respondente toma conhecimento de conhecimentos que ele não sabia que existiam. Ao mesmo tempo isso pode estar relacionado, como ele sugere, ao aumento do seu interesse pela busca de informações. E ele explicita isso apontando que essa “expansão” de consciência quanto aos aspectos de um assunto ou tema está relacionado ao contato e envolvimento com pessoas que dominam esses respectivos aspectos do campo, ou campos, aos quais ele desconhecia. Fica claro em seu dizer que se apresenta adiante, que o contato com comunidades, na sua percepção, expande suas perspectivas para além do que ele até então dominava.

A17M: Acredito que minha participação nestes grupos tenha **estimulado minha procura por informação e expandido a ideia que eu fazia, anteriormente, do que eu já sabia**. Em outras palavras, participar de tantos grupos, com tantas informações diversas, me fez conhecer pessoas que dominam áreas e tópicos fantásticos aos quais eu não tinha acesso, e isso

me fez buscar outras informações e estudar outros tópicos, diferentes do que eu normalmente estudava sem interagir com muitas pessoas.

A17M: Não digo isso na forma de admissão ou visão de uma dependência tecnológica, mas acredito que a minha presença no grupo tenha apontado algumas direções de tópicos dos quais venho estudando. Às vezes, uma discussão mais substancial no grupo abre meus olhos com relação a algo novo, e eu acabo por ir atrás destes tópicos, em minha vida "fora do computador". Sinto que isto melhorou tanto meu desempenho quanto a minha capacidade de raciocínio, e acredito que devo isto, indiretamente, ao grupo/aos membros.

Isso remete ao entendimento já trabalhado nas análises anteriores, da força dos vínculos fracos (GRANOVETTER, 1983), sendo, entretanto, o “outro-imprevisível agente que favorece e oportuniza esses encontros com a informação nos espaços de interação. (FRANCO, 2012). Nesse sentido, vale observar que o entrevistado faz parte de um grupo com finalidade mais prática relacionada a atividade técnica de programação, que reúne entre seu público aficionados pelo assunto e especialistas. Isso pode indicar uma comunidade “sociotécnica” (AGUIAR, 2007) em que se tem a reunião dos conhecimentos da comunidade numa “inteligência coletiva” capaz de desenvolver uma força com poder midiático relevante, como propõe Jenkins (2009) valendo-se de Pierre Levy (1999).

Na sequência, soma-se o comentário de outro respondente:

A8M: Na vida cotidiana apenas me ajuda no momento em que alguns assuntos são discutidos. Serve para eu **absorver** visões diferentes sobre determinados assuntos, ajuda a ter um ponto de vista diferente da minha realidade, e a partir daí **ir construindo melhor meus conceitos**.

Esses encontros com um conhecimento ao qual não se sabia da existência podem ser mais frequentes nesses espaços de interação virtual como os do aplicativo Telegram, do que comumente se imagina.

Da mesma forma, o encontro casual ou acidental com a informação pode também ter alta frequência. Uma vez que a presença numa comunidade de interesse e o envolvimento do sujeito nesta comunidade se faz por motivações diversas, não apenas a de buscar um tipo de informação, mas a de interagir, a de conviver com pessoas afins, a de estabelecer amizades e outras possíveis, as ocasiões de participação no grupo se dão em diferentes momentos cotidianos e não necessariamente estão premidas pelo desejo de busca de uma informação específica sobre um assunto. Como a própria esfera social em questão se torna uma fonte de informações que não necessariamente estão sendo procuradas, tais encontros podem ser mais comuns e intensos do que a própria busca consciente da informação.

Isso pode resultar em comunidades “sociotécnicas” (Aguilar 2007) apresentando sujeitos com graus de especialidade distintos e com fluxos de informações bem focalizados, tais comunidades representam potencialmente ondas de influência e aprendizado muito relevantes mesmo para “atores isolados” que ao menos podem absorver um código linguístico.

Um comentário da entrevistada D1F destaca-se contribuindo ao estudo:

D1F(AUDIO): [...] Eu aprendi muita coisa em relação aos aplicativos de leitura. Eu não tinha ideia. [...] É conhecimento, **tu se torna ativa dentro do grupo aprendendo coisas** além da leitura.

Em um pequeno trecho de sua fala, a respondente aponta, de certa forma, que o esforço de aprender torna uma pessoa ativa dentro do grupo. Isso tem relevância conjugado com a observação anterior, visto que o encontro com informações desconhecidas ou com informações que não estavam sendo procuradas se dá quanto mais interesse, disposição e movimento dos sujeitos na busca pela informação ocorrer. Envolve-se assim na efetivação de algum aprendizado, entrando em contato com informações pela “ação social” e acompanhando o fluxo de conteúdos nos espaços. Em outras palavras, a busca pela informação que motiva muitas vezes o encontro ou a entrada em um grupo funciona como leme que “financia” o envolvimento do sujeito e sua atividade com o grupo, simultâneo a seu crescimento intelectual. Curiosamente, no comentário anterior, A17M destaca em sua fala que a expansão das suas perspectivas alcançando ideias inéditas estimula a “busca por informações”. A análise de ambas as falas revela um processo que se retroalimenta. Ao mesmo tempo que a busca por informações é um motivador inicial, mesmo para a entrada dos sujeitos nos espaços, a existência de fluxos de informações inéditas compartilhadas pelos ajuntamentos é um incentivador à continuidade desse movimento de busca. Movimento que é atividade, segundo a fala da entrevistada, isto é, é participação ativa, interação social.

Na sequência a seguir, os respondentes referem-se ao apoio aos envolvidos com a comunidade. A ajuda mútua, volta-se a todos, com uma atenção aos membros novatos no aplicativo ou espaço, e exerce esforço no sentido de **prestar suporte**, ou mesmo, um papel de autoridade no assunto. Suporte que exige em certos momentos conhecimento técnico, noutros, apenas um envolvimento com uma participação mais ativa dos sujeitos, propriamente de “nó ativo” ou “nó focal”, nos termos de Aguiar (2007) presentes no referencial teórico, seja como tutores, na orientação, moderação, colaboração ou no desenvolvimento de certas movimentações. Por outro lado, constam também falas sobre a percepção da **ajuda recebida** pelo reconhecimento de algum membro ou membros do grupo dispostos a prestar qualquer forma de orientação ou suporte.

D16M(AUDIO): Bom eu entrei no grupo buscando outros jogadores e pessoas inclusive mais experientes do que eu pra que eu pudesse crescer no xadrez. Eu me mantenho ainda pelo mesmo motivo, porque eu também não me recuso a ensinar quem sabe menos. Então, sempre quando entra alguém que ta começando, eu me ofereço também pra ajudar, porque eu gosto também de explicar e ensinar, e gosto também de aprender. É basicamente isso.

A17M: [...] envolvo-me a nível técnico (como administrador, busco direcionar as discussões para lados mais proveitosos), e envolvo-me em um nível mais “orgânico” (como membro, busco manter a qualidade das discussões através

de novas informações e da introdução de tópicos interessantes). Acredito que ambos estes aspectos de envolvimento respondam à ideia que tenho do grupo.

A17M: [...] Outra situação frequente é essa ideia de pesquisa, perguntas e etc. Nós sempre incentivamos que os participantes tirem dúvidas por lá, e tentamos explicar bem, inclusive pras pessoas que estão iniciando na linguagem de programação em questão. [...].

D4M: Dois usuários, cada um em momentos diferentes, já me ajudaram com um problema de software que eu estava tendo. Achei tanto um quanto o outro muito prestativo, perderam muito tempo pra me explicar e me ajudar, e acho que isso influenciou bastante do meu apego pelo grupo.

Adiante, surge perspectivas que dizem respeito a **afinidade**, que emerge dos comentários. Elas permeiam os interesses em comum que ligam os sujeitos nos espaços. Aspectos pessoais com os quais se identificam, a identificação de sentimentos, de valores, de sentidos, a empatia:

M19M: Ser um membro do grupo acredito que seja algo objetivo: você tem interesse em aprender Lisp ou gosta de Lisp.

M19M: [...] Mantenho o grupo porque ele foi bem recebido e **há pessoas que tem valores semelhantes aos meus no grupo**. Então isso me motiva a moderá-lo e mantê-lo [...].

B20M: [...] me considero um membro. Ser um membro é simplesmente a pessoa que **compartilha os mesmos sentimentos sobre os assuntos do grupo** que são de Lisps e Programação Funcional e outros paradigmas que são derivados desse.

B20M: O grupo G13 é onde o pessoal que gosta de linguagem de programação Common Lisp se reúne para mostrar projetos que estão desenvolvendo, procurar ajuda e se reunir para debater sobre coisas feitas na linguagem ou sobre o desenvolvimento da mesma e também ter um papo descontraído sobre outros assuntos e falar de outras linguagens Lisps ou que tem os mesmos paradigmas (ou até linguagens filhas).

D4M: Outra coisa que me faz gostar mais do grupo é que **a maioria dos membros tem a mesma inclinação política** que eu, e software livre envolve política.

D4M: Eu percebo que tem outras pessoas como eu, que acham importante discutir sobre software livre. [...]

S18F: É um grupo de pessoas que **tem em comum o amor pelo software livre**, pelo menos na teoria. E, bom, que gostam de Lisp, obviamente.

P2F: O que faz notar alguém é quando estamos com a **mesma linha de pensamento** sobre determinado assunto.

B20M: [...] eu conheço sim alguns membros e eles tem traços interessantes de personalidade e alguns são muito inteligentes e **fazem coisas que eu queria saber fazer**.

A3F: Eu gosto quando respondem a algum post meu, porque isso gera uma conversa, **uma afinidade**.

A3F: Eu já tenho aquelas pessoas com quem converso mais, que já **identifiquei com gostos mais parecidos com o meu**.

N14M: Apesar da plataforma ser bem abrangente e comportar integrantes do país todo, inevitavelmente **acabamos afinizando com alguns pares**.

Ainda quanto ao aspecto da afinidade um comentário da respondente B11F se destaca. Ela traz um relato de um sujeito com quem estabelece afinidade, que levou à criação do grupo sobre o qual responde a entrevista. Como ela conta em sua entrevista, auxiliar aqueles que passam pelo mesmo que ela vivenciou consistia num **senso de dever**, o sentido de existir do grupo, mas também transcendia a isso, pois era o caminho de uma **autodescoberta**, como veio a relatar.

Essa mesma entrevistada apresenta suas vivências que estão no domínio pessoal, mas que servem à compreensão aqui almejada. Quando perguntada da contribuição do grupo em sua vida prática, conta ela que se empenha em ajudar no grupo, no entanto, percebe que os benefícios acabam por retornar de alguma forma para ela mesma já que consegue, com a experiência, enfrentar melhor o seu próprio problema que, segundo ela, ainda perdura. Na sua análise, entende que dividir a carga dos seus problemas com um coletivo proporciona um suporte emocional positivo para sua vida cotidiana, bem como para a vida de todos os participantes. Ela reconhece que a proposta pela qual criou o grupo a partir da sua administração é proporcionar esse apoio emocional e orientação à conduta que fez tanta diferença pra ela.

A próxima respondente descreve o que para ela envolve o **reconhecimento** dos sujeitos num espaço virtual de interação social, e destaca-se especialmente vários pontos importantes de sua fala que seguem a linha do comentário anterior, a afinidade é um ponto de exclamação nas interações.

D1F(AUDIO): [...] **Você reconhece uma pessoa que tem o mesmo gosto que você, que aprecia o mesmo que você.** Esse é um reconhecimento bom, gostoso, porque você sozinha... Que nem aqui na cidade onde eu moro, tem 5 mil habitantes. Eu não conheço mais ninguém que tenha o mesmo gosto pela leitura que eu tenho, não conheço. [...] Quando você reconhece uma pessoa, mesmo que você não a conheça fisicamente, que **você só leia ela**, sabe? É muito prazeroso porque tu tem com quem **trocar figurinha**. [...] As pessoas que se manifestam lá dentro, se você observar são quase sempre as mesmas. As administradoras, e daí tem a “Fulana”, a “Beltrana”. [...]

Essa declaração complementa os comentários e análise anteriores da presente subcategoria, retoma outros e introduz novo aspecto que ainda serão trabalhados. A afinidade, e a identidade envolvem, na presença simbólica uma espécie de “engajamento informacional” que contribui para um nível de empatia entre os sujeitos. Não são os aspectos afins cruciais para uma interação virtual, obviamente. Para se dar a interação não se depende disso, de forma que mesmo sujeitos que sintam antipatia podem interagir ainda que para censurar as atitudes um do outro. No entanto, afinidades incentivam um engajamento na interação. As

afinidades inspiram curiosidade, um encontro casual ou intencional com a informação do outro. As similitudes trazem novos conhecimentos sobre seus interesses, novas propostas e novos produtos provenientes de um gosto aprovado. É meio de descobrir algo de novo de uma fonte confiável. Encontra-se nisso marcas do “princípio da similitude” constante na teoria de Maffesoli (1998), a tendência ao gregário, ou “pulsão” ao outro, que é a habilidade de reconhecer semelhanças e a compulsão em se fazer semelhante aos outros. Envolve as noções da “pessoa heterogênea” capaz de transitar entre múltiplos papéis, “passar da pessoa que foi para ser as pessoas que outros foram para ele”, isto é, acessar papéis que deram certo. É, enfim, movimento de autoconhecimento que nos faz explorar nossa condição de “pessoa”, vivenciando aquilo que gostaríamos de ser, como nas palavras de Park (1950; citado por Goffman, 2002)⁶⁹. Esse desejo implícito também pode ter relação com a compulsão por se fazerem mais previsíveis as intercorrências e reduzir as ameaças de que a vida não saia como se espera que ela saia.

Em suma, a afinidade é porta da fruição de informações entre dois atores, identidade estabelecida que aos poucos alimenta uma memória de rastros que cada um guarda daqueles que os marcam em um meio virtual de interações. É, sobretudo, desse contato que ocorre uma troca no qual cada um recebe algo novo do outro, que a respondente muito bem expressa pelo termo “troca de figurinhas”. É nesse intercâmbio, que os sujeitos se exploram e se conhecem melhor, descobrindo mesmo alguns “preconceitos” que tem – como declarou D1F – e dando sentido ao espaço. Daí muitas vezes provém uma conexão emocional da qual alguns irão mais adiante falar.

5.4.2.3 Aspectos da comunidade

Essa subcategoria emergiu de comentários em que apareceram falas relativas a um senso coletivo, a uma noção de comunidade. Falas que tratam a respeito dos grupos, sobre formas de conversação, trocas de experiências (as “trocas de figurinhas”), de conteúdo. Falas sobre compartilhamento, intercâmbio entre sujeitos num espaço comum, bem como atividades, a participação ou a ausência desta participação com a mera presença dos sujeitos. Aspectos relativos ao engajamento e o envolvimento com o grupo por uma união de seus membros.

Como se viu, o apoio e suporte que os membros dedicam àqueles que manifestam no grupo alguma necessidade promove mais do que aproximação e admiração representando para alguns a oportunidade de expandir o entendimento que têm de um determinado campo,

⁶⁹ PARK, Robert E. Race and Culture. In: The Free Press, 3ª edição, Glencoe, p. 249, 1950.

o desenvolvimento de competências. Já nesta subcategoria reúnem-se falas que trazem aspectos sobre suas atuações, representações e relação com o grupo de uma forma geral.

Características dos ajuntamentos emergiram das falas como estes exemplos:

C7F(AUDIO): [...] as conversas são aleatórias. Não tem muito bate boca. Na época da eleição era um grupo tranquilo de ta participando.

J9F: Um grupo no qual pessoas do país todo procuram novas amizades, e pessoas com quem conversar.

Outras falas apresentaram aspectos atrativos dos espaços e apontaram características relacionadas com o interesse dos respondentes. É o “porquê” aquele espaço específico faz sentido para seus contextos pessoais segundo suas percepções. Em algumas das falas, a relação dos respondentes é ainda mais profunda pois foram eles mesmos os criadores dos próprios espaços. Das declarações emergem os motivos que variam de causas mais simples, como a observação de uma carência até mais profundas como as que surgem como uma tentativa de superação de dramas pessoais enfrentado pelos sujeitos. Em qualquer caso se tem uma relação de significados do entrevistado com o ajuntamento. Nos comentários que se somam, notam-se distintos pontos de vista. Alguns dos respondentes se enxergam como membros do grupo e ligam esta condição a mera presença no espaço. Outros, entretanto, associam a condição de membro à participação ativa. Essa dicotomia “presença x atuação” acresce-se de uma noção de importância. Há ou não há importância para o grupo aquele que apenas está presente no meio? As perspectivas foram variadas, como pode ser verificado nos comentários adiante e posteriores.

D16M(AUDIO): Se você está lá, inserido, você já é membro. Eu já conheci outras pessoas lá e nem sempre o assunto tem a ver só com o xadrez... mas eu também não discrimino as pessoas que não são assim. Eu considero que quem é membro é quem está lá.

D16M(AUDIO): Olha eu sou membro sim, como eu disse, mas eu não me considero importante pro grupo não. Eu me considero... normal. Eu acho que cada um oferece o que tem... e eu acho que as vezes que eu também fico silente é porque eu não vejo que tem alguma coisa a ser oferecida naquele momento.

A noção de importância deste último respondente acima parece relacionada ao coletivo como um todo. Neste sentido, na visão dele, um membro não é importante porque não há pessoas especiais, mas apenas pessoas às quais cada uma oferece do que tem, e por isto, nenhuma é insubstituível. De tal forma, a importância de alguém não pode ser superior à importância do coletivo. As pessoas estão reunidas ali naquele espaço, mas não estão obrigadas a estar ali. Estão ali porque querem e escolheram assim. Algo interessou e os motivou à agregação. Ponto de vista que remete à noção de sociabilidade, da qual vale retomar a ideia de certa transcendência do indivíduo para o coletivo, emergindo do ajuntamento uma espécie de “alma coletiva”, como defende Maffesoli (1998).

Também não enxergam a condição de membro como especial o entrevistado A17M e D4M, a exemplo do depoimento deste último:

D4M: Não vejo muito como especial ser membro de um grupo aberto do Telegram. A partir do momento que você entra em um grupo, você é um membro do grupo. Me considero um membro do grupo porque entrei nele, e me considero parte da comunidade software livre porque discuto sobre o assunto e procuro usar softwares livre.

D4M: Me sinto envolvido porque procuro sempre participar das discussões, e com isso sempre tenho algo a aprender e talvez até a ensinar.

Na fala da respondente seguinte, nota-se que ela, como o último e muitos dos respondentes, relaciona a condição de membro à mera presença na comunidade, no espaço do grupo. Ela também atribui uma distinção de importância àquele membro que participa efetivamente do espaço. Emerge de seu comentário a percepção de algo como um “núcleo de participantes”, referindo-se àqueles que sempre participam. Em suas respostas, ela deixa subentendido que o grande volume de usuários presentes e que entram constantemente no grupo é um fator que inibe sua própria participação. Conforme aponta, ela se sente importante no que ela chama de “ramificações”, que segundo sua explicação são grupos bem menores ligados ao grupo principal ao qual se refere sua entrevista, com mínimo fluxo de entrada e saída de pessoas, espaço a que ela é, com frequência, convidada a se envolver em diversas escolhas pelos administradores, animadores, enfim, atores considerados “nós focais” no entendimento de Aguiar (2007). E lá consegue ela efetivamente envolver-se segundo declara. Em suma, a sua noção de importância para o grupo é justificada pela participação e envolvimento que tem nas escolhas daquela comunidade.

D1F(AUDIO): Eu me sinto um membro, mas não importante. Porque é um grande grupo. [...] Por ser um grande grupo são muitas vozes. Agora nas ramificações do grande grupo sim, **eu me sinto um membro e importante**. Porque as vezes há escolhas que a gente tem que fazer e as meninas, as administradoras, sempre pedem a nossa opinião. Ali nesse grande grupo não. São pessoas entrando, entrando. Tanto que tu vê ali são mil e oitocentas pessoas, sabe? Só que são sempre as mesmas que participam.

D1F(AUDIO): [...] Tem vezes que eu nem leio o grupo, porque as vezes [...] tem mais de 2 mil conversas, então eu não leio o grande grupo diariamente. Então o que eu faço? Quando eu consigo colocar em dia essa leitura... Se tem ali o que alguma pessoa falou que eu acho relevante, então eu vou ali e dou o meu pitaco. Mas, nada mais, sabe? Porque ali quase não se conversa muito, é mais pedido [...]

Assim, para a respondente, o envolvimento parece associar-se ao acompanhamento do fluxo de interações e a capacidade de corresponder a elas com qualquer consideração pertinente ao assunto. Neste sentido, fluxos de conversações muito extensos, as “muitas vozes”, inviabilizam ou exigem muito para esse acompanhamento integral. Emerge de sua fala uma relação entre visibilidade e participação, “participo aonde posso ser visto participando”. Como se esta participação necessariamente exigisse um caráter mais lúdico

em que atuar sem ser visto atuando não faz muito sentido. Associa essa oportunidade de participação (ou de ser visto) à importância para o grupo. E essa importância transparece da relação com as administradoras, quando interpõem uma escolha para que ela e os demais realizem. Diante disso vê-se que o núcleo de participação está propriamente no palco das atenções e, para ela, fazer parte deste núcleo de atuação é o que faz dele um “núcleo de prazeres”.

No entanto, a partir de sua própria fala pode-se notar que nem todos entendem assim como ela. Há atores que continuamente participam independente das “muitas vozes”, do volume de membros. Como encaram eles suas participações? Como enxergam o grupo? Ou seja, provavelmente não consideram fundamental estar ciente de todo o fluxo de conversações para interagirem no espaço. Disso pode-se perceber tratar-se de uma questão de perfil. O perfil da entrevistada dá valor a um envolvimento mais lúdico com os espaços.

Nessa mesma linha dos graus de importância, outros respondentes comentam sobre isso. Também associam a condição de membro com uma efetiva participação ativa nos espaços, alguns atribuindo tal importância aos “nós focais”, atores responsáveis pelo controle e movimentos de tais espaços, como os administradores. Deste modo, a situação de alguns emerge nas falas. Na sequência dos comentários, os respondentes abaixo consideram-se membros, como é predominante no conjunto de todas as respostas.

S13M: [...] ser membro é participar de uma comunidade. A comunidade pra mim é um grupo de pessoas que se reúnem pra algum objetivo alguma finalidade.

S13M: Desempenho o papel de administrador, logo, meu papel é muito importante, estar sempre de olho no que os outros membros estão fazendo no grupo.

B11F(AUDIO) [...] acredito também que ser um membro é você contribuir para o grupo, para a movimentação, o crescimento do grupo.

J15M lembra que a condição de membro não é uma condição estática. Por outro lado, alguns não se enxergam como membros:

A3F: **Olha, eu não sinto nada!** Acho que importantes são os administradores do grupo que estão sempre movimentando com material para os membros. Essa pergunta me parece ser meio para pessoas carentes!!!!

S18F: Ser um membro é participar ativamente daquela comunidade.

S18F: **Não, não sou um membro**, sou uma mera observadora.

[...] Eu prefiro ser só uma observadora.

Z5M: Um membro é aquele que não só faz parte da lista de pessoas no grupo como participa das conversas e atividades do mesmo, no caso daquele grupo **eu não me considero mais membro** porque eu não interajo com ninguém lá e pra mim não faz diferença estar ou não no grupo, diferente de outros grupos.

Como se viu, emergiram duas noções que tomam o termo “importância” de formas distintas. Importância no sentido comparativo, de incomum, ou “especial” em relação a alguma coisa; ou importância no sentido de valor constituinte e num campo mais absoluto. A primeira ideia de importância partindo do ponto de vista coletivo, da rede para o individual, e nesse sentido, as opiniões refletiram que ninguém tem caráter “especial” em uma comunidade, mas é igual como qualquer outro nó ou nodo. E a ideia de importância no sentido do valor e potencial de cada sujeito em função de uma comunidade, ou seja, de certo modo partindo do ponto de vista do indivíduo para a rede, e neste sentido as opiniões refletiram importância quanto mais atuação daquele sujeito para com o coletivo, como se ele se “nutrisse” de “importância” para os demais, não se destacando destes, mas mostrando-se de certa forma “digno da comunidade” à medida em que atua. O conjunto traduz-se numa dialética que remete na perspectiva das práticas informacionais trabalhadas no referencial teórico, as reflexões de Bourdieu (1996), e Araújo (2017), que trabalha a dialética das dicotomias “ator/sistema”. Esse aspecto teórico serve no sentido de que reside nas falas dos sujeitos um processo, um “entre”, uma “transcendência”, no qual a ação do individual é fundamental para o coletivo, mas o indivíduo dissolve-se nele, promovendo uma “sombra” que é a soma de todos os esforços coligados e que materializa-se numa “entidade maior”, um fluxo do qual cada parte que se associa também usufrui e nela cresce, sendo algo mais do que era quando só. (MAFFESOLI, 1998).

A noção de importância se liga, como se viu, à participação dos sujeitos, que se liga para alguns, à condição de membro, o que é predominante entre as opiniões. Em outras palavras, significa que consideram importantes para o grupo se envolver nas atividades, atuar no espaço de interações. Mas alguns entendem que membro é a condição de qualquer entrante, considerando isso como uma mera qualificação inevitável, enquanto outros atribuem maior relevância para a posição, como se correspondesse a um “status social” para a comunidade.

Entre as respostas, destaca-se o discurso dos entrevistados a seguir. Suas colocações são particularmente importantes. A mera presença é insuficiente e não contempla toda a condição do membro que deve participar ativamente nas interações sociais, isto é, trocando, lendo e enviando mensagens. E estas, segundo o que se depreende dos dizeres, são a razão de existir do grupo, o que dá sentido a existência do grupo e à presença dos sujeitos nos espaços. Ou seja, a participação ativa está ligada à razão de existência do grupo, o que concorda com a fala lotada em outra subcategoria da entrevistada D1F que aponta a importância da representação de papéis à conservação do grupo, a condição de efetivamente o manter vivo. Uma das opiniões, na linha da mencionada entrevistada, considera que em um grupo menor há maior sensação de importância, porque há, segundo está implícito, um maior

envolvimento. O relato de Z5M traz a experiência de um outro grupo, menor do que o principal também como no caso da mencionada respondente, e sua fala apresenta um detalhe importante. Se um membro do grupo sair, o grupo de algum modo “sentiria” isso, ficaria diferente e isto se traduziria nas suas interações. Considerando que a condição de “menor” é totalmente relativa, o que compreende-se de tais falas é que a maior importância na visão destes decorre de um estado de interação do grupo que seja possível para os sujeitos acompanharem e um envolvimento efetivo entre os mesmos atores, uns para com os outros, que atende pela noção de “núcleo” que D1F passou.

A8M: Ser membro é interagir com o grupo, ser parte dele e contribuir para **mantê-lo vivo**. Conheço o dono do grupo faz um tempo, mando link de bots quando pedem bot para algo [...].

A6M: [...] além de apenas estar dentro do grupo, ser um membro é participar ativamente do movimento do grupo, participar das discussões colocadas e estar sempre trocando, lendo e enviando mensagens que **deem sentido a existência do grupo**.

A3F: O papel mais importante é o dos adms⁷⁰, se eles não souberem conduzir, fomentar o grupo, orientar quanto ao uso, não tem grupo. Por outro lado, se os adms fizerem tudo isso mas os membros nunca se pronunciarem, nunca participarem, **não há razão para que o grupo se mantenha**.

Vale notar que no último comentário a respondente A3F contrapõe a noção de importância exposta por ela mesma em comentários anteriores. Importância que existia apenas na atuação dos administradores, sua fala entende que para além da atuação dos administradores, a participação dos demais membros é crucial para dar sentido à própria existência e continuidade do espaço.

Outro discurso relevante para esse ponto do estudo segue à frente. Fica patente o esforço da entrevistada B11F, como criadora e administradora do grupo, de contribuir ao desenvolvimento, continuidade e consistência do espaço. Na sua visão, a importância recai não sobre as pessoas, nem sua presença, mas sobre a sua atuação no grupo. Atuação ao qual no seu caso ela exerce, por exemplo, dando atenção àqueles que chegam ao espaço com dificuldades semelhantes às que ela já vivenciou. É oportunidade de compartilhar experiências e de atenuar certas dificuldades realizando uma espécie de preparo dos sujeitos para os desafios da ordem cotidiana que enfrentam relativos a aquele assunto específico.

B11F(AUDIO) Eu não sei se ser importante para o grupo é a palavra sabe? mas assim... como foi eu que criei e idealizei o grupo então eu procuro sempre tá compartilhando conteúdo que venha trazer algum benefício para o pessoal né? os membros. Como eu posso, de acordo com meu tempo, eu tento dar atenção a todos que se manifestam no grupo. Então eu acho que o importante não é exatamente a minha pessoa, a minha presença no grupo, mas sim **a minha atuação do grupo**. Eu acho que isso que é importante o fato da

⁷⁰ Administradores.

atenção que eu dou as pessoas que chegam ali precisando [...]. Eu acho que o importante não é exatamente eu, como membro, mas sim a minha atuação.

Mais uma vez vê-se aqui aspectos da constituição de uma “mitologia pessoal” como no dizer de Jenkins (2009). Recolhemos fragmentos de informações nos fluxos de conversações, e conversamos para contar histórias que refletem e reformam não só valores comunitários, mas as imagens de nós mesmos, como defende o autor. Ao criar o grupo e atuar com o fim de oferecer da sua experiência adquirida, que serve para que outros superem as dificuldades que a entrevistada já conhece, ela encara sua história e enfrenta seu passado reconstituindo a imagem marcada pela dor, por uma nova imagem construída de vitória. Esse é também, vale lembrar, o movimento de compreensão da vida cotidiana ao qual o autor, e outros, fazem referência. (LLOYD, 2009; CHATMAN, 1999, TUOMINEN e SAVOLAINEN, 1997).

No que tange as pessoas do grupo, qual peso a presença de um coletivo representa para o sujeito? O questionamento seguinte auxilia a entender aspectos concernentes a percepção e o significado quanto ao conjunto de outros sujeitos em um espaço virtual de interação social.

Quando perguntados sobre o que os fazem **reconhecer pessoas no meio online** e se tiveram a oportunidade de conhecer alguém do grupo pessoalmente, os respondentes apresentaram os seguintes discursos que refletem as atividades do grupo.

A3F: [Reconheço] pessoas que estão **sempre participando** de debates e que **respondem aos meus posts**.

S18F: Quando alguém me responde e a resposta é informativa, **acrescenta algo para mim**. Ou quando a pessoa está sempre presente.

S13M: Neste grupo não conheço ninguém pessoalmente, **sempre vejo aquela pessoa que se comunica** com todos [...].

M19M: Acredito que a maior relevância que dou em alguém no grupo a fim de considerar suas opiniões e a sua visão, é a **consistência dos seus argumentos** [...].

D4M: No G14, apesar de ter um pouco mais de 300 membros, só umas 10 pessoas falam frequentemente no grupo e com isso eu vou conhecendo e notando mais elas. Então **basicamente quanto mais você se expressar no grupo mais notoriedade você vai ter**.

A6M: Acredito que eu consigo notar as pessoas quando elas também são **ativas** no grupo, que **expressam** suas opiniões sobre os variados assuntos que são discutidos lá, sendo contra ou a favor dos meus pensamentos.

A8M: [...] **quanto mais uma pessoa fala** e eu leio as mensagens dela, por engenharia social **mais eu conheço sobre ela**, não ligo muito por não conhecer na vida real, com o tempo vejo muitos nomes se repetirem ao redor dos grupos, e **cada vez mais esta pessoa se torna mais notável para mim**, mas é claro que as pessoas mais próximas a mim no Telegram, não são

desconhecidas quem são na vida real. Podiam ser ou não quando conheci, mas hoje não são mais.

A17M: [...] acredito que a **troca de opiniões** seja o que faça eu perceber outras pessoas dentro do grupo. **Há alguns indivíduos com os quais não interagi no grupo, por isso acredito que não me lembro deles** quando penso a respeito dos membros.

A17M: Com relação aos usuários que conheço, a minha sensação é de que consigo dialogar com eles confortavelmente baseado no que sei de suas opiniões.

Perguntados sobre a percepção da **existência de um papel** no espaço do grupo, as respostas também apresentaram algumas variações, como se vê a seguir.

A3F: Acho que todos tem um papel, do contrário não teria grupo.

S12M: E onde é que não temos um papel?

P2F: Todos. Não consigo pensar em nenhum outro, mas eu vejo que todos esses [papéis listados] existem.

Apenas dois entrevistados afirmaram considerar não ter um papel ali no espaço. Um deles, o respondente B20M, considera não haver importância em se assumir papéis. Esse mesmo entrevistado quando confrontando com uma lista de possíveis papéis perguntado se reconhecia a existência ou não de algum ali confirmou muitos da lista. Segundo sua resposta ele não considera ter um papel e não vê importância em se assumirem papéis, apesar disso reconhece que papéis existem no grupo. Cabe lembrar que em outras de suas respostas ele não se vê importante para o grupo em função de não ser ativo no espaço, embora também não atribua importância à condição de membro, mas tome pela visão relativa de uma qualificação inevitável. Por outro lado, também ele se vê como membro e define membro como “simplesmente a pessoa que compartilha os mesmos sentimentos sobre os assuntos do grupo”. Já S18F embora não acredite ter um papel, reconhece a existência de todos os possíveis papéis listados para o espaço e atribui importância a eles.

Destaca-se a fala dos próximos respondentes. Em seus comentários anteriores sobre a sua importância para o grupo, a percepção de ambos partia de uma perspectiva mais relativística, do coletivo para o individual, isto é, não se viam como “especiais”, o sentido que tomavam para a palavra “importante”, porque demonstravam entender que todos são potencialmente iguais, cada um com sua própria diversidade a contribuir. Para eles, membro é a mera condição de estar no grupo. Seus comentários abaixo evidenciam que os resultados são os mesmos, quer dizer, embora essa qualificação de membro seja para ambos apenas uma condição inevitável e não tão representativa, eles a associam a um papel. Um papel pressupõe uma atuação contextualizada com os acontecimentos e os participantes de um cenário envolvendo responsabilidades. (GOFFMAN, 2002). Isso mostra que nas suas

concepções, ser membro implica em aceitar ter uma atuação no espaço, segundo suas condições. E que essa atuação quando se dá, representa contribuição para o grupo e seus partícipes. Concorde assim, com a perspectiva mais absoluta, indicando que podem expressar o mesmo resultado, ainda que não carreguem o mesmo “colorido”.

D16M(AUDIO): Não, não, eu não entendo não [ter um papel no grupo]. Os papéis que eu vejo ali no grupo... quer dizer, até tenho um papel agora que você perguntou. **Meu papel é ser membro.** Eu acho que um outro papel que existe ali é ser administrador. Mas no perfil desse grupo não existe, assim, vários papéis, eu vejo com clareza esses dois. E o papel do administrador ele é auxiliado pelo bot né? Então meu papel é ser membro e fazer o que os outros membros fazem, quando acha que é necessário interagir. E contribuir pro grupo, ou pra alguém do grupo.

D4M: Acho que um grupo, principalmente sobre software livre, funciona melhor onde todos têm o mesmo papel, que é ser membro e participar das discussões. [...]

O respectivo comentário abaixo destaca-se de forma especial. Na visão do entrevistado assumir um papel é exercer a condição de protagonista, participando ativamente e envolvendo-se na interação com os demais que usufruem do mesmo meio, forma pela qual dá-se sentido ao espaço bem como à presença dos seus membros.

A6M: Assumir um papel no grupo, **é ser protagonista do que acontece ali.** É participar do grupo ativamente, e assim acontecer o motivo pelo o grupo foi criado, que é justamente a interação das pessoas ali naquele meio. Seja pra perguntar, seja pra responder, seja pra desabafar, pra dar uma opinião sobre determinado assunto. Um grupo **só faz sentido** caso haja interação entre os membros.

De fundamental contribuição para o presente estudo suas considerações complementam comentários anteriores relativos a necessidade do exercício de papéis em uma esfera de interação social que não só permita, mas favoreça os usos e a conjugação da “liberdade” e do “respeito”. A entrevistada B11F compartilha a tarefa de encorajamento que assume na condição de um dos “regentes” do espaço virtual do qual faz parte. Sua fala demonstra que o papel de incentivar a “expressão” do outro, o “colocar pra fora o que se está sentindo” é dos principais papéis, em sua visão, posto que atua a fim de combater as diversas inseguranças que se relacionam às inibições de manifestação ali com causa nos aspectos ligados às propostas de seu espaço, neste caso, os problemas emocionais. Esse papel de “animação”, de incentivo e encorajamento, que corresponde ao daqueles que assumem a condição de “nó focal”, conforme Aguiar (2007), é o que dá vida ao grupo, sentido e o mantém, conforme comentários anteriores e outros que ainda sobrevirão.

Na sequência, questionados os entrevistados sobre qual a importância de **se exercerem papéis** no espaço dos grupos, chamam atenção as seguintes respostas.

Z5M: [...] a participação dos interessados **para fazer com que o grupo não acabe** é muito importante, trazer novos livros, ter iniciativa de começar e insistir em conversas sobre os livros, tentar reestabelecer as brincadeiras para que o grupo não pare, etc.

A17M: Acredito que a importância destes papéis diga respeito à manutenção da **saúde do grupo**, de uma forma geral. Todos os papéis citados nas perguntas anteriores parecem ser, para mim, **parte de todos os membros**, no sentido que todos eles possam exercer estes papéis. Se a maioria dos membros ativos são capazes de **alternar fluidamente entre os papéis** citados, então acredito que o grupo torna-se equilibrado. [...]

O comentário seguinte não atribui importância em se exercerem papéis. Entende apenas como uma condição naturalística, fatal e nada especial e mais utilitária, como mera consequência de se estar no espaço, como já abordado em análises anteriores. O entrevistado responde de forma coerente com seus comentários pregressos. Quando perguntado se se considerava importante para o grupo, sua negativa refletia uma interpretação mais relativa a qual, da maneira como entendeu, não considerava existirem “especiais” no grupo. É nesse mesmo sentido que ele toma o entendimento de “importância” novamente. Assim, não há qualquer importância em se assumir papéis para o grupo, porque exercer um papel não faz de ninguém especial, é apenas uma condição tão natural e inevitável como tornar-se membro no ato de adentrar ao grupo. Não por acaso, ele considera ser membro um papel. Para ele, não haver importância em se assumir papéis é consequência de todos exercerem naturalmente papéis, minimamente o de ser membro, mesmo sem se dar conta disso. Assim, como se viu em categorias anteriores, a própria participação para receber algo e usufruir do espaço é uma condição de pertencimento.

D16M(AUDIO): Bom, eu acredito que essa importância é quase nula. Eu digo da importância de “assumir um papel”... ela **é nula** porque eu acredito que **naturalmente os papéis eles existam**. E as pessoas nem tomam consciência de que elas exercem. Eu por exemplo, estou tomando consciência aqui por causa de você estar perguntando, e quem for perguntado vai se examinar e vai perceber o papel que tem né? na maioria das vezes.

Emergiram das falas também uma noção de benefício a partir da “troca de figurinhas”, isto é, da troca de experiências com outros sujeitos informacionais, como aparece nos próximos comentários. Para o entrevistado N14M, o espaço do qual participa tem como proposta “identificar e seguir uma filosofia de vida”. Trazer questões ali aplicadas ao mundo real. A pergunta em questão inquiria se tem tido alguma importância efetiva na sua vida prática cotidiana fora dos aplicativos e tecnologias a sua presença no grupo.

Da sua perspectiva subentende-se que as reflexões estimuladas no espaço online do grupo se dão em função da vida fora do ambiente online (vida real a que ele se refere), como se o objetivo último das reflexões no espaço virtual e mesmo o propósito e finalidade pelo qual

o grupo foi criado fosse o de preparar os sujeitos para a realidade cotidiana aonde mais se “trocam figurinhas”, ou noutras palavras, aonde mais se vivencia a interação social. Em outro comentário curioso desse mesmo entrevistado, quando perguntado se entende ter um papel ali no grupo, emerge sua declaração de que no espaço se é um “agente aprendiz de si mesmo”.

N14M: Sim, o de ser um agente aprendiz de mim mesmo, as vezes orientador de um ou outro conhecimento, as vezes fiel leitor, ora divulgador, ora ouvinte, ora gerenciador, ora expectador. Mas sempre no papel de igual, nunca mais e nem menos, sempre em razão de igualdade.

Disso é possível inferir que, no seu entender, lidar com o outro proporciona um aprendizado a respeito de si mesmo. Na prática, indica que, mediante comparações que estabelecemos com uma diversidade de sujeitos aos quais assistimos os exemplos de conduta, de formas de pensar e de modos de agir, entendemos melhor nossos próprios anseios, dificuldades, posições, expectativas, crenças e mentalidade, confirmando ou corrigindo nossas perspectivas, ideais e visões de mundo, corroborando com as proposições do referencial teórico. Essa ideia concorda com o comentário de A8M que entende que “absorvemos visões” diferentes com as quais construímos melhor nossos conceitos.

Essa possibilidade de “trocar” e absorver do outro, na percepção de D1F é característica que ela atribui como peculiar ao grupo do qual faz parte, ou seja, que não se encontra em grupos de “co-presença” física, mas que existem nessas conjugações virtuais. E isso se explica. Por ela, a explicação já foi exposta em outros de seus comentários: sua cidade é muito pequena e ela não conhece ninguém com quem descubra afinidade de gostos e que compartilhe das mesmas preferências de leitura. Mas pode ainda transcender a essas razões.

Retomando mais uma vez o referencial teórico, a ausência de “elementos expressivos” isenta os sujeitos dos sintomas involuntários que expõem e dificultam a constituição prévia de conceitos (os “preconceitos”) que ocorrem a partir das manifestações dos sujeitos informacionais. No dia a dia, o cotidiano é preenchido por um contexto e por situações às quais os sujeitos estão imbricados e que não conseguem se desvincular porque não são aspectos controláveis. Toda ação no meio físico apresenta em si uma trajetória, uma história contextual, e cada um carrega em seu corpo aspectos que apresentam muito desse contexto. Os meros trejeitos de uma pessoa, sua conduta ao entrar numa sala, seu comportamento durante tal movimento já despeja sinais a todos os que se engajam em sua face. Num espaço virtual o sujeito isola-se dessas exposições. Tem a liberdade de escolher o que deseja expor e pouca coisa escapa a esta escolha voluntária do que considera devido mostrar. Sobretudo, aqueles que se reúnem sob uma comunidade do qual compartilham um mesmo interesse e cujo seu primeiro encontro já se dá por afinidade tornam secundários os aspectos qualificativos particulares e que não interessam à proposta do espaço, tem consideração apenas a corrente de condutas, que evocando Maffesoli (1998) é a própria construção

biográfica pessoal que delineia os contornos da pessoa (GOFFMAN, 2002) e que se alarga e se corrige na biografia geral.

Vale ressaltar que a possibilidade de “trocar figuras” como diz a respondente, é colocada em uma dimensão significativa. Para ela essas oportunidades acrescentam coisas à sua pessoa, ampliam seus conhecimentos fazendo-a uma pessoa mais intelectualizada, que “saiba conversar”, ou seja, que tenha arcabouço para compreender – e, portanto, interagir em – muitos contextos distintos.

Como se nota em outro comentário, nessas “trocas de figurinhas” se conhece o gosto das outras pessoas.

D1F(AUDIO): [...] você tem como trocar figurinhas, você sabe das outras pessoas o gosto das outras pessoas. **Tu descobre que você tem preconceito por certos nichos literários** – eu tenho mas não vou te dizer qual é.

D1F(AUDIO): Daí tu acaba interagindo mais, e conhecendo melhor a fala da pessoa, ou o que ela coloca pra fora né?

Nesse sentido, o respondente D4M reflete que o membro novo, a quem ainda não se conhece, é um ponto instigante de curiosidade, cujo acesso e início da interação são facilitados pelo assunto comum que costuma ser ao menos o primeiro aspecto atrativo ao espaço.

Frente a isso, um comentário de A6M apresenta expectativas e o desejo de corresponder a elas quanto aos aspectos passíveis de análise no meio virtual. Todo aquele que entra, entra com alguma expectativa mínima e será mais provável sua permanência quanto mais o espaço consiga não falhar com estas expectativas.

A6M: Por ser o criador, **tenho o desejo de que o grupo cresça nas interações**, e que as pessoas se sintam bem em participar desse espaço. Que seja **um lugar pra não se sentir só**.

Nesse mesmo sentido, o mesmo entrevistado apresenta perspectiva semelhante e que traz importantes contribuições. Quando perguntado sobre a importância efetiva do grupo do qual faz parte, um grupo de sociabilidades, na sua prática cotidiana fora das tecnologias, ele enxerga a capacidade de buscar informações. Ela pode estar de certo modo associada ao conhecimento da existência de conhecimentos que antes ele não sabia que existiam, já abordado nas análises anteriores – capacidade potencialmente favorecida com a presença nos grupos, segundo o que se pode extrair da visão de alguns entrevistados. O respondente liga esse auxílio alcançado no espaço à capacidade de escrever textos, e fica evidente daí um ganho em termos de “código linguístico”.

A6M: Me ajuda muito a achar grupos e informações uteis sobre Redes Sociais me mantendo informado, e subsequentemente mais capacitado a escrever

redações e textos literários, sem informação não há contexto para se escrever nada, e sem um contexto e fatos não há como eu escrever.

Isso parece se dar porque não se trata somente de ampliar o leque de conhecimentos aos quais se vislumbra, mas de adquirir parte do código linguístico, acessar o sistema simbólico compartilhado por um determinado grupo social, adquirir ou inserir-se em sua cultura, e escolhe-se entre ser parte disso ou fazer como numa imersão antropológica, isto é, sem ser, contudo, efetivamente daquela cultura. (GEERTZ, 1989). Assim, cada sujeito informacional está potencialmente diante a oportunidade de realizar uma “netnografia” e a presença nos grupos, quanto maior o envolvimento, mais se vai, para tais sujeitos, de uma incursão antropológica a partir do meio virtual para uma vivência fatídica daquela cultura virtual. A aquisição dos aspectos da cultura virtual que conhece expande seu intelecto, posto que tem daí mais condições, maior espectro de conhecimentos, ainda que não necessariamente profundos, para estabelecer “associações seletivas”. É uma cultura originada de um encontro de outras culturas. Nesse sentido, da perspectiva do entrevistado, ressalta-se a relação “contexto-informação”, em que se tem a intersubjetividade, um entendimento que evoca os conceitos de “práticas informacionais”, trabalhados por Lloyd (2009).

Essa coesão que constitui e integra um ajuntamento sob uma cultura própria consolidando com o envolvimento dos seus sujeitos uma “comunidade”, tem um significativo potencial de intervenção e de influência que, neste caso, não percorre apenas o âmbito online, mas também emana do online para o offline, como emergem nos comentários.

C7F(AUDIO): [...] No grupo G10 não especificamente. É divertido, a gente troca umas figurinhas, eu dou umas boas risadas, eu viralizo algumas coisas que o pessoal posta, mas em relação ao dia a dia eu acho que é mais assim, algumas coisas de você ter... a gente as vezes vê algumas pessoas postando algumas coisas que são semelhantes ao que a gente ta enfrentando na vida, dando algumas soluções, algumas coisas que a gente não via. Em algumas situações até de me fazer sair de casa pra encontrar com alguém, porque, como eu falei, eu sou antiquinha, então encontrar as pessoas pra mim é importante. Então em alguns momentos da minha vida me fazer sair de casa foi muito importante.

[...] Só pra te dar um exemplo, não foi no Telegram, foi no Whatsapp, um grupo que a gente tem - que é um grupo de jogo – a mãe de uma das pessoas veio a falecer e o grupo se juntou pra mandar uma coroa de flores. Algumas pessoas foram ao velório. Então assim, isso me emociona um pouco, porque são pessoas que não teriam se encontrado de outro jeito. [...]

D4M: Aprendo sempre com as discussões no grupo, e com isso fica mais fácil eu conversar sobre isso com as pessoas do meu dia a dia, pessoas que ainda não sabem a importância de discutir sobre esse assunto.

Diante disso, vê-se que os sujeitos se cruzam num ponto de encontro regido sob uma esfera de interesse comum, que emerge como um motivo, uma “causa”, uma bandeira.

Colhem aí os aspectos informacionais que aumentam seu capital intelectual enquanto, dispersos, os carregam consigo em suas vidas cotidianas offline, embora não exista uma separação de realidades online/offline, como se viu no referencial teórico, mas uma simultaneidade, uma dialética. Evidencia-se novamente, por estas falas, as proposições de Jenkins (2009) e Dizard Jr. (2000) já trabalhadas neste estudo. Os meios técnicos digitais são instrumentos potenciais para a coesão social, capaz de proporcionar força social decisiva numa união de pessoas segundo seus interesses partilhados através de múltiplas “ilhas de informação” emergentes numa sociedade democrática.

Adiante, destaca-se especialmente o seguinte depoimento. A entrevistada, corroborando com as perspectivas teóricas desenvolvidas no referencial deste estudo, aponta o que Goffman (2002) vem indicar em seu trabalho sobre a representação social. Vale frisar o comentário. Ela enxerga que a importância de assumir papéis em qualquer tipo de grupo virtual é a sua participação e a indicação do que as pessoas podem esperar de você. Nesse sentido, a atuação dos sujeitos, como nas proposições de Goffman, já espelha e evidencia como desejam que aqueles que lhes assistem se comportem em relação a eles. Essas representações no meio virtual de interação vão fornecer e se utilizar de elementos para indicar as características de suas encenações.

C7F(AUDIO): Eu acho que a importância de assumir papéis em qualquer tipo de grupo virtual é a tua participação e **as pessoas saberem o que podem esperar de você**. [...] Aí o pessoal fica lá mais pra conversar mesmo. Mas tem os grupos que tem um objetivo específico. Grupos de jogo, grupos mais operacionais, eu participo de um de Linux. Então... aí a coisa muda porque você vai ter uma **troca de saberes**, nestes grupos específicos em relação àquilo, nos grupos de jogo por exemplo, **ajudar novatos, organizar operações, eventos**, enfim, dependendo do jogo, algumas outras atividades. [...]

O comentário abaixo contribui de certo modo à respectiva ideia.

S19F: Bom, quando alguém precisa levar ban⁷¹, tem a pessoa certa pra fazer isso. E não é qualquer administrador, existe um específico que cuida disso, geralmente. Quando alguém precisa de uma piada, tem dois ou três caras do grupo que sempre são chamados e conseguem deixar o clima melhor.

Reflexões que emergem dos comentários, consolidam a ideia. Na visão do entrevistado abaixo, a interação construtiva em meio a outras mentes em um espaço comum está associada a própria condição de ser membro do grupo. Ele não vê a condição de membro como uma mera presença, como outros entrevistados, mas entende que esta condição se vincula ao poder de interação social, vincula-se, de outro modo, à comunidade ao qual se está inserido. E poder expandir os conhecimentos do outro é o sentido de existir de um espaço e

⁷¹ Ser banido do grupo.

o significado de ser membro é estar neste espaço, para explorar (desvendar) a si mesmo (se re-conhecer) através do outro, e também se expandir por meio dele.

N14M: Ser um membro do grupo **não é apenas estar em um contador de integrantes**, é estar em meio a **outras mentes** e através de um meio em comum, e poder trocar ideias num **escambo intelectual** para o bem.

Diante disso, a importância de cada membro do grupo é também a possibilidade de troca que proporciona, a interação que oportuniza com o coletivo, com a comunidade ao qual se afina e se irmana.

5.4.3 Impressão nos usos dos smartphones

Na categoria anterior constaram declarações que diziam respeito a utilização, ao uso, os atributos das tecnologias aqui analisadas, ou à sua utilidade para si ou para outro. Diante disso, os relatos agrupados a seguir tratam dos aspectos que se referem às impressões, os elementos que efetivamente permitem a visibilidade das ações dos sujeitos, e falas pertinentes às conexões provenientes disso, aos laços que se estabelecem, aos sentimentos que manifestam. Das falas que se seguirão nas próximas linhas deste tópico apareceram aspectos que podem ser agrupados sob a categoria “impressão”. Tratam-se, de uma forma geral, de pontos relativos a impressões acerca de algo ou alguém. Envolve comentários que trazem traços dos estilos, jeitos e expressão, falas que tangem a percepção e ideais, e relatos que observam a conexão emocional, intimidade, sentimentos e sensações entre os sujeitos, e que englobados nas subcategorias aqui elencadas serão apresentadas a seguir.

5.4.3.1 Indícios das manifestações pessoais nos usos

Nesta subcategoria surgem questões pertinentes aos estilos, jeitos e expressão dos sujeitos. Aspectos que levam um usuário a notar, perceber e reconhecer o outro se destacam sob este agrupamento. As falas emergiram, grande parte, a partir de perguntas que compelissem os entrevistados a racionalizar sobre os fatores que contribuíam a notar e reconhecer os sujeitos dos quais só se possuíam referências informacionais provindas do espaço virtual respectivo. Também tentou-se explorar a esfera das sensações neste âmbito, buscando encontrar, no mosaico dos comentários, indícios que apontassem as sensações, se é que existissem, os sentimentos possivelmente encontrados na reflexão sobre estas sensações, as expectativas, crenças, valores, significados, ideais que se evidenciam na própria tentativa de responder o questionamento por parte dos entrevistados.

Todos estes componentes almejados nessas inquirições resultaram em termos do conjunto de respostas em informações que traduzem percepções sobre as condutas, os estilos e as formas de expressões de cada um.

O respondente a seguir, quando perguntado sobre o que o faz reconhecer alguém, efetivamente notar uma pessoa no espaço virtual, indica em seu comentário que o composto das falas lhe chama atenção, sobretudo os sujeitos que utilizam um português bem escrito, bem comunicado. Em suma, ele percebe observar os **estilos de escrita** e isso chama sua atenção particularmente quando se tem um usuário bom utilizador da linguagem.

A6M: [...] O modo de digitar também me chama a atenção, me chama mais ainda os usuários que usam o português bem escrito.

Na próxima resposta, a entrevistada aponta que a **atitude expressa na fala** é o que ressalta para ela, ou seja, se alguém está sendo educado, brincalhão, deselegante ou outros modos de agir em relação aos demais.

J9F: A atitude com que a pessoa conversa com você, se está se dirigindo educadamente, brincando ou agindo de forma deselegante.

Já a entrevistada subsequente, nota o **conteúdo que a pessoa apresenta**. Embora também perceba as dimensões da atitude e da forma, tal como os respondentes anteriores, ela acrescenta o aspecto essencial, isto é, o teor do que o sujeito leva ao grupo. Alguém pode, por exemplo, sendo educado e formal, utilizando bem e corretamente a linguagem trazer um conteúdo extremamente prejudicial a um ajuntamento de pessoas.

B11F(AUDIO) O que me faz conhecer e reconhecer alguém dentro do grupo efetivamente notar essa pessoa.... A forma como uma pessoa interage no grupo, seja fazendo comentário sobre o conteúdo, seja conversando aleatoriamente... O tipo de conteúdo que essa pessoa compartilha no grupo... as próprias palavras da pessoa também... é isso que me chama atenção, o conteúdo que essa pessoa traz, o conteúdo dela em si, entendeu? o conteúdo que ela traz dela como pessoa, como a essência dela, é isso que me faz notar a pessoa.

Tem-se até aqui, portanto, três dimensões bem declaradas e distintas a partir das próprias vozes dos sujeitos. As reflexões, contudo, continuam e revela-se uma quarta dimensão. Entra em voga outros aspectos, relativo a uma **mentalidade expressa**, como a síntese das suas ideias, ou seja, a expressão do seu ideal. A cada vez que um sujeito informacional manifesta seu conteúdo, com uma atitude e uma forma de se expressar, o conjunto concatenado do teor destes três elementos reflete uma mentalidade, um ideal, uma síntese, ou nos termos do próximo respondente, uma “amálgama das ideias principais” de cada um.

A17M: Nunca parei antes para pensar nisso, mas acredito que a troca de opiniões seja o que faça eu perceber outras pessoas dentro do grupo. Há

alguns indivíduos com os quais não interagi no grupo, por isso acredito que não me lembro deles quando penso a respeito dos membros. Mas, dos indivíduos com os quais consegui interagir, consigo retirar, para cada um, uma espécie de **amálgama das ideias principais** que cada um deles defende ou ataca.

Outro corrobora nesse sentido.

D4M: Os membros que já conheço, acabo criando uma certa intimidade, conheço melhor **as ideologias**, como se comporta e coisas do tipo.

O próximo entrevistado ainda fala sobre outro aspecto curioso. Retoma as dimensões elencadas, aprofundando novamente e transcendendo ainda a mais uma. Segundo ele, emergem “sinais” que “entregam” os sujeitos e aspectos que depõem sobre os mesmos, uma “energia” que “emana”, nas palavras do respondente, algo como uma **assinatura energética dos sujeitos**.

N14M: A plataforma permite muitos "Nicks", ou usuários, diferentes, e muitas vezes o cara ou a mulher da foto no perfil é a mesma da vida real, mas mesmo entre os perfis fakes, é possível reconhecer a "pegada" na escrita, trejeitos, manias e vícios de linguagem que entregam aqueles a quem acabamos reconhecendo por estes sinais. Muitos usam não nomes fictícios, e até tem mais de um perfil, mas emanam a mesma energia reconhecível onde quer que forem [...].

Outras declarações contribuem ao entendimento anterior.

A6M: [...] conhecendo o **comportamento geral**, eu fico tranquilo no andamento do grupo. Sobre os que não conheço, sempre fico com um certo receio de saber o que a pessoa vai fazer, até ver o **movimento maior** dessa pessoa no grupo.

A17M: Com relação aos que desconheço, pelo fato de **desconhecer suas posições**, provavelmente serei mais cordial e mais formal, da mesma forma como procuro fazer com pessoas fora da internet com as quais não me comunico regularmente.

Isso pode ser compreendido como o próprio contexto sob o qual se vinculam as pessoas e aos quais suas formas de pensar, agir e se expressar não estão dissociadas, retomando os aspectos teóricos relativos às práticas informacionais. (TUOMINEN e SAVOLAINEN, 1997; LLOYD, 2009). É preciso um grande esforço para ocultar todos estes matizes interligados. Sob o olhar de uma plateia, inúmeros atores, é difícil passar despercebido frente às situações que decorrem nos espaços. Os hábitos, modos de dizer e de ser também denunciam aquilo que é destoante do esperado para um determinado perfil, “as variações de conduta que o indivíduo não tenha conseguido controlar”. (GOFFMAN, 2002, p.18). No sentido dos demais comentários até aqui para este tópico, alguém que utilize bem o dialeto, que seja educado e gentil no tratamento, que apresente bons conteúdos para seus ajuntamentos ainda assim pode estar se passando por quem não é. Esta “energia” fica patente

nas **intenções**, nos interesses que emergem nas conversações, pautados pelo uso do conteúdo, da conduta e da forma para atingir um determinado objetivo, fica patente na cadeia de comportamentos que o sujeito realiza ao longo do tempo. É por esta razão que conseguem identificar nos grupos a existência de espiões⁷², como aponta o comentário a seguir, ou que percebem um membro realizando movimentos para a autopromoção.

D1F(AUDIO): [...] foi quando elas compartilharam livros **hots** de autoras brasileiras. E me parece que essas autoras, não sei como elas tem esse tipo de conhecimento, mas **colocam espiões dentro dos grupos** de compartilhamento e nos grupos de leitura pra ver se os seus livros são compartilhados e daí sim entra essa coisa de direito autoral né [...]

Na mesma direção, a próxima entrevistada consegue perceber o que o outro quer dizer, mesmo não estando essa intenção enraizada nas entrelinhas, mas que emerge de um contexto histórico prévio de uma vivência de contato. Esse aspecto, parece a resultante de um estudo inconsciente da “presença” na interação, da “energia” do outro na interação. Constitui ainda outra dimensão. Remete a um costume próprio e individual, uma **tradição de usos** das dimensões levantadas até aqui, que é talvez, em conjunto com as demais, a própria manifestação informacional da personalidade. Isto é, o compêndio da forma de expressão; da atitude na expressão; do conteúdo contido na expressão; da intenção por trás da cadeia de comportamentos de uso da “forma, atitude e conteúdo”; dos ideais resultantes dos costumes referentes às intenções percebidas na execução dos comportamentos e por fim, do próprio costume dos usos destas dimensões. Este costume inclui uma tradição de intenções somadas aos ideais e aos “comportamentos de uso da informação”, posto que apostar que alguém não quis dizer algo que disse é basear-se num histórico de intenções e condutas e firmar-se nele pela credibilidade e confiança que a experiência (memórias) de convívio sustentam.

C7F(AUDIO): Na interação, as pessoas que eu conheço... eu consigo perceber o que elas escrevem, **o que elas estão querendo dizer**, se de alguma forma eu ofendi ou se elas estão sendo agressivas... ou o que que está acontecendo, até pra ir no privado e falar assim: “olha, baixa a bola” ...como tem gente que eu conheço, eu já presenciei discussões em que eu tive que chegar pra alguém que eu conhecia e dizer: “olha, eu conheço essa outra pessoa, não foi isso que ele quis dizer, então, vai devagar, porque não é bem assim.”

C7F(AUDIO): [...] Mas dá pra perceber, das pessoas que eu conheço e até das que eu não conheço, depois de um tempo conversando no aplicativo mesmo a gente consegue perceber mais ou menos o jeito da pessoa e o que ela ta querendo ou não dizer. Então é... isso é interessante.

⁷² A entrevistada explica perceber que existem pessoas infiltradas nos grupos de livros, provavelmente à mando das editoras, encarregadas de monitorar secretamente o compartilhamento das obras para mover processos judiciais no caso de constar entre esses compartilhamentos alguma obra protegida por direito autoral, motivo pelo qual o grupo da respondente banuiu as obras de conteúdo hot (narrativas de conteúdo mais sexual) de autoras brasileiras.

Diante das respectivas respostas, emergiram, portanto, **seis dimensões informacionais** dos sujeitos que emanam nos ambientes de interação virtual. A dimensão da forma, a dimensão da atitude, a dimensão do conteúdo, a dimensão do ideal, a dimensão da intenção, a dimensão da tradição de práticas informacionais dos sujeitos.

Quanto à postura que assumem diante a manifestação da personalidade informacional dos sujeitos no meio, a perspectiva de D16M contribui com o comentário abaixo. O que o faz reconhecer e efetivamente notar alguém é a “ação social” de algum sujeito informacional em relação a ele. Na sua colocação, as ações dos sujeitos só são efetivamente “notadas” quando se dão em função dele de alguma maneira, quando o provocam em certo sentido. Das ações, o entrevistado as verifica e, quando não o atingem, segundo sua fala, ele literalmente ignora. Já às ações que o tocam, ele reage de alguma forma e pode, ou não, interagir. Diante do dizer do respondente, há uma possibilidade de ação e reação recíproca. Mas são as ações sociais que o fazem “notar” os sujeitos informacionais ao seu redor num espaço estritamente virtual. Em outras palavras, num fluxo intenso de nomes que são visualizados sempre que se acessa o espaço aqueles que efetivamente chamam a atenção do entrevistado são os que se dirigem diretamente a ele.

D16M(AUDIO): Agora, o que me faz reconhecer, efetivamente notar alguém no grupo é quando a pessoa... **ela posta algo...** porque aí eu vou ler o que ela postou e dependendo da mensagem aquilo vai me atingir ou não. Eu vou ignorar, ou não, eu vou interagir. O que me faz notar alguém e reconhecer **é ela ter uma ação né? que é postar, ou ela reagir a algum post meu.** Só que eu falo dela postar porque é difícil eu postar alguma coisa. É mais fácil eu reagir ao post de alguém.

Nessa mesma linha, o respondente A8M ainda comenta sobre sua presença em muitos grupos e sua boa memória, que corroboram para a ideia de que há uma gama de rastros digitais que são identificáveis pelos sujeitos. Alguns rastros dependem da utilização de funcionalidades disponíveis na própria tecnologia. Outras, são detectadas por olhares atentos, como as que abrangem as dimensões trabalhadas nesta subcategoria.

De modo geral, as falas indicaram que, se para alguns participar é assumir um papel no meio social respectivo e ao mesmo tempo ser visto, essa visibilidade provém de certos elementos informacionais que são percebidos pelos sujeitos e que indicam à plateia correntes de condutas que constituem a própria delineação da pessoa, o sujeito informacional. (GOFFMAN, 2002; ARAÚJO, 2017).

5.4.3.2 Subjetividades das relações nas experiências de uso

Nessa subcategoria emergem falas mais relacionadas a ausência ou existência de conexão emocional, intimidade ou laços entre os sujeitos, aspectos mais sentimentais, comentários que apresentem relatos de sensações, bem como reflexões, formas de pensar e perspectivas mais idealistas. Tratam ainda de uma noção de algum grau de proximidade entre os sujeitos, sensações de presença mesmo na ausência dos corpos.

Quando perguntados sobre o “impacto” dos *smartphones*, na fala de alguns entrevistados emergiu percepções relativas às dificuldades de estabelecer uma “conexão emocional”. Ao passo em que o *smartphone* facilita a vida dos sujeitos, ele dificulta o contato, na visão de alguns. Dificulta às pessoas criarem uma “conexão mais profunda”, dificulta a empatia de uns para com os outros.

S13M: [...] seu uso passa a causar mau, vira negativo, **as pessoas não conversam mais olho no olho**, entre outras coisas, as pessoas estão mais no mundo virtual que no real.

Destaca-se o comentário do próximo entrevistado. Na sua fala emerge uma colocação curiosa. “As redes sociais não são sociáveis.” Segundo ele, as pessoas deixam de se relacionar, de estabelecer contato, de estar em co-presença física.

D16M(AUDIO): [...] Mas, faz parte da vida essas transformações e eu acho que hoje em dia infelizmente existe facilidade, mas existe também o lado negativo onde as pessoas deixam também de se relacionar. **Essas chamadas redes sociais não são sociáveis.** As pessoas as vezes ficam ali o tempo todo como se tivessem obrigação disso ao invés de se relacionar com as pessoas aqui né? fora do mundo virtual. E eu acho estranho que todo mundo hoje em dia deixou inclusive de usar telefone... a pessoa quer falar com você ela reclama depois que você não respondeu a mensagem dela. Você nem viu mensagem nenhuma. Se ela queria falar com você por que ela não liga? Aí ela faz coisas do tipo “manda mensagem”, ou te liga pra falar que mandou mensagem. Isso é muito estranho.

Talvez sua fala reflita sua falta de laços, apontada em um comentário de sua entrevista dentro da esfera de interação ao qual participa, uma esfera ligada a ação social baseada em fins mais práticos.

Cabe lembrar que este entrevistado declarou estar reduzindo o uso das tecnologias digitais, tendo usado inclusive o termo “dieta digital” contando ter retornado a utilização de grupos só recentemente, especificamente o grupo de xadrez pelo qual concede esta entrevista. Ou seja, é compreensível no seu grau de utilização ausência de “conexão emocional”, de laços, pelo pouco contato. Para ele, segundo o conjunto de suas falas, a atuação é insuficiente para o levar a estabelecer laços, conexão emocional com alguém.

Apesar disso, outras declarações indicam que alcançar a conexão emocional, estabelecer laços de amizade e mesmo, intimidade, não são difíceis pelo meio social virtual, ao contrário, são uma realidade nas vidas de alguns sujeitos informacionais entrevistados.

Algumas declarações apontam relações de amizades construídas na esfera do aplicativo e que são motivações para a permanência de alguns dos sujeitos nesses espaços. De outro modo, embora exista a dificuldade de estabelecer “conexão emocional” relatada por alguns, amizades surgem nestes meios e são significativas para manter estes sujeitos nestas esferas de interação.

Destaca-se em comentários seguintes a oportunidade do “desabafo”, isto é, de ter alguém para ouvir suas experiências, seus casos, vivências e situações, oferecendo um auxílio, que seja com uma orientação, um aconselhamento, ou tão pouco um incentivo de conforto. Em suma, um amparo às atitudes diante das circunstâncias inevitáveis da vida, como se verificará em relatos seguintes.

N14M: O grupo G20 é um espaço onde muitas vezes podemos dar vazão ao **desabafo**, ao compartilhamento e até mesmo ao esclarecimento de dúvidas sobre questões que nos afligem.

N14M: Isso me mantém na plataforma, de maneira mais regrada que no início, mas ainda presente aqui por motivo de afinidade com canais, grupos, pessoas e **amigos que aqui fiz**.

N14M: Mais que membro e criador, me considero **o amigo** daqueles que me permitirem assim ser.

N14M: Tive a oportunidade de trazer ao meu **círculo de intimidade** fora do ambiente virtual alguns bons amigos com quem mantenho contato e amizade [...].

Por outras respostas percebe-se que de fato há quem construa “laços” no meio virtual que inclusive extrapolam os limites online e alcançam a vida física cotidiana dos sujeitos, os “círculos de intimidade” como definiu o entrevistado anterior. A respondente B11F relata que fez profundas amizades originais do aplicativo, amizades que ela considera realmente verdadeiras.

B11F(AUDIO) [...] tem grandes amizades dentro do grupo que eu já trouxe de fora do grupo. Não foram amizades que cresceram dentro do grupo, foram amizade que já tinha antes de criar o grupo **e que eu conheci aqui mesmo no telegram** mas que se tornaram assim grandes amizades. Umas tem anos já que somos amigos... amizade profunda mesmo, sabe? aquela amizade verdadeira de troca de experiências que contribui e apoia um ao outro sabe? enfim amizade que eu considero de verdade. [...]

O comentário pode parecer contraditório ao que declara N14M sobre o impacto dos *smartphones* ser precisamente a “falta de conexões mais profundas” entre os sujeitos. Essas declarações, no entanto, não são conflitantes nem excludentes. São faces de um mesmo fenômeno, como já analisado nas categorias anteriores. Ao passo em que as tecnologias digitais favorecem as aproximações e as oportunizam, elas, pela mesma razão, tornam a

procura física menos recorrente em certos contextos, pelo contato virtual reduzir o esforço para um mesmo resultado comunicacional. Percebe-se que o *smartphone* e as tecnologias digitais facilitando as comunicações, por um lado, eliminam o que antes seriam motivações para um encontro pessoal. Na ausência de meios de comunicação noutros tempos, a solução era inevitavelmente o encontro pessoal. Há pouco tempo atrás parte dessa solução era a conversa por voz em tempo real. Hoje essas formas de contato foram somadas a outras opções. Por outro lado, as amplas possibilidades criadas por meios de comunicação, permitiram o aumento dos tempos em comunicação, a permanência em comunicação dos sujeitos e o contato com pessoas que muito provavelmente de outra forma não seria possível conviver ou conhecer. Essas formas de contato se estenderam a mais pessoas e por mais tempo. Deste modo, o convívio pode estar acontecendo de forma mais superficial, desprovida do contato com os elementos expressivos, ou o “campo magnético” dos corpos, mas ganha por outro lado, em tempo de permanência e oportunidades de conexão.

A mesma respondente, B11F, reflete sobre suas sensações relativas àqueles com quem tem contato nos ambientes virtuais de interação. Se ela construiu em tais espaços amizades profundas, laços verdadeiros, observa-se que mesmo essa “presença na ausência dos corpos físicos” é capaz de lhe despertar sensações positivas às quais pode se enquadrar a curiosidade em conhecer aqueles a quem ela ainda não conhece, bem como a sensação de realização, de “dever cumprido”, como comentou durante sua entrevista.

Nesse sentido, na próxima fala outro entrevistado mostra-se ainda mais idealista.

S12M: Satisfação. **Meu propósito de vida é servir ao próximo**, logo, sinto-me satisfeito quando interajo e colaboro com os membros de alguma forma.

Já outro, refletiu o valor da simples “função fática” (os cumprimentos) para as pessoas. São expressões de consideração para com os demais que, a seu ver, fazem diferença para alguém. É interessante apontar que para muitos grupos os cumprimentos chegam a ser razões para advertências e mesmo expulsões dos espaços. Isso porque são entendidos por algumas esferas como atos dispensáveis e que disparam correntes de mensagens semelhantes que encobrem mensagens mais produtivas de outros membros. Mais uma vez é um indicativo dos diferentes *ethos* que se constituem dos ajuntamentos.

Diante disso, quanto a condição de “membro”, no estudo em geral, emergiu pelo menos duas formas distintas de entender um membro. Atribuindo o peso de um “status social” ou como mero rótulo aderente.

As formas de entender o que é ser um membro são, de fato, diversas, pois relaciona-se ao sentido que cada sujeito vê para uma presença. Relaciona-se, mesmo, com suas motivações imaginadas e com outros aspectos.

Retomando comentários anteriores pode-se lembrar que um dos respondentes se limitou a ser indiferente quanto a condição de membro, outra, se emocionou ao relatar sua oportunidade de auxiliar quem enfrenta os mesmos desafios que ela. Enquanto um entrevistado enxerga a condição de membro importante para a existência do espaço, outro reconhece apenas os que concebem e protegem os grupos como tais e os demais como meros coadjuvantes. Ou seja, é uma condição com múltiplas facetas de entendimento.

Das respostas que se seguem, nesse sentido, emergem alguns comentários mais idealistas e reflexões importantes sobre a interação social em grupo que são agregadoras para o estudo. Para este próximo entrevistado, interagir em grupo é a base da evolução da espécie humana. Ele destaca a condição de ser social do humano e evoca a visão de que mesmo no convívio virtual somos, de certa forma, uma síntese das nossas convivências.

S12M: Ninguém é uma ilha isolada. Todos somos membros de algum grupo, e interagir em grupo é um dos fatores que favorecem a perpetuação da espécie. Logo, interagir aqui é valioso, eu acredito naquela máxima que diz: "você é a média das cinco pessoas com quem você mais mais convive!", e também acredito que isso seja válido para o convívio virtual [...]

De outro entrevistado, D4M, emergiu outra importante observação. A de que partem das interações sobre os temas de interesse a condição essencial para aprimorar e desenvolver o próprio conhecimento, tal como este estudo, ou como uma comunidade de conversações como a que ele faz parte. São elementos que auxiliam nas direções que o campo virá a tomar.

Outras declarações que tangem as sensações que os sujeitos têm ante aqueles que eles consideram que conhecem e os que desconhecem se reúnem adiante.

S18F: A sensação é de exclusão, no geral, já que como mencionado, eu não faço parte da comunidade. Mas todos me trazem a sensação de conhecimento, pois sou nova e ingênua, em relação ao mundo deles.

M19M: As sensações são diversas em relação ao tipo de usuário. Poderá ser de admiração até desprezo. Essas classificações rodam através de como essa pessoa se comporta no grupo e pelas ideias que elas têm. Manter uma discussão frutífera e ter ideias criativas com certeza levantam bons pontos para essa pessoa.

Nesse sentido a entrevistada A3F corrobora com o último comentário acima, apresentando a percepção de uma ausência de “proximidade” quanto aos que ela não tem qualquer forma de contato, ou seja, uma neutralidade sobre isso. Por outro lado, essa “proximidade”, que parece associar-se à “empatia”, existe com aqueles que sempre tentam ajuda-la. Da mesma forma, a situação oposta lhe rende “antipatia” por alguns sujeitos em função de seus gostos e opiniões aos quais ela não concorda.

A3F: Não me sinto próxima de ninguém do grupo, acho que tenho empatia por aqueles que sempre me ajudam. Assim como tenho antipatia por alguns (2 ou 3) os quais acho meio esnobes em seus gostos e opiniões.

Assim, destaca-se a declaração a seguir, que apresenta importantes contribuições. Perguntada sobre que tipo de sensação ela tem em relação aos usuários que ela considera que conhece e aos que ela desconhece no meio, sua resposta foi curiosa. Primeiramente, a entrevistada refere-se a um membro do grupo pela imagem que utiliza no perfil e que ela conseguiu memorizar. A entrevistada comenta então de uma proximidade, uma intimidade envolvendo as pessoas dos espaços. Declara que, na sua visão, quanto menores os grupos em termos de volume de membros, e de “vozes” como já mencionou noutras falas, mais intimidade se conquista. Ela fala isso baseada nos exemplos que vivencia, como explicou no âmbito da entrevista. Ela fazia parte de ramificações do grupo principal que eram grupos bem menores e aos quais ela dava conta de ter um envolvimento maior e era, em contrapartida, constantemente envolvida nas decisões pertinentes àquela esfera que ela designa como um “núcleo de prazer” e que associa à sensação que tem em relação às pessoas que conhece. É uma sensação de proximidade, de prazer, de intimidade. Explica ela, em seu comentário, que essa intimidade é muitas vezes fruto da partilha mútua dos participantes de aspectos das experiências cotidianas de cada um. Ela declara: “a gente começa a falar do nosso dia a dia também”. E isso traz em suas palavras essa sensação de proximidade.

Por outro lado, não tem uma sensação de distanciamento ou afastamento perante aqueles a quem não conhece, mas define como uma sensação neutra, porque embora não os conheça, estão chegando no núcleo do qual ela faz parte e como potenciais pessoas a se conhecer, a se identificar. São pontos de oportunidade para possíveis afinidades futuras.

D1F(AUDIO): Tem uma outra que tem lá que tu olha, que tem umas orelhinhas de gatinho e, assim... não deixa de ser uma **proximidade** porque tu começa a ter **intimidade** com essas pessoas. Se tu vai para os grupos menores você gera **mais intimidade ainda**, porque além da gente falar de livros, a gente começa a falar do nosso dia a dia também. Mas é uma sensação de **proximidade** daquelas que eu conheço, né? E **neutra** das pessoas que eu não conheço. Porque eu não posso me sentir afastada das pessoas que estão entrando ali dentro de um **núcleo de prazer** que eu tenho né? Não é afastamento das pessoas que eu não reconheço. É uma sensação neutra. Agora das outras que eu conheço é uma sensação de prazer, de proximidade, sim.

Outras declarações corroboram nesse sentido. No comentário a seguir, a primeira resposta indica uma sensação de reconhecimento para além do tempo de convívio. Já o outro respondente, sente como se os usuários residissem em sua localidade.

P2F: Na maioria das vezes, as conversas fluem tanto que parece que nos conhecemos há anos.

A6M: A sensação que tenho com os usuários que eu conheço no mundo digital é de que a qualquer dia vou encontrá-los na rua hahaha

Em suma, há uma sensação de “proximidade”, de presença, segundo essas considerações com aqueles com quem os sujeitos desenvolvem certa “empatia”. Uma sensação neutra em relação aos que não conhecem, mas potencialmente podem conhecer. E uma antipatia quanto aos que de alguma forma apresentam gostos, opiniões e condutas que os respondentes repelem por qualquer razão.

Ressalta-se o importante relato a seguir. Este entrevistado conta uma ocasião em que encontrou pela primeira vez uma pessoa que conhecia, até então, apenas pelos ambientes virtuais do Telegram. Ele traz detalhes interessantes sobre suas expectativas, sensações e diferenças na ocasião de seu encontro.

M19M: [...] o grupo fez eu conhecer algumas pessoas no mundo real, a incluir “Fulano” que hoje em dia trabalha na mesma empresa que eu. Conheci-o pessoalmente esse ano em Florianópolis mesmo eu morando no interior do Ceará. Ele é uma pessoa muito legal e fiquei contente em estabelecer uma conexão. Este, junto com o “Beltrano”, são algumas pessoas que admiro no grupo.

M19M: Eu já havia passado por essa experiência antes com uma namorada, então na verdade não foi muita surpresa. No entanto eu tinha uma imagem física dele um pouco diferente, mas ele era tão inteligente nas conversas pelo grupo quanto pessoalmente. Foi bem divertido conhecê-lo e fiquei contente por conhecer. Conversamos bastante sobre coisas esporádicas e conseguimos a partir disso um pouco de intimidade, chegando a trocar um pouco de informações sobre a vida pessoal: como por exemplo como chegamos no meio da computação e qual a motivação tivemos pra tal. Acho que a barreira da comunicação através de um canal de nicho específico deixa as pessoas um pouco distantes, mesmo que a comunicação ainda seja possível. Minha opinião sobre isso é que poucas coisas substituem o poder das expressões faciais, que tanto dão informação e confiança para continuarmos uma conversa mais íntima.

Diante o relato acima, percebe-se que o encontro pessoal do entrevistado com alguém que originalmente conhecia pela plataforma Telegram reservou algumas surpresas. O respondente conta que no seu contato virtual constituiu uma imagem, uma impressão que se estendia à aparência física do sujeito, construiu um imaginário a partir das tradições de uso das informações, da manifestação informacional da personalidade no convívio no espaço virtual. Esse imaginário mostrou-se um pouco diferente da aparência física real, conforme seu relato. O contato levou à construção de alguma intimidade, mas na percepção do respondente nesta experiência, fazem falta para ele os elementos expressivos, as “deixas simbólicas” para se alcançar um nível maior de intimidade em sua visão. Os elementos informacionais aos quais se tem contato, ainda escondem a espontaneidade das alterações emocionais dos instantes e as expressões que transparecem dos sentimentos na própria carne física.

Frente a estas análises, ressalta-se a informação constituindo e sendo constituída pelos sujeitos. A formulação de ideias inéditas a partir de fragmentos de histórias se realizando no encontro com o outro, fruto de uma procura pelo gregário, um desejo de pertencimento, uma pulsão ao outro. Assumindo papéis de caçadores de pedaços de história, recolhemos estes pedaços justamente na interação com o outro, quando se pode obter dele aspectos de seu comportamento pessoal, mentalidade, personalidade e intencionalidade. Nessa “troca de figurinhas”, se lemos o outro e nos deixamos ler por ele, absorvemos muito do outro e somos absorvidos por ele. Para tanto, não se podem haver muros nem barreiras dos preconceitos e julgamentos. Mas o cenário ao qual se pode montar é propício para isso, essa atuação livre e sem inibições, como um teatro virtual.

Ao fim das análises das categorias, acresce-se que no desenrolar do processo de entrevista o pesquisador foi convidado por uma das entrevistadas, a B11F a atuar como administrador da comunidade ao qual ela é fundadora, recebendo por isso privilégios para esse papel. Seu intuito com o convite era conseguir alguém que enriquecesse as atividades do ambiente para auxiliá-la na tarefa de movimentar o espaço e dar a ele vitalidade. Ela disse que buscava pessoas que fossem “maduras” para contribuir com as movimentações do espaço.

Esse convite é relevante para o estudo uma vez que demonstra aspectos das razões implícitas dos sujeitos que estão também incumbidos do papel de animação. Como criadora e administradora da comunidade, ela possui um interesse íntimo em que o grupo exista e continue vivo em interações. Foi possível perceber que seu depoimento sintetiza muitos dos aspectos elencados nas categorias anteriores e, sobretudo, em suas devidas análises. B11F, traduz sua relação com a informação, ela descreve seus papéis, suas expectativas, motivações, intenções, e as razões profundas que a levaram a criar o grupo. O grupo surge motivado por uma dificuldade íntima pessoal emergente de sua vida cotidiana: uma depressão severa que a acometeu. A causa inicial do grupo, portanto, reside na sua história individual que é uma história coletiva, uma vez que os que para ali se dirigem tem em comum algum aspecto do interesse central do grupo, geralmente seu *mote*. O início de um grupo parte da biografia pessoal de B11F, mas alarga-se na biografia geral que por sua vez influencia novamente sua biografia pessoal, pois é a própria convivência no grupo que a ensina a lidar com sua própria dificuldade, como ela mesmo deixa claro em sua entrevista.

Portanto, embora para alguns estar em um grupo de aplicativo possa ser apenas uma mera decisão objetiva sem grande representatividade de suas perspectivas, para outras pessoas esse simples ato de entrar, estar ou criar um grupo tem uma ligação profunda em suas realidades, em suas vidas e fazem toda a diferença.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Retomando os objetivos desta pesquisa, foi proposto compreender as práticas informacionais nos ambientes virtuais do aplicativo Telegram, por meio da análise das representações sociais, das ações e papéis que os sujeitos informacionais assumem/desempenham nestes espaços.

Considera-se que este objetivo foi alcançado chegando-se a uma compreensão geral de práticas informacionais que ocorrem nestes ambientes de interação e que podem ser agrupadas e identificadas em outras instâncias (grupos) da plataforma específica escolhida, revelando representações e ações que se pautam segundo um *ethos* distintivo emergente da própria biografia destes espaços e que caracteriza uma sociabilidade, corroborando com o referencial teórico. Essas práticas revelaram seu caráter intersubjetivo na medida em que podem transformar os sujeitos no intercurso das suas convivências em uma comunidade. Essas mesmas práticas informacionais modelam os espaços e as características do ajuntamento, contribuindo à sua estabilidade estrutural, à vitalidade do grupo e a coesão social como comunidade, quanto mais os sujeitos se envolvam e participem, quanto maior disposição demonstrem de receber algo um do outro. Os ambientes virtuais de ajuntamento e interação social como os do aplicativo Telegram permitem a escolha de quem se quer ser, sem grandes inibições pela ausência de informações sintomáticas prévias, favorecendo a condição de autenticidade dos sujeitos e a constituição de comunidades sociotécnicas e de interesse, contribuindo a um crescimento de capital intelectual e a disseminação de informações e conhecimentos, embora deem margem obviamente para aspectos negativos do uso das mídias digitais como as fraudes, as compulsões, etc.

Apona também, este trabalho, um potencial laboratorial dos ambientes de aplicativo para os estudos da informação, uma vez que as interações ocorrem despidas dos corpos físicos que carregam em si informações sintomáticas capazes de interferir nas práticas informacionais dos sujeitos, sendo um importante recurso para o campo da Ciência da informação.

Muitas dificuldades foram encontradas neste percurso, forçando algumas vezes o pesquisador a alterar sua estratégia metodológica como está devidamente relatado em seu escopo. Considera-se que estes desafios, contudo, contribuiriam significativamente para enriquecer a presente pesquisa, uma vez que já foi por si só um tipo de contato que trouxe indicativos chave para certas percepções dos sujeitos aplicadas na análise final do objeto.

Esta pesquisa qualitativa recorreu a netnografia com observação participante optando pela técnica de análise de conversações adaptada para realizar um mapeamento de ocorrências identificando tipos de ações praticadas nos espaços de interação selecionados,

compondo por fim um *corpus* representativo. Frente a isso, também foram realizadas entrevistas semiestruturadas categorizando e sistematizando os dados coletados, a fim de estudar a importância e as implicações do uso do Telegram na vida social dos sujeitos em seu contexto sociocultural.

Foram escolhidos quatro grupos distintos para este mapeamento e selecionadas uma faixa de mensagens específica limitando-se o *corpus* por saturação. Foram identificados 21 tipos de ações que foram agrupados em 10 papéis. Os tipos de papéis com suas respectivas ações foram: papel de vigilância (ações de banimento, advertência, denúncia), papel de manutenção (conscientização, cuidado), papel de pesquisa (interesse por informação, demanda por objeto), papel de orientação (resposta, tutoria), papel de distribuição (compartilhamento independente, atendimento de demanda), papel de referência (correspondência, opinião ou parecer), papel de animação (proposição, estímulo), papel de participação (embate, contribuição), papel de apologia (propaganda, distinção ou comparação), papel de contrarregra (direção, roteiro).

Deste estudo inicial das ações foi possível perceber que nem todos os tipos de papéis e ações são recorrentes nos espaços havendo uma predominância de tipos diferentes para cada grupo dentro do espectro identificado que refletem suas propostas, o mote e o ethos distintivo ali emergente. Isso porque as práticas informacionais nestes espaços se constituem a partir da proposta do grupo, comumente sintetizada pelo mote e que são adequadas e corrigidas através de regras explícitas e implícitas. Estas últimas, é a forma de se portar para corresponder ao objetivo, ao projeto, à proposta do espaço. Essa forma nasce e é modulada pelo exercício dos papéis que tendem a corrigir e educar os modos de agir no espaço, demonstrando pela prática o que pode, o que não pode, o que é bem visto, o que é malvisto, quem é relevante, quem é desagradável, etc. Diante disso, certos papéis despontam como mais importantes que outros para cada tipo de espaço, pois correspondem às práticas mais favoráveis ao cumprimento daquela proposta específica.

Em geral, dos papéis levantados com suas respectivas ações, alguns são mais relacionados ao **teatro** em si, ao espaço, a uma preservação, organização e direção do ambiente. São os papéis de vigilância e contrarregra. Alguns são mais relacionados à **peça**, envolvendo a ordem e maneiras de atuação, aos modos de conduta, a aparência, o figurino. São os papéis de manutenção. Outros são mais ligados a **atuação** propriamente dita, uma expressividade, a execução das encenações e o contato mútuo daqueles que contracenam num palco. São os papéis de orientação, participação, pesquisa, distribuição. E por fim, outros são mais ligados a um **protagonismo**, a uma atração, foco de atenção, entretenimento. São os papéis de animação, referência e apologia.

Frequentemente os atores movem-se em razão do coletivo, empregando mais ou menos energia em incentivar ou favorecer os que ali estão, ou que estão chegando, a se manifestarem como queiram manifestar. Os que exercem papéis muitas vezes parecem se mover por um interesse íntimo em que o grupo exista, se mantenha, e se desenvolva. Estas posturas encontram causa no próprio motivo pelo qual tais atores adentraram nos grupos e estão se mantendo ali, bem como se relaciona a seus entendimentos pessoais do que seja um grupo.

Frente às observações, pode-se afirmar que os grupos proporcionam alguma coisa. E a opção por adentrar e permanecer em um grupo (assim como a de utilizar o aplicativo Telegram) é pautada em geral pela expectativa de receber, de usufruir alguma coisa. Contudo é justamente para poder se servir mais e melhor de um espaço que sujeitos podem se sentir estimulados a entregar a melhor contribuição possível para uma comunidade, pois a presença e manifestações em torno do interesse central que rege o mote são o elemento informacional potencial para atrair outros novos atores potenciais que agreguem mais ao que pode ser de usufruto da comunidade, promovendo o desenvolvimento dos próprios sujeitos e obviamente do espaço.

Assim, a postura dos atores de predominantemente buscarem receber ou contribuir com um espaço vai variar da proposta (objetivo) de cada grupo e é na verdade mais uma consequência de sua natureza. Um grupo que incentiva a interação social instrutiva, outro que promova compartilhamentos, ou outro que preste suporte emocional terão estímulos diferentes, e práticas informacionais diferentes. Nesse sentido, é preciso observar que a participação, mesmo com a finalidade de receber, é uma contribuição ao grupo, assim como a mera presença de sujeitos no espaço contribui ao dar volume, ainda que sem ter esta intenção. A intenção aqui, portanto, é o fator significativo que diferencia aqueles que se movem mais por um sentimento de oportunismo daqueles que se percebem capazes de ampliar essas oportunidades, ainda que pela sua condição de também aproveitar de mais destas oportunidades. Esta intenção se revela direta ou indiretamente nas falas dos sujeitos como expectativas, como concepções e visões, como vontades e ideais. De qualquer modo, surge uma relação lógica que aponta que quanto mais se contribui ao espaço mais dele se obtém e mais de si o constitui. Ou seja, quanto mais envolvida socialmente esteja a ação, retomando Weber (2010). Portanto, o que diferencia uns de outros é se a ação é social ou não. Tudo isso vai de encontro a falas obtidas nas entrevistas que serão abordadas à frente.

Quanto aos grupos, a causa inicial, que serve de ignição para a trajetória de ações, reside na iniciativa dos sujeitos responsáveis pela criação dos espaços, que estão pautados por razões diversas, mas que não podem evitar que as esferas se constituam por si mesmas a partir das ações sociais que se deflagram mediante a diretiva inicial.

O curso das interações que seguem sua gênese molda e define os tipos de ações e papéis que irão predominar num espaço específico, aos quais os sujeitos podem se adaptar ou com eles colidir. Esses atritos quando ameacem os espaços são eliminados, mas quando conseguem preservar as propriedades situacionais e não interferir no sentimento partilhado servem para o reforçar reafirmando o sentido comum. Os papéis emergem da recorrente execução das ações, mas são assumidos à medida que os sujeitos comunicam aos outros as representações que pretendem exercer. (MAFFESOLI, 1998; GOFFMAN, 2002; 2010).

Os sujeitos informacionais que integram um mesmo grupo de afinidades adaptam-se uns aos sentidos e significados dos outros, baseado nos modelos de referências que tomam e nos parâmetros que escolhem para pautar suas condutas, como disposições para ação que se interiorizam em cada um. (MAFFESOLI, 1998; GOFFMAN, 2010; 2002; BOURDIEU, 1996; PIAGET, 1975; FREIRE, 2017; TUOMINEN e SAVOLAINEN, 1997; SAVOLAINEN, 1995; LLOYD, 2009; CHATMAN, 1999; ARAÚJO, 2017).

A fala dos entrevistados trouxe aspectos referentes às consequências da origem e amplo uso das tecnologias digitais nesse novo cenário mundial. Essas tecnologias surgiram no cotidiano das sociedades e se consolidaram. Os hábitos da utilização destas tecnologias nas rotinas desdobraram-se em transformações substanciais nos meios sociais, nas relações e nas formas de se relacionar. Ao encurtar processos, otimizar ações e promover inúmeras facilidades essas tecnologias digitais fizeram-se indispensáveis para muitos, uma “**dependência**” que apresenta um duplo sentido: o da necessidade em vista das vantagens que oferece e o dos excessos.

Emergiram declarações que mencionam o **vício** e o **uso compulsivo** dessas tecnologias, apontam um **imediatismo** decorrente desta compulsão, os excessos com a **transposição de limites** dos espaços pessoais e das liberdades, e um **uso irresponsável** materializado pela disseminação de **informações falsas** (fake News) e que indicam, para alguns respondentes, um estado de **alienação**. Resultado da integração dos dispositivos em rede distribuída e da sua extensão populacional, abrangendo uma grande parte da população humana, essas consequências negativas são apenas expressões das formas de se utilizar, expressões das práticas informacionais pautadas por uma rede social (a relação de pessoas que se utilizam dos instrumentos) em que cada ator interage, ora contribuindo, ora recebendo, sobretudo incentivando sem se dar conta do desenvolvimento das aplicações que utiliza, ou de novas aplicações que possibilitarão outras formas de manifestação. (WATTTS, 2009; FRANCO, 2008). Pela característica de tais tecnologias sob a operação de uma rede social, a difusão de informações como resultado da criação e recepção dessas pelos sujeitos, caracteriza formas de interação “muitos para muitos” bem como todas as outras, como no entendimento de Thompson (2008) e Jensen (2010), além de outros autores. Assim, dado o

volume de informações acessíveis, a qualidade destas informações pode ser comprometida, o que é agravado pela mercantilização da informação, pela utilização da informação premida por interesses.

Nesse sentido, ainda foi apontada a mobilidade, o grande volume de informações simultâneas, e plataformas projetadas pra estimular esse consumo compulsivo como relacionados de alguma forma aos distúrbios de concentração, distorção do senso crítico e até mesmo crises de identidade. Discutiu-se, diante disso, a transformação das rotinas, a falta de maturidade e a necessidade de uma sabedoria do uso destas tecnologias. Elas foram consideradas como meros vetores na visão de alguns, passíveis de levar a implicações que nada mais são do que desdobramentos naturais. (THOMPSON, 2008).

Conforme se viu no entanto, a teoria é mais conciliadora e diz que as tecnologias também não são neutras, pois reestruturam as relações, instituições e estruturas sociais, embora não as determinem. A operação destes meios nas rotinas diárias das sociedades tem sido condizente com o tipo de expectativa, valores, mentalidades e desejos almejados, cabendo às próprias pessoas o esforço de **moralização** das suas ações. (THOMPSON, 2008; GOFFMAN, 2010; 2002).

Daí os comentários voltam-se para situações mais relacionadas à utilização das aplicações, permeando questões que tocam os problemas das **liberdades** e do **respeito**, que refletiram questões relativas aos aspectos da privacidade com estes usos. Em vista das situações de excessos mencionadas das quais o formato dos meios técnicos tem parte por favorecer um tipo de prática e não outra, surgiram relatos de preferências, de distinção e de apologias dessa preferência em detrimento de aplicações percebidas pelos sujeitos como violadoras dessas liberdades, consequentemente do respeito.

Retomando os grupos, como se viu a partir das falas dos entrevistados, tais fontes de informação coletivas podem alcançar grande relevância na vida dos sujeitos, perpassando suas relações cotidianas “offline”, chegando mesmo a coligar laços de intimidade.

Sobre essa relevância, analisa-se que em muitas das ocasiões de usos de informação os sujeitos encontram informações que não estavam procurando, e essas situações revelam ser mais frequentes do que a própria busca consciente por informação. Surge daí uma relação em que quanto mais se envolve nos espaços, mais se oportuniza esse **encontro casual com a informação** (serendipity), porque todas as buscas são partilhadas nestes espaços. Ainda, reflete este encontro casual, muitas vezes, o encontro com o “outro-imprevisível”, aqueles sujeitos com os quais mantem-se vínculos fracos, mas que implicam em força a estes vínculos. Isso por si só contribui à própria integração de um coletivo, intensificando sua coesão social. Nesse sentido está aí o maior mérito do aplicativo Telegram, ao promover contato com sujeitos que não se conhecem. (MCKENZIE, 2003; GRANOVETTER, 1983; FRANCO, 2012).

Reflete-se, neste sentido, que o envolvimento não significa necessariamente praticar ações e exercer papéis no meio, mas a condição de acompanhar o que ocorre em seus espaços. Contudo, parece existir alguma relação entre contribuição e autoridade no meio. Quanto mais um sujeito participa num meio oferecendo sua contribuição, mais relevância ele parece atingir no espaço para outros sujeitos. Isso muitas vezes resulta na atribuição de um papel explícito de autoridade, como o de administrador, embora possa também tal “disposição para contribuir” se dar de forma mais proeminente justamente pela incumbência como autoridade, logo, não caracterizando uma regra. Vê-se nas entrevistas que alguns dos respondentes são donos de grupos e, obviamente, administradores (o que é uma condição para o Telegram inseparável). Como iniciativos é esperável uma maior disposição para interação visto que são os maiores interessados no cumprimento da proposta do espaço. Entretanto, para outros respondentes, essa não é uma verdade e a condição de administrador se deu como uma aquisição por suas contribuições recorrentes.

Em relação a atuação dos sujeitos nos espaços, sobressaíram algumas falas que entendem que assumir um papel é importante para manter vivo um grupo, que corroboram com a teoria para a qual as representações contribuem para uma “estabilidade estrutural”, aproximando-se de algo como uma “efervescência” constituindo substância impessoal que fortalece o sentimento partilhado. As falas também corroboram com a ideia de que “representar” envolve movimentos de visibilidade a partir de formas rituais e informativas que comunicam os papéis que se pretendem exercer, buscando manipular impressões para proporcionar uma previsibilidade estratégica. Quando as ações se colidem com estas propriedades e ameaçam o ajuntamento os sujeitos se movem para protegê-lo e isso lhes acentua a “centralidade subterrânea”, o “cimento” que os une numa “alma coletiva”. (GOFFMAN, 2002; 2010; MAFFESOLI, 1998).

Nestes espaços de interação informacional, conforme uma fala específica, “lemos o outro” e somos “lidos por ele” numa decisão pessoal e voluntária que implica em receber o que o outro tem para acrescentar, que é usufruir do “poder cultural” da comunidade. Essa condição depende de não se construir “muros”, os preconceitos e julgamentos. Disso tem-se que os ambientes virtuais de interação social, como os do aplicativo Telegram, criam uma aparente situação paradoxal: “favorecer” ou a fraude e o simulacro, ou o contato genuíno e autêntico dos sujeitos, permitindo a liberdade de ser quem se quer ser, uma escolha sobre ser ou não ser honesto. (LARAIA, 2009; GEERTZ, 2008).

Envolvendo a prática e o uso, surgiram falas pertinentes às competências relativas ou não a este uso, retomando a questão que abrange o interesse por informação e o encontro ocasional com elas, e nas relações entre práticas e usos apontaram afinidades e identidades,

ressaltando a disponibilidade de auxílio de uns para com os outros, além de fatos que tangem a este apoio, como o crescimento e desenvolvimento pessoal e coletivo.

A possibilidade de ler e ser lido pelo outro permite, como apresentou o relato de um entrevistado, expandir suas perspectivas alcançando conhecimentos que não se sabiam existir, absorvendo no mínimo referências de conduta ou algum código linguístico. Isso **“estimula” sua busca por informação**, que por sua vez incentiva a continuidade da presença dos sujeitos nesses espaços. Essa **“expansão” de consciência** quanto aos aspectos de um assunto ou tema está relacionada ao contato e envolvimento com pessoas que dominam aspectos do campo aos quais ele desconhecia. Nesse sentido, como se depreendeu, o interesse por informação motiva muitas vezes a entrada a um grupo e funciona como leme que **“financia”** o envolvimento do sujeito, sua atividade com o grupo simultâneo a um ganho intelectual, que por sua vez estimula novos desejos de busca por informação, revelando um **processo que se retroalimenta**.

A busca incentiva o conhecimento que promove o envolvimento e dá movimento que é atividade no espaço. Daí evidencia-se como espaços heterogêneos compostos em grande parte por vínculos fracos incentivam o engajamento. Corrobora com a noção de potencial de **“inteligência coletiva”** que constitui uma força com poder midiático, o que algumas das falas apontaram. (JENKINS, 2009; LEVY, 1999).

Do movimento e efervescência dos espaços, a afinidade e a identidade estimulam, segundo as falas, um **“engajamento informacional”**, que contribui para níveis de empatia entre os sujeitos e favorecem laços de intimidade. A afinidade mostra-se uma porta de fruição de informações entre sujeitos, de onde muitas vezes se instauram **“conexões emocionais”** relativas. Esse engajamento é decorrente de um princípio de similitude, sinal da tendência humana ao gregário e da sua habilidade de reconhecer semelhanças, para constituir sua noção própria de **“pessoa”**, e formular seus múltiplos papéis. Isso se evidenciou em algumas falas que trouxeram a percepção de que **no contato com o outro elas descobrem a si mesmas**. (ARAÚJO, 2017; LLOYD, 2009; MAFFESOLI, 1998).

A **“troca de figuras”**, termo que emergiu de algumas das declarações, são explorações que capturam pedaços de história dos outros, **“reliquias”** informacionais ou **“souvenires”** pessoais das **“ilhas de informação”** em que se visitam, os sujeitos informacionais. (GOFFMAN, 2002; JENKINS, 2009; DIZARD, 2000).

Surgiu uma dicotomia **“presença x atuação”** na qual o valor do sujeito para uma comunidade aumenta à medida que atua na mesma. Essa **“absorção”** de importância proporciona recompensa com um poder e benefícios de pertencimento. Daí também emergiu a relação **“participação x visibilidade”**, quanto mais atuação, melhor se pode ser visto, percebido e lembrado pelos outros. Constatou-se a partir disso a existência de perfis de

envolvimento. Participações que exigem um caráter mais lúdico ou participações de caráter mais corriqueiro. Isso também reflete dois tipos de percepções distintas da relação do sujeito com o ajuntamento: uma percepção que parte do ponto de vista do **indivíduo para a rede**, que entende que o sujeito é importante para o coletivo uma vez que sua participação contribui à sustentação deste, somando-se às demais e não elevando-se sobre elas; e uma percepção que parte do ponto de vista **da rede para o indivíduo** e que entendem o sujeito não ser importante para o coletivo entendendo pelo termo importância “ser especial” em relação aos demais, o que discordam. A primeira é um olhar de um viés mais comunitário que leva a noção de membro com o peso de um “status social”. A segunda de um viés mais individual que leva a noção de membro como um mero rótulo aderente. As duas percepções casam com os perfis de participações. As duas visões refletem o mesmo entendimento de formas diferentes.

É possível que **perfis de participação mais lúdicos** tenham percepções mais coletivas dos seus espaços. E que **perfis de participação mais corriqueiros** tenham percepções mais individuais dos seus espaços. Ressalta-se que estes entendimentos têm em comum o fato de que ambos valorizam os coletivos. Essas concepções corroboram às ideias do referencial teórico de uma transcendência do individual para o coletivo, no qual os sujeitos se “despersonalizam” e se “dissolvem” na comunidade, promovendo uma sombra, integrando uma “entidade maior”. Retomando algumas das falas, em grupos menores e mais coesos cada presença caracteriza um pedaço do contorno dessa existência. E mesmo um único desligamento, a saída de um único membro engajado, seria “sentido” pelo grupo e afetaria a maneira desta entidade coletiva expressar sua “vida”. (MAFFESOLI, 1998; GOFFMAN, 2002; 2010).

Nesse sentido, as participações são a razão de existir do grupo, o que dá sentido à sua existência e o que o mantém vivo. Mas a percepção da relevância sobre isso é variada entre os sujeitos. Para uns participar não é nada demais, fruto de uma relação simples, as vezes utilitária, bem objetiva e nada subjetiva. Entrar em um grupo seria como um mero acionar ou desligar um interruptor. Já para outros ressaltam-se os aspectos subjetivos, privilegia-se o âmbito do sensível; e entrar em um espaço de encontro de mentes seria muito mais do que apenas estar entre um conjunto de pensantes, como os referenciais corroboram. Os estudos de práticas informacionais apontam que os contatos, por mais ingênuos e simples que pareçam ser, implicam em reformulações de suas disposições, conforme sua intenção. (ARAÚJO, 2017).

Segundo algumas falas, assumir um papel é exercer uma condição de protagonista. Daí discutem-se os papéis que evocam representações de autoridade. Foi possível perceber que estas atuações específicas refletem um poder de influência na **coesão da comunidade**. Contribuem significativamente para atribuir um sentido ao ajuntamento, cuja razão de existir

se dá, de qualquer forma, também em função da vida fora do ambiente online, enquanto o propósito e finalidade de certo modo implica em preparar os sujeitos para a realidade cotidiana. (DIZARD JR., 2000).

Neste contexto, para alguns respondentes, lidar com o outro proporciona um aprendizado sobre si mesmo, a partir dos modos de conduta, do conhecimento dos gostos e formas de pensar que se tomam para comparações. A fala de um deles é emblemática: considera-se “um agente aprendiz de si mesmo”. Isto parece ser uma condição favorecida por estes espaços virtuais, sobretudo porque cada um oferece e privilegia predominantemente aquilo que se tem de melhor, uma vez que estes espaços favorecem um maior controle da exposição, tendo em vista o que se deixa nas regiões de fachada ou de fundos. (GOFFMAN, 2002; 2010).

Diante disso como se viu, os ganhos do que se absorve do outro e do envolvimento e participação no espaço promovem o conhecimento de si mesmo (autoconhecimento), a expansão da consciência de conhecimentos que favorecem aquisição de **código linguístico**. Código, este, que permite: acessar sistemas simbólicos compartilhados por um determinado grupo social, adquirir ou se inserir em uma cultura, e escolher entre ser parte disso ou fazer como numa imersão antropológica, isto é, sem ser efetivamente parte daquela cultura virtual de grupo. (GEERTZ, 1989). Essa escolha será consequência do seu envolvimento e atuação. Quanto maior o envolvimento, mais se vai, para tais sujeitos, de uma incursão antropológica a partir do meio virtual, para uma vivência fatídica daquela cultura virtual. Como no próprio entendimento de cultura segundo o referencial teórico, estas microculturas são uma cultura originada de um encontro de muitas culturas, cuja própria “linguagem eletrônica” é uma marca.

Essa coesão que constitui e integra um ajuntamento sob uma cultura própria consolidando com o envolvimento dos seus sujeitos uma “comunidade”, tem um significativo potencial de intervenção e de influência que, vale lembrar, não percorre apenas o âmbito online, mas também emana do online para o offline, como confirmaram comentários. (DIZARD JR., 2000).

A interação construtiva em meio a outras mentes em um espaço comum para alguns está associada à própria condição de ser membro do grupo. Não se vê a condição de membro como uma mera presença, como outros entrevistados, mas entende que esta condição se vincula ao poder de interação social. Vincula-se, de outro modo, à comunidade ao qual se está inserido. E poder expandir os conhecimentos do outro é o sentido de existir de um espaço, e o significado de ser membro é estar neste espaço para explorar (e desvendar) a si mesmo (se re-conhecer) através do outro, e também se expandir por meio dele. (MAFFESOLI, 1998; ARAÚJO, 2017).

Concentrando e aprofundando ainda mais no âmbito das interações, os relatos trouxeram as “impressões”, expondo os detalhes com que percebem e se irmanam aos ajuntamentos, os grupos e seus sujeitos. Distinguem elementos de visibilidade, as percepções e modos de pensar próprios a cada um, emergindo de suas declarações o caráter informacional que permite a aproximação pela via da afinidade, além das consequências de insuficiente ou suficiente intimidade, como conexões emocionais com o estabelecimento de laços, que de forma geral contribui ao “cimento” dessas comunidades, “efervescência” nas interações e ou meramente o ganho em termos de relações. (MAFFESOLI, 1998; ARAÚJO, 2017).

Das muitas respostas, no que se relaciona mais diretamente à informação, emergiram **seis dimensões informacionais** que emanam nos ambientes de interação virtual. A dimensão da forma, a dimensão da atitude, a dimensão do conteúdo, a dimensão do ideal, a dimensão da intenção, a dimensão da tradição de práticas informacionais dos sujeitos.

A **dimensão da forma** foi indicada pelo comentário de que o composto das falas é o que chama atenção, sobretudo os sujeitos que utilizam bem o português. A **dimensão da atitude** aponta que a conduta, a atitude expressa na fala é o que ressalta. A **dimensão do conteúdo** percebe o conteúdo que a pessoa apresenta, o aspecto essencial, o teor do que o sujeito leva ao grupo. A **dimensão do ideal** é relativa a uma mentalidade expressa, como a síntese das ideias, o ideal do sujeito. A **dimensão da intenção** deixa patente uma “energia” que são as **intenções**, os interesses que emergem nas conversações, pautados pelo uso do conteúdo, da conduta e da forma para atingir um determinado fim, e que fica patente na cadeia de comportamentos que o sujeito realiza ao longo do tempo. Por fim, a **dimensão da tradição de práticas informacionais** dos sujeitos, reside na possibilidade da percepção sobre o que o outro quer dizer, mesmo não estando essa intenção enraizada nas entrelinhas, mas que emerge de um contexto histórico prévio de uma vivência de contato, como a resultante de um estudo inconsciente da “presença” na interação, da “energia” do outro na interação. Remete a um costume próprio e individual, uma tradição de usos das outras dimensões, ou seja, da forma de expressão; da atitude na expressão; do conteúdo contido na expressão; da intenção por trás da cadeia de comportamentos de uso da “forma, atitude e conteúdo”; dos ideais resultantes dos costumes referentes às intenções percebidas na execução dos comportamentos e por fim, do próprio costume dos usos destas dimensões. Este costume inclui uma tradição de intenções somadas aos ideais e aos “comportamentos de uso da informação”, baseados, portanto, em um histórico de intenções e condutas firmados pela credibilidade e confiança que a experiência (memórias) de convívio sustentam.

Essas memórias nos ambientes virtuais do aplicativo Telegram são rastros digitais que são mais percebidos quanto mais diretamente dirigam-se aos sujeitos, como uma ação social direta.

Se para alguns participar é assumir um papel no meio social respectivo e ao mesmo tempo ser visto, essa visibilidade provém de certos elementos informacionais que são percebidos pelos sujeitos e que indicam à plateia correntes de condutas que constituem a própria delineação da pessoa, o sujeito informacional. (MAFFESOLI, 1998; ARAÚJO, 2017).

Enquanto por um lado, na percepção de alguns sujeitos, há uma dificuldade de se estabelecerem conexões emocionais em decorrência da praticidade das interações virtuais, por outro lado, os laços de intimidade e relações de amizade verdadeiras são fortes motivações conscientes para a permanência de alguns dos entrevistados no aplicativo.

Enquanto para uns as redes sociais não são sociáveis, para outros as redes sociais oportunizam o “desabafo” e o suporte emocional para a superação das dificuldades da vida, reerguendo sujeitos e reconstituindo suas jornadas e histórias.

Os comentários aparentemente contraditórios são apenas faces de um mesmo fenômeno. Passou a existir de fato uma maior dificuldade de conexões emocionais em decorrência, dentre outros fatores, da praticidade das interações mediadas que concorrem com as interações face a face, além do aspecto do dinamismo característico consequência também desta realidade social mais digital. Por outro lado, a multiplicidade, a diversidade das interações sociais e a duração dessas interações são potencialmente muito maiores. Esse, contato, entretanto, é limitado e mais superficial apresentando perdas que estão nos aspectos inerentes à corporeidade e fisicalidade, o calor humano dos sujeitos, as deixas simbólicas e expressividades. Mesmo assim, os contatos mediados por dispositivos computacionais não ocorrem, contudo, totalmente desprovidos de sensações. Foram relatadas sensações de curiosidade sobre aqueles que chegam nos espaços e que não se conhecem, também de entusiasmo, e emergiram declarações de uma sensação de “proximidade”, como uma presença na ausência dos corpos. Nesse sentido também sobressaíram sensação de acolhimento e emergiram falas mais idealistas de quem vê na interação a possibilidade de se cumprir um dever humano, que são expressas na prática por alguns relatos de histórias reais do efeito prático do poder de mobilização das comunidades e sua força de influência.

Como se pode ver, o aplicativo Telegram possibilita um tipo de prática informacional. Os espaços dos ambientes virtuais do aplicativo Telegram traduzem uma “ordem social” maior, que se instaura tanto pelos usos, quanto pela configuração própria desta tecnologia numa dialética, e que constitui um modo de sociabilidade característica, de aproximação de coletivos e constituição de formas para relações. Sob isso, os espaços que nasceram e existem, na “efervescência” das suas interações, conformam propriedades situacionais que orientam as

condutas dos sujeitos para se “filiarem”, se inscreverem no filo que é o ajuntamento. Há por parte dos que assumem papéis de autoridade nestes espaços sociais, um intercâmbio moral com os demais sujeitos de um coletivo, no qual posicionam-se como “mercadores de moralidade”. (FRANCO, 2012; GOFFMAN, 2002; 2010; MAFFESOLI, 1998; ARAÚJO, 2017).

Defendem a atenção ao ethos emergente e aceitam a responsabilidade de proteger o ajuntamento das ações que não se moldem nas propriedades situacionais. Seguir as regras significa, de outra forma, estar aberto e disposto a receber do ajuntamento o que ele tem a proporcionar, que é, em última instância, algum poder cultural. Ações que se colidam com as normas de conduta implícitas ou explícitas do grupo desconsideram o ajuntamento e não são sentidas como ações sociais, mas individuais, meramente ações que podem ser entendidas como “indignas da comunidade”, podendo representar ameaças que vez ou outra são afastadas. Já aqueles que são “dignos da comunidade” participam de uma construção coletiva que está relacionada à própria prática informacional. As práticas informacionais no aplicativo Telegram se orientam em esquemas e trajetórias já construídas de outros, pela base de experiências compartilhadas e somadas. Práticas que delineiam os novos cursos e caminhos de ação, mas que são simultaneamente constituídos por eles, na dialética que é a essência e dinâmica da própria realidade social. (TUOMINEN e SAVOLAINEN, 1997; ARAÚJO, 2017).

Outros estudos que investiguem o surgimento e as motivações por trás da origem de comunidades virtuais são recomendados, sobretudo explorando outras aplicações, tendo em vista a percepção de que o interesse em se servir mais e melhor de uma comunidade é aparentemente uma significativa razão para o esforço de sujeitos informacionais em proporcionar o melhor de si mesmos para um grupo, uma vez que a informação que se integra em uma entidade maior que emana como uma “alma coletiva” do grupo é precisamente aquilo que atrai a inscrição de outros sujeitos com potenciais a agregar, potências que podem ser disponibilizadas e absorvidas pela interação e envolvimento e que, por isso mesmo, interessam aos mais interessados em desfrutar das oportunidades do espaço.

Além da respectiva sugestão, muitos outros estudos com finalidades semelhantes poderiam ser trabalhados metodologicamente explorando uma gama de possibilidades como investigações sobre as origens de uma variação de grupos, sobre uma ordem de grupos semelhantes, ou a criação de um grupo do zero com uma finalidade específica pré-definida, ou sem qualquer finalidade prévia. Pode-se seguir o rastro de um grupo de pessoas confrontando suas atuações cotidianas, ou acompanhar uma única pessoa na sua rotina de interações em múltiplos grupos. Esta última perspectiva dos sujeitos pode ser muito rica para entender seus interesses de uso da grande diversidade de grupos, compreendendo melhor a relação com o perfil de participação a partir da criação de uma esfera experimental dentro do ambiente do aplicativo que permita analisar como que os sujeitos conformam um espaço

inicialmente neutro. Ou ainda, estudos comparativos que busquem observar dois ou mais aplicativos de mensagens instantâneas, baseando-se na metodologia da presente pesquisa, para compreender a influência das aplicações nas sociabilidades e práticas informacionais emergentes em seus meios.

Por fim, a constituição de um laboratório virtual transmidiática é oportuna para a execução de inúmeras vertentes de investigações que favoreçam enormemente não só o campo da Ciência da informação como outros tantos.

REFERÊNCIAS

- AGUIAR, Sonia. Redes sociais na internet: desafios à pesquisa. In: XXX Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, Santos, **Anais eletrônicos...** Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação, 2007
- ALBERTI, Karen. **2018: Mais da metade da população do mundo está online.** Disponível em: < <http://karenalberti.com.br/2018-mais-da-metade-da-populacao-do-mundo-esta-online/> > Acesso em: 20 set 2018.
- AMPUDIA, Ricardo. Celular é mais utilizado do que computador para acessar internet no Brasil. 2018. Disponível em: < <https://www1.folha.uol.com.br/tec/2018/07/celular-e-mais-utilizado-do-que-computador-para-acessar-internet-no-brasil.shtml> > Acesso em: 20 set 2018.
- ANDERSEN, P. W. More is different. **Science**. n.177, p. 393-396. 1972.
- ANDROID. In: **WIKIPÉDIA: a enciclopédia livre.** Wikimedia, 2006. Disponível em: < <https://pt.wikipedia.org/wiki/Android> >. Acesso em: 20 set 2018.
- ARAÚJO, C. A. Á. Paradigma social nos estudos de usuários da informação: abordagem interacionista. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 22, n. 1, p. 145-159, jan./abr. 2012.
- ARAÚJO, Carlos A. Á. Imaginação e sociabilidade: novos conceitos para o estudo de usuários da informação. In: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, 16ª Edição, João Pessoa. **Anais eletrônicos...** ENANCIB, 2015.
- ARAÚJO, Carlos A. Á. O que são práticas informacionais. **Inf. Pauta: Fotaleza**, CE, v.2, n.especial, out, 2017.
- BARAN, Paul (1964). **On distributed communications:** I. introduction to distributed communications networks. In: Memorandum RM-3420-PR, August 1964. Santa Mônica: The Rand Corporation, 1964.
- BAUER, Martin W.; GASKELL, George. **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som:** um manual prático. Petrópolis, RJ: Editora Vozes, 7ed, 2008.
- BELING, Fernanda. **As 10 maiores redes sociais – Atualizado.** 2018. Disponível em: < <https://www.oficinadanet.com.br/post/16064-quais-sao-as-dez-maiores-redes-sociais> > Acesso em: 20 set 2018.
- BENJAMIN, Walter. **Sens unique.** Paris, L. N. Maurice Nadeau, 1978, p. 72.
- BISNET, Michel G. J. **Análise da Conversação etnometodológica e Investigação em Serviço Social:** preliminares teórico-metodológicos. Lusfada. Intervenção Social, Lisboa, n.º 41, 1º semestre de 2013.
- BOYD, D.M.; ELLISON, N. B. **Social network sites:** Definition, history, and scholarship. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13(1), article 11, 2007. Disponível em: <<http://jcmc.indiana.edu/vol13/issue1/boyd.ellison.html>>.
- BOURDIEU, P. **Razões práticas:** sobre a teoria da ação. Campinas: Papirus, 1996.

COHN, Gabriel. Simmel e a depuração das formas. In: _____. **Crítica e resignação – fundamentos sociológicos da sociologia de Max Weber**. São Paulo: T.A. Queiroz, 1979.

COOLEY, Charles H. **Human Nature and the Social Order**. Nova Iorque: Scribner's, 1922. p.352-53.

CERTEAU, M. **A invenção do cotidiano 1: artes de fazer**. Petrópolis: Vozes, 1994.

CHATMAN, E. **A theory of life in the round**. Journal of the American Society for Information Science, v. 50, n.3, p. 207–217, 1999.

CIRIACO, Douglas. **Mais de 4 bilhões de pessoas usam a internet no mundo**. 2018. Disponível em: < <https://www.tecmundo.com.br/internet/126654-4-bilhoes-pessoas-usam-internet-no-mundo.htm>> Acesso em: 20 set 2018.

CRUZ, Ruleandson do C. **Redes sociais virtuais de informação sobre amor: comportamento e cultura informacional de usuários do orkut**. 2011. Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Belo Horizonte, 2011.

CRUZ, Ruleandson do C. **Redes sociais**. 2018. Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Belo Horizonte, 2018.

DEGENNE, Alain, FORSÉ, Michel. **Les réseaux sociaux; une analyse structurale em sociologie**. Paris: Armand Colin, 1994.

DIZARD Jr., Wilson. **A nova mídia: a comunicação de massa na era da informação**. Rio de Janeiro: Zahar, 2000.

DURAND, G. **A imaginação simbólica**. Lisboa: Edições 70, 1993.

DURAND, G. **As estruturas antropológicas do imaginário**. São Paulo: Martins Fontes, 2002.

FALCÃO, Luiz Felipe. **Artifícios e Artefatos entre Memória e História**. Revista Tempo e Argumento, Florianópolis, v. 7, n. 16, p. 56 - 80. set./dez. 2015.

FALCÃO, Thiago et al. **Mídias Sociais: Saberes e Representações**. Bahia: EDUFBA, 2012.

FRANÇA, Vera. Sociabilidade: implicações do conceito no estudo da comunicação. In: BRAGA, José Luiz; FAUSTO NETO, Antônio; PORTO, Sérgio Dayrell. **A encenação dos sentidos: mídia, cultura e política**. Rio de Janeiro: Diadorim/Compós, 1995. p. 55-66.

FRANÇA, Vera. **Verbetes SOCIABILIDADE: Síntese escrita por Vera França**. 2012.

FRANCO, Augusto de. **Tudo que é sustentável tem padrão de rede**. São Paulo: Escola de redes, 2008.

FRANCO, Augusto de. **Uma introdução às redes sociais**. Curitiba: Escola de redes, 2008. Disponível em: < <https://goo.gl/afzHkn>> Acesso em: 20 set 2018.

FRANCO, Augusto de. **10 escritos sobre redes sociais**. São Paulo: Escola de redes, 2009.

FRANCO, Augusto de. **Hierarquia: Explorações de Augusto de Franco em A Matrix Realmente Existente**. São Paulo: Escola de Redes, 2012.

FREIRE, P. **Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa**. São Paulo: Paz e Terra, 2017.

GEERTZ, Clifford. **A interpretação das culturas**. Rio de Janeiro: LTC, 2008.

GHEDIN, Rodrigo. **O que o Telegram tem que o WhatsApp não tem?** 2018. Disponível em: < <https://manualdousuario.net/telegram-melhor-whatsapp/> > Acesso em: 20 set 2018.

GIDDENS, A. Estruturalismo, pós-estruturalismo e a produção da cultura. In: GIDDENS, A.; TURNER, J. (Orgs). **Teoria social hoje**. São Paulo: Unesp, 1999, p. 281-320.

GNIPPER, Patrícia. **10 anos sem Brasnet: se você usou o mIRC, você está ficando velho**. 2017. Disponível em: < <https://canaltech.com.br/curiosidades/10-anos-sem-brasnet-se-voce-usou-o-mirc-voce-esta-ficando-velho-97294/> > Acesso em: 20 set 2018.

GOFFMAN, Erving. **A representação do eu na vida cotidiana**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2002.

GOFFMAN, Erving. **Comportamento em lugares públicos**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2010.

GRANOVETTER, Mark. **The strength of weak ties: a network theory revisited**. Sociological Theory, v.1, 1983, p.201-233. Disponível em: http://www.si.umich.edu/~rfrost/courses/SI110/readings/In_Out_and_Beyond/Granovetter.pdf

GUILHERME, Paulo. **1,5 bilhão: esse é o número de usuários ativos mensais do WhatsApp**. 2018. Disponível em: < <https://www.tecmundo.com.br/software/126769-1-5-bilhoes-numero-usuarios-ativos-mensais-whatsapp.htm> > Acesso em: 20 set 2018.

HALBWACHS, Maurice. **La mémoire collective**, Paris, PUF, 1968, p. 166.

HALL, Stuart. **A identidade cultural na pós-modernidade**. 9. ed. Rio de Janeiro: DP & A, 2003.

HARLAN, M. A. **Information practices of teen content creators: the intersection of action and experiences - a grounded theory study**. Tese – Doutorado em Sistemas de Informação. Queensland: Queensland University of Technology, 2012.

HELLER, A. **O cotidiano e a história**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1992.

HERRING, S.C. 1996. Introduction. In: S.C. Herring (ed.), **Computer-Mediated Communication: Linguistic, Social and Cross-Cultural Perspectives**. Amsterdam, Benjamins, p. 1-10. Disponível em: ella.slis.indiana.edu.

HERRING, S.C. 1999. Interactional coherence in CMC. **Journal of Computer-Mediated Communication**, 4(4). Disponível em: jcmc.indiana.edu.

HINE, Christine. **Virtual Ethnography**. London: Sage, 2000.

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, 2002. Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios: síntese de indicadores 2016. Rio de Janeiro: **IBGE**. **IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística**, 1998. Disponível em: <

https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/media/com_mediaibge/arquivos/a7d023687b221aafb0364f56cad94367.pdf > Acesso em: 20 set 2018.

ICQ. In: **WIKIPÉDIA: a enciclopédia livre**. Wikimedia, 2006. Disponível em: < <https://pt.wikipedia.org/wiki/ICQ>>. Acesso em: 20 set 2018.

INNIS, Harold A. **Empire and Commutications**. Londres:Oxford University Press, 1950.

INNIS, Harold A. **The Bias of Communication**. Toronto:University of Toronto Press, 1951.

JAKOBSON, Roman. **Linguística. Poética. Cinema**. São Paulo: Perspectiva, 2007.

JENKINS, Henry. **Cultura da convergência**. 2. ed. São Paulo: Aleph, 2009.

JENSEN, Klaus Bruhn. **Media Convergence: the three degrees of network, mass, and interpersonal communication**. New York: Routledge, 2010.

KAHN, Jeremy. **Telegram já tem mais de 100 milhões de usuários e apoia Apple**. Bloomberg. Economia, Uol. 2016. Disponível em: < <https://economia.uol.com.br/noticias/bloomberg/2016/02/24/telegram-ja-tem-mais-de-100-milhoes-de-usuarios-e-apoia-apple.htm?cmpid=copiaecola> >. Acesso em: 20 set 2018.

KERBRAT-ORECCHIONI, C. 2006. **Análise da Conversação. Princípios e Métodos**. São Paulo, Parábola Editorial, 143 p.

KLEINA, Nilton. **A história do iPhone, o celular revolucionário da Apple [vídeo]**. 2017. Disponível em: < <https://www.tecmundo.com.br/produto/121997-historia-iphone-celular-revolucionario-apple-video.htm>> Acesso em: 20 set 2018.

KO, K.-K. 1996. Structural Characteristics of Computer-Mediated Language. **A Comparative Analysis of InterChange Discourse**. Electronic Journal of Communication, 6(3). Disponível em: www.cios.org.

KOZINETTS, Robert V. **Netnografia realizando pesquisa etnográfica online**. Porto Alegre: Penso, 2014.

LARAIA, Roque de B. **Cultura: um conceito antropológico**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor Ltda, 2009. Arquivo Kindle.

LEVY, Pierre. **Cibercultura**. São Paulo: Editora 34, 1999.

LLOYD, A. Framing information literacy as information practice: site ontology and practice theory. **Journal of Documentation**, v. 66, n. 2, 2010, p. 245-258.

LOPES, Sonia Aguiar. **A teia invisível: informação e contra informação nas redes de ONGS e movimentos sociais**, Rio de Janeiro: UFRJ/ IBICT, 1996. Tese (doutorado em Ciência da Informação) – Instituto Brasileiro de Informação Ciência e Tecnologia em convênio com a Universidade Federal do Rio de Janeiro.

LÓPEZ MARTÍNEZ, Sergio. **Internet como medio y objeto de estudio en antropología**. Antropologia e Internet, ago/2000. Disponível em: < <http://www.plazamayor.net/antropologia/archtm/internet/index.html>>

MAFFESOLI, M. **O tempo das tribos: o declínio do individualismo nas sociedades de massa**. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2000.

MAIA, Rousiley. Sociabilidade: apenas um conceito? In: **Geraes – estudos em comunicação e sociabilidade**, Belo Horizonte, n.53, p.04-15 dez. 2002.

MARCONI, M. D. A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 1996.

MARCUSCHI, L.A. 2006. **Análise da Conversação**. São Paulo, Editora Ática, 96 p.

MARTELETO, Regina Maria. **Análise de redes sociais - aplicação nos estudos de transferência da informação**. Ci. Inf. [online]. 2001, vol.30, n.1, pp.71-81.

MATHEUS, Fabiano R.; SILVA, Antonio B. de O. e. Análise de redes sociais como método para a Ciência da Informação. **DataGramaZero - Revista de Ciência da Informação**. v.7 n.2 abr, 2006. Disponível em: < http://www.dgz.org.br/abr06/Art_03.h >.

MCLUHAN, Marshall. **A galáxia de Gutenberg: a formação do homem tipográfico**. São Paulo: Editora Nacional, Editora da USP, 1972.

McKENZIE, P. **A model of information practices in accounts of everyday-life informativon seeking**. *Journal of Documentation*. [S.l.], v.59. n. 1,p. 19-40, 2003. Disponível em: <http://publish.uwo.ca/~pmckenzi/McKenzie_J.Doc_2003.pdf>. Acesso em: 05 de fevereiro 2019.

MENSAGEIRO INSTANTANEO. In: **WIKIPÉDIA: a enciclopédia livre**. Wikimedia, 2006. Disponível em: < https://pt.wikipedia.org/wiki/Mensagem_instant%C3%A2neo >. Acesso em: 20 set 2018.

MIRC. In: **WIKIPÉDIA: a enciclopédia livre**. Wikimedia, 2006. Disponível em: < <https://pt.wikipedia.org/wiki/MIRC> >. Acesso em: 20 set 2018.

MONTEIRO, Daniele. **Comunicadores Instantâneos: Do início aos tempos atuais**. 2011. Disponível em: < <https://www.techtudo.com.br/artigos/noticia/2011/06/comunicadores-instantaneos-do-inicio-aos-tempos-atuais.html> > Acesso em: 20 set 2018.

NEGRETTE, R. 1999. Web-Based Activities and SLA: A Conversation Analysis Research Approach. **Language Learning & Technology**, 3(1):75-87. Disponível em: lt.msu.edu.

NOBLIA, M.V. 1998. **The Computer-Mediated Communication, A New Way of Understanding The Language**. In: INTERNATIONAL CONFERENCE, Bristol, 1998. Anais... Bristol, UK IRISS '98. Disponível em: www.intute.ac.uk.

NÚMERO de usuários únicos de celular chega cinco bilhões no mundo. **O Globo**, 2018. Disponível em: < <https://oglobo.globo.com/economia/numero-de-usuarios-unicos-de-celular-chega-cinco-bilhoes-no-mundo-22436866> > Acesso em: 20 set 2018.

PAIVA, Fernando. **Lojas de apps somam US\$ 86 bilhões em receita em 2017 no mundo**. 2018. Disponível em: < <https://www.mobiletime.com.br/noticias/17/01/2018/lojas-de-apps-somam-us-86-bilhoes-em-receita-em-2017-no-mundo/> > Acesso em: 20 set 2018.

PATAH, Rodrigo. **O boom dos smartphones e seu impacto no comportamento do consumidor**. 2018. Disponível em: < <https://mindminers.com/consumo/pesquisa-mobile> > Acesso em: 20 set 2018.

PARK, HanWoo. **Hyperlink network analysis: a new method for the study of social structure on the web**. Connections, Alhambra, CA, v. 25, n.1, p. 49-61, 2003. Disponível em: <<http://www.insna.org/pubs/connections/v25.html>>.

PARK, Robert E. Race and Culture. In: **The Free Press**, 3ª edição, Glencoe, p. 249, 1950.

PELO menos 2,5 bilhões de pessoas usam um dos apps do Facebook. **O Estado de S. Paulo**, São Paulo, 26, set, 2018. Disponível em: < <https://link.estadao.com.br/noticias/empresas,pelo-menos-2-5-bilhoes-de-pessoas-usam-um-dos-apps-do-facebook,70002416758> > Acesso em: 20 set 2018.

PIAGET, J. **A construção do real na criança**. Rio de Janeiro: Zahar, 1975.

QUINTANEIRO, Tania et al. **Um toque de clássicos: Marx, Durkheim e Weber**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2002.

RECUERO, Raquel da C. **Elementos para a análise da conversação na comunicação mediada pelo computador**. Revista Verso e Reverso, v. 22, n. 51, 2008.

RYLE, G. "Descartes' Myth". Cap.1 de **The Concept of. Mind**, Hutchinson, Londres, 1949, pp. 13-25. 2016. Reimpresso na coletânea BEAKLEY.

SACKS, H.; SCHEGLOFF, E.; JEFFERSON, G. 1974. **A simplest systematics for the organization of turn-talking for conversation**. Language, 50:696-735.

SAHLINS, Marshall [s.d.]. **A cultura e o meio ambiente: O estudo da ecologia cultural**. In: Sol Tax (org.) Panorama da antropologia. Rio de Janeiro, Fundo de Cultura.

SANTANA, Bruno. **Pesquisas mostram que tempo gasto em aplicativos está estagnado, mas os downloads e receita continuam nas alturas**. Disponível em: < <https://macmagazine.com.br/2018/01/17/pesquisas-mostram-que-tempo-gasto-em-aplicativos-esta-estagnando-mas-os-downloads-e-receita-continuam-nas-alturas/> > Acesso em: 20 set 2018.

SAVOLAINEN, R. Everyday life information seeking: approaching information seeing in the context of way of life. **Library and Information Science Research**, [S.l.], n. 17, p. 259-294, 1995.

SCHEGLOFF, E. Interaction: The infrastructure for social institutions, the natural ecological niche for language, and the arena in which culture is enacted. In Nicholas J. Enfield & S. C. Levinson (Eds.), **Roots of Human Sociality: Culture, cognition and interaction**, pp.70–96, London: Berg, 2006.

SILVA, C. R.; ANDRADE, D. N. P.; OSTERMANN, A. C. **Análise da Conversa: Uma breve introdução**. ReVEL, v. 7, n. 13, p. 1-21, 2009.

SMARTPHONE. In: **WIKIPÉDIA: a enciclopédia livre**. Wikimedia, 2006. Disponível em: < <https://pt.wikipedia.org/wiki/Smartphone#Hist%C3%B3ria> >. Acesso em: 20 set 2018.

TAFARELO, Claudia S. C. Análise crítica entre etnografia e netnografia: métodos de pesquisa empírica. [s.l.], In: **Interprogramas de Mestrado em Comunicação da Faculdade Cásper Líbero**, 9ª edição, [201_]. Disponível em: < <https://goo.gl/W6ZGKm> > Acesso em: 20 set 2018.

TÉLLEZ FERNÁNDEZ, Anastasia. **Nuevas etnografías y ciberespacio**: reformulaciones metodológicas. Cultura & Política @ Ciberespacio. 1er Congreso Online del Observatorio para la CiberSociedad, 2002. Disponível em: < <http://www.cibersociedad.net/congreso/comms/c10tellez.htm> >.

THOMPSON, John B. **A mídia e a modernidade**: uma teoria social da mídia. Petrópolis, RJ: Vozes, 1998.

THOMPSON, John B. **Ideologia e cultura moderna**: teoria social crítica na era dos meios de comunicação de massa. Petrópolis, RJ: Vozes, 2011.

TUOMINEN, K.; TALJA, S.; SAVOLAINEN, R. Discourse, cognition and reality: toward a social constructionist metatheory for library and information science. In: BRUCE, H. et al. (Orgs.). **Emerging frameworks and methods**. Greenwood Village: Libraries Unlimited, 2002, p. 271-283.

VALENTE, Jonas. **Brasil perdeu 6,7 milhões de linhas de celular em um ano**. 2018. Disponível em: < <http://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2018-07/brasil-perdeu-67-milhoes-de-linhas-de-celular-em-um-ano> > Acesso em: 20 set 2018.

VERASZTO, Estéfano V. et al. Tecnologia: Buscando uma definição para o conceito. **Prisma**, n.7. São Paulo, 2008. s.p.

WASSERMAN, Stanley; FAUST, Katherine. **Social Network Analysis**: methods and applications. In: Structural analysis in social the social sciences series. Cambridge: Cambridge University Press, (1994) 1999. v. 8. 857 p. ISBN 0-521-38707-8.

WATTS, Duncan J. **Seis Graus de Separação**: a evolução da ciência de redes em uma era conectada. São Paulo: Leopardo, 2009.

WEBER, Max. **A ciência como vocação**. In: GERTH, Hans; MILLS, Wright. Max Weber. Ensaios de Sociologia. Tradução de Waltensir Dutra. Rio de Janeiro: Zahar, 1979.

WEBER, Max. **A política como vocação**. In: GERTH, Hans; MILLS, Wright. Max Weber. Ensaios de Sociologia. Tradução de Waltensir Dutra. Rio de Janeiro: Zahar, 1979.

WEBER, Max. **A ética protestante e o espírito do capitalismo**. Tradução de Irene Szmerecsányi e Tamás Szmerecsányi. São Paulo: Pioneira/UnB, 1981.

WEBER, Max. **A psicologia social das religiões mundiais**. In: GERTH, Hans; MILLS, Wright. Max Weber. Ensaios de Sociologia. Tradução de Waltensir Dutra. Rio de Janeiro: Zahar, 1979.

WEBER, Max. **Economía y sociedad**. México: Fondo de Cultura, 1984. WEBER, Max. Índia: o brâmane e as castas. In: GERTH, Hans; MILLS, Wright. Max Weber. Ensaios de Sociologia. Tradução de Waltensir Dutra. Rio de Janeiro: Zahar, 1979.

WEBER, Max. **Rejeições religiosas do mundo e suas direções**. In: GERTH, Hans; MILLS, Wright. Max Weber. Ensaios de Sociologia. Tradução de Waltensir Dutra. Rio de Janeiro: Zahar, 1979.

WEBER, Max. **Origem do capitalismo moderno**. In: TRAGTEMBERG, Maurício. Textos selecionados - Max Weber. Tradução de Maurício Tragtemberg et al. São Paulo: Abril Cultural, 1980. (Coleção Os Pensadores)

WEBER, Max. **A objetividade do conhecimento nas Ciências Sociais**. In: COHN, Gabriel (Org.). Max Weber: Sociologia. Tradução de Amélia Cohn e Gabriel Cohn. 2. ed. São Paulo: Ática, 1982. p. 79-127.

WEBER, Max. **La Ville**. In: BELLES LETTRES, Detours Romanesques, 1984. ISBN: 9782251200385.

WEBER, Max. **Conceitos sociológicos fundamentais**. Portugal: LusoSofia: press, 2010.

WHITE, Leslie. **The symbol**: The Origin and Basis of Humans Behavior. In: Morbel, Lennings e Smith (orgs.). Readings of Antropology. Nova York, McGraw-Hill Book Co., Ed.bras. in Fernando Henrique Cardoso e Otávio Ianni, Homem e sociedade. São Paulo, Cia. Editora Nacional, 5 ed. 1970.

APÊNDICE A

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Prezado(a),

Eu, André Gustavo Fonseca da Silva, orientado pelo Prof. Dr. Carlos Alberto Ávila Araújo, estou realizando pesquisa de Mestrado em Ciência da Informação pela UFMG para compreender as práticas informacionais nos ambientes do aplicativo Telegram. Essa pesquisa tem fins estritamente acadêmicos.

Convido você para participar desta pesquisa como voluntário(a) concedendo-me uma entrevista sobre sua relação com a informação na participação e atuação em grupos junto a outros usuários no âmbito do aplicativo Telegram, com a permissão para a coleta e análise dos dados de sua atuação mediante o uso do registro do histórico de ações no espaço respectivo. Na entrevista serão abordados tópicos referentes à sua relação com o aplicativo Telegram, com um grupo do qual você faz parte e com outros sujeitos que partilham deste mesmo espaço, além de suas experiências no uso do Telegram, do grupo, decorrentes deste uso, bem como suas perspectivas e opiniões referentes a esses usos. Durante a entrevista, os fatos observados que sejam importantes para a pesquisa poderão ser utilizados e as respostas realizadas por áudio serão transcritas por mim.

A entrevista será realizada fazendo uso do próprio aplicativo e as respostas poderão ser realizadas no momento conveniente pra você, dentro da faixa de tempo disponível informado pelo pesquisador.

Sua identidade nesta pesquisa será preservada, bem como a identificação do grupo respectivo, através da substituição e ocultação respectivamente do nome e das imagens vinculadas a usuários ou ao grupo. Apenas eu e meu orientador teremos acesso a estas informações.

Não haverá gastos nem ganhos financeiros vinculados a esta participação. Há pouco risco relacionado à sua participação, apenas o de algum constrangido(a). Mas você é livre pra sair da pesquisa, basta comunicar-me.

Os contatos para maiores esclarecimentos sobre essa pesquisa seguirão ao fim deste texto.

Certo de que as informações trouxeram esclarecimentos necessários em relação a sua participação na pesquisa, solicito a manifestação do seu entendimento e concordância expressando seu aceite para este Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

Belo Horizonte, 14 de janeiro de 2019.

TÍTULO DO PROJETO: Entrando em ação, Movendo a cena: Práticas informacionais nos ambientes do aplicativo Telegram

() EU ACEITO

() NÃO ACEITO

PESQUISADOR: André Gustavo Fonseca da Silva
e-mail: andremkt000@gmail.com - Telegram: @Anndres

ORIENTADOR: Prof. Dr. Carlos Alberto Ávila Araújo
e-mail: casalavila@yahoo.com.br

INSTITUIÇÃO: Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação
Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais.
Telefone: (31) 3409-6103

Comitê de Ética em Pesquisa da UFMG (COEP-UFMG)
e-mail: coep@prpq.ufmg.br - Telefone: (31) 3409-4592
Av. Antônio Carlos, 6627. Unidade Administrativa II - 2º andar - Sala 2005.
Campus Pampulha. Belo Horizonte, MG – Brasil. CEP: 31270-901.

em: dia (não incluir o zero à esquerda) mês (usar abreviações) ano.

APÊNDICE B

MODELO DE TEXTO-CONVITE PARA OS GRUPOS PARTICIPANTES DO ESTUDO

Pessoal, tudo bem? Sou participante deste grupo e faço também mestrado em Ciência da Informação na Universidade federal de Belo Horizonte/MG, estou pesquisando o Telegram. Gostaria de envolver este grupo em minha pesquisa com a anuência de vocês. Os dados do grupo e dos participantes ficarão anônimos na dissertação, produto final deste estudo. Serão substituídos e ocultados tanto o nome do grupo, dos usuários, quanto as imagens associadas a ambos. Convido também àqueles que tenham interesse em participar respondendo a algumas perguntas, uma pequena entrevista, a se manifestar entrando em contato comigo no meu privado. Entrevistarei até cinco pessoas deste grupo, trata-se de uma entrevista semiestruturada e as perguntas acontecerão individualmente no meu espaço privado. O anonimato dos participantes na entrevista também será preservado da mesma forma, substituindo e ocultando nome e a imagem vinculadas. Agradeço desde já o apoio de vocês. Um abraço!

APÊNDICE C

MODELO DE TEXTO-CONVITE PARA OS PARTICIPANTES DAS ENTREVISTAS

[Saudação], primeiramente, muito obrigado por aceitar me ceder uma entrevista a respeito do grupo [NOME DO GRUPO]. Essa entrevista será uma entrevista semiestruturada. Isto significa que embora eu utilize com você um roteiro de perguntas eu posso voltar a partir de sua resposta a alguma questão, elaborando nova pergunta ou buscando esclarecer melhor para mim seu ponto de vista. Serão 15 perguntas no roteiro. Cada pergunta equivalente a uma mensagem pra facilitar a organização das suas respostas utilizando-se se quiser dos recursos do aplicativo, resultando num total de 15 perguntas. Esteja a vontade para responder as perguntas dentro da faixa de prazo que vou te especificar. Eu apenas irei eventualmente te lembrar de responder. Importantes cuidados e providências éticas estão sendo tomadas para a realização dessa pesquisa. Dentre eles, a completa garantia do anonimato da sua identidade (compreendendo imagem e nome), da dos participantes do grupo em questão e do próprio grupo, inviabilizando sua identificação por meio desta pesquisa. Para lhe assegurar o uso ético das suas informações irei dirigir a você um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido no qual preciso que você leia e estando de acordo manifeste sua concordância sobre isto.

Desde já agradeço a atenção e disponibilidade.