

**UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE**  
**INSTITUTO DE ARTE E COMUNICAÇÃO SOCIAL**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CULTURA E TERRITORIALIDADES**

**SOCIABILIDADE E MEDIAÇÕES TECNOLÓGICAS**  
**NA ERA DA COMUNICAÇÃO INSTANTÂNEA**

**LÍVIA ASSAD DE MORAES**

**Niterói, março de 2016**

**LÍVIA ASSAD DE MORAES**

**SOCIABILIDADE E MEDIAÇÕES TECNOLÓGICAS  
NA ERA DA COMUNICAÇÃO INSTANTÂNEA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Cultura e Territorialidades da Universidade Federal Fluminense como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre.

**ORIENTADOR: Prof. Dr. Marildo José Nercolini**

**Niterói, março de 2016**

**Ficha Catalográfica elaborada pela Biblioteca Central do Gragoatá**

**M827 Moraes, Livia Assad de.**

Sociabilidade e mediações tecnológicas na era da comunicação instantânea / Livia Assad de Moraes. – 2016.

178 f. ; il.

Orientador: Marildo José Nercolini.

Dissertação (Mestrado em Cultura e Territorialidades) – Universidade Federal Fluminense, Instituto de Arte e Comunicação Social, 2016.

Bibliografia: f. 115-117.

1. Sistemas de comunicação móvel. 2. Comunidade virtual. 3. Internet. 4. WhatsApp. 5. Comunicação. 6. Tecnologia. I. Nercolini, Marildo José. II. Universidade Federal Fluminense. Instituto de Arte e Comunicação Social. III. Título.

**LÍVIA ASSAD DE MORAES**

**SOCIABILIDADE E MEDIAÇÕES TECNOLÓGICAS  
NA ERA DA COMUNICAÇÃO INSTANTÂNEA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Cultura e Territorialidades da Universidade Federal Fluminense como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof. Dr. Marildo José Nercolini (Orientador)

---

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Ana Lucia Silva Enne (UFF)

---

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Renata Rezende Ribeiro (UFF)

---

Prof. Dr. Paulo Roberto Gibaldi Vaz (UFRJ)

## **Agradecimentos**

Em primeiro lugar, agradeço a Deus, pelo presente da vida, por me dar saúde e proteção todos os dias nesses dois anos de trabalho.

Em seguida, agradeço à minha família, principalmente meus pais, que me ensinaram quase tudo o que eu sei. Obrigada por me incentivarem a seguir adiante na vida acadêmica e por acreditarem em mim todos os dias.

À minha mãe, Simone Assad, minha melhor amiga, meu exemplo de luta e determinação, agradeço especialmente pelo carinho, pela força e confiança. Obrigada por me fazer receber o maior amor que pode existir: o amor de mãe. Eternamente grata por todas as ajudas nas dúvidas com o Português e nas dificuldades emocionais. Não poderia me esquecer de mencionar a sua presença alegre em minha qualificação, me incentivando e se orgulhando tanto de mim, como sempre foi.

Ao meu pai, Dênis de Moraes, meu professor e escritor preferido, além de minha maior referência acadêmica. Se eu for, algum dia, uma professora parecida com ele, serei a melhor do mundo. Obrigada, pai, por apoiar a minha pesquisa desde o surgimento da primeira ideia, por me mostrar os caminhos e por não me deixar desanimar. Foram tantas e tantas dúvidas esclarecidas, não me esquecerei. Estarão em minha memória, também, os momentos de diversão ao longo do percurso e o tanto que rimos de várias situações.

Ao meu noivo e grande amor, Yan Caetano, que sempre torceu por mim e me encheu de carinho. Obrigada por ter a certeza de que ainda vai me ver chegar aonde eu quero: na carreira docente. Te agradeço imensamente por nossa linda caminhada juntos e por compreender as ausências e distâncias geográficas no decorrer do trabalho. Isso sem contar as vezes em que pedi ajuda técnica para lidar com tecnologias, aí incluídos computadores, celulares, WhatsApp e redes sociais. Como se diz por aí, casa de ferreiro, espeto de pau.

Ao meu orientador, Marildo Nercolini, por quem tenho grande admiração. Obrigada por me acolher desde o primeiro momento do Mestrado. Você já tinha sido o escolhido por

mim antes mesmo de começar o processo seletivo. E não me arrependi! Gratidão por nosso trabalho conjunto e por ter conduzido a pesquisa com tanta sabedoria e amizade.

À FAPERJ, pela concessão da bolsa de Mestrado, que viabilizou a pesquisa.

## Resumo

Esta dissertação visa explorar e analisar os impactos dos usos de aplicativos de conversação instantânea, em especial o WhatsApp, na sociabilidade, nas relações com os espaços e em outros segmentos da vida cotidiana. A hipótese central da pesquisa é que o WhatsApp se diferencia das demais redes sociais – como o Facebook – por se tratar de um canal de extensão de relações pessoais pré-existentes e com algum grau de intimidade. Isto é, por intermédio dele, pessoas e grupos que normalmente já se conhecem e interagem no mundo físico acentuam os contatos, através de troca de mensagens, conversas por voz e conteúdos interativos. A investigação tem como objetivos, ainda, averiguar se a incorporação dessas tecnologias tenderia, ou não, a ampliar formas estáveis e tradicionais de sociabilidade, e analisar a relação dessas ferramentas com a dependência tecnológica, principalmente em jovens. Partimos da visão de que a comunicação móvel, quando aliada à Internet e às interações em tempo real, possibilita uma superação os limites físicos, proporcionando novas dinâmicas comunicacionais e relacionais entre indivíduos, grupos e comunidades. Procuraremos refletir de que modo a incorporação desses aplicativos à rotina humana afeta práticas, experiências, partilhas, trocas e espaços. Para a realização desse trabalho optamos por uma metodologia diversificada, que inclui a realização de entrevistas com jovens da faixa etária pesquisada (16 a 24 anos), exercícios de observação em locais públicos, disponibilização de questionário na Internet, visitas a turmas de duas escolas (uma da rede pública de ensino e outra da rede particular de ensino) e debates com adolescentes.

**Palavras-chave:** Comunicação móvel; WhatsApp; redes sociais; comunicação instantânea; sociabilidade.

### **Abstract:**

This paper seeks to explore and analyze the impacts of the use of instant messengers Apps, in particular WhatsApp, in sociability, in the relation with the spaces and also in other segments of everyday life. The main hypothesis of this paper is that WhatsApp is different from other social medias – as Facebook – once it is a place that promotes an extension of the social relations already existent and with certain degree of intimacy. In other words, because of it, people and groups that already know each other and usually interact in the real world, accentuate their contact through the message exchange, the voice messages and other contents that the App offers.

**Keywords:** Mobile communication; WhatsApp; social networks; instant communication; sociability.



## Sumário

Introdução.....	8
Capítulo 1: Globalização, mutações contemporâneas e novas tecnologias.....	17
1.1 Novas tecnologias, outras esperanças: as possibilidades recentes de interação e organização social através do uso de redes sociais e do celular.....	26
Capítulo 2: Espaços flexíveis: novas configurações territoriais, temporais e identitárias na comunicação móvel.....	35
2.1. Pensar o tempo em novos tempos .....	36
2.2. Reconfigurações do tempo a partir das tecnologias ultramodernas.....	41
2.3. O espaço na comunicação móvel: as relações entre ambientes físicos e virtuais.....	47
2.4. Novas temáticas contemporâneas: a mobilidade e a questão do espaço.....	51
2.5. Desterritorialização.....	56
2.6. Reterritorialização.....	59
2.7. Dispositivos móveis, novos aplicativos de serviços e espaço urbano.....	62
2.8. Elementos culturais e mutações identitárias.....	63
2.9. Afinidades e sociabilidades no contexto digital.....	72
Capítulo 3: O fenômeno WhatsApp.....	79
3.1. WhatsApp: a rede da intimidade – a hipótese e os novos caminhos de sociabilidade..	80
3.2. A rede da intimidade – discutindo a hipótese.....	86
3.3. O celular como companhia.....	92
3.4. O WhatsApp como ferramenta de controle e de segurança.....	97
3.5. Mobilidade e dependência tecnológica.....	99
3.5.1. A experiência de desconexão.....	104
3.6. Ansiedade coletiva: desdobramentos da hiperconexão.....	107
Conclusão .....	111
Referências bibliográficas.....	116
Anexo 1: questionário da pesquisa <i>online</i> .....	119

## **Introdução**

Esta dissertação tem como propósito observar, acompanhar e analisar as possíveis mudanças desencadeadas pelo uso das novas tecnologias de comunicação móvel instantânea, principalmente na sociabilidade e na interação com o espaço. Para isto, escolhemos o aplicativo multiplataforma para *smartphones* WhatsApp. Trata-se de uma funcionalidade para celulares, lançada em 2009, na Califórnia, Estados Unidos, que permite aos usuários trocar mensagens ilimitadas de texto, de áudio, fotos e vídeos, sem precisarem pagar por SMS. Em 2015, a empresa lançou nova versão, que viabiliza a realização de chamadas telefônicas gratuitas. As exigências para usar o WhatsApp são: estar conectado à Internet sem fio, através de pacotes de dados fornecidos pelas empresas de telefonia móvel ou por conexão *wi-fi*, e possuir celular Windows Phone, Blackberry, iPhone, Nokia ou telefones com sistema operacional Android.

Consideraremos o atual cenário de mutações decorrentes da ampliação das conexões e da acentuação do processo de virtualização das relações humanas. O avanço da globalização e o aprimoramento das técnicas levaram a uma circulação inédita de mensagens, conteúdos e informações que facilitam contatos e trocas entre pessoas e grupos de qualquer parte do mundo. A última geração de dispositivos móveis e portáteis – como celulares multifuncionais e tablets – estendeu as possibilidades interativas e participativas, desobrigando os usuários de se desconectarem da Internet e da rede de amigos quando em deslocamento pelo espaço físico. A novidade está, portanto, no fato de que os indivíduos podem, agora, mesmo em deslocamento, continuar conectados às relações virtuais, já que não dependem mais de computadores ou de telefones fixos.

Destacamos, também, uma minimização dos custos, pois, diante das redes móveis e *wi-fi*, reduz-se a necessidade de pagar por minutos em chamadas ou por mensagens de texto SMS unitárias. Não queremos dizer que os mecanismos anteriores se extinguiram ou que o acesso à comunicação móvel tenha se tornado totalmente gratuito e democrático, mas, sim,

que as alternativas recentes vêm criando condições efetivas para que o usuário se mantenha *online* em grande parte do dia.

A inspiração do trabalho se originou da leitura do livro *Consumidores e Cidadãos: conflitos multiculturais da globalização*, de Néstor García Canclini, lançado em 1995. As reflexões do autor sobre as transformações culturais no mundo globalizado nos fizeram pensar em como as análises feitas há exatas duas décadas se mantinham, até hoje, válidas, pertinentes e essenciais para se compreender a cultura e os fatores de identificação no momento contemporâneo. No entanto, o aperfeiçoamento tecnológico e a consequente transformação dos meios de comunicação criaram a necessidade de se aprofundarem os debates e os processos investigativos. Deparamo-nos com tecnologias ultra recentes – e ainda pouco estudadas – que introduziram possibilidades inéditas de interação e socialização. Motivamo-nos, assim, a tentar compreender, com a atual pesquisa, as dinâmicas comunicacionais, culturais e sociais, partindo dos aplicativos móveis de conversação instantânea.

Pode-se ter uma noção da amplitude das transformações constatando a expansão do uso dos celulares nos últimos anos. Pesquisa do governo federal<sup>1</sup> revelou que, em 2015, 66 por cento dos entrevistados utilizam a Internet pelo celular. Destes, 58 por cento fazem uso frequente do WhatsApp. A rápida popularização do aplicativo também chama a atenção: em julho de 2013 os usuários ativos somavam 250 milhões. Dois anos depois, o número mais que triplicou, ultrapassando os 800 milhões.<sup>2</sup> Em fevereiro de 2016, atingiu a marca de um bilhão, o que significa, segundo a própria empresa, praticamente uma em cada sete pessoas na Terra.<sup>3</sup> A consultoria Teleco aponta para outro dado interessante que reforça nossas percepções: houve uma queda de 20 por cento no tempo de uso de ligações

---

<sup>1</sup> Pesquisa sobre hábitos de consumo de mídia pela população brasileira, realizada pela Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República. Resultados disponíveis em: <http://www.secom.gov.br/atuacao/pesquisa/lista-de-pesquisas-quantitativas-e-qualitativas-de-contratos-atuais/pesquisa-brasileira-de-midia-pbm-2015.pdf>

<sup>2</sup> *O Globo*, 20 de abril de 2015. Disponível em: <http://oglobo.globo.com/sociedade/tecnologia/whatsapp-alcanca-marca-de-800-milhoes-de-usuarios-ativos-15927333>

<sup>3</sup> *Portal G1*, 02 de fevereiro de 2016. Consultar: <http://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2016/02/whatsapp-alcanca-1-bilhao-de-usuarios.html>

tradicionais em telefones celulares no primeiro semestre de 2015, quando foi lançada a ferramenta de chamadas de voz gratuitas no aplicativo.<sup>4</sup>

É claro que todo esse processo de reordenamentos não se iniciou com a proliferação do uso de celulares. Há quase 20 anos, a chegada da Internet fixa às residências e empresas inaugurou formas até então inéditas de compartilhamento de conteúdos e informações. O surgimento de *chats* e programas de troca de mensagens já revelavam a tendência de que as relações interpessoais em meios virtuais seriam elementos importantes de sociabilidade nos anos seguintes. A diferença para os aplicativos móveis está, portanto, na presença quase que em tempo integral das possibilidades de contato oferecidas pela Internet na vida dos usuários. Significa dizer que se antes a Internet ligada a dispositivos fixos impunha limites territoriais e temporais às relações virtuais, atualmente existe ampliação significativa das experiências digitais de sociabilidade.

Complementando nossas análises, pesquisa Datafolha de julho de 2015 mostrou que aproximadamente 78 por cento dos jovens brasileiros entre 16 e 24 anos têm *smartphones* e ficam *online* através dos aparelhos, em média, por nove horas diárias.<sup>5</sup> É nesse sentido que compreendemos que a indiscutível penetração das ferramentas móveis na vida privada exige ampliar os conhecimentos sobre as dinâmicas comunicacionais proporcionadas por tais ferramentas, de modo a verificar as consequências culturais e comportamentais de seus usos.

Todos esses dados nos fazem acreditar na necessidade de se investigar e refletir sobre as alterações que as novas tecnologias provocam na vida cotidiana, como por exemplo nos processos de construção das identidades, na noção de presença, nos vínculos, na comunicação, na prática de atividades simultâneas e na relação com os espaços físicos e virtuais.

---

<sup>4</sup> Lucas Agrela. “Ligações gratuitas do WhatsApp derrubam tempo médio de chamadas telefônicas”, *Info Abril*, 16 de junho de 2015. Disponível em: <http://info.abril.com.br/noticias/mercado/2015/06/ligacoes-gratuitas-do-whatsapp-provocam-queda-no-tempo-medio-de-chamadas-telefonicas.shtml>

<sup>5</sup> Mateus de Souza; Paula Leite. “A geração conectada”. *Folha de S. Paulo*, 9 de julho de 2015.

Diante das relações intermediadas pelos dispositivos móveis em tempo real, um número cada vez mais significativo de pessoas já não se circunscreve apenas a identidades territorializadas e busca no ecossistema virtual – inclusive os meios móveis – identificações e partilhas por afinidades eletivas. Verificaremos em que medida as interferências constantes introduzidas recentemente por essas ferramentas influem nos modos de interação e convívio, principalmente no caso das gerações mais jovens.

Partimos da hipótese central de que o WhatsApp se diferencia das redes sociais por se tratar de um canal de extensão de relações pessoais previamente íntimas. Isto é, por intermédio dele, pessoas e grupos que normalmente já se conhecem e interagem no mundo físico acentuam os contatos, através de troca de mensagens, envio de materiais de voz e outros conteúdos, como fotos e vídeos. O aplicativo representaria, dentro da nossa concepção, uma maneira de burlar elementos cotidianos que afastam pessoas queridas, como as distâncias, a falta de dinheiro e a escassez de tempo característica do mundo contemporâneo.

Também faz parte de nossas hipóteses a perspectiva de que os usos de aplicativos de comunicação instantânea para celulares fazem surgir novas práticas, experiências e espaços que aceleram partilhas e trocas, reorientando as relações sociais. Nos interessa averiguar se a incorporação dessas tecnologias tenderia, ou não, a ampliar formas estáveis e tradicionais de sociabilidade. Acreditamos que a comunicação móvel, quando aliada à Internet e às interações em tempo real, possibilita uma superação os limites físicos, proporcionando novas dinâmicas comunicacionais e relacionais entre indivíduos, grupos e comunidades. Averiguaremos, ainda, se a disseminação de ferramentas interativas nos celulares acentua a situação de dependência tecnológica, principalmente nos casos das gerações mais jovens.

Esclarecemos, aqui, que adotaremos, ao longo do trabalho, as nomenclaturas WhatsApp e redes sociais, como ferramentas distintas. Isso não quer dizer que não consideremos, de algum modo, o WhatsApp como uma mídia social. Embora ainda haja divergências sobre defini-lo ou não como tal, acreditamos que a funcionalidade seja sim uma mídia social, no sentido de ter como principal finalidade a mediação de relações interpessoais. No entanto, ainda que se trate de uma ferramenta de sociabilidade, o WhatsApp se diferencia do Facebook, por exemplo, em aspectos que interferem em nossa

pesquisa. O principal deles é que a proposta do WhatsApp não é a formação de redes de amigos. Como regra, cada utilizador adiciona amigos próximos ou contatos telefônicos ao aplicativo, por conta própria. No caso do Facebook, a dinâmica se altera porque o próprio site indica possíveis conhecidos. Além disso, os perfis cadastrados são expostos publicamente, permitindo que os usuários sejam facilmente encontrados e adicionados por outros. Isso tem a ver com o entrecruzamento de dados viabilizado nas redes sociais. Há, portanto, diferenças que, no caso de nossa hipótese, serão relevantes.

Para desenvolver um estudo que contemple os aspectos mencionados e possibilite a averiguação e o desenvolvimento das hipóteses, dividiremos o trabalho em três capítulos. O primeiro tratará das transformações nas formas de pensar e nos estilos de vida, decorrentes da globalização. Problematizaremos, a partir das reflexões de Milton Santos, a ideia de um mundo global como um espaço de integração, em que todos têm acesso a qualquer informação, tecnologia ou lugar. Discutiremos os valores e as ideologias dominantes que embasam o progresso tecnológico, aí incluídas as mídias móveis. Em seguida, apresentaremos o quadro de inovações técnicas, mostrando que aparatos como o celular vêm se introjetando, cada vez mais, na vida humana, passando a fazer parte da quase totalidade de momentos e atividades cotidianas. Detalharemos o objeto de estudo, apontando para sua rápida popularização.

O segundo capítulo tratará das reconfigurações nos modos de conceber o tempo e os espaços – físicos e virtuais – com os usos das novas tecnologias. Ou seja, diante das mudanças introduzidas pela globalização e pelo avanço da mobilidade digital, as vivências com o tempo também sofrem reestruturações. Do mesmo modo, o conceito de local se altera e já não pode mais se restringir ao território. Acreditamos que a associação entre mobilidade e espaço complexifica as noções tradicionais de lugar, fazendo com que o ambiente físico adquira novos significados para os usuários, sem deixar, porém, de exercer funções fundamentais na relação com as pessoas e com a informação. A mobilidade insere a possibilidade de que esses indivíduos estejam fisicamente presentes em um ambiente, mas se sintam envolvidos com outros espaços, em especial o virtual. A vivência em vários lugares simultâneos modifica as formas de se relacionar e de interagir com as situações e com o território ao redor. Nesse caso, os principais autores que auxiliarão nas análises serão

Akhil Gupta, André Lemos, Zygmunt Bauman, James Ferguson, Manuel Castells, Milton Santos e Néstor García Canclini.

Ainda nesse capítulo, avaliaremos de que maneira a organização globalizada afeta as configurações de identidade. Procuraremos problematizar o conceito de identidade quando abrange tecnologias ultramodernas de comunicação móvel, indicando que os laços de sociabilidade decorrentes desse tipo de interação envolvem pertencimentos diversos dos tradicionais. Acreditamos que a organização de mundo globalizada, cada vez mais descentralizada e conectada, demanda outras configurações de identidade: múltiplas e fragmentadas. Para isso, as principais referências teóricas são Gilles Lipovetsky, Jean Serroy, Jesús Martín-Barbero, Tomaz Tadeu da Silva, Kathryn Woodward, Rosalía Winocur, Stuart Hall e Zygmunt Bauman.

A terceira parte do trabalho será o capítulo de análise, em que informações, entrevistas e dados obtidos ao longo da pesquisa – conforme explicitados adiante, no ponto em que falamos sobre a metodologia usada – serão pensados e examinados. Pretendemos explorar a variedade de experiências e relatos sobre potencialidades, limites e efeitos singulares dos aplicativos que intensificam a comunicação móvel. Examinaremos qualitativamente todo o material, a fim de estabelecer reflexões, cruzamentos e comparações entre as opiniões e impressões colhidas. Levaremos em conta as pesquisas teóricas dos capítulos anteriores para procurar responder as questões fundamentais da pesquisa. Algumas das inspirações teóricas, neste caso, são Alex Primo, André Lemos, Eduardo Pellanda, Rosalía Winocur, Henry Jenkins e Raquel Recuero.

Para a realização do trabalho, optamos pelos procedimentos metodológicos enumerados a seguir. A primeira fase de pesquisa consistiu em leitura e análise de livros, artigos e reportagens sobre identidades contemporâneas, novas mídias, tecnologias móveis, ambientes virtuais, espaços físicos no contexto do celular e sociabilidade na era digital. Buscamos também localizar trabalhos acadêmicos que tratassem de meios de comunicação móveis, em bases *online* de monografias, dissertações e teses. Chamou nossa atenção o fato de a maior parte da produção relacionada à comunicação móvel ter como origem áreas e departamentos universitários ligados às ciências exatas, em especial Economia e Engenharia. Os trabalhos encontrados partiam, quase sempre, de uma perspectiva

mercadológica, com temáticas vinculadas à concorrência de empresas no setor de telefonia móvel, infraestrutura, novos aplicativos e inovações no âmbito tecnológico.<sup>6</sup>

Em função disso, ao longo da pesquisa, tentamos ampliar referências através de leituras e fichamentos de bibliografias em língua estrangeira, de busca por artigos acadêmicos e de *clippings* mensais na imprensa e em portais de notícias. Localizamos com frequência artigos e reportagens recém-publicados pela grande mídia sobre o fenômeno de crescimento ultrarrápido do aplicativo WhatsApp, bem como sobre o avanço da comunicação móvel no Brasil, novos hábitos dos usuários, e materiais a respeito do alcance das tecnologias em questão. Reunimos um conjunto diversificado de referências, que seguiu aumentando com o avanço do trabalho.

O segundo passo foi a realização de exercícios de observação durante o ano de 2014. Em ambientes públicos, acompanhamos a relação e a interação de usuários com seus telefones celulares, com pessoas e com os espaços ao redor. A oportunidade foi interessante para criar certo afastamento do objeto de estudo, como uma tentativa de compreendê-lo através do comportamento do outro, do próprio usuário.

A terceira fase foi de entrevistas presenciais. Elegemos dez jovens, seis mulheres e quatro homens, com idade entre 16 e 24 anos, de diferentes classes sociais, níveis de instrução, poderes aquisitivos e formações culturais. Entre os consultados, havia estudantes de instituições públicas e privadas. Decidimos trabalhar com a mesma faixa etária da pesquisa Datafolha citada anteriormente, já que os resultados divulgados pelo instituto apontaram para uma desigualdade significativa no percentual de usuários de *smartphone* por idade. Até os 24 anos, 78 por cento do público pesquisado utilizam tecnologias desse tipo; a partir dos 25, o índice cai para 52 por cento. Além disso, a opção por esse público-alvo e amostragem segue a perspectiva de Manuel Castells, exposta em seu livro *Comunicación móvil y sociedad: una perspectiva global*, de que, em relação ao uso do celular, as gerações mais jovens preferem ferramentas de texto a chamadas de voz, ao contrário dos adultos e da terceira idade. Segundo Castells, o fenômeno se justifica pelo

---

<sup>6</sup> Pesquisa realizada no catálogo da Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (<http://bdtd.ibict.br/>) e na Biblioteca Central do Gragoatá, da Universidade Federal Fluminense.



fato de que pessoas jovens possuem maior habilidade com dispositivos de última geração, maior capacidade de lidar com pequenos teclados e mais tempo livre, além de optarem, de modo geral, por meios de comunicação mais baratos.

As entrevistas foram feitas pessoalmente e reuniram perguntas sobre hábitos de uso do celular, do WhatsApp e de redes sociais, bem como sobre experiências e opiniões. Todas as entrevistas estão transcritas em anexo.

De forma complementar, hospedamos em um site especializado em pesquisas um questionário, também destinado a jovens, com perguntas sobre hábitos de navegação em dispositivos móveis, questionamentos mais objetivos sobre tipos de relações que desenvolvem através do WhatsApp e sobre consumo de bens e serviços via telefone celular. Além de disponibilizá-lo virtualmente, o distribuímos em turmas de Ensino Médio de duas escolas, uma da rede pública de ensino e outra da rede privada, localizadas na cidade de Nova Friburgo, região serrana do Estado do Rio de Janeiro. No total, foram visitadas seis classes de segundo e terceiro anos. A proposta era cruzar os dados obtidos nas diferentes fases da investigação para, assim, aproximar-nos ao máximo da realidade dos usuários.

Outro elemento de enorme contribuição foram os debates com jovens em sala de aula em quatro turmas do Instituto de Educação de Nova Friburgo. A escola estadual oferece Ensino Médio profissionalizante voltado para a formação de professores. Acompanhados pela professora de Inglês Maraliz Cabral Leitão, colocamos em discussão a importância do telefone celular no cotidiano dos adolescentes. A partir daí, pudemos reunir relatos, experiências e opiniões fundamentais para entendimento do tema. Ao citarmos exemplos resgatados dessa experiência, optamos, em alguns casos, por não apontar os nomes dos alunos, com objetivo de preservar os menores de idade, especialmente no caso de declarações mais pessoais.

Por fim, ressaltamos, para este estudo, um relevante empenho para deixarmos de lado ideias pré-concebidas e fechadas sobre a apropriação das tecnologias à experiência humana. Os processos recentes rompem, ao nosso ver, com antigos olhares a respeito de muitos conceitos, exigindo do universo acadêmico repensar concepções estáticas e rígidas.

Como exemplo, citamos as noções de presença/ausência e distância/proximidade, que serão discutidas mais profundamente no segundo capítulo. Acreditamos ter se tornado impossível compreender o sentimento de presença nos ambientes físicos e virtuais usando apenas concepções tradicionais. A mesma flexibilização é necessária para analisar os múltiplos processos de construção das identidades no mundo global, em que a tecnologia é apenas um dos fatores de influência. Assim, desde já, admitimos que para investigar a fundo as interferências das novas ferramentas na vida dos usuários é imprescindível um esforço para rever binarismos, padrões e certezas. Novos cenários pressupõem outras avaliações e percepções. Repetimos aqui o diagnóstico que Kathryn Woodward (2012) faz a respeito do mundo globalizado: trata-se de um tempo de total colapso das velhas certezas e de produção constante de novas formas de posicionamento.

## **Capítulo 1:**

### **Globalização, mutações contemporâneas e novas tecnologias**

Nas últimas décadas, o mundo atravessou um processo de profundas transformações nas ordens política, econômica e cultural, que se caracteriza pela intensificação dos fluxos globais de pessoas, bens, capitais, serviços, técnicas e informações. As atividades industriais, econômicas, midiáticas e artísticas passaram a desenvolver-se em escalas com escopo cada vez mais globais, estendendo os fluxos para além do nacional ou regional, promovendo mutações nos modos de pensar e agir no mundo.

Milton Santos (2002) define a atual fase da globalização – iniciada a partir de 1970 – como “ápice do processo de internacionalização do mundo capitalista” que interconecta o planeta através de um “único e avançado sistema técnico, indispensável à produção, ao consumo e a intercâmbios de vários tipos” (SANTOS, 2002, p. 79). O processo integrou países, lugares, mercados, pessoas e bens culturais por intermédio de uma complexa rede de fluxos.

O avanço dos meios de comunicação, potencializado pelas tecnologias ultramodernas, contribuiu para a ampliação das conexões de mercados, de informações e de pessoas. Anthony McGrew (1992) enfatiza que globalização se refere a ações planetárias que ultrapassam limites territoriais e fronteiras nacionais conectando indivíduos, comunidades, mercados e organizações em novas combinações de espaço-tempo. Todas essas reestruturações introduzidas pela globalização são aqui compreendidas como resultado de um longo processo de modificações em valores, crenças e estilos de vida, com perceptível valorização da economia e do desenvolvimento tecnológico.

Viajar longas distâncias e manter comunicação com moradores de outros países tornou-se mais fácil e comum, assim como encontrar produtos importados em qualquer esquina. Aliás, ao comprar um produto hoje, o consumidor dificilmente sabe qual a origem exata dele. Isso porque as grandes empresas do mundo não se fixam em um único país, possuem filiais em vários lugares e o capital oriundo de suas transações gira pelo planeta, à velocidade da luz. As notícias percorrem o globo em questão de minutos, ou até em segundos. A aceleração do mundo contemporâneo global é um dos elementos mais perceptíveis e importantes de todo o processo e está intimamente ligada à quantidade e à velocidade dos fluxos (de capital, mensagens, pessoas, informações). O novo ritmo hiperveloz respinga no modo particular de os indivíduos viverem o cotidiano<sup>7</sup> e movimentarem seus corpos, além de ativar o transporte de ideias (SANTOS, 1994).

A produção artístico-cultural (músicas, obras de arte, livros) sofre também reestruturações. Ela deixou de estar necessariamente amarrada ao território em que se origina e pode, agora, de maneira muito mais rápida e intensa, ser conhecida, acessada, comentada e reproduzida potencialmente em qualquer parte do mundo. Até mesmo os costumes cotidianos mais particulares são afetados. Um dos exemplos citados por Renato Ortiz (1994) ao abordar a problemática da cultura na era global é a transformação dos hábitos alimentares, a partir do século XX, que rompeu com a ligação essencial entre território e alimento. Tal fato é facilmente comprovado se pensarmos que, em 2014, a rede norte-americana de *fast food* McDonald's encontrava-se presente em mais de 120 países, fazendo apenas adaptações de gosto pontuais ao cardápio de cada um deles.

---

<sup>7</sup> Compreendemos cotidiano como Agnes Heller (1972) o define: o contexto em que todo indivíduo já nasce inserido. A vida cotidiana seria, segundo a autora, ao mesmo tempo a vida de todo homem e a vida do homem todo. Com isto, Heller se propõe a apresentar duas dimensões do cotidiano. A primeira é que todos o vivem, sem exceções. A segunda é que, através da vida cotidiana, os sujeitos colocam em funcionamento todos os elementos de sua existência. Como exemplo, podemos citar aspectos de personalidades, sentidos, paixões, capacidades intelectuais, valores e ideias. Ninguém consegue viver desligando-se totalmente da cotidianidade. Também é impossível, para a autora, vivê-la plenamente. Em síntese, o cotidiano refere-se à realização de atividades necessárias à sobrevivência dos indivíduos. Através dele, os sujeitos expressam suas necessidades mais genéricas, relacionadas com a natureza do gênero humano – como comer e dormir, por exemplo –, e, ainda, suas capacidades, seus interesses e desejos mais particulares e únicos. Outras características sobre a vida cotidiana são a heterogeneidade, a espontaneidade (os acontecimentos se dão de forma sequencial, inesperada e, muitas vezes, imprevisível) e a hierarquização (já que nem todas as atividades têm, socialmente, a mesma importância).

O autor defende que as novas trocas culturais, que compõem o processo de globalização, seguem dimensões mundiais, são recentes e transcendem grupos, classes sociais e nações. Constituiriam, assim, uma “remodelação das práticas cotidianas” decorrente da modernidade-mundo (ORTIZ, 1994, p.84).

A ampliação das conexões, tanto físicas como virtuais, modificou fronteiras e distâncias, facilitando os contatos e permutas com pessoas e grupos de qualquer parte do mundo. A perspectiva de maiores possibilidades de conexão fica evidenciada no avanço tecnológico das últimas décadas, principalmente no setor de telecomunicações. Exemplo disso foi o surgimento dos novos canais de interação através da Internet. No contexto atual de expansão digital em todos os campos de atividades, a intensificação de redes sociais virtuais e a propagação de tecnologias móveis permitem interação em tempo real com pessoas das mais distintas áreas do mundo, mesmo quando em deslocamento pelo espaço físico. É o caso do nosso objeto de estudos, o WhatsApp, que pode ser usado a partir de qualquer continente e já chegou a registrar 64 bilhões de mensagens enviadas pelo mundo, em apenas um dia.<sup>8</sup>

O Facebook, rede social *online* mais popular do planeta, oferece atualmente tradução do site em 98 idiomas e, em agosto de 2015, bateu a marca de um bilhão de usuários no mundo, em um único dia, acessando o site ou aplicativo da empresa. Isso significa que uma em cada sete pessoas no planeta utilizou o aplicativo naquele período. O número de usuários ativos em diversos países já ultrapassa um bilhão e meio de pessoas; deste total, mais de 92 por cento acessam a rede através de *smartphones*.<sup>9</sup>

Por trás da atraente ideia de uma rede planetária que interliga os quatro cantos do globo e aproxima pessoas, países e culturas, consideramos imprescindível perceber a existência de graves ambivalências dentro do processo de globalização. O conceito de “aldeia global”, baseado no aprimoramento da técnica e na diminuição de distâncias e fronteiras, esconde enormes desníveis econômicos, sociais e culturais. Mesmo que ferramentas como a Internet tenham trazido aproximação entre pessoas e maior acesso a informações e conteúdos, os pensamentos e valores hegemônicos da globalização instituem

---

<sup>8</sup> *O Globo Online*, 02 de abril de 2014. Disponível em: <http://g1.globo.com/tecnologia/tem-um-aplicativo/noticia/2014/04/whatsapp-bate-recorde-de-64-bilhoes-de-mensagens-trocadas-em-24-horas.html>

<sup>9</sup> *Portal G1*, 27 de agosto de 2015. Disponível em: <http://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2015/08/facebook-bate-marca-de-1-bilhao-de-usuarios-conectados-em-um-unico-dia.html>

uma organização de mundo que atropela outras vozes e grupos minoritários. A defesa dos interesses do capital e a busca pelas metas de lucro orientam hábitos e estilos de vida, abandonando os objetivos sociais e ignorando o direito à diversidade e à cidadania. O mercado domina e imobiliza, inclusive, o Estado, que perde muito de sua potência. Isso porque, como afirma Milton Santos, tudo é disposto para que os fluxos hegemônicos corram livremente, subordinando e minimizando os demais fluxos. O autor explica que “a exigência de fluidez manda baixar fronteiras, melhorar os transportes e comunicações, eliminar os obstáculos à circulação do dinheiro (ainda que a das mercadorias possa ficar para depois), suprimir as rugosidades hostis ao galope do capital” (SANTOS, 1997, p. p. 2-3).

Sabemos que a evolução das técnicas serviu como motor para as mudanças que viriam, mas consideramos essencial perceber que não foi apenas isso que motivou e sustentou as mutações no mundo. Um conjunto de interesses e ações de grandes atores econômicos e políticos dá força à manutenção de um modelo hegemônico global. Queremos dizer que, no processo em questão, além dos fatores materiais (econômicos, políticos e tecnológicos), há também conveniências e contextos particulares que fazem parte de disputas de poder.

Para evidenciar as gritantes desigualdades, basta lembrarmos que o banco chinês Industrial & Commercial Bank of China (ICBC), considerado a maior empresa do mundo em 2015, apresentou lucro de US\$ 44,8 bilhões, quase o dobro do investido em saúde pública por ano no Brasil.<sup>10</sup> Outro aspecto a se pensar é que, ao mesmo tempo em que nunca houve informações tão rápidas, acessíveis e instantâneas como no período atual, a concentração monopólica de empresas transnacionais, principalmente nos setores infotelecomunicacionais, limita a diversidade de opiniões e de avaliações sobre importantes temas políticos e sociais. As grandes empresas mundiais de produção de notícias propagam e reafirmam valores e ideologias aliados ao capital e têm como principal objetivo a maior obtenção de lucro e de poder mercadológico.

---

<sup>10</sup> Jamil Chade, “Gasto público do Brasil com saúde é inferior à média mundial”, *O Estado de S. Paulo*, 13 de maio de 2015. Disponível em: <http://saude.estadao.com.br/noticias/geral,gasto-publico-do-brasil-com-saude-e-inferior-a-media-mundial,1686846>

Muniz Sodré (2003) resume a questão acentuando que “a globalização responde também por uma forte operação ideológica, que trabalha discursivamente para diminuir o relativismo das significações a ela correspondentes e reforçar seu sentido universalista” (SODRÉ, 2003, p. 25). Tal ponto de vista converge com a metáfora criada por Milton Santos de “globalização como fábula”, isto é, o mundo como fantasia, como nos fazem vê-lo. É como se, de repente, o planeta estivesse mais acessível a todos e as distâncias (geográficas, sociais e culturais), absolutamente comprimidas. A narrativa preponderante da globalização mostra um mundo mais igualitário e democrático, em que os acessos a informações, produtos e países encontram-se ao alcance de todos. E não é fato.

Santos esclarece que “um mercado avassalador chamado global é apresentado como capaz de homogeneizar o planeta quando, na verdade, as diferenças locais são aprofundadas (...) O mundo se torna menos unido, tornando mais distante o sonho de uma cidadania universal” (SANTOS, 2000, p. 19).

Fugindo das dicotomias demonizadoras ou louvatórias desse processo, nossa intenção é enxergá-lo não de forma redutora, mas complexa, percebendo as suas muitas facetas. Não pretendemos negar que a evolução técnica trouxe resultados e avanços importantes. Inclusive, será a partir dessa proposição que guiaremos nosso trabalho de pesquisa acerca das ferramentas de comunicação móvel. Acreditamos que um exemplo atual dos benefícios do avanço tecnológico é a ampliação das possibilidades comunicativas e interativas. A Internet e as múltiplas ferramentas que surgem a partir de sua expansão são um exemplo interessante para entendermos os dois lados da questão. Dênis de Moraes (1997) argumenta que, se por um lado a Internet proporciona informações abundantes, velozes e instantâneas, e encurta os acessos ao conhecimento, bem como distâncias entre lugares e pessoas, por outro não se pode deixar de observar que ela integra a lógica do mercado e dos lucros, validando as ideologias dominantes. São como duas faces de uma mesma moeda: uma delas representa, cada dia mais, a emergência de novas possibilidades interativas e informativas; a outra nada mais é do que a reafirmação dos valores hegemônicos e do capital.

Obtivemos prova da importância das novas ferramentas na vida cotidiana na etapa de entrevistas de nossa pesquisa. Cem por cento dos jovens ouvidos que utilizam o aplicativo WhatsApp asseguraram que a ferramenta facilitou a rotina deles em algum

aspecto. As análises que serão feitas no decorrer deste trabalho demonstrarão que em vários sentidos as novas tecnologias e as ligações globais acarretam mudanças interessantes na vida dos usuários, que não devem ser desprezadas.

Necessário, portanto, pontuar que, ao contrário do que pode parecer, os ganhos da globalização e das novas tecnologias não são para todos. Grande parcela de atores globais ainda não usufrui os avanços técnicos, o que acentua os desníveis sociais, o consumismo, a dominação econômica de nações mais poderosas sobre as mais vulneráveis, a exclusão de amplos setores da população, o empobrecimento das massas e a preponderância de determinadas culturas. Para mantermos o exemplo dos recursos recentes ligados a plataformas digitais, a Pesquisa Brasileira de Mídia, em 2015, mostrou que 51 por cento dos entrevistados não usam a Internet, o que quer dizer que a maior parte da população não aproveita a gama de novas alternativas comunicativas e interativas, como o WhatsApp, as redes sociais, os portais de notícias, sites de busca, entre outras tantas.<sup>11</sup> Um dado assustador, fornecido pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br), é que 98 por cento das residências da classe A no país possuíam acesso à Internet em 2015, enquanto na classe C esse número despenca a menos da metade, totalizando 48 por cento. Quando falamos das classes D e E, a discrepância chama mais atenção: apenas 14 por cento das casas estão conectadas à rede.<sup>12</sup>

Quando Muniz Sodré (2003, p. 23) afirma que a globalização se ancora em novíssimas tecnologias integradoras, que servem como alavancas para a expansão do capital, ele nos aponta um cenário que está presente e visível em nossas vidas. Basta perceber que as redes sociais *online*, acessadas em média dez vezes por hora por cada usuário jovem no Brasil,<sup>13</sup> controlam bilhões de dólares por ano. Até janeiro de 2015, o Facebook movimentava dez bilhões de dólares na economia brasileira e gerava cerca de 230 mil empregos no Brasil. A nível internacional, o impacto econômico produzido pela

---

<sup>11</sup> Pesquisa sobre hábitos de consumo de mídia realizada pela Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República. Há um capítulo exclusivo sobre Internet, que mostra as tendências de uso no Brasil e apresenta, inclusive, dados sobre a comunicação móvel. Os resultados estão disponíveis em: <http://www.secom.gov.br/atuacao/pesquisa/lista-de-pesquisas-quantitativas-e-qualitativas-de-contratos-atuais/pesquisa-brasileira-de-midia-pbm-2015.pdf>

<sup>12</sup> Daniel Mello, “Pesquisa revela que 81,5 milhões de brasileiros acessam a internet pelo celular”, *EBC*, 15 de setembro de 2015.

<sup>13</sup> *Folha de S. Paulo Online*, 07 de outubro de 2015. Disponível em: <http://www1.folha.uol.com.br/tec/2015/10/1691243-entediadas-criancas-de-13-anos-usam-redes-sociais-ate-a-cada-dez-minutos.shtml>



empresa era de 227 bilhões de dólares.<sup>14</sup> Vale lembrar, ainda, que a operação de venda do WhatsApp, nosso objeto de estudo, para o Grupo Facebook, em princípios de 2014, envolveu um custo referente aos PIBs de 22 países.<sup>15</sup>

Complementando esses dados, resgatamos a explicação de Dênis de Moraes (2016) de que, no contexto da sociedade tecnomercadológica, alimentada pelo desenvolvimento técnico e pela virtualização que alcança a comunicação e a informação, a Internet e as redes sociais fazem parte dos alvos mais desejados pelas corporações internacionais. Prova disso são as múltiplas fontes de lucro ligadas ao mundo virtual, que vão desde o comércio eletrônico a patrocínios milionários, aplicativos pagos (como é o caso do WhatsApp), jogos e monitoramento de redes sociais (Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram, entre outras). A respeito das redes sociais, o autor analisa que:

[Elas] tornaram-se a joia da coroa em disputa. Congregam interesses afins, constituem diferenciadas bases consumidoras e estão entre as marcas mais valorizadas do mundo. Embora a ideia-força continue sendo a de proporcionar relacionamentos e trocas, não há como ignorar a rentabilização desses espaços (MORAES, 2016, p. 198).

Os aplicativos de comunicação móvel instantânea, como o WhatsApp, não fogem da lógica dos lucros e das disputas de mercado, mesmo que acarretem em custos diretos relativamente baixos para os usuários. Essa constatação fica mais perceptível se recordarmos o dia 17 de dezembro de 2015, quando o WhatsApp, por determinação da justiça brasileira, foi retirado do ar por um período de 12 horas. Nesse curto intervalo de tempo, aplicativos concorrentes ganharam milhares de novos usuários e subiram em valor de mercado. O Telegram, por exemplo, obteve 5,3 milhões de usuários naquele dia, sendo 1,5 milhão em apenas três horas. Com ferramentas similares, o Zap Zap conseguiu mais de 20 vezes a média diária de instalações das semanas anteriores. O caso do Viber não foi diferente: a empresa cresceu dois mil por cento em 12 horas de interrupção do WhatsApp.<sup>16</sup>

---

<sup>14</sup> Pesquisa Brasileira de Mídia, 2015. Já citada.

<sup>15</sup> *Portal G1*, 21 de fevereiro de 2014. Disponível em: <http://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2014/02/whatsapp-custou-os-pibs-de-22-paises-veja-curiosidades-sobre-app.html>

<sup>16</sup> Sérgio Matsuura, “Aplicativos concorrentes comemoram bloqueio do WhatsApp”, *O Globo*, 17 de dezembro de 2015. Disponível em: <http://oglobo.globo.com/economia/aplicativos-concorrentes-comemoram-bloqueio-do-whatsapp-18319571>

Ao falarmos das discrepâncias da globalização, além da mercantilização da comunicação e da informação, outro aspecto fundamental a ser ressaltado é o impacto no âmbito cultural. Gilles Lipovetsky e Jean Serroy nomeiam como “cultura-mundo” o processo de diminuição de fronteiras no que se refere ao capital, ao ciberespaço e ao consumismo. Cultura-mundo quer dizer, na visão dos autores, “o fim da heterogeneidade tradicional da esfera cultural e a universalização da cultura mercantil, apoderando-se de esferas da vida social, dos modos de existência, da quase totalidade das atividades humanas” (LIPOVETSKY; SERROY, 2011, p. 9).

No contexto da mercantilização generalizada, os setores culturais também estão imersos na lógica do lucro, que transforma em mercadoria todos os tipos de atividades e produtos. Segundo Moraes (2013), integrada ao consumismo, como as demais áreas produtivas, ao consumismo, “a esfera cultural vem se tornando componente essencial na lubrificação dos sistemas econômico e midiático”. E acrescenta:

A conversão da cultura em economia e da economia em cultura sobressai como um dos alicerces do capitalismo atual. Já foram praticamente extintas as antigas fronteiras entre a produção econômica e a vida cultural, porque os interesses comerciais costumam prevalecer tanto sobre valores estéticos e artísticos quanto sobre o significado ético-social (MORAES, 2013, p.39).

A mundialização da cultura está, portanto, ligada a fortes ambivalências. Armand Mattelart (2005) defende que, embora haja maior circulação de hábitos culturais e de costumes nos últimos anos, esses fluxos estão permeados por relações de poder. De acordo com o autor, além da exclusão de parcelas consideráveis da população mundial no acesso às tecnologias de ponta e aos bens culturais, existem também desequilíbrios nas trocas. Um exemplo de discrepância é a inegável influência norte-americana na produção cinematográfica mundial: as produções hollywoodianas são exportadas para quase todos os países e lideram o mercado dos filmes no exterior, enquanto muito pouco se conhece sobre o cinema africano e, até mesmo, o latino-americano. Significa dizer que a mescla cultural, apesar de ser tendência no mundo globalizado, não ocorre de forma tão livre e independente como pode parecer, mas está sujeita aos interesses de grupos hegemônicos, do capital e das grandes empresas transnacionais. Warnier sublinha que, no contexto da globalização, a noção de cultura inclui “caráter industrial” e está relacionada a grupos

transnacionais produtores de bens culturais. Como explica o autor, “esses grupos são empresas multinacionais implantadas por todo o mundo; financeiramente são muito poderosos, desenvolvem estratégias planetárias, (...) trabalham para o mercado e com fins de lucro” (WARNIER, 2001, p. 48). A comercialização de bens simbólicos em escala planetária interfere em identidades e tradições culturais. A cultura globalizada institui uma forma hegemônica de identidade híbrida subordinada aos critérios do mercado, que mistura elementos do global e do regional, gerando a mistura “glocal”.

Néstor García Canclini (1999) enfatizava, há quase duas décadas, que nas redes globalizadas de produção e circulação simbólica preponderam gostos, preferências, tendências e estilos ditados por um reduzido conjunto de países, dentre os quais se destacam os Estados Unidos, na liderança absoluta, e algumas nações europeias. Esse modelo vem se repetindo, inclusive, com relação aos gigantescos grupos donos das principais redes sociais e aplicativos de conversação instantânea, já que raramente se encontra uma grande empresa virtual que não esteja ligada ao capital norte-americano. Não se trata de uma aniquilação total das culturas nacionais ou regionais, mas de uma reestruturação nos hábitos culturais, que passaram a receber fortes influências de um mercado internacional, dominado por um pequeno número de países. Não é à toa que as cinco *hashtags* mais usadas no Instagram em 2015<sup>17</sup> estavam em inglês. Também não é raro localizarmos amigos em redes sociais que publicam seus textos e legendas de fotos em inglês, mesmo morando no Brasil. Essas observações refletem um processo de várias décadas de conversão da língua inglesa em uma espécie de intercomunicador mundial, isto é, o idioma oficial da globalização e da Internet, um verdadeiro símbolo do mercado e valorizado em todos os continentes do planeta.

Concluimos a primeira parte das análises sobre o conjunto das transformações mundiais a partir do processo de globalização ponderando que, ainda que os interesses mercadológicos, a competitividade e as dominações ideológicas sejam o espírito dos tempos atuais, a era da Internet e das novas tecnologias fixas e móveis inaugura, sem dúvidas, um período de amplas alternativas comunicacionais. Período também de maior

---

<sup>17</sup> Lucas Pasqual, “As 5 hashtags mais usadas no Instagram”, *Revista Super Interessante*, 07 de outubro de 2015. Disponível em: <http://super.abril.com.br/tecnologia/as-5-hashtags-mais-usadas-no-instagram>

possibilidade de expressão de sujeitos e grupos que, se apropriando dessas alternativas, conseguem fazer com que suas produções e ideias circulem em escala ampliada. O que difere a Internet e os dispositivos como celulares, tablets, notebooks e computadores das mídias tradicionais (televisão, rádio, jornais e revistas) é que eles viabilizam um tipo de produção e consumo de conteúdos menos dependente da mediação de atores hegemônicos. Mesmo os grandes sites, os aplicativos e as redes sociais pertencendo a empresas com amplo poderio econômico, quando apropriados pelos sujeitos e grupos, abrem caminho para que – de consumidores de informação e entretenimento – se tornem produtores multimídia. Também não podemos negar que tais ferramentas favorecem interações e diálogos entre pessoas, países, culturas, religiões, grupos políticos e movimentos sociais. Neste sentido, acreditamos que haja, atualmente, um espaço maior de exposição das ideias, de pluralidade de pontos de vista, bem como múltiplas fontes de informação, como buscaremos apontar a seguir.

### **1.1 Novas tecnologias, outras esperanças: as possibilidades recentes de interação e organização social através do uso de redes sociais e do celular**

Depois de evidenciarmos as intrínsecas e complexas relações entre globalização, novas tecnologias e as disputas por lucro e poder, nos voltaremos, agora, para outro aspecto da questão: os cenários interativos e comunicativos nos últimos anos. Em tempo algum da história humana houve um panorama de tanta abundância e diversidade de informações e conteúdos. Também é inédita a rapidez com que as mensagens cruzam o planeta, chegam aos destinatários, atropelam e modificam seus ritmos de vida. De forma absolutamente instantânea, os usuários das novas mídias digitais podem se comunicar com indivíduos que vivem em outras cidades ou países, compartilhar materiais, trocar experiências, acessar notícias, textos, músicas, vídeos, artigos acadêmicos, documentos, revistas, jornais, acervos de bibliotecas e livrarias virtuais. Podem, também, produzir conteúdos e disponibilizar em plataformas *online*, potencialmente, expondo para o mundo materiais que antes se restringiriam ao círculo de pessoas com quem conviviam presencialmente.

A rotina cotidiana, os valores, as mentalidades, a sociabilidade, o trabalho e o lazer passam por mudanças radicais quando os novos aparatos tecnológicos assumem papel importante na vida humana. Há cerca de dez anos, o início da popularização das tecnologias móveis acentuou ainda mais o processo que se iniciou com o acesso fixo à Internet, estabelecendo formas virtuais de comunicação e de compartilhamento de conteúdos e informações. *Smartphones* e *tablets*, dotados de aplicativos, *softwares* e funcionalidades próprias, permitem ao usuário permanecer conectado à rede o tempo inteiro e deslocar-se pelo espaço físico sem se desligar do mundo virtual, embaralhando os limites entre o real e o virtual, como veremos mais adiante. A telefonia sem fio, que antes oferecia chances relativamente restritas de interação (ligações e mensagens SMS), passou a contemplar diversos canais destinados à recepção, à produção e ao compartilhamento de dados, mensagens, imagens, fotos e vídeos.

Essa constatação ficou clara durante nosso trabalho de pesquisa, que mapeou usos de celulares e do aplicativo WhatsApp. Através de um questionário objetivo, aplicado a 136 jovens, 85,3 por cento dos consultados afirmaram tirar fotos ou gravar vídeos e áudios com muita frequência para compartilhar com amigos via WhatsApp, Facebook ou outras redes sociais. É mais ou menos como se houvesse fotógrafos, jornalistas, comentaristas esportivos ou cinegrafistas em cada esquina.

Os celulares e dispositivos móveis conectados à Internet criaram condições para que casas, locais de trabalho, transportes, cafés, restaurantes, praias e calçadas se transformassem em ambientes de produção e consumo de materiais digitais diversos. A necessidade de estar em casa para ter acesso a notícias, através da televisão e do computador, por exemplo, foi minimizada pela presença de dispositivos que acompanham seus utilizadores em quase todos os lugares em que estejam. Significa que até os “lugares de passagem”, por onde trafegam os usuários de tecnologias, podem virar escritório de notícias.

A ampliação da cobertura dos celulares, bem como a maior popularização de *smartphones*, levou os indivíduos a ficarem conectados à rede virtual durante a maior parte do tempo. De acordo com pesquisa recente do Comitê Gestor da Internet no Brasil

(CGI.br),<sup>18</sup> o celular está presente em 92 por cento dos domicílios brasileiros e é o segundo aparelho mais presente nas casas, só perdendo para a televisão. O acesso à Internet pelo celular já atinge cerca de 82 milhões de cidadãos com mais de dez anos de idade, 47 por cento da população total do país.<sup>19</sup> Os traços de exclusão ainda são nítidos, mas não há dúvidas quanto à expansão rápida nos usos de tais ferramentas. É só pensarmos que em 2011, quatro anos antes do mapeamento citado, apenas 15 por cento da população navegavam na Internet através de dispositivos móveis. Evidentemente, a comunicação interpessoal mediada por dispositivos eletrônicos vem se tornando cada vez mais presente no dia a dia dos usuários, especialmente dos jovens. Segundo pesquisa do Ibope, em parceria com o Instituto Conecta e a Worldwide Independent Network of Market Research (WIN), já em 2013, o brasileiro passava, em média, 84 minutos por dia usando um *smartphone*, tendência que, provavelmente, se ampliou nos últimos anos.<sup>20</sup> Basta ver que investigações mais recentes revelam que os jovens passam seis horas por dia conectados a redes sociais por celulares<sup>21</sup> e nove ligados à Internet móvel.<sup>22</sup>

Chama atenção o fato de que, ao longo da presente pesquisa de Mestrado, foram consultados adolescentes e jovens adultos de diversas classes sociais e faixas de renda e, ainda assim, 99,3 por cento disseram utilizar o WhatsApp. Ao visitar quatro turmas de Ensino Médio de um colégio público na cidade de Nova Friburgo, região serrana do Rio de Janeiro, encontramos somente uma aluna que não usava o aplicativo e, segundo ela, a razão seria apenas a preferência por outras redes sociais instaladas em seu celular. Não se pode deixar de ponderar, é claro, que provavelmente há diferenças consideráveis entre as diversas cidades e regiões do país. Até mesmo entre as turmas escolhidas foi possível notar alterações quanto ao grau de presença das tecnologias e a influência dos usos na vida dos estudantes. As características do colégio, com Ensino Médio voltado para formação de professores, e o bairro onde ele se localiza são elementos podem interferir nas respostas e

---

<sup>18</sup> Pesquisa já citada.

<sup>19</sup> A população total do país inclui bebês, crianças e idosos. Isso significa que, possivelmente, a maioria dos jovens e adultos já tenha acesso à Internet no celular.

<sup>20</sup> *Portal G1*, 22 de abril de 2013. Disponível em: <http://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2013/04/uso-de-smartphone-e-tablet-e-maior-no-brasil-do-que-no-resto-do-mundo.html>

<sup>21</sup> *Portal G1*, 5 de outubro de 2015. Disponível em: <http://g1.globo.com/fantastico/noticia/2014/10/jovens-ficam-seis-horas-por-dia-em-redes-sociais-no-celular-diz-pesquisa.html>

<sup>22</sup> *Portal O Sul*, 9 de julho de 2015. Disponível em: <http://www.osul.com.br/publico-jovem-fica-nove-horas-por-dia-ligado-a-internet-pelo-celular/>

percentuais. Compreendemos que essas ressalvas são importantes, principalmente no sentido de que os resultados finais devem ser analisados como reveladores de tendências e não como verdades absolutas, aplicáveis a todo o país.

Um indício significativo das diferenças nos usos de celular entre classes sociais é que, frequentemente, o tempo *online* a partir de dispositivos móveis é reduzido pelo menor acesso à rede de Internet. Não raro encontramos jovens, em especial alunos de unidades públicas de ensino, que se queixavam da dependência de locais com sinal de *wi-fi* para consultar mensagens e notificações. Outros disseram ter que insistir com familiares para conseguirem dinheiro para recarregar as linhas pré-pagas. Esses episódios estão ligados ao fato de o Brasil ter uma das telefônicas móveis mais caras do mundo. Em fins de 2014, a União Internacional de Telecomunicações divulgou uma pesquisa que apontou o Brasil como o país com a tarifa de celular mais elevada, em termos de paridade de poder de compra (PPC). As avaliações compararam os serviços de operadoras de 161 países e concluíram que o brasileiro pagava, na ocasião, em média três vezes mais que os norte-americanos pelo minuto gasto em ligações. Por mês, um pacote com 25 chamadas e 30 torpedos custava, até 2014, em média, US\$ 42 no Brasil, US\$ 14,60 no México e US\$ 1 em Hong Kong.<sup>23</sup>

Mesmo com o agravante dos preços acima da média mundial, a ampliação dos usos dos aplicativos de última geração e dos celulares *smartphones* por jovens das mais variadas classes sociais desvenda um fenômeno que influi nas formas de compreender a juventude e seu modo de vida nos momentos recentes. Uma das razões destacadas pelos usuários por nós consultados para usar as novas ferramentas seria a economia na conta telefônica. Isso porque a variedade de aplicativos de conversação – como o WhatsApp, Messenger, Viber e Skype –, que podem ser baixados gratuitamente (ou pagando valores simbólicos), multiplicou as possibilidades interativas e facilitou o diálogo entre pessoas que se encontram geograficamente distantes. Podemos citar, ainda, aplicativos e sites móveis de redes sociais, como Facebook, Twitter, Instagram, dentre outros, que aumentaram o tempo que os usuários permanecem conectados e em contato com a lista de amigos.

---

<sup>23</sup> *Exame.com*, 24 de novembro de 2014. Disponível em: <http://exame.abril.com.br/tecnologia/noticias/uit-mantem-brasil-como-o-pais-mais-carro-em-telefonica-movel>

Mesmo em movimento, agora é possível compartilhar conteúdos, interagir com amigos virtuais e buscar informação. Com isso, fragmentos da vida cotidiana são divididos com pessoas que estão fisicamente separadas, mas que passam a fazer parte das vivências das outras. Durante as entrevistas e os debates, nos deparamos com adolescentes que afirmaram, por exemplo, utilizar as conversas virtuais para escolher uma roupa para sair, em conjunto com as amigas, ou para pedir opinião na hora de efetuar uma compra.

Além das ferramentas dedicadas à sociabilidade, podemos mencionar aplicações interativas, como Internet *banking*, Google Maps, Easy Taxi e outras, destinadas à compra de ingressos e passagens, e os guias de restaurantes, que dão acesso a informações e auxiliam a circulação de pessoas pelo espaço físico. O mercado não fica de fora e abraça cada oportunidade de lucrar: as vendas do comércio eletrônico no Brasil cresceram 26 por cento no Natal de 2015, e a maioria das compras *online* foi através de *smartphones* e *tablets*. No mesmo período, o comércio em shoppings sofreu severamente os efeitos da crise econômica, com recuo de um por cento em relação a 2014.<sup>24</sup> O que aponta uma tendência de as pessoas realizarem cada vez mais atividades a partir de dispositivos eletrônicos, talvez – uma hipótese – pela maior variedade de produtos, informações e canais comunicativos. Conversar, comprar, escrever, realizar operações bancárias, solicitar serviços, estudar e trabalhar são ações que vêm migrando parcialmente para as telas dos telefones.

Outro sinal de transformação na era da mobilidade é o que o *Portal G1*, pertencente ao grupo Globo, nomeia como “efeito WhatsApp”. Trata-se da preferência dos clientes móveis por chats para se comunicar, em vez de terem mais de uma conta em diferentes operadoras. Até pouco tempo, ter duas ou mais linhas de celular era uma estratégia usada pelos consumidores para aproveitar bônus e vantagens de mais de uma operadora, barateando os custos das chamadas. O diretor de varejo da companhia Oi, Bernardo Winik, explica que a perda de dez milhões de linhas telefônicas em três meses se deve, em grande parte, aos aplicativos de mensagens: “Você tem uma geração mais nova que usa mais o Whatsapp e prefere não falar

---

<sup>24</sup> *Portal G1*, 26 de dezembro de 2015. Disponível em: <http://g1.globo.com/economia/noticia/2015/12/vendas-de-natal-em-lojas-eletronicas-crescem-26-diz-e-bit.html>



[pelo telefone]. (...) As pessoas passaram a se comunicar por mensagem via rede de dados e notaram que não precisavam mais de um chip”.<sup>25</sup>

Os dispositivos móveis de última geração reúnem funções que antes eram cumpridas pela mídia de massa – como transmitir informações escritas ou exibir conteúdo audiovisual –, mas possuem também cinco especificidades que nem a Internet alcança: são pessoais; recebem informações o tempo todo; podem ser levados pelo usuário a qualquer lugar; têm canais de pagamentos já integrados; e estão presentes nos momentos de impulso criativo (FLING, 2009, p.37-39).

Nosso objeto de estudo, o WhatsApp, aplicativo de celulares para conversação instantânea, se converteu, atualmente, em um dos melhores exemplos para retratar as novas formas de conexão e agrupamento em que as distâncias físicas não possuem a mesma influência de antes. Em pouco mais de dois anos, o número de usuários da ferramenta saltou de 250 milhões de usuários ativos para mais de 900 milhões, em setembro de 2015. Por dia, são enviadas mais de 30 bilhões de mensagens em todo o mundo.<sup>26</sup> Eleito o aplicativo favorito dos brasileiros,<sup>27</sup> o WhatsApp permite o compartilhamento de fotos, vídeos, mensagens de texto, áudios e chamadas gratuitas, mesmo quando o usuário está em deslocamento. De acordo com os entrevistados para a pesquisa, as principais vantagens do canal são a rapidez na entrega das mensagens, a privacidade das conversas e o fato de que, ao contrário de outros aplicativos para celular, o WhatsApp funciona com conexões de sinal mais baixo e instável.

A possibilidade de comunicação com pessoas de qualquer lugar do país e do mundo facilita agrupamentos em decorrência de interesses em comum, sejam eles hobbies e diversão ou causas sociais e políticas. Foi o caso do período das manifestações populares em diversas cidades do Brasil, em junho de 2013, quando grupos de conversa foram criados para organizar encontros, trocar informações sobre o que acontecia em outros lugares e

---

<sup>25</sup> Depoimento de Bernardo Winik ao *Portal G1*, 08 de dezembro de 2015. Disponível em: <http://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2015/12/efeito-whatsapp-e-crise-matam-10-milhoes-de-linhas-de-celular-no-brasil.html>

<sup>26</sup> Rolfe Winkler, “WhatsApp Surpasses 250 Million Active Users”, *The Wall Street Journal*, 20 de junho de 2013. Disponível em: <http://blogs.wsj.com/digits/2013/06/20/whatsapp-surpasses-250-million-active-users/>

<sup>27</sup> *Zero Hora*, 21 de maio de 2015. Disponível em: <http://zh.clicrbs.com.br/rs/noticias/tecnologia/noticia/2015/05/whatsapp-e-o-app-preferido-dos-brasileiros-afirma-pesquisa-4765352.html>

compartilhar materiais multimídia denunciando a repressão policial. Até mesmo a participação de leitores e espectadores nos jornais e programas de televisão e rádio, a partir do aplicativo, possui um aspecto interessante: o de conferir papel mais ativo aos cidadãos, que não só absorvem notícias, mas também as produzem. O jornal *Extra*, por exemplo, divulgou que, em um ano de disponibilização de um número de WhatsApp para os leitores, a redação recebeu mais de um milhão de mensagens, aí incluídos furos de reportagem, 50 mil fotos, dois mil vídeos e 1.800 áudios.<sup>28</sup> Mas, não sejamos ingênuos: nesses casos, seguramente a liberdade de expressão do público não é absoluta. Dificilmente os complexos midiáticos divulgam informações contrárias a seus interesses e princípios editoriais. Ainda assim, os jornalistas desses meios puderam ter contato com problemas, acontecimentos e deficiências que nem sequer imaginavam existir.

Reiteramos, pois, a relevância da Internet e dos dispositivos móveis como instrumentos capazes de dar voz a pessoas, organizações e segmentos que não teriam espaço na mídia tradicional. Instituições como o Procon São Paulo, Disque Denúncia do Rio de Janeiro, Polícia Civil e determinados Batalhões da Polícia Militar também criaram contas no WhatsApp para receber denúncias e abrir um canal de aproximação com a população. Até mesmo a busca por pessoas desaparecidas passa pelo aplicativo, em algumas delegacias do país. Campanhas contra dengue, assistência à mulher vítima de agressão e união de vizinhos pela segurança do bairro são outras funções que o WhatsApp assumiu nos últimos tempos. Em 2015, a prefeitura do Rio de Janeiro também inaugurou uma conta no WhatsApp, que recebe reclamações e denúncias relacionadas aos órgãos e serviços municipais. O projeto Leitura de Bolso, lançado no mesmo ano, busca incentivar os brasileiros a se dedicarem à literatura por pelo menos cinco minutos por dia. De acordo com o vídeo promocional<sup>29</sup> divulgado pelos organizadores, 70 por cento dos brasileiros não leem nem ao menos um livro por ano. Uma das razões seria, para eles, a concorrência do celular. Através do WhatsApp, são compartilhados fragmentos de livros e textos para que os usuários da tecnologia se aproximem da leitura.

---

<sup>28</sup> *Extra Online*, 29 de junho de 2014. Disponível em: <http://extra.globo.com/noticias/rio/whatsapp-do-extra-recebeu-mais-de-um-milhao-de-mensagens-50-mil-fotos-em-um-ano-13071006.html>

<sup>29</sup> Disponível em: [https://www.youtube.com/watch?v=C2kPp\\_P2Xds](https://www.youtube.com/watch?v=C2kPp_P2Xds)

Outro tipo de uso que objetiva a prestação de contas e um espaço para solicitações de serviço é a criação de grupos para debates relacionados a assuntos de condomínios e prédios via WhatsApp. Além de objetivar a solução de problemas de caráter coletivo, o método é usado para aproximar vizinhos. Ao longo da pesquisa, conhecemos de perto um condomínio de classe média em que a administradora disponibiliza aos porteiros um aparelho celular com o aplicativo instalado. Através dele, os condôminos pedem informações sobre encomendas e outras questões, especialmente quando não estão em casa.

Consideramos que a presença dos novos aplicativos e das redes digitais como mediadores das relações sociais abre um canal de compartilhamento de conteúdos e de organização político-social na vida dos usuários, o que promove mutações em diversos níveis da vida humana (principalmente no caso dos jovens). A quantidade de vezes em que os amigos se encontram, o tipo de relação por eles estabelecida, os jogos entre o real e o virtual, o modo de lidar com o espaço físico e a maneira de construção do “eu” estão entre os aspectos que sofrem interferências na era da mobilidade virtual. Trataremos desses temas nos capítulos a seguir. Até aqui, nosso interesse foi resumir e discutir o conjunto das complexas transformações vividas com a globalização e o avanço tecnológico, evidenciando múltiplos contrastes, distâncias e desigualdades que compõem os novos cenários mundiais. Em um segundo momento, apresentaremos as características das recentes tecnologias móveis e as inúmeras possibilidades comunicacionais e interativas que vêm surgindo. Acreditamos que a presença, na vida dos usuários, dos dispositivos conectados à rede virtual serve como alternativa aos canais de mídia tradicionais, no que se refere à obtenção de informação em tempo real e à busca por conhecimento, assim como abre a possibilidade de fazer circular pontos de vistas alternativos aos já dados. Também nos parecem atraentes a perspectiva de maior diálogo entre pessoas e culturas e a facilidade de organização cidadã de grupos no processo de luta por ideais políticos e sociais.

É o que observa Manuel Castells, em seu livro *Redes de indignação e esperança: movimentos sociais na era da Internet*. Ele enfatiza as chances de organização e mobilização de grupos e comunidades em torno de convicções e causas comuns, em busca de outras formas de convívio e encontro no meio social:

Nas bordas de um mundo que havia chegado ao limite de sua capacidade de propiciar aos seres humanos a faculdade de viver juntos e compartilhar sua vida com a natureza, mais uma vez os indivíduos realmente se uniram para encontrar novas formas de sermos nós, o povo. De início, eram uns poucos, aos quais se juntaram centenas, depois formaram-se redes de milhares, depois ganharam o apoio de milhões, com suas vozes e sua busca interna de esperança, confusas como eram, ultrapassando as ideologias e a publicidade para se conectar com as preocupações reais de pessoas reais na experiência humana real que fora reivindicada. Começou nas redes sociais da Internet, já que estas são espaços de autonomia, muito além do controle de governos e empresas, que, ao longo da história, haviam monopolizado os canais de comunicação como alicerces de seu poder. Compartilhando dores e esperanças no livre espaço público da Internet, conectando-se entre si e concebendo projetos a partir de múltiplas fontes do ser, indivíduos formaram redes, a despeito de suas opiniões pessoais ou filiações organizacionais. Uniram-se (...) Os movimentos espalharam-se por contágio num mundo ligado pela Internet sem fio e caracterizado pela difusão rápida, viral, de imagens e ideias (CASTELLS, 2013, p.p. 9-11).

Castells não desconhece usos problemáticos ou negativos da rede, como os casos de vigilância, espionagem e controle. Ainda que, de modo geral, a esfera virtual represente um ambiente de maior liberdade de expressão e mobilização social, como aponta o autor, há também situações em que a privacidade e a autonomia dos internautas ficam cerceadas. As pesquisas mercadológicas são um exemplo. A proteção aos dados pessoais no mundo virtual ainda é rasa e incipiente. Aproveitando-se disso, grandes empresas digitais, como Google e Facebook, armazenam informações sobre os usuários, com objetivo de mapear gostos, preferências e hábitos de consumo, e constroem vastos arquivos que permitem dirigir o conteúdo publicitário ao público de maneira mais certa. Há, igualmente, países em que o Estado suprime a publicação e o acesso a determinados conteúdos *online*. Mesmo que uma censura total seja impossível de ser atingida, países como China e Arábia Saudita conseguem, até certo ponto, intervir no ambiente virtual. Outro aspecto é a existência de órgãos ligados a governos, como a Agência de Segurança Nacional americana (NSA), que monitoram usuários e até mesmo outros países, passando por cima dos direitos à privacidade e ao sigilo, como denunciou o ex-espião norte americano Edward Snowden.<sup>30</sup>

---

<sup>30</sup> Edward Snowden, ex-técnico da Central Intelligence Agency (CIA), de 29 anos, foi acusado de espionagem por vazar informações sigilosas de segurança dos Estados Unidos e revelar em detalhes programas de vigilância que o governo usa para espionar a população americana – através de servidores de empresas como Google, Apple e Facebook – e vários países da Europa e da América Latina, entre eles o Brasil, inclusive fazendo o monitoramento de conversas da presidente Dilma Rousseff com assessores. O documentário *Citizenfour*,

Feita a ressalva, é interessante perceber que Castells nos leva a pensar que as redes digitais, com cada vez mais abrangência, atendem a inúmeras finalidades e oferecem alternativas para que indivíduos se comuniquem, se organizem, se unam, se fortaleçam e tenham autonomia para expressar opiniões e ideias. Favorecem-se assim, ações coletivas, trocas e contatos dos mais diversos tipos, com maior liberdade e amplitude.

Nos capítulos seguintes, o objetivo principal será evidenciar as modificações instituídas pela comunicação móvel instantânea, em especial pelo WhatsApp, para compreender melhor as múltiplas faces do processo de popularização de tais tecnologias. Cumpriremos esta tarefa a partir da pesquisa por nós desenvolvida e do conjunto de opiniões emitidas pelos usuários.

---

dirigido por Laura Poitras e lançado em 2014, vencedor do Oscar de melhor documentário, contextualiza o debate sobre a segurança virtual e descreve o caso de espionagem da NSA.

## **Capítulo 2:**

### **Espaços flexíveis: novas configurações territoriais, temporais e identitárias na comunicação móvel**

“Somente a História nos instrui sobre o significado das coisas. Mas é preciso sempre reconstruí-la, para incorporar novas realidades e novas ideias ou, em outras palavras, para levarmos em conta que o tempo passa e tudo muda” (SANTOS, 1997, p. 15).

Neste capítulo, pretendemos observar e analisar o quadro de transformações nos conceitos de tempo, espaço e identidade na contemporaneidade, considerando os avanços da comunicação móvel. Inicialmente, a proposta é tratar das modificações temporais a partir da globalização e da conexão à Internet em todos os momentos, através do celular. Depois, abordaremos as novas formas de conceber e lidar com o espaço, apontando as transições decorrentes da mobilidade. Isto é, a transformação de locais fixos em espaços de fluxos. Mesmo quando os usuários das recentes tecnologias *wireless* se locomovem fisicamente, há, agora, a possibilidade de permanecerem conectados ao universo virtual e a uma rede de contatos. Por fim, mostraremos que as identidades não fogem das mutações em curso: assim como se alteram os modos de estar e agir no espaço e as vivências no tempo, a identidade não se mantém alheia ao processo, ela sofre interferências, de acordo com o tipo de sociedade em que se insere o indivíduo. Procuraremos demonstrar que aquilo que o ser humano é e o modo como ele se reconhece têm a ver com as experiências vividas em um

mundo externo. Em um mundo de transições, as identidades também estão sempre em constante construção.

## 2.1. Pensar o tempo em novos tempos

À medida que o espaço se encolhe para se tornar uma aldeia "global" de telecomunicações e uma "espaçonave planetária" de interdependências econômicas e ecológicas — para usar apenas duas imagens familiares e cotidianas — e à medida que os horizontes temporais se encurtam até ao ponto em que o presente e tudo que existe, temos que aprender a lidar com um sentimento avassalador de compressão de nossos mundos espaciais e temporais (Harvey, 1989, p. 240).

As considerações de David Harvey sobre as dinâmicas espaço-temporais na era da globalização retratam o que ele mesmo denomina de “destruição do espaço através do tempo”. Como já mencionamos anteriormente, nas últimas décadas o avanço nas tecnologias de comunicação, informação e transportes viabilizou a multiplicação dos fluxos de pessoas e conteúdos, encurtou distâncias, ampliou e facilitou os contatos entre indivíduos e culturas e, como outra relevante consequência, reduziu drasticamente o tempo necessário para o deslocamento pelo espaço físico, tanto dos sujeitos como das mensagens. Fazemos, aqui, apenas uma ressalva: a tecnologia em si não é quem desencadeia o conjunto de transformações em questão. Mais importantes do que as próprias inovações são os usos e as apropriações da técnica ao cotidiano.

Para evidenciar a presença crescente desses aparatos em todos os aspectos da vida humana, basta lembrar que, há 30 anos, um contato por carta acarretava em um tempo de espera de dias ou semanas, dependendo da distância. Nem é preciso ir tão longe: há cerca de 15 anos, as conexões à Internet discada, vinculadas às linhas telefônicas, se tornavam mais baratas somente a partir de meia-noite ou nos finais de semana, o que limitava o acesso ao mundo virtual. Citando exemplo mais recente, até os *emails*, que são enviados quase instantaneamente, muitas vezes têm suas contas acessadas por determinados usuários apenas horas ou dias depois do recebimento de conteúdos. Os mensageiros virtuais, como

ICQ e MSN, que fizeram sucesso na primeira década dos anos 2000, exigiam que os usuários permanecessem *online*, a partir de computadores ou de conexões móveis ainda primitivas e caras. Com isso, os contatos dependiam de que o usuário estivesse em um local com acesso à rede, geralmente residências, trabalho, escolas, universidades e *lan houses*.

A sociabilidade virtual, o acesso às informações disponibilizadas na rede e todas as outras atividades em linha se limitavam a determinados ambientes e a horários do dia específicos. Como veremos adiante, o avanço das tecnologias móveis e a possibilidade de conexão *full time* ampliam, ainda mais, a tendência de influência de meios digitais nas mais diversas ações humanas. Significa dizer que, acompanhando as transformações mundiais, o sentido de espaço se modificou amplamente, promovendo, também, uma reestruturação nas vivências com o tempo. Novos modos de pensá-lo e experimentá-lo têm a ver com todo um sistema de valores que se estabeleceram mais fortemente nas últimas décadas. Isto é, a globalização, o capitalismo e as tecnologias estimulam e valorizam a velocidade e a concorrência. A rapidez com que os fluxos atravessam o planeta é idolatrada pelo discurso predominante de uma integração global que, como já discutimos, revela-se absolutamente relativa. Santos defende que a volatilidade e a efemeridade tornaram-se princípios de toda uma época e atingem os modos de pensar, os serviços, as técnicas de produção, a moda, os processos de trabalho, os capitais, entre outros. Isso exige da sociedade uma capacidade de adaptação, no sentido de aprender a se movimentar, a agir e a se transformar com rapidez (SANTOS, 1997).

Avaliando esse quadro sob uma perspectiva crítica, percebe-se que o sistema-mundo gera uma situação em que tudo parece ser passageiro, volátil e descartável. Tais valores estão ligados ao consumo como núcleo das sociedades contemporâneas. É como se objetos, notícias, informações e até mesmo sentimentos possuíssem um prazo curto de validade, já que os fluxos não deixam de atravessar o planeta e nem desaceleram por um segundo sequer. A efemeridade e a sede por velocidade atingem desde as relações interpessoais até os deslocamentos físicos, a produção e o consumo de informações, a execução de tarefas no dia a dia e as mudanças repentinas nos gostos e modos de pensar. Ao ser perguntado sobre o termo liquidez, por ele usado para definir o momento pós-moderno e suas características, Zygmunt Bauman esclarece:



Líquidos mudam de forma muito rapidamente, sob a menor pressão. Na verdade, são incapazes de manter a mesma forma por muito tempo. No atual estágio “líquido” da modernidade, os líquidos são deliberadamente impedidos de se solidificarem. A temperatura elevada — ou seja, o impulso de transgredir, de substituir, de acelerar a circulação de mercadorias rentáveis — não dá ao fluxo uma oportunidade de abrandar, nem o tempo necessário para condensar e solidificar-se em formas estáveis, com uma maior expectativa de vida.<sup>31</sup>

Um exemplo desse ritmo acelerado é o modo como vivemos nossa rotina, sempre lotando os dias de tarefas e brigando contra o relógio para tentar encaixar novas atividades. Outro exemplo é a moda, que se altera à velocidade da luz e, antes que seus seguidores adotem as tendências da estação, elas já se tornaram ultrapassadas. O mesmo acontece com o meio virtual. Há alguns anos, a rede social Orkut era a mais popular no Brasil. O grupo Google, dono do site, nunca chegou a divulgar exatamente o número de usuários, mas estima-se que, no país, em 2009, havia cerca de 15 milhões deles.<sup>32</sup> A partir de 2010, iniciou-se um movimento de migração em massa para o Facebook, o que, quatro anos depois, extinguiu o Orkut. As ferramentas vão substituindo umas às outras rapidamente, à medida que são lançadas novidades. É difícil pensar que algum programa ou aplicativo virtual possa durar e fazer sucesso para sempre.

No contexto das tecnologias de ponta, não é diferente. Em 2013, quando o uso de *smartphones* ainda não havia chegado ao nível de disseminação que viria a seguir, uma pesquisa da ONG Consumer Report,<sup>33</sup> nos Estados Unidos, revelou que, já naquele momento, 40 por cento dos usuários de celular no mundo trocavam de aparelho todos os anos. Passado o período de garantia, os preços dos consertos dos telefones, em caso de defeito ou danos, são tão altos que intensificam no consumidor a vontade de comprar um modelo mais avançado. O intervalo entre o lançamento de uma geração de *smartphones* para a próxima dura, em média, no máximo 12 meses. Isso significa que, em torno de um

---

<sup>31</sup> Entrevista de Zygmunt Bauman à *Isto É Online*. Adriana Prado, “Sociólogo polonês cria tese para justificar atual paranoia contra a violência e a instabilidade dos relacionamentos amorosos”, *Isto É Online*, 24 de setembro de 2010. Disponível em: [http://www.istoe.com.br/assuntos/entrevista/detalhe/102755\\_VIVEMOS+TEMPOS+LIQUIDOS+NADA+E+PARA+DURAR](http://www.istoe.com.br/assuntos/entrevista/detalhe/102755_VIVEMOS+TEMPOS+LIQUIDOS+NADA+E+PARA+DURAR)

<sup>32</sup> Lucas Agrela, “Orkut completa 10 anos com 6 milhões de brasileiros ativos”, *Exame.com*, 24 de janeiro de 2014.

<sup>33</sup> *Correio Braziliense Online*, 27 de maio de 2013. Disponível em: [http://www.correiobraziliense.com.br/app/noticia/tecnologia/2013/05/27/interna\\_tecnologia,368081/troca-constante-de-aparelhos-celulares-prejudica-meio-ambiente.shtml](http://www.correiobraziliense.com.br/app/noticia/tecnologia/2013/05/27/interna_tecnologia,368081/troca-constante-de-aparelhos-celulares-prejudica-meio-ambiente.shtml)

ano, o modelo comprado a preço de ouro já perdeu espaço e ficou ultrapassado. Basta ver o caso da Apple, que vende iPhones recém-lançados por cerca de US\$ 800. Mais vale o status de ter um celular como este do que o próprio aparelho, que, meses depois, é substituído por novo objeto de desejo.

Interessa-nos acentuar que, na conjuntura atual, as possibilidades ofertadas pelo avanço tecnológico acompanham, sustentam e fortalecem a fugacidade e a instantaneidade como valores-chave. Milton Santos ressalta que a aceleração contemporânea é resultado também da banalização da invenção. Ele assinala que se trata, na verdade, de um conjunto de “acelerações superpostas, concomitantes, as que hoje assistimos. Daí a sensação de um presente que foge” (SANTOS, 1997, p. 30). O autor avalia que existe uma espécie de “relógio mundial”, produto do progresso técnico, que dita a rapidez como molde padrão para vivenciar o tempo. Todavia, Santos alerta que, embora indivíduos, grupos e instituições convivam, não se pode desconsiderar que eles experimentam o tempo de maneira diferente. Os ritmos e as experiências são únicos, não são os mesmos para todos. Devemos pensar, primeiramente, na noção compartilhada por grande parte das pessoas de que o tempo passa cada vez mais rápido. Essa seria a lógica da pressa, da urgência e da competição, comum a diversos grupos e indivíduos, representada aqui pela metáfora do relógio mundial. Por outro lado, o sentimento de atravessar as horas e os dias nunca será igual para todos, pois o grau de envolvimento, os sentimentos, as vivências, as histórias de vida e os valores são particulares.

Não parece ser à toa que encontramos tantos usuários de celular queixando-se de que o tempo passa rápido demais quando estão conectados. A estudante de Ensino Médio Thaís Tunes,<sup>34</sup> de 16 anos, conta que deixa de cumprir tarefas para conversar por WhatsApp. Ela relata que:

Fico irritada quando as pessoas me cobram por estar no celular porque eu gosto de usar meu celular. Mesmo sabendo que ele me atrapalha, porque, se eu pego, entro em várias redes sociais e

---

<sup>34</sup> Entrevista de Thaís Tunes à autora. Nova Friburgo, 02 de outubro de 2015. A jovem é aluna do segundo ano do Ensino Médio no Colégio Nossa Senhora das Dores, pertencente à rede privada da cidade de Nova Friburgo, região serrana do Estado do Rio de Janeiro.

quando vejo estou lá há 20 minutos e nem vi passar. Mas acontece que, para mim, o que está ali é importante. O problema é que a hora passa rápido. Na maioria das vezes perco tempo de estudo e de trabalho. Quando vejo, não deu tempo nem de descansar e já estou em cima da hora de fazer alguma coisa.

Essas análises demonstram que a globalização e o atual período de desenvolvimento tecnológico alteraram as formas de pensar o mundo e nele se situar, assim como mudaram a maneira de lidar com o tempo. O próprio Milton Santos nos faz ver que há uma ligação entre a configuração global do mundo e as transformações nas noções de tempo e espaço. Isso pode ser observado na televisão e na Internet com as transmissões ao vivo e em tempo real de determinados eventos que acontecem em várias partes do planeta, desconhecendo fusos horários, distâncias, fronteiras territoriais, idiomas e referências culturais de cada país ou região. Ou, ainda, quando ocorrem, em distintas partes do planeta, estreias simultâneas de *blockbusters* no cinema.

Enquanto uma concepção de tempo global busca homogeneizar as experiências de países e pessoas, instituindo um ritmo acelerado de vida e uma comunicação cada vez mais instantânea, continuam a existir diferenças particulares referentes ao modo como o tempo é vivido pelos indivíduos. Esta discrepância entre o tempo do mundo e a organização de vida de cada um é o que, em muitos casos, leva à sensação descrita por Thaís de ser carregada pelos estímulos que a cercam a todo instante.

No próximo item do capítulo, nos ocuparemos das discussões referentes à presença dos dispositivos móveis na vida cotidiana e as consequências sobre a relação entre os sujeitos e o tempo, diante das novas configurações.

## **2.2. Reconfigurações do tempo a partir das tecnologias ultramodernas**

Depois de quase 20 anos das constatações de Milton Santos, assistimos a uma intensificação dos processos por ele apontados. Destacamos aqui o caso particular da popularização do celular e das novas possibilidades ofertadas pela Internet móvel, entre elas o aplicativo de conversação instantânea WhatsApp. Tal expansão vem alterando as

relações do indivíduo com o contexto à sua volta. O ineditismo de um “ambiente generalizado de conexão” (LEMOS, 2010, p. 157) traz consigo um questionamento sobre novas relações com tempo, espaço e pessoas.

Os dispositivos móveis acompanham principalmente a rotina dos jovens, quase em tempo integral, formando uma “nova configuração dos lugares, das relações e da comunicação nos diversos sistemas e situações sociais” (LEMOS, 2009b, p. 32), que afeta campos da vida cotidiana como os momentos de sociabilidade em família ou entre amigos, a organização do tempo livre, as relações de trabalho etc.

André Lemos (2005) sustenta que o telefone móvel está se transformando em um “controle remoto do cotidiano”. A comparação é interessante se pensarmos que o equipamento atende a diversas finalidades e permite alterná-las facilmente. Ele é telefone, câmera fotográfica, filmadora, televisão digital, computador, mapa, navegador de Internet, produtor de conteúdos. Oferece serviços como troca de mensagens, pagamento de contas, compras, previsão do tempo, publicação de conteúdos digitais, jogos eletrônicos, entre outros. Não à toa, vários jovens mencionaram, ao longo de nossa pesquisa, o sentimento de se verem perdidos longe do celular, pois, através dele, conferem a hora, consultam os compromissos do dia e são despertados pela manhã.

As novas dinâmicas não se prendem a pontos de acesso físico, mas contemplam o deslocamento pelo espaço. As consequências são muitas. A que mais nos atrai, aqui, é a transformação no modo de organizar o tempo cotidiano. As tecnologias móveis vendem a ideia de aparatos que reúnem diversas funções e que, com isso, poupam tempo e trabalho. Eles criam a possibilidade de maior aproveitamento dos momentos “entre”, isto é, aqueles em que o usuário não está ocupado, mas também não está livre. São as horas de deslocamento nos transportes públicos, no engarrafamento, os instantes de intervalo do trabalho, o horário de almoço, os minutos dos comerciais na televisão ou qualquer outro tempo de espera, que pode, agora, ser usado das mais variadas formas. O “poupa-tempo” é como um lema oculto das tecnologias, já que, mesmo raramente mencionado por empresas do ramo, está sempre presente, como um valor dos novos tempos. Obtivemos, ao longo da pesquisa, a confirmação de que os consumidores sentem dessa forma, em muitos casos. Foi-nos dito, diversas vezes, que trabalhos de grupos de escola ou universidade são

adiantados, agora, através do WhatsApp, por motivos de “falta de tempo”. Não nos parece, entretanto, que o real motivo seja ausência de tempo, mas a vontade ou a necessidade de incluir na programação quantas atividades e compromissos forem possíveis. Constituem-se verdadeiros jogos com o tempo, isto é, malabarismos para organizar a vida cotidiana de modo a não perder um minuto sequer. Tais afirmações confirmam a expressão “tempo é dinheiro”, repetida inúmeras vezes em uma sociedade que mercantiliza absolutamente tudo, incluindo as horas do dia.

Os transportes públicos são locais em que quase todos os jovens – e mesmo adultos de mais idade –, que trafegam sozinhos, aproveitam os deslocamentos para conversar, verificar notificações e ler notícias. Em um dos colégios que visitamos, da rede estadual de ensino, a maioria dos estudantes mora fora do Centro da cidade, onde se situa a escola, e, para se deslocar todos os dias, utiliza transporte público. Esse é o momento, segundo relatos de vários alunos, em que mais importa ter o celular por perto. Além de permitir a conversa por WhatsApp com os amigos, o *smartphone* também oferece as opções de escutar músicas e assistir a vídeos, o que ajuda a evitar o tédio provocado por momentos sem atividade.

Com as tecnologias móveis economiza-se, ainda, o tempo de deslocamento até uma agência bancária, a bilheterias para compra de entradas, a pontos de venda de passagens, a bibliotecas e tantos outros lugares. Entre as razões enumeradas por nossos entrevistados para usar o WhatsApp, a economia de tempo encontra-se, sem dúvida, em destaque. Até mesmo quando o número de ligações telefônicas sofre drástica redução, um dos motivos é o tempo. Mandar mensagem tornou-se mais prático e rápido, uma ação de segundos. Fora a possibilidade de alternar tarefas: os usuários minimizam o WhatsApp, postam nas redes sociais, acionam a calculadora, checam emails, abrem várias abas no navegador. Serve como ilustração o relato de nove entre dez jovens por nós entrevistados de terem notado mudanças em relação ao número de ligações que recebem em seus aniversários. Na maioria dos casos, segundo eles, aqueles que ainda telefonam são somente familiares próximos ou pessoas de idade.

Vale argumentar, porém, que a economia de tempo, citada na maioria das entrevistas como vantagem das novas tecnologias, é discutível em vários sentidos. De fato,

entre os jovens consultados para a pesquisa, muitos consideram o uso de aplicativos como o WhatsApp favorável para simplificar tarefas diárias e, com isso, poupar tempo. Por outro lado, não foram raras as queixas de que os momentos de dedicação ao celular ocupam mais tempo do que o desejado, aumentando a correria do dia a dia. Isso porque, salientam eles, o celular se torna facilmente fonte de distração e perda de foco, seja no trabalho, no estudo ou até em situações de lazer. Os estímulos são muitos – conversas, áudios, fofocas, notícias e fotos – e acabam por captar a atenção dos usuários por mais tempo do que o esperado. O que os jovens chamaram de “se desligar da vida”, quando conectados, tem a ver com o grau de sedução da realidade virtual, que, em certos momentos, é mais profundo do que o envolvimento com a vida real. A consequência é um afastamento provisório das tarefas e situações cotidianas. Não causa espanto que, ao ser perguntada sobre o que mudou em sua vida após a inserção da Internet 24 horas por dia, a jovem Gabriella Lopes,<sup>35</sup> de 16 anos, tenha respondido sem pensar duas vezes: “Não ter mais tempo para nada”.

Concomitantemente, notamos que as ferramentas móveis misturam os diferentes tempos de atividades dos usuários. Através dos celulares, o tempo reservado ao trabalho pode ser dividido, mesmo que por períodos curtos, com demandas pessoais, como envio de mensagens por aplicativos. Entre os vários casos de jovens que comentaram sobre a dificuldade de concentração nos estudos e no trabalho, por conta da necessidade de dar atenção simultânea às mensagens recém-recebidas pelo WhatsApp, destacamos o exemplo da estudante de pós-graduação Carla Beatriz Ferreira,<sup>36</sup> de 24 anos. Chamou-nos especial atenção a rotina de estudos desenvolvida por ela. Para não deixar de ler os textos semanais de disciplinas do curso de Mestrado, ela estipulou períodos em que se permite aproximar-se do celular. Enquanto estuda, o aparelho fica fechado dentro do guarda-roupa, ao encerrar a leitura de uma unidade ou capítulo, aí, sim, ela confere as mensagens.

Situações contrárias também ocorrem: solicitações ou exigências profissionais podem invadir momentos reservados ao lazer e à sociabilidade, já que os usuários estão

---

<sup>35</sup> Entrevista de Gabriella Lopes à autora. Nova Friburgo, em 28 de setembro de 2015. A estudante cursava, na ocasião da entrevista, o segundo ano do Ensino Médio, no Colégio Nossa Senhora das Dores, em Nova Friburgo.

<sup>36</sup> Entrevista de Carla Beatriz Ferreira à autora. Rio de Janeiro, 15 de outubro de 2015. Carla é aluna do Programa de Pós-Graduação em Patrimônio e Museologia, da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro.

acessíveis o tempo todo. Neste sentido, mencionamos que receber mensagens de trabalho em horário livre nos pareceu muito mais incômodo a adultos do que a jovens. O senso comum e as experiências com familiares e amigos nos fizeram acreditar, à primeira vista, que este seria um tema crítico para os usuários. Com a análise das entrevistas e dos resultados do questionário, a hipótese não se sustentou na faixa etária por nós escolhida. Quase 92 por cento das pessoas que responderam ao questionário disseram não se importar de falar de assuntos de trabalho ou estudo pelo WhatsApp. Nas entrevistas e debates com alunos, a tendência se confirmou: trabalhar no celular, para eles, agiliza o dia a dia.

Estar conectado e disponível o tempo todo se tornou quase obrigatório, principalmente entre os jovens. Quando os usuários demoram alguns minutos para responder, correm o risco de serem cobrados por amigos pelo corte passageiro na comunicação. A sensação é descrita por outro jovem entrevistado, Guilherme Vollu,<sup>37</sup> de 22 anos: “É como falar com alguém ao vivo e a pessoa não te responder, ficar quieta. A gente espera que ela responda rápido, na hora, não depois”. Do mesmo modo que os jornais são criticados por veicularem notícias que já foram antecipadas pela televisão e pela Internet, tudo no cotidiano se torna velho muito rapidamente. Compartilhar materiais, contar novidades e postar atualizações no WhatsApp ou em redes sociais exige celeridade. Os sujeitos sentem-se constantemente pressionados pela lógica da instantaneidade móvel e pelo prazo de validade dos assuntos. É justamente esta a finalidade da ferramenta de *check in* nas redes sociais: divulgar a passagem por determinado espaço enquanto ainda se está nele, não deixando que aquilo se torne obsoleto. O próprio WhatsApp disponibiliza recurso similar, o compartilhamento de localização com contatos, que permite mostrar, em um mapa, o ponto exato em que o usuário se encontra naquele instante.

Para ampliarmos ainda mais as referências, outro exemplo dessa hipervelocidade é o caso da *hashtag tbt (throwback Thursday)*, utilizada pelos usuários do aplicativo Instagram como legenda de fotos tiradas em outros dias e postadas às quintas-feiras. A ideia é voltar no tempo, relembrar situações antigas, momentos que já passaram e deixaram saudades.

---

<sup>37</sup> Entrevista de Guilherme Vollu à autora. Nova Friburgo, 10 de outubro de 2015. Guilherme é aluno do curso de graduação em Engenharia Ambiental, na Universidade Estácio de Sá, unidade de Nova Friburgo, Estado do Rio de Janeiro.

Mas o curioso é que nem sempre o passado é tão antigo assim. Não raro, as lembranças se referem a eventos que ocorreram apenas dias antes da publicação. Talvez seja uma forma de validar e valorizar a divulgação de materiais fora do prazo de validade nas mídias sociais.

O caso WhatsApp apresenta mais um elemento interessante de ligação com o tempo: a possibilidade de conversar, através de mensagens instantâneas, simultaneamente com várias pessoas, alternando amigos e temáticas em questão de segundos. Essa multiplicidade de estímulos e de narrativas reforça a urgência com relação ao tempo. As pessoas enviam e recebem mensagens, produzem e consomem conteúdos (informações, fotos, áudios e vídeos), tudo isso sem que haja uma divisão entre o tempo, os papéis e as tarefas.

Estar conectado em todos os instantes significa, portanto, uma importante transformação na organização e na compreensão temporal. Ao intercalar momentos de conexão com períodos *offline*, os usuários acabam por necessitar de uma redistribuição dos tempos livre e de trabalho. Se, por um lado, determinadas tarefas tornam-se mais simples e rápidas, e passam a demandar menos tempo de dedicação com o uso de dispositivos eletrônicos, por outro, os sujeitos são estimulados, a todo instante, a dar atenção ao celular, acentuando a correria da rotina. O tempo de trabalho ou estudo sofre interrupções com a chegada de mensagens de amigos aflitos por respostas imediatas. Em contrapartida, os períodos de lazer, sociabilidade e entretenimento, como a ida ao cinema, o almoço em família e a viagem de férias, convivem com as experiências e os compromissos virtuais. Significa dizer que os ordenamentos de tempo estão sendo reconfigurados diante das novas perspectivas, os diversos tempos da vida cotidiana se confundem e se embaralham e, dificilmente, um jovem conseguiria delimitar, com precisão, quanto de seu dia é gasto exclusivamente com sociabilidade ou com obrigações. Do mesmo modo, foi complexo para todos os entrevistados de nossa pesquisa afirmarem ao certo por quanto tempo ficam conectados ao WhatsApp.

Como veremos mais adiante, o real inevitavelmente convive com o virtual no caso de tecnologias móveis, inclusive nas disputas pelo tempo. Para constatar isso, basta sentar em um restaurante e observar a presença dos celulares multifuncionais nas mesas ou nas



mãos dos usuários, mesmo quando estão em companhia de outras pessoas. Ou verificar os resultados de recente pesquisa do governo federal<sup>38</sup> que mostrou que a maioria dos usuários utiliza o celular e a Internet enquanto realiza outras atividades, como assistir à televisão, praticar exercícios físicos, comer ou conversar com alguém. A alternância entre atividades e a tentativa de fazer várias coisas ao mesmo tempo representam uma maneira de lidar com a pressa e de conciliar a vida real com experiências de ordem virtual. A meta é não deixar de aproveitar as alternativas oferecidas pelos dois modos de vida.

### **2.3. O espaço na comunicação móvel: as relações entre ambientes físicos e virtuais**

Para entender as novas práticas ligadas à mobilidade e a relação dos usos de dispositivos móveis com o espaço físico, optamos por realizar um exercício de observação que nos permitisse aproximação maior com a vida cotidiana dos usuários de celular. Passamos algumas horas em um espaço público destinado ao lazer e a passeios em família e pudemos acompanhar interações interpessoais, experiências e comportamentos a partir da presença dos celulares. A atividade revelou-se interessante por promover um afastamento de nossas próprias opiniões e vivências como utilizadores e nos tornar, de fato, observadores. Para apurar as relações entre usuários, celulares e cidade, escolhemos o Campo de São Bento, parque público da cidade de Niterói, Estado do Rio de Janeiro. O local é ponto de encontro dos moradores nos finais de semana, principalmente em dias de ensolarados. Nosso objetivo era atentar para detalhes, situações e momentos que já viraram rotina nas cidades e, na maioria das vezes, passam despercebidos. O relato sobre a experiência, transcrito abaixo, serviu como inspiração para as reflexões que o sucedem.

---

<sup>38</sup> Pesquisa brasileira de Mídia – hábitos de consumo de mídia pela população brasileira. Realizada pela Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República. Resultados disponíveis em: <http://www.secom.gov.br/atuacao/pesquisa/lista-de-pesquisas-quantitativas-e-qualitativas-de-contratos-atuais/pesquisa-brasileira-de-midia-pbm-2015.pdf>

*Depois de dois finais de semana de tempo ruim e clima fresco, o primeiro sábado de agosto parecia transformar inverno em primavera na cidade de Niterói.<sup>39</sup> O dia de sol e calor moderado conseguiu tirar de casa os moradores que há dias se escondiam das temperaturas mais baixas. Era uma outra cidade, não a de duas semanas antes, no fim das férias escolares, quando havia pouquíssimo movimento nas ruas e nos espaços de lazer. Naquela manhã era diferente. Pais, crianças, idosos, cachorrinhos, artesãos, vendedores, casais e grupos de jovens movimentavam a feirinha, fotografavam o chafariz, enchiam as áreas de brinquedos infantis e ocupavam a maioria dos bancos em busca de descanso.*

*Embora também seja moradora da cidade, eu estava ali para descobrir aquilo que normalmente me passa despercebido. A proposta do trabalho de campo era observar, em um ambiente de lazer público e tradicional da cidade, os usos do celular e a relação entre comunicação móvel e espaço físico. Com olhar atento e bloco na mão, andei pelo parque durante algumas horas em que o relógio corria como nunca.*

*O que eu procurava era fácil de encontrar: o celular estava por todos os lados. Ele era telefone, jornal, câmera, computador, correio, mapa. E, mesmo depois de quase um ano de pesquisas sobre o assunto, o momento dedicado à contemplação mudava totalmente minha percepção sobre o fenômeno da comunicação móvel.*

*Enquanto as crianças brincavam na pista de patins, as mães dividiam seus olhares entre filhos e celular. Por minutos, reparei em Flávia, de 35 anos, que digitava sem parar. Tentei aproximação depois de algum tempo e lhe pedi que me respondesse meia dúzia de perguntas. Ela aceitou a entrevista, mas, para minha surpresa, logo disse que não usava muito celular: “Apenas em casa ou quando me perco em algum lugar”, garantiu. Logo em seguida, mostrou-se incomodada com outra pergunta, sobre o hábito de utilizar o aparelho em lugares públicos. Segundo ela, quando está na rua, nunca se desliga do entorno para dar atenção ao celular e a tecnologia, com suas ferramentas, não modifica em*

---

<sup>39</sup> O exercício de observação foi realizado no Campo de São Bento no dia 01 de agosto de 2014, entre 10 e 13 horas. O espaço público se localiza em Icaraí, bairro nobre da Zona Sul de Niterói. Trata-se de um parque municipal, com lagos, áreas verdes, pista de patinação, parquinho infantil, feiras de adoção de animais e chafarizes. Nos finais de semana, feirantes montam barracas para venda de comida e artesanato. Por isso, em dias de sol, o local costuma ser visitado por famílias que passeiam com crianças e animais.

*absolutamente nada a sua vida. Contraditoriamente, enquanto terminávamos a conversa, Flávia olhava, de forma ansiosa, a cada poucos instantes, para a tela inicial de seu dispositivo.*

*Depois dessa primeira experiência, inegavelmente frustrante, senti que as perguntas não haviam atingido a meta. Como usuária e pesquisadora, esperava ouvir relatos parecidos com os de pessoas próximas, amigos e familiares, que admitem contar com aquelas tecnologias para diversas funções e em vários momentos de seus dias. Não tinha sido assim. Percebi que, embora a participação do dispositivo na vida dos usuários seja clara, a forma como cada um interpreta seus usos pode variar. Apesar disso, o exercício da observação me permitia detectar e investigar comportamentos, tendências, pontos em comum entre os usuários.*

*Continuei em busca de mais pessoas para entrevistar. Antes de abordá-las, observava por alguns segundos ou minutos sua interação com o parque, com as suas companhias e com o próprio celular. Notei, em muitos momentos, que aqueles que utilizavam os aparelhos não pareciam estar ali. Exceto, é claro, as pessoas que fotografavam o parque e, por isso mesmo, estavam também sincronizadas com o espaço ao redor.*

*Ajustei ligeiramente minhas perguntas, tentando aproximá-las do cotidiano dos entrevistados. Passei, por exemplo, a nomear algumas ferramentas (Google Maps, WhatsApp, check-in do Facebook, Easy Taxi etc.) para saber o quão presentes os celulares se fazem no dia a dia e nos modos de lidar com o espaço urbano. A maioria dos entrevistados declarou que os aparelhos smartphones e seus aplicativos não modificam sua visão da cidade. Em contrapartida, quase todos afirmaram que usam o Google Maps ou aplicação similar para se localizar quando não conhecem um determinado endereço. Igualmente, não foram raros os usuários que assumiram tirar fotos de pontos da cidade com frequência para compartilhar com amigos. Eles parecem estar atualizados: levantamento recente mostrou que, no Brasil, 80 por cento dos usuários de smartphones utilizam as funções de GPS embutidas nos aparelhos.<sup>40</sup>*

---

<sup>40</sup> André Machado, “Sou brasileiro e não desligo nunca”, *O Globo*, 15 de abril de 2014.

*Seguindo em minha tarefa, encontrei três moças jovens sentadas em um banco, vestindo uniformes da mesma empresa. Cada uma delas estava com seu celular na mão, as três totalmente concentradas. Apenas uma concordou em conversar comigo. “Vou parar de olhar o celular um pouquinho para falar contigo”, brincou. As duas colegas permaneciam atentas às telas e digitavam de forma frenética e ininterrupta. Yamm, de 33 anos, contou-me que usa vários aplicativos de comunicação instantânea, entre eles o Facebook Messenger e o WhatsApp. Para ela, essas ferramentas levam, na maioria das vezes, os usuários a se desligarem do mundo real e das pessoas ao seu redor. Mas, ao mesmo tempo, me alertou para um fenômeno que levo em conta neste trabalho: “O contrário também acontece. Esses meios nos fazem estar mais ligados à nossa realidade. Participo de um grupo no aplicativo WhatsApp que discute os problemas dos nossos bairros. Depois que as pessoas comentam sobre certas coisas que estão acontecendo, eu passo a notar muito mais aquilo. Isso me chamou atenção para o que acontece na minha cidade, na vizinhança”.*

*Outras entrevistas que sucederam o encontro com Yamm trouxeram contribuições importantes para esta pesquisa, no sentido de fornecer uma percepção e um conhecimento mais amplos do objeto de estudo. Em primeiro lugar, enumero o relevante fato de que quase todos os usuários consultados nunca tinham parado para pensar em como o uso dos celulares e tablets afeta suas vidas e as relações com o espaço e a cidade. Muitos demoravam a opinar, tentando, antes de tudo, encontrar, eles mesmos, respostas para perguntas sobre as quais nunca haviam cogitado. Por se tratar de assunto bastante novo e da popularização ultrarrápida dessas tecnologias, os debates parecem se restringir a poucos trabalhos acadêmicos e reportagens jornalísticas. Ferramentas de comunicação, de localização e de informação foram preenchendo as telas dos celulares e tablets, infiltrando-se no cotidiano dos usuários de forma natural, sem que eles se dessem conta do processo de mudança que protagonizam.*

*Em segundo lugar, descobri uma resistência, em todos os casos, em assentir que tais meios afetam, de alguma maneira, a vida social e a relação com o mundo real. Acredito que isto se deva, em grande parte, às matérias divulgadas na imprensa sobre o vício causado pelas novas tecnologias e o “desligamento do mundo real”, ambos tratados sempre sob uma ótica negativa. Apesar de ter procurado entrevistar, nessa ocasião, apenas*

*peessoas que usavam os dispositivos no instante em que as vi, pude notar que quase todas negam que o façam constantemente em locais públicos, momentos de lazer e de sociabilidade.*

*Quero ressaltar, em terceiro lugar, a confirmação de que estes dispositivos estão cada vez mais presentes na vida de pessoas mais velhas, embora os jovens continuem sendo os usuários mais frequentes da comunicação móvel. É necessário notar, todavia, que os usos que cada faixa etária faz dos dispositivos possuem diferenças e singularidades.*

*A cena das três meninas que, juntas, não interagem, repetia-se em vários locais do parque, assim como os pais que, enquanto vigiavam os filhos brincando, olhavam para a telinha o tempo inteiro. Em volta de uma barraca de empadas, os bancos de plástico estavam muitas vezes ocupados por pessoas que aproveitavam a pausa no passeio para consultarem possíveis novidades em seus celulares.*

*Por último, acredito ter sido interessante o esforço de observar “de fora” um fenômeno que certamente faz parte do meu próprio dia a dia, além de ser meu objeto de estudo. O estranhamento e o afastamento foram essenciais para averiguar que as transformações na relação com o espaço se moldam de acordo com os usos das ferramentas. Isto é, as individualidades e particularidades dos usuários interferem no modo como a tecnologia afeta suas vidas. Também pude constatar, no exercício em campo, como o celular reestrutura as relações interpessoais e a sociabilidade, ponto importante deste trabalho.*

*As reflexões e análises sobre os usos das tecnologias móveis que serão apresentadas a seguir levarão em conta o conjunto das percepções adquiridas no cenário observado na rua.*

## **2.4 Novas temáticas contemporâneas: a mobilidade e a questão do espaço**

Antes de iniciar as discussões sobre o impacto da mobilidade nas relações do indivíduo com o seu entorno, vale recuperar o conceito de espaço, segundo Milton Santos. Para o autor, o espaço é uma instância da sociedade. Ele é “formado por um conjunto

indissociável, solidário e também contraditório, de sistemas de objetos e sistemas de ações, não considerados isoladamente, mas como o quadro único no qual a história se dá” (SANTOS, 2002, p.63). Assim como as demais estruturas sociais, o espaço é organizado pelo homem. Trata-se de um campo de forças, cuja formação se mostra absolutamente desigual, tanto que a evolução espacial não se apresenta de igual forma em todos os lugares. Neste sentido, fundamenta-se a compreensão de que o espaço e a apropriação que os sujeitos fazem dele são focos de disputas de poder.

A comunicação em tempo real e a mobilidade modificam as relações do indivíduo com o espaço e consolidam a promessa da Internet fixa de estar em distintos ambientes ao mesmo tempo. A vivência virtual, iniciada a partir do computador, intensifica-se pela singularidade da extensão do acesso a qualquer local em que se encontre o sujeito. Reduz-se, assim, a diferença entre estar presente fisicamente ou virtualmente. Bauman foi mais além ao assegurar que, no caso específico do celular, a localização geográfica e as pessoas ao redor do usuário deixam de ter a mesma importância de antes. Vale agora, de acordo com ele, estar conectado, pois só assim o indivíduo nunca ficará “trancado em um lugar”, jamais se encontrará “fora ou longe”, mas sempre “dentro e presente” (BAUMAN, 2004, p. 79-82).

A mobilidade introduz a possibilidade de que esses indivíduos estejam fisicamente presentes em um ambiente, mas sintam-se envolvidos em um espaço virtual. A vivência em múltiplos lugares simultaneamente modifica as formas de se relacionar e de interagir com as situações e com o território ao redor. André Lemos sublinha que a mobilidade possibilita a produção de novos espaços, isto é, através dela, os lugares ganham outra dimensão de sentido, concebendo uma “des-localização” (LEMOS, 2009b).

Com a renovação de dinâmicas comunicacionais e culturais decorrentes da aceleração tecnológica, “localidades ficam despojadas de seu sentido cultural, histórico e geográfico e reintegram-se em redes funcionais ou em colagens de imagens, ocasionando um espaço de fluxos que substitui o espaço de lugares” (CASTELLS, 1999, p. 397). Neste espaço de fluxos, prosperam outros modos de interação, com características específicas e interesses compartilhados, que complementam lugares tradicionais de sociabilidade e expressão simbólica. A concepção defendida pelo autor é essencial para a compreensão do

novo cenário discutido aqui. No entanto, ousamos adaptá-la apenas em um ponto: acreditamos em um espaço de fluxos que substitui parcialmente o espaço de lugares, mas não é capaz de substituí-lo por completo ou eliminá-lo.

Jesús Martín-Barbero menciona que o novo sentido que o local começa a ter não é, em nenhuma hipótese, incompatível com o uso das tecnologias comunicacionais e das redes informáticas. Na visão do autor: “Hoje essas redes não são unicamente o espaço no qual circulam o capital, as finanças, mas também um ‘lugar de encontro’ de multidões, de minorias e comunidades marginalizadas ou de coletividades de pesquisa e trabalho educativo ou artístico” (MARTÍN-BARBERO, 2003, p. 59).

Como sabemos, também os ambientes urbanos sofrem mutações com a expansão tecnológica. Isto porque as cidades contemporâneas e os tradicionais espaços de lugar (rua, parques públicos, praças, avenidas, monumentos, praias) estão, pouco a pouco, transformando-se em espaços de fluxos, flexíveis e comunicacionais, de trânsito contínuo de informações, dados, conteúdos e notícias. Tom Horan (2000) caracteriza as partes das cidades no contexto atual como “lugares digitais”, ambientes que, além de uma dimensão física, possuem também uma territorialidade informacional. Lemos (2005) explica que é na tensão entre as dimensões físicas e as informacionais que atuam as mídias locativas. O conceito de mídias locativas está ligado às novas ferramentas de mídias digitais que constroem realidades virtuais utilizando-se de elementos do espaço físico real. Em linhas gerais, a dimensão física interage com o espaço eletrônico, geralmente através de dispositivos móveis. Exemplos seriam as ferramentas de *check in*, já citadas, ou os jogos *online* interativos.

Rosalía Winocur considera que, diante das mudanças geradas pela globalização e pelo avanço das tecnologias digitais móveis, o conceito de local já não pode mais ser pensado somente em referência ao território. Ela defende a necessidade de “concebê-lo em relação com os fluxos midiáticos e migratórios, não no sentido de que o território desapareça nem perca sua importância, mas no sentido de como ele se reconstitui nas relações virtuais e cara a cara” (WINOCUR, 2009, p. 19).

Devemos compreender que os territórios físicos e o local a partir do qual se fala não deixam de ter um papel relevante, mas sofrem transformações no contexto da mobilidade.

“Des-locar” significa causar turbulências, mas não necessariamente apaga a dimensão espacial. Toda nossa experiência é fundada em lugares e, por mais que as novas tecnologias sejam sofisticadas e permitam ações à distância, nossa experiência é sempre locativa (...) Há, seja socialmente ou individualmente, a necessidade de ancorar a experiência em um contexto local. É justamente este pertencimento que funda um lugar (LEMOS, 2009b, p.32).

O celular, ao mesmo tempo em que modifica as relações do usuário com o espaço físico real, amplia o compartilhamento das experiências locais. Através de aplicações como WhatsApp, por exemplo, é possível dividir com contatos – em tempo real – informações e vivências baseadas no espaço em que o usuário se encontra. Lemos observa que a simples pergunta “Onde você está?”, típica de usuários de celulares, revela a importância do contexto na comunicação móvel. Há deslocalização, sem que a noção de distância ou de lugar desapareça (LEMOS, 2009b, p. 31).

Afora conseguirem acesso ao universo virtual a qualquer momento e em qualquer lugar e produzirem ou divulgarem informações, os usuários das tecnologias móveis podem também consultar e buscar dados que facilitem os deslocamentos pelo espaço físico. Neste caso, basta ver os resultados de mais uma pesquisa recente sobre os usos de celular pelos brasileiros: 87 por cento consultam a previsão do tempo para suas cidades pelos dispositivos móveis, 80 por cento se valem do GPS embutido para se situarem geograficamente e 45 por cento compram ingressos através de sites.<sup>41</sup>

Dados liberados pelo Twitter<sup>42</sup> sobre postagens no período da Copa do Mundo de 2014 apontaram para um número recorde de compartilhamentos de fotos e materiais audiovisuais durante as partidas de futebol. Torcedores falavam em tempo real sobre a experiência de assistir a um jogo do Mundial, comentavam os lances, divulgavam

---

<sup>41</sup> MACHADO. A. Sou brasileiro e não desligo nunca. *O Globo*, Rio de Janeiro, 15 abr. 2014. Disponível em: <<http://oglobo.globo.com/sociedade/tecnologia/sou-brasileiro-nao-desligo-nunca-12195500>>. Acesso em: 10 mar. 2015.

<sup>42</sup> O Twitter divulgou, em abril de 2014, que 80 por cento de seus usuários acessam a rede social através de smartphones. Disponível em: <http://www1.folha.uol.com.br/tec/2014/04/1441760-usuarios-moveis-sao-80-do-twitter-no-brasil.shtml>



informações de bastidores e postavam nas redes sociais o material produzido por eles mesmos. Foram, no total, 48,5 milhões de fotos publicadas de dentro dos estádios ao longo de 64 partidas, com um investimento total de 226 milhões de reais em estruturas de rede móvel.<sup>43</sup> Outra informação interessante foi dada por pesquisa da agência Crowtap. Um estudo sobre hábitos de consumo de telespectadores revelou que quase 75 por cento dos entrevistados utilizaram outros aparelhos enquanto assistiam às partidas do Mundial. Entre eles, 58 por cento afirmaram ter acessado um *smartphone* nesses momentos, a maioria para entrar em redes sociais ou trocar mensagens instantâneas.<sup>44</sup>

Trata-se de uma grande transformação nos usos tecnológicos, já que, além de consumir entretenimento e informações, qualquer usuário de *smartphone* ou *tablet* pode também produzir e divulgar conteúdos em movimento pelo espaço físico. O que aconteceu na Copa demonstra que a mobilidade informacional modifica o modo de ver e de interagir com situações e lugares. Há, cada vez mais, o desejo e o hábito de dividir virtualmente as vivências cotidianas, naturalmente atreladas a um espaço físico.

Outro exemplo que podemos citar sobre a relevância do papel do território, mesmo no contexto da mobilidade, é a ferramenta de compartilhamento da localização geográfica do usuário no WhatsApp, mencionada anteriormente. A funcionalidade é capaz de capturar o exato local de onde o emissor conversa e de revelar o endereço a qualquer contato da lista, através de um mapa. Vale lembrar que pontos de ônibus, ruas, cafés, praças e bibliotecas adquirem qualidades informacionais, mas não deixam para trás suas características essenciais. Ou seja, “são os mesmos lugares de sempre, ampliados por novas funções informacionais que os colocam na dimensão do fluxo e da mudança da sociedade da informação” (LEMOS, 2009b, p. 33).

Em síntese, acreditamos que a relação entre mobilidade e território complexifica as noções tradicionais de espaço, fazendo com que o ambiente físico adquira novos

---

<sup>43</sup> CONGO, M. A Copa das redes sociais, das selfies e da segunda tela. *O Estado de S. Paulo*, São Paulo, 14 de jul. 2014. Disponível em: <http://economia.estadao.com.br/blogs/radar-tecnologico/a-copa-das-redes-sociais-das-selfies-e-da-segunda-tela>. Acesso em: 06 mai. 2015

<sup>44</sup> CAPUTO, V. Copa do Mundo 2014 foi a Copa das redes sociais, *Exame.com*, São Paulo, jul. 2014. Disponível em: <http://exame.abril.com.br/tecnologia/noticias/copa-do-mundo-2014-foi-a-copa-das-redes-sociais>. Acesso em 08 jul. 2015.

significados para os usuários e continue a exercer funções importantes na associação com outras pessoas e com a informação. Rosalía Winocur resume que os espaços virtuais oferecem mais uma continuidade do que uma ruptura com o mundo real. Ela sugere que os usuários do celular, especialmente os jovens, transitam com bastante naturalidade entre territórios físicos e virtuais, sem que um elimine o outro. As pessoas não deixam de estar conectadas à rede, embora tenham interrompido a conexão física, e não deixam de estar ligadas com o mundo real, ainda que estejam fisicamente conectadas à rede (WINOCUR, 2009, p. 63-64).

Mesmo com as aproximações facultadas pelos meios tecnológicos, a distância geográfica não pode ser completamente superada. Em vez de excluir o território, as tecnologias parecem criar novas espacializações e, portanto, levam também a outras formas de lidar com lugar, distância e presença, que modificam, mas não aniquilam as estruturas espaciais tradicionais.

O uso das tecnologias móveis com acesso à Internet nos remeteu, a princípio, a duas possibilidades distintas e contraditórias, quando analisamos as implicações de suas ferramentas para as relações entre sujeito e espaços urbanos. A primeira delas seria um processo de desterritorialização, sobre o qual já nos referimos nas discussões anteriores. Consistiria em um “afastamento” do ambiente ao redor, desencadeado pelo envolvimento com o meio virtual. A segunda hipótese seguiria o caminho oposto, apontando para um maior envolvimento com o espaço e, até mesmo, com a cidade, a partir de experiências virtuais, como, por exemplo, os aplicativos de geolocalização, que atrairiam a atenção dos usuários para aquilo que de mais interessante existe ao redor deles, ainda que visando compartilhá-lo na rede.

Com as entrevistas e as opiniões colhidas dos usuários, pudemos perceber que ambos os processos coexistem, um não elimina o outro. Como apresentaremos a seguir, as visões e vivências dos jovens demonstraram, ao longo do trabalho de campo, que a comunicação móvel pode tanto agir como instrumento de desconexão com os contextos e ambientes em que vivem, quanto para estimular a incorporação de elementos do mundo físico ao virtual.

## 2.5 Desterritorialização

Começamos discutindo a primeira hipótese: a desterritorialização. Antes de mais nada, consideramos necessário apontar a concepção de território de Haesbaert adotada neste trabalho. O autor define:

O território envolve sempre, ao mesmo tempo (...), uma dimensão simbólica, cultural, através de uma identidade territorial atribuída pelos grupos sociais, como forma de 'controle simbólico' sobre o espaço onde vivem (sendo também, portanto, uma forma de apropriação), e uma dimensão mais concreta, de caráter político-disciplinar: a apropriação e ordenação do espaço como forma de domínio e disciplinarização dos indivíduos. (Haesbaert, 1997, p. 42)

Uma atividade pode, então, ser considerada territorializada quando depende da localização e quando tal localização é específica de um lugar. Envolve, é claro, os processos particulares de apropriação, as disputas de poder e diversos aspectos socioculturais. E não apenas isso. Quando falamos em ações desterritorializadas, estamos reputando que elas têm “raízes em recursos não existentes em muitos outros espaços ou que não podem ser fácil e rapidamente criados ou imitados nos locais que não os têm”. (HAESBAERT, 1997, p. 42). Significa dizer que, ao discutirmos o processo de desterritorialização na comunicação móvel, não estamos apenas afirmando que os usos do celular atravessam diferentes lugares, sem se fixar a nenhum deles. Pretendemos ir mais além, mostrando que os limites e fronteiras, no momento atual, continuam existindo, mas nem sempre são imprescindíveis para a constituição das relações estabelecidas com o celular e das relações construídas a partir do dispositivo. Apesar de defendermos que o território e a localização onde os indivíduos se inserem desempenham papéis importantes, analisamos que, sob a desterritorialização, eles têm suas referências simbólicas enfraquecidas ou, ao menos, estruturadas de forma diferente. Na era das interações digitais, muitas vezes as configurações territoriais exercem uma influência mais restrita do que nas relações pessoais tradicionais. No meio virtual, não preponderam unicamente os fatores de identificação como a proximidade física e os traços socioculturais.

A possibilidade de viver várias realidades ao mesmo tempo e alternar entre os ambientes físicos e virtuais reordenou, de fato, os significados de perto/longe, presente/ausente para os usuários de tecnologias móveis. As mudanças são perceptíveis pelas respostas que obtivemos na aplicação do questionário sobre o WhatsApp: dos 133 entrevistados, 71,3 por cento confessaram se sentir próximos da outra pessoa enquanto conversam pelo aplicativo, ainda que, fisicamente, estejam distantes. E oito em cada dez utilizadores, ao serem indagados sobre a questão, disseram que se sentem realmente envolvidos nas conversas e perto dos amigos com quem interagem virtualmente.

Por outro lado, quando perguntados sobre o espaço físico, todos os jovens ouvidos admitiram perceber, em alguma medida, certo distanciamento durante as interações, pelo menos nos momentos em que estão realmente entretidos com o celular. Esses dados demonstram que existe uma desconexão provisória do contexto em que seus corpos se inserem. Isto é, a atenção e a importância conferidas às conversações *online* inevitavelmente acabam por deslocar o foco de outras situações e lugares. Isso tem a ver com fenômenos biológicos humanos: a capacidade cerebral é limitada para lidar com tarefas simultâneas.<sup>45</sup> Em 5 de setembro de 2015, o Jornal Nacional exibiu uma reportagem sobre o hábito de andar pelas ruas digitando no celular. A matéria acompanhou pedestres que não deixavam as conversas de lado nem para atravessar a rua. Ao entrevistar um deles, a repórter perguntou se era viável se concentrar em duas atividades ao mesmo tempo. Apesar de o usuário ter afirmado que sim, o programa ouviu a neurocientista Suzana Herculano-Houzel, professora da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), que negou a possibilidade:

A gente só consegue, por limitação intrínseca do cérebro, prestar atenção em uma coisa de cada vez. O que a gente consegue é alternar entre uma coisa e outra. Mas, mesmo assim, a gente só consegue alternar razoavelmente bem entre duas coisas. No entanto, a que não é o foco da sua atenção, naquele momento, o cérebro simplesmente não registra. Você corre o risco de dar com a cara no poste, pisar na rua e ser atropelado ou bater em outras pessoas. É uma péssima ideia.<sup>46</sup>

---

<sup>45</sup> Consultar artigo do neurologista Leandro Teles sobre as restrições do cérebro. Disponível em: <http://www.leandroteles.com.br/blog/2013/02/24/confira-os-7-maiores-inimigos-do-seu-cerebro/>

<sup>46</sup> A matéria completa está disponível em: <http://g1.globo.com/jornal-nacional/noticia/2015/09/celular-rouba-atencao-e-oferece-riscos-para-quem-vive-digitando.html>

Em nossa pesquisa, a pergunta seguinte feita aos usuários teve respostas surpreendentes: 70,6 por cento dos jovens responderam que não se sentem no mesmo lugar que seus amigos enquanto batem papo pelo WhatsApp. Recapitulemos os dados para compreendê-los:

1) A maioria dos usuários (71,3 por cento) se sente próxima dos amigos em conversas virtuais pelo WhatsApp;

2) Todos os entrevistados notam algum distanciamento do espaço físico em que se encontram quando utilizam o aplicativo, ainda que esse afastamento não ocorra o tempo todo;

3) A maioria dos usuários (70,6 por cento) não sente como se estivesse no mesmo lugar que seus contatos durante os diálogos virtuais, ainda que haja a sensação de proximidade.

Essas informações sugerem, portanto, que a sensação de presença, no caso dos usos do WhatsApp, independe, em certa medida, dos lugares e espaços em que cada um se encontra. Ao mesmo tempo em que os jovens se sentem próximos, envolvidos e íntimos dos utilizadores com quem interagem, isso não quer dizer, de modo geral, que a percepção seja a mesma de compartilhar um espaço físico. A novidade é um rompimento entre os conceitos de presença e lugar, em determinados casos. Estar atento, interessado, presente, envolvido não exige sentir-se no mesmo ambiente que a outra pessoa. Os espaços físicos e os corpos se separam, mas as relações de sociabilidade e os diálogos mantêm-se fortalecidos diante das mediações interpessoais feitas através do celular.

Há, claro, quem discorde. Diferentemente da maioria, Gabriel Guimarães<sup>47</sup> descreve sua impressão: “É como se estivesse ‘ali’ com eles”.

## **2.6 Reterritorialização**

---

<sup>47</sup> Entrevista de Gabriel Guimarães à autora. Gabriel é estudante e atendente de call center, em Nova Friburgo, região serrana do Estado do Rio de Janeiro.

Ao discutir os conceitos de território, desterritorialização e reterritorialização, André Lemos defende que a vida social precisa de territórios – leis, instituições, arquiteturas, apropriações espaciais e relações de poder – para existir. O seu vitalismo, no entanto, tem a ver com tensões desterritorializantes, que, segundo o autor, impulsionam e reorganizam esses territórios. Ele argumenta que:

A vida social deve ser entendida como mobilidade e fluidez e não como arquitetura fechada (poder, classe, instituições). A dinâmica da sociedade se estabelece mais por movimentos de fuga do que por uma essência imutável das coisas. O que interessa são processos, dinâmicas des-territorializantes que marcam o social (LEMOS, 2007, p.3).

Para o autor, o ciberespaço e, especialmente, as mídias móveis criam desterritorializações, mas também reterritorializações. As ferramentas de *check in*, bem como as fotos que os usuários compartilham dos lugares em que estão, são reterritorializações, isto é, formas de reapropriação do espaço físico, que conferem a ele uma dimensão individualizada. Fotografar com o celular e publicar imagens de eventos culturais em uma favela, por exemplo, são ações que envolvem relações com o território e disputas por significado e poder. Objetivamos mostrar, aqui, que as tecnologias, ao mesmo tempo em que podem afastar os indivíduos de elementos territoriais, podem, também, constituir uma maneira de estabelecer inovadoras relações com os territórios.

Não é incomum ver em redes sociais a divulgação do lugar onde a pessoa se encontra, a partir, por exemplo, da ferramenta de inclusão de endereço ou referência física no Instagram. Há, ainda, redes de contato geosocial destinadas exclusivamente ao compartilhamento de localização, ou seja, o usuário vai preenchendo sua página a cada lugar que visita e expõe para os amigos os tipos de locais que costuma frequentar. Além disso, essas ferramentas ajudam a procurar por contatos que estejam em locais próximos. Um dos sites é a aplicação para celular Foursquare.

Nesse sentido, há, sim, no WhatsApp uma aproximação com o espaço físico, mas que se distingue dos padrões tradicionais de envolvimento com o ambiente ao redor. Tanto que, como já citamos, mais de 85 por cento dos jovens que responderam ao nosso questionário afirmaram gravar vídeos ou áudios exclusivamente para compartilhar com amigos por intermédio do aplicativo ou em redes sociais, o que exige deles alguma atenção

ao espaço físico em que se encontram. Não se pode imaginar que o meio virtual aniquile totalmente as relações entre os sujeitos e o lugar em que eles estão presentes fisicamente.

Uma maior proximidade com o espaço, por conta das alternativas tecnológicas recentes, se mostra verdadeira em alguns casos. A união de vizinhos para tratar de questões voltadas para o bairro em que vivem, o compartilhamento de fotos do dia a dia, de paisagens ou pontos turísticos da cidade, o envio por WhatsApp de imagens referentes a passeios e viagens demonstram certo grau de intimidade entre pessoas e lugares. Clareou-se, para nós, a tendência de que, pelo fato de usuários de celular serem também produtores de conteúdo, em muitos casos os olhares atentam mais a fatos curiosos ou lugares interessantes, como se todos fossem jornalistas em busca de notícias e de furos de reportagem. Elementos da vida cotidiana que seriam relevantes apenas para aquela pessoa convertem-se facilmente em conteúdos acessíveis a outros usuários, através do WhatsApp ou de redes sociais.

Acentuamos que experiências pessoais e íntimas com os espaços físicos são tornadas, de modo instantâneo, públicas e coletivas no mundo virtual, como se fossem parte de um *reality show*. Essa aptidão pela exposição do privado inclui e altera as relações com o espaço físico porque incentiva, de certo modo, a atenção ao entorno. Basta verificar que, mesmo em museus cujo acervo apresenta obras diversificadas para todo gosto, o interesse maior parece ser em fotografar as peças. No Museu do Louvre, em Paris, a sala que abriga o quadro mais visitado do mundo, a Monalisa, de Leonardo da Vinci, o que mais se observa são pessoas desesperadas por uma foto com a pintura.

No entanto, o fascínio por expor publicamente tudo aquilo que se vê e que se vive – aí incluídos os lugares percorridos por cada um – instiga um questionamento mais profundo. A imagem que os usuários tentam construir deles mesmos na dimensão virtual diz respeito àquilo que desejam ter ou ser, mesmo que não passe de aparência desconectada da realidade. É comum ir a um show ou concerto de música e notar que uma parcela considerável do público assiste à apresentação apenas pela tela do celular, enquanto tira fotos ou grava vídeos. O objetivo, ao que parece, é mostrar a amigos ou divulgar no universo *online*. Fica em nós uma incerteza sobre até que ponto a preocupação com os lugares em que se está gera, realmente, vínculo mais profundo com os ambientes. Essa

dúvida parece causar incômodo, também, à usuária assídua Carla Ferreira, que menciona como, às vezes, se dedica mais a fotografar do que a conhecer o lugar. Ela complementa:

Mesmo que a gente curta ir a algum lugar, a gente não vai só por a gente, vai para mostrar também. É tipo o que aconteceu com meus amigos do intercâmbio. Eu via fotos deles o dia todo na Internet e pensava: eles estão no Facebook, ao invés de estarem aproveitando. Ou eu mesma, quando vou ao Pão de Açúcar ou outro lugar turístico. Não basta ir, tem que tirar foto para mostrar que foi.<sup>48</sup>

Interessa-nos aqui, portanto, atentar para a importância adquirida pelos registros na época da informação em tempo real, que interfere, de fato, nas relações entre os usuários das novas tecnologias e o espaço em que se encontram. A dimensão espacial permanece presente – ainda que por caminhos diferentes dos tradicionais –, mesmo na era da mobilidade.

São sucessivas as reclamações de usuários que deixam de ver coisas que gostariam por estarem ocupados demais com seus aparelhos. Apenas quatro em dez entrevistados avaliam que o celular não atrapalha a atenção e a observação de lugares e situações. Significa que a maioria (60 por cento) percebe algum tipo de interferência do uso do celular, principalmente por conta do recebimento de mensagens e notificações o tempo inteiro. Acreditamos que, da mesma maneira que os *smartphones* podem criar condições para um maior envolvimento com os espaços ao redor, eles instigam a dispersão e reforçam relações influenciadas por aparências.

## **2.7 Dispositivos móveis, novos aplicativos de serviços e espaço urbano**

Outra discussão a ser levantada é que, em determinado momento, chegamos a acreditar que a variedade de serviços ofertados por aplicativos móveis poderia diminuir os deslocamentos dos indivíduos pelo espaço físico. As operações bancárias disponíveis para celulares seriam um exemplo disso. Intrigou-nos a hipótese de que essas ferramentas reduziriam as idas a bancos e outros lugares. Contudo, nos debates em sala de aula e nas perguntas aplicadas pelo questionário, a ampla maioria dos jovens negou a mudança. No

---

<sup>48</sup> Entrevista já citada.



caso de ida a agências bancárias, apenas 19 por cento dos consultados notaram diferenças depois do lançamento de aplicativos de última geração. Sobre os encontros presenciais com amigos, as opiniões se dividiram um pouco mais: 67,6 por cento responderam que nada se alterou. Em relação à solicitação de serviços por aplicativos (como táxis e reserva de hotéis *online*) e compra de ingressos, os resultados mostraram pequena oscilação. Somente 20 a 23 por cento dos jovens optam por realizar tais ações através do celular.

Esse conjunto de dados nos faz pensar que, independentemente de a expansão dos celulares se ampliar e apresentar números mais expressivos a cada ano, os espaços físicos, as relações com os contextos locais e os deslocamentos geográficos não deixaram de ter expressivo valor para a vida humana. Ainda que, futuramente, a tendência a concentrar mais atividades cotidianas nos aparelhos eletrônicos venha a se acentuar, diminuindo as locomoções espaciais e os contatos presenciais, discordamos das teorias mais radicais que afirmam que os espaços reais, concretos serão substituídos pela dimensão virtual.

É inegável que o envolvimento com o espaço virtual desvia, em muitos casos, a atenção de pessoas do ambiente que as rodeia. Devemos lembrar que a ferramenta tecnológica em questão reúne, em um só dispositivo, canais de comunicação, informação e entretenimento, itens mais do que suficientes para atrair os usuários. Sustentamos, no entanto, que, juntamente com o processo de desterritorialização, existe um movimento de reterritorialização. As alternativas de localização e de compartilhamento de fotos de lugares podem ser interessantes para dar a eles uma abordagem mais subjetiva e individual, ancorada numa experiência específica e única do usuário com o espaço físico.

## **2.8. Elementos culturais e mutações identitárias**

Como discutimos até agora, as transfigurações contemporâneas alcançaram valores, modos de pensar e estilos de vida. O progresso tecnológico acentuou as facilidades de locomoção de pessoas, mensagens, bens e serviços. Os contatos entre indivíduos, países e culturas, que já vinham se intensificando desde as grandes navegações, ganharam ênfase na atual fase de globalização pós-1970. Apontamos, anteriormente, várias consequências da apropriação das novas técnicas e ferramentas interativas para a vida cotidiana. Debatesmos

as interferências das mídias ultramodernas e da mobilidade nas experiências com o espaço e com o tempo. Agora, nesta parte do trabalho, o propósito é verificar as mudanças na construção das identidades no período atual.

Utilizaremos a definição de identidade proposta por Manuel Castells para iniciar as discussões sobre o tema. Ao traduzi-la como “processo de construção de significado com base em um atributo cultural ou conjunto de atributos inter-relacionados” (CASTELLS, 1999, p.22), o autor deixa claro que a identidade não é algo dado, não possui origens biológicas ou naturais, mas é produzida a partir de fenômenos sociais, históricos e culturais. Ela não é solta, independente ou livre; constitui-se nas conexões com o restante da sociedade. A percepção de que a identidade está intimamente ligada a esses fenômenos e, portanto, ao restante da sociedade facilita o entendimento de que as transformações estruturais em curso influem diretamente nas formas de produção e manutenção das identidades individuais e coletivas. Se, como já demonstramos, os conceitos espaço-temporais vêm sofrendo profundos reordenamentos, as identidades são também afetadas, como resultado de um entrelaçamento dos três elementos. Seria impossível, portanto, pensá-las sem compreendê-las em sua ligação com o território e com tempo histórico.

Tal movimento envolve a “matéria-prima fornecida pela história, geografia, biologia, instituições produtivas e reprodutivas, pela memória coletiva e por fantasias pessoais, pelos aparatos de poder e revelações de cunho religioso” (CASTELLS, 1999, p.23). É a partir da incorporação dessas múltiplas bagagens que os indivíduos e grupos processam e organizam seu significado de modo específico, reunindo elementos relacionados à sua própria estrutura social, formas de produção e manutenção das identidades individuais e coletivas.

Diversos autores da teoria social, como Ernesto Laclau, Jesús Martín-Barbero, Stuart Hall e Zygmunt Bauman, apontam para uma fragmentação de paisagens culturais de classe, nacionalidade, gênero, etnia e raça, que antes nos ligavam de maneira sólida e fixa como indivíduos sociais. Trata-se, segundo Hall, de um “movimento mais amplo de mudança, que está deslocando as estruturas e processos centrais das sociedades modernas e abalando os quadros de referência que davam ao indivíduo uma ancoragem estável no mundo social” (HALL, 2006, p. 9). Isto é, a ideia do sujeito como ser estável, integrado e dono de um “sentido de si” coerente e imutável deixa de se sustentar diante da fluidez dos

novos tempos. As chamadas crises de identidade chamam atenção para a urgência em se revisar os entendimentos tradicionais sobre o tema, uma vez que as alterações do mundo globalizado transfiguram as concepções de sujeito e cultura.

Ernesto Laclau (1990) argumenta que as crises de identidade têm a ver com o que ele nomeia como deslocamento. Segundo o autor, a falta ou a flexibilização de um núcleo ou centro estruturador nas sociedades moderno-contemporâneas dilui a produção de identidades fixas. A pluralidade de centros levaria os indivíduos a assumirem diferentes identidades que, por vezes, podem entrar em conflito.

Jesús Martín-Barbero evidencia que não há mais possibilidade de compreendermos os sujeitos enquanto unidades indivisíveis, e qualquer tentativa de fazê-lo estaria, na verdade, criando apenas uma “unidade imaginada”. Isso porque os indivíduos vivem atualmente uma “integração parcial e precária das múltiplas dimensões que os conformam” (MARTÍN-BARBERO, 2006, p. 60). Seria mais interessante, nesse sentido, pensar as identidades como processos narrativos, que vão sendo construídos e modificados com o tempo. São narrativas constantemente contadas e recontadas, em um movimento que não cessa nunca.

No mundo contemporâneo, caracterizado por uma sociedade hiperconectada, a identidade não se vincula mais a uma única cultura, tradição, a um único território ou idioma, mas se constrói com elementos globais e multiculturais. Em uma realidade instável, identidades fixas e rígidas entram em crise. Seria impossível, segundo Zygmunt Bauman, que os indivíduos reivindicassem para si uma identidade única e tivessem que mantê-la por toda a vida. O autor atesta que “somos incessantemente forçados a tecer e moldar nossas identidades, sem ser permitido que nos fixemos a uma delas, mesmo querendo”. E completa:

Tornamo-nos conscientes de que o “pertencimento” e a “identidade” não têm a solidez de uma rocha, não são garantidos para toda a vida, são bastante negociáveis e revogáveis, e de que as decisões que o próprio indivíduo toma, os caminhos que percorre, a maneira como age – e a determinação de se manter firme a tudo isso – são fatores cruciais tanto para o “pertencimento”, quanto para a “identidade” (BAUMAN, 2005, p. 19 e 96).

Na sociedade de redes e fluxos, ele assevera, “as identidades ganharam livre curso e agora cabe a cada indivíduo, homem ou mulher, capturá-las em pleno voo, usando os seus

próprios recursos e ferramentas” (BAUMAN, 2005, p. 35). Tomamos aqui a liberdade de discutir o raciocínio de Bauman apenas em um ponto: o conceito de livre curso. Apesar de, no mundo contemporâneo, a multiplicidade de realidades e caminhos ter aberto portas para maiores possibilidades de escolha, a liberdade de ação e de decisão dos sujeitos ainda é restringida por barreiras visíveis de diversas ordens – socioeconômicas, políticas, culturais e ideológicas. Essa constatação torna-se evidente no próprio pensamento do autor, que, em momento posterior, discute o poder da identidade como elemento de estratificação, de segregação e de estigmatização. O livre curso só é realmente livre, portanto, em algumas situações e para determinados atores que desfrutem do poder de articular, desarticular ou reconfigurar as suas identidades (BAUMAN, 2005, p. 44).

Tomaz Tadeu da Silva chama atenção para o fato de que as identidades estão envolvidas em um movimento constante de construção simbólica, social e cultural, que inclui lutas e relações de poder. Elas encontram-se sempre em um processo inacabado de negociação e de transformação, conforme explica o autor:

A identidade não é uma essência, não é um dado ou um fato – seja da natureza, seja da cultura. A identidade não é fixa, estável, coerente, unificada, permanente. A identidade tampouco é homogênea, definitiva, acabada, idêntica, transcendental. Por outro lado, podemos dizer que a identidade é uma construção, um efeito, um processo de produção, uma relação, um ato performativo. A identidade é instável, contraditória, fragmentada, inconsistente, inacabada (SILVA, 2000, p.96).

Kathryn Woodward pondera que a identidade só se torna um problema quando entra em crise, ou seja, quando a estabilidade é questionada por experiências de incerteza. Ela explica que as crises de identidade são uma característica da modernidade tardia, decorrentes, principalmente, das transformações globais, que envolvem “uma interação entre fatores econômicos e culturais, causando mudanças nos padrões de produção e consumo, as quais, por sua vez, produzem identidades novas e globalizadas” (WOODWARD, 2000, p.21).

Para elucidar a fragmentação das identidades a partir da globalização, Bauman brinca com a ideia de um quebra-cabeças com defeito:

É preciso compor a sua identidade pessoal da forma que se compõe um quebra-cabeças, mas só se pode comparar a biografia com um quebra-cabeça incompleto, ao qual falem muitas peças (e jamais se saberá quantas). O quebra-cabeça que se compra numa loja vem completo (...),

you can examine the image in the box at each fit, with the intuition of being assured that what is in fact on the right path (...) None of these auxiliaries is available when you compose what should be your identity (BAUMAN, 2005, p. 54).

The metaphor of the jigsaw puzzle serves to illustrate a world in which the proper society is not well defined, it is always transforming. Identity in the global era is like a game, in which subjects are obliged to assume different positions during life and cannot be seen as whole and finished beings, but as fragmentations. The meanings, just as a jigsaw puzzle missing pieces, never complete, there is always the possibility of new changes. What Stuart Hall names as “mobile celebration” is the way in which identity is continuously transformed in relation to society and to the cultural systems that surround us (HALL, 2006).

In the context of encounters and hybridisms between different nationalities, ethnicities and religions, Tomaz Tadeu da Silva points to the construction of identities that are not more “integralmente nenhuma das identidades originais, embora guardem traços delas” (SILVA, 2000, p. 87). This reality would prove, according to him, the character “artificialmente imposto das identidades fixas”. The constant fragmentations demonstrate that identities are not natural. On the contrary: they are intertwined in a continuous flow of negotiation and are produced from relations of power. Hence the need, in the author's view, to question them, to put them in discussion with narratives and the systems of representation that they construct, making clear that they are not as transparent as they appear.

When talking about identity, it used to mean, at least for a while, evoking roots, customs and territories, in the era of globalization other elements need to be taken into consideration. Currently, the debates about identity include migrations and mobilities, networks and flows, instantaneity and fluidity (MARTÍN-BARBERO, 2006, p. 61). The symbolism of “roots in movement”, used by Martín-Barbero, evidences that cultural and historical factors influence the construction of identities, but they are not the only determining elements, since they mix with the multiple possibilities, contacts and experiences of the globalized world. Identities are, thus, inscribed in the logic of flows. It is enough to see that groups and movements created through social networks or social media applications like WhatsApp can be formed by members of

vários países, que falam diferentes idiomas, mas que se unem em função de interesses e valores em comum. É o caso de um grupo composto por donos de sites e de fãs-clubes dos filmes de *Star Wars*. Nele pouco importa a nacionalidade de cada integrante, mas os gostos compartilhados, provenientes de uma cultura-mundo. No íntimo, é claro, a nacionalidade representa um peso ao indivíduo. Nas interações coletivas, entretanto, fatores diversos podem preponderar. É o mesmo caso de outros grupos citados pelos entrevistados, cujos temas variam de estilo de música a surfe, movimentos sociais e *hobbies*.

A dispersão de pessoas pelo mundo e a maior conexão entre distantes zonas do planeta produzem identidades “que são moldadas em diferentes lugares e por diferentes lugares (...). Algumas dessas identidades não têm uma ‘pátria’ e não podem ser atribuídas a uma única fonte” (WOODWARD, 2000, p. 24). Edward Said classifica esse processo como “condição generalizada de sem-teto” e explica que “as identidades estão se tornando cada vez mais, senão totalmente desterritorializadas, ao menos territorializadas de uma maneira diferente” (SAID, 1979, p. 18).

Aqui, pretende-se salientar que novas dimensões espaço-temporais levam a novas relações com o território, que passam a interferir de forma complexa na construção das identidades. Com a globalização, os espaços são atravessados com extrema rapidez, tanto pela evolução dos meios de transporte que encurtam distâncias quanto pela hipervelocidade de redes digitais. É só pensar na facilidade com que pessoas de variadas partes do mundo se comunicam e interagem através das redes sociais e dos aplicativos de comunicação instantânea, trocando, por vezes, fotos, vídeos, áudios e informações que contêm muito de suas realidades locais. Identidades nacionais, regionais e locais não desaparecem como em um passe de mágica, mas se mesclam com outros fatores de identificação.

Um exemplo significativo da interferência das dimensões nacionais é a hibridização dos hábitos alimentares ao redor do globo. Os grupos transnacionais de *fast food*, ao mesmo tempo em que vendem um tipo padronizado de alimentos em diversos países, precisam adotar estratégias de regionalização para adaptar-se às especificidades locais. O McDonald's comercializa pratos de café da manhã típicos na Costa Rica, contendo arroz, feijão e ovo. Na França, há opção de trocar as tradicionais batatas fritas pelas chamadas batatas rústicas francesas. No México, todos os sanduíches incluem um sachê de molho de pimenta, servido à parte. Igualmente, a rede norte-americana de cafés Starbucks oferece, na

China, “frapuccino de feijão vermelho, leite de soja, camarão frito e bolo de cenoura com vários garfos, para facilitar o habitual compartilhamento entre amigos” (MORAES, 2013, p. 37). É comum que a própria ordem global favoreça a manutenção de certos elementos locais e tente combiná-los com padrões estandardizados de consumo, em função das disputas de mercado e na busca por maior rentabilidade.

Na tentativa de entender essas novas configurações, Canclini defende a necessidade de se complementar a clássica definição sócio-espacial de identidade, que na maioria das vezes se estabelecia através da relação com um território específico. A identidade hoje exige ser compreendida como um processo de constantes mutações culturais, que não depende obrigatoriamente de uma nação ou território para ser construída e mantida.

Akhil Gupta e James Ferguson problematizam a ligação entre identidade e lugar. Eles argumentam que a ideia de cultura vinculada ao Estado-nação gera conflitos nas sociedades globais, que se caracterizam por fronteiras fragmentadas, diásporas, fluxos transnacionais de cultura, alto grau de mobilidade e complexas redes de informação. Na concepção dos autores, apegar-se a modelos rígidos, baseados em culturas localizadas, inviabiliza os debates, sendo preciso, então, reexaminar o conceito de diferença por meio da conexão (FERGUSON e GUPTA, 2000, p. 33). Inexiste uma ligação essencial entre a construção das identidades e a geografia: a diferença nem sempre está no distante, e integrar um mesmo território ou nação não garante identidade em comum.

Outro ponto prioritário de discussão para as políticas de identidade na contemporaneidade é o uso do binarismo “nós/outros”, que age como uma lente para capturar a realidade, colocando sempre o “eu” ou o “nós” como centro, como ponto de referência para os demais (“o resto”). Os binarismos possuem o poder de classificar, normatizar, julgar e discriminar, estipulando uma identidade como a mais representativa na sociedade, aquela em torno da qual se estruturam os padrões e os valores dominantes. As classificações binárias promovem divisões que, como assinala Tomaz Tadeu da Silva, “não são inocentes, mas impõem hierarquias (...) Os pronomes ‘nós’ e ‘eles’ não são simples categorias gramaticais, mas evidentes indicadores de posições de sujeito, fortemente marcadas por relações de poder” (SILVA, 2000, p. 82). O autor conclui:

A identidade, tal como a diferença, é uma relação social. Isso significa que sua definição – discursiva e linguística – está sujeita a vetores de força, a relações de poder. Elas não são simplesmente definidas; elas são

impostas. Elas não convivem harmoniosamente, lado a lado, em um campo sem hierarquias; elas são disputadas (SILVA, 2000, p.81).

É necessário ponderar que, no mundo contemporâneo, classificar as identidades de forma binária revela-se bastante problemático e simplificador. Em sociedades interligadas e integradas a um sistema de fluxos, ater-se unicamente a dois extremos que jamais se tocarão seria desconsiderar a complexidade dos contatos e conexões que atravessam a vida dos indivíduos a todo momento.

Sérgio Costa (2006) coloca em dúvida a construção homogeneizadora que molda a cultura e não consegue abarcar os amplos fatores de identificação, as múltiplas faces que convivem dentro de cada indivíduo ao longo de sua existência e a heterogeneidade dos próprios grupos identitários.

A argumentação de Costa pode ser complementada com a constatação de que as sociedades vivenciam atualmente uma aceleração na desterritorialização das culturas e identidades, resultado do desenvolvimento tecnológico na comunicação e nos transportes, da expansão dos mercados globais e da mundialização da cultura. Como acentuam Ferguson e Gupta:

A rápida mobilidade e a expansão dos povos combinam-se com a recusa de produtos e práticas culturais de ‘ficar parado’ para dar um sentido profundo de perda de raízes territoriais, da erosão da peculiaridade cultural dos lugares e da fermentação na teoria antropológica (FERGUSON; GUPTA, 2000, p. 35).

Diante das amplas mudanças estruturais que atingiram a concepção de identidade e cultura, é possível notar que a “localização física e o território físico, durante tanto tempo a única grade sobre a qual a diferença cultural podia ser desenhada, precisam ser substituídos por grades múltiplas” (FERGUSON; GUPTA, 2000, p. 47). Os territórios não perderam integralmente a importância nos processos de produção e manutenção das identidades; todavia, a territorialização ocorre hoje de formas distintas. Diante dos novos contextos, não aceita modos de pensar que se atenham a mapear culturas somente através de povos e lugares, assim como visões essencialistas que enclausuram a identidade em concepções vinculadas a outras conjunturas histórico-sociais.

Defendemos, aqui, um olhar sobre as identidades no mundo global que considere a total impossibilidade de fixá-las como algo estático e definido. Elas são parte de um



processo sujeito a variações, incorporações e deslocamentos. Propomos, a exemplo do que sugere Tomaz Tadeu da Silva, discutir as identidades problematizando os binarismos que ainda as organizam. Daí ser válido insistir que oposições simplistas como “nós/outros” se apoiam em uma fixidez que não contempla os hibridismos, as mesclas culturais, os atravessamentos e mutações que os indivíduos sofrem todo o tempo ao longo da vida, além de estabelecer um padrão de normalidade/anormalidade cruel e incompatível com o multiculturalismo contemporâneo.

Ao tratar das mesclas culturais, parece-nos interessante lembrar a presença de imigrantes em megalópoles, como acontece na capital argentina, Buenos Aires. Segundo o último censo nacional (2010),<sup>49</sup> quase dois milhões de imigrantes viviam na Argentina e aproximadamente 51 por cento deles concentram-se na capital,<sup>50</sup> sendo a maior parte composta por paraguaios, bolivianos, chilenos e peruanos. Das quatro nacionalidades, três agrupam-se em bairros onde a ampla maioria dos moradores possui a mesma nacionalidade. Significa dizer que, dentro de uma megacidade como Buenos Aires, convivem – muitas vezes de forma conflituosa – pessoas de diferentes nacionalidades, etnias e religiões, e inevitavelmente elementos singulares de cada povo se cruzam e se alteram, através de trocas culturais. Mesmo que certa segregação geográfica afaste argentinos de estrangeiros, sempre haverá espaços sociais em que interagem múltiplos atores. É o caso de tradicionais festas de imigrantes no Centro de Buenos Aires, que reúnem peruanos, uruguaios, paraguaios, chilenos, bolivianos, colombianos e argentinos em torno de shows de músicas e danças típicas, stands de artesanato e barracas de comidas regionais. Os imigrantes desfilam com trajes tradicionais e portam bandeiras de seus países, buscando resgatar traços específicos de suas nações. O evento permite um movimento de resgate das tradições e uma troca de experiências culturais entre diferentes povos.

A nosso ver, do ponto de vista cultural, as oposições rígidas e binárias entre argentinos e imigrantes, grupos de “dentro” e grupos de “fora”, não dão conta das configurações do mundo atual. No contexto multicultural, as diferenças se tocam, se conectam e formam novas combinações: impuras e misturadas. Este raciocínio não vale

---

<sup>49</sup> Consultar: <http://www.censo2010.indec.gov.ar/resultadosdefinitivos.asp>

<sup>50</sup> *Diário Popular*, 20 de novembro de 2013. Disponível em: <http://www.diariopopular.com.ar/notas/175665-el-51-los-inmigrantes-vive-la-provincia-buenos-aires>

apenas para o caso das diásporas, mas também para as múltiplas relações culturais do mundo globalizado, em que os diferentes quase sempre se encontram.

Consideramos primordial, ainda, pensar que, em um mundo interligado, inscrito na lógica dos fluxos e conectado em redes, apresenta-se cada vez mais o desafio de lidar com a relação entre espaço físico e identidade considerando a existência do que Ferguson e Gupta (2000, p.33) denominam de “paisagens fraturadas”. Ou seja, múltiplas situações, movimentos e elementos simbólicos convivendo e se expressando em espaços interligados dentro de um mesmo cenário social, cultural, econômico e político.

Partindo desse ponto, no próximo item discutiremos aspectos das influências das novas tecnologias na formação das identidades e na sociabilidade. Queremos averiguar como as plataformas eletrônicas de comunicação interferem na construção do “eu” e nos fatores de identificação entre pessoas e grupos.

## **2.9 Afinidades e sociabilidades no contexto digital**

Anthony McGrew (1992) enfatiza que globalização se refere a processos planetários que ultrapassam limites territoriais e fronteiras nacionais, conectando indivíduos, comunidades, mercado e organizações em novas combinações de espaço-tempo.

Lipovetsky e Serroy refletem sobre o sentimento de simultaneidade e imediatismo que a conversação em tempo real através de novas tecnologias desencadeia. Os autores argumentam que a simultaneidade midiática “permite aos indivíduos afastados no espaço partilhar uma mesma experiência, libertar-se das fronteiras, achar confusa a diferença entre próximo e distante, beneficiarem-se do sentimento de inclusão em um mundo global”. E mais: “Paris está na hora de Nova York e São Paulo na hora de Pequim: eis a era do espaço-tempo mundial, do cibertempo global, do hiperespaço-tempo abstrato e universal” (LIPOVETSKY e SERROY, 2011, p. 16).

Dentro da lógica dos fluxos, o território e as culturas locais, frequentemente, deixam de ser o principal fator de identificação entre as pessoas, para dar lugar a uma reconfiguração das formas de interação, relacionamento e comportamento. Stuart Hall sublinha:

A globalização cultural é desterritorializante em seus efeitos. Suas compressões espaço-temporais, impulsionadas pelas novas tecnologias, afrouxam os laços entre a cultura e o ‘lugar’ (...) As culturas, é claro, têm seus ‘locais’. Porém, não é mais tão fácil dizer de onde elas se originam (HALL, 2003, p. 36).

Concordamos com as constatações de Rosalía Winocur (2009) de que, na era das redes móveis, os conceitos de longe/perto, presença/ausência também sofreram reestruturações. Permanecer isolado hoje não corresponde necessariamente a estar longe ou ausente fisicamente, mas a estar off-line ou desconectado. O celular consiste num fator importante para a inclusão dos sujeitos em grupos, situações e lugares. Como avalia a autora: “No concerto dos ruídos urbanos, os toques de celular adquiriram sua própria marca de identidade, pois eles nos tornam identificáveis, proclamam que não estamos sozinhos e marcam territórios de inclusão e exclusão” (WINOCUR, 2009, p. 43). Não parece ser à toa que, ao longo de nossa pesquisa, vários jovens disseram que estar sem celular significa estar excluído do mundo.

Ser sujeito no mundo contemporâneo, observa Gil Baptista Ferreira, exige sofrer os efeitos do processo de reorganização da experiência, caracterizado pelo fato de as relações sociais passarem a serem mediadas, muitas vezes, pelos dispositivos tecnológicos. O autor assinala que a comunicação informatizada produz também mutações no processo de elaboração de sentidos. A participação dos sujeitos em novos mundos e experiências altera profundamente as condições de formação da identidade de cada um:

A proliferação de estilos de vida, assim como a capacidade de criar novos personagens para si mesmos, constitui formas de os indivíduos se apropriarem – se não mesmo criarem – o seu modo de ser, num processo que evoque o jogo e a descoberta, instituindo novos níveis de imaginação (FERREIRA, 2012, p. 188).

Marcia Elisa Rendeiro acrescenta que os recursos tecnológicos de interação social – como redes sociais, chats, aplicativos para celular, entre outros – representam outras formas de o indivíduo narrar a si mesmo. Ela detalha:

No esteio dessas novas demandas tecnológicas e sociais surge um novo sujeito, uma nova forma de fazer sociedade, novos modos de ser e de estar no mundo (...). No cenário das redes, no tráfego incessante de relatos e informações, no uso do capital social como recurso e na produção da memória do aqui e agora, percebemos a configuração de um novo sujeito,

um universo de criação e de possibilidades, capaz de gerar outras referências de identidade (RENDEIRO, 2011, p. 260-261).

Basta analisar o exemplo do aplicativo para celulares Instagram, que permite adicionar seguidores e compartilhar exclusivamente fotos e vídeos. Mais do que um canal para dividir fragmentos do dia a dia, a rede social se tornou um instrumento de construção de uma identidade, desejada consciente ou inconscientemente pelo usuário. Através da autodescrição, das fotos de perfil, dos enquadramentos, filtros e legendas usadas nas publicações, as pessoas projetam personalidades e estilos de vida, que vão ser acompanhados por amigos virtuais. Não raro determinados usuários viram referência e exemplo para milhares de seguidores, que passam a frequentar suas páginas como se realmente os conhecessem, deixando comentários elogiosos, críticas e sugestões para novas publicações.

Se normalmente o homem já possui a capacidade de representar diversos papéis sociais, com a inserção das tecnologias na vida cotidiana essa facilidade ficou ainda mais notável. Usando um único dispositivo eletrônico por alguns minutos, é possível interagir com muitas pessoas, além de realizar atividades profissionais ou de lazer, alternando os papéis sociais. A novidade da disseminação da Internet em dispositivos móveis abre condições para desenvolver múltiplas tarefas apenas no deslocamento para o trabalho. É possível conversar separadamente com outros usuários, checar as mensagens de *e-mail*, consultar as novidades nas redes sociais, fazer chamadas de vídeo, ler notícias em portais eletrônicos, executar operações bancárias, baixar jogos eletrônicos e escolher amigos como adversários, entre outros.

Para Ferreira, os novos contextos ampliam, portanto, a necessidade de se pensar o “eu” como sistema múltiplo e fragmentado. O autor afirma que, “se tradicionalmente um indivíduo pode despir e vestir papéis diferentes em cada lugar e em cada momento concreto, o que os computadores permitem agora são vidas paralelas, que correspondem a identidades paralelas” (FERREIRA, 2012, p. 186).

Os perfis de usuários em redes sociais como o Facebook ilustram esse cenário. As opções por fotos para publicar, a escolha de músicas, filmes favoritos, citações, hobbies e outros dados e informações ajudam a produzir e divulgar uma identidade desejada e moldada pelo sujeito, que convive com diferentes identidades em contextos distintos.

Ferramentas como o *check-in* do Facebook e o compartilhamento da localização geográfica junto às fotos do Instagram representam mais do que simples informações ou dados sobre os usuários: são estilos de vida que vão sendo edificados e narrados pelas próprias pessoas, de acordo com aquilo que elas querem mostrar de si mesmas. Usuários que estão sempre viajando, marcando nas redes sociais os lugares por onde passam, ou até mesmo outros que demonstram frequentar sempre as mesmas áreas de uma cidade estão, na verdade, se apropriando dos novos canais para criar formas de diferenciação e de construção de suas identidades.

Ao longo da pesquisa, um dado interessante nos chamou atenção: nove em dez entrevistados consideraram que, de modo geral, os outros usuários são e agem de maneira diferente no WhatsApp e pessoalmente. Ainda assim, a única entrevistada que discordou disso admitiu que, às vezes, as pessoas parecem mais risonhas no WhatsApp. A opinião usual é que os amigos tendem a aparentar mais simpatia e a ser mais extrovertidos em conversas pelo aplicativo. O psicólogo e doutor em Psiquiatria Cristiano Nabuco,<sup>51</sup> coordenador do Núcleo de Terapias Virtuais e membro do Ambulatório Integrado dos Transtornos do Impulso (PRO-AMITI), que atende dependentes tecnológicos, examina que o fenômeno de pessoas que criam identidades diferentes no meio virtual tem a ver com uma projeção para as telinhas daquilo que gostariam de ser. Ele esclarece que a Internet está relacionada com o sentimento de realização pessoal e, no final das contas, acaba havendo uma diferença entre o que a pessoa é *online* e *offline*.<sup>52</sup> Trata-se da construção de um “eu” que, em muitos casos, se mostra inviável no mundo real. Os sites de relacionamento são exemplo dessa teoria. Na sua descrição pessoal, grande parte dos utilizadores cadastrados atribui a eles mesmos qualidades e características que nada têm a ver com a realidade.

O que Nabuco nomeia como personalidade virtual se aplica ao comportamento dos usuários quando conectados. Ele revela que a diferença de como as pessoas agem no

---

<sup>51</sup> Cristiano Nabuco atua em consultório particular há 30 anos. É pós-doutor pelo Departamento de Psiquiatria do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da USP. Atualmente trabalha junto ao Ambulatório Integrado dos Transtornos do Impulso (PRO-AMITI), que atende pacientes multi-impulsivos, aí incluídos os dependentes tecnológicos. Coordena o Núcleo de Terapias Virtuais (SP) e o Núcleo de Psicoterapia Cognitiva de São Paulo. Foi presidente da Federação Brasileira de Terapias Cognitivas (FBTC). Publicou nove livros sobre Psicologia, Psiquiatria e Saúde Mental.

<sup>52</sup> Conferência de Cristiano Nabuco no II Congresso Brasileiro de Informática na Educação, realizado entre 25 e 29 de novembro de 2013, na Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP). Vídeo disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=ij6pnBz2Gwo>

WhatsApp, apontada pelos jovens na pesquisa, tem explicações científicas. Segundo o psicólogo, quando os sujeitos interagem, existe uma série de gestos, expressões corporais e faciais que complementam a linguagem verbal e os ajudam a se fazer entender pelos outros. Mas, quando o outro não está próximo e não há alternativas de comunicação, senão a verbal, o cérebro, num instinto de “ajudar” o indivíduo a se expressar, acaba por cair no excesso. Provas seriam a quantidade de exclamações usadas em bate-papo e a escrita de palavras de maneira enfática, com letras repetidas – como “oiiii”. No caso do WhatsApp, vale mencionar que é comum usuários reclamarem da “pouca variedade” de emojis (desenhos de carinhas com expressões), que facilitam a compreensão. Isso tem feito, inclusive, com que pessoas migrem para outros aplicativos de conversação, com mais opções de “carinhas”.

O problema desse processo, para Nabuco, é que o uso desmedido de comunicação por meio virtual pode fazer com que os sujeitos percam a habilidade de socializar face a face. Ele menciona, a título de ilustração, pesquisa recente que mostrou que, depois de usarem sucessivamente o WhatsApp para relacionamentos amorosos, usuários vêm encontrando dificuldades de se comportar apropriadamente quando estão perto da paquera ou do namorado. Uma das razões seria o tipo de linguagem, que não é igual nas duas situações.

Jesús Martín-Barbero sinaliza que a identidade de um sujeito individual depende e se sustenta no reconhecimento dos outros. Seguindo esse raciocínio, podemos considerar as redes sociais e outras formas de sociabilidade mediada por dispositivos eletrônicos como espaços de busca por aceitação de grupos, ainda mais no caso dos jovens. Isto é, partindo de códigos, costumes e ideias em comum, os usuários encontram nesse tipo de interação uma alternativa para a inserção social. A identidade se molda no diálogo e no intercâmbio, já que é aí que indivíduos e grupos se sentem depreciados ou aceitos pelos demais. As identidades/cidadanias modernas se constroem na negociação do reconhecimento pelos outros (MARTÍN-BARBERO, 2006, p.64).

Embora afirmemos que a participação dessas tecnologias digitais na mediação das relações sociais altere as dinâmicas da vida cotidiana e a formação de identidades, devemos levar em conta que a dimensão do real não é substituída ou eliminada. Como situa Winocur:

A intensa experiência de socialização digital não substitui o mundo palpável, mas cavalga sobre ele. [Os usuários] não deixam de estar conectados à rede, ainda que tenham interrompido a conexão física, e não deixam de estar conectados com o mundo real, mesmo que estejam fisicamente conectados à rede (WINOCUR, 2009, p. 23).

Ferreira resume bem essa questão ao dizer que não há dicotomia entre os mundos real e virtual, um não anula ou compete com o outro. O que existe, segundo o autor, é uma “complexa inter-relação nas fronteiras entre esses mundos” (FERREIRA, 2012, p. 196). As identidades não são mais exclusivamente determinadas pelos indivíduos, contextos e situações “reais”, mas também pelos usos que os sujeitos fazem da tecnologia e pelas experiências permitidas por tais usos.

Pelo exposto, acreditamos que as novas tecnologias de comunicação criam outros espaços, experiências e práticas que aceleram as trocas e contribuem para formação e afirmação de identidades. Diante das relações sociais intermediadas por dispositivos digitais em tempo real, um número progressivamente maior de pessoas já não se circunscreve a identidades territorializadas, mas busca no ecossistema virtual identificações e partilhas por afinidades eletivas.

Neste item procuramos repensar os conceitos de identidade no mundo contemporâneo a partir de uma perspectiva crítica, considerando a impossibilidade de fixá-la, de imaginá-la como algo biológico. Quisemos desnaturalizá-la, com ajuda da percepção de que a produção de identidades é um processo contínuo de construção social, histórica e cultural, que envolve hierarquias e jogos de poder. Entendemos que a identidade nunca está completa, fechada, concluída, mas sempre se modificando. A instabilidade do mundo global exige cogitá-la sob outros pontos de vista: móveis e fluidos. Enfatizamos que as mudanças do momento atual nos impõem o desafio de lidar com as transformações culturais a partir de novas concepções, menos rígidas, que contemplem a realidade instável e fragmentada do mundo em que vivemos.

Além das identidades, buscamos evidenciar que as relações sociais e os fatores de identificação entre as pessoas se inserem na lógica dos fluxos e das conexões. No contexto das novas tecnologias de comunicação, as aproximações e contatos entre culturas se aprofundam, permitindo outros modos de interação e convívio.

Para finalizar as reflexões, resgatamos a explicação de Zygmunt Bauman sobre a flexibilidade no que ele chama de modernidade líquida. O autor relata que, nos dias atuais, a maior preocupação da vida social e individual é prevenir que as coisas sejam fixas, que sejam tão sólidas que não possam alterar o futuro. De acordo com ele, ninguém está comprometido com nada para sempre, “mas sim pronto para mudar a sintonia, a mente, em qualquer momento no qual seja requisitado. Isso cria uma situação líquida. Como um líquido em um copo, no qual o mais leve empurrão muda a forma da água. E isso está em todos os lugares”.<sup>53</sup>

---

<sup>53</sup> Justo Barranco. “Entrevista Zygmunt Bauman: ‘É possível que já estejamos em plena revolução’”, *MG Magazine*, 9 de dezembro de 2014.



### **Capítulo 3:**

## **O fenômeno WhatsApp**

Neste capítulo, apontaremos e discutiremos os principais elementos e características levantados ao longo do presente trabalho de pesquisa sobre os usos do celular e, mais especificamente, sobre o objeto de estudo: o WhatsApp. Recuperaremos, aqui, a hipótese inicial de que o aplicativo em questão se diferencia das redes sociais – Facebook, Instagram, Twitter, entre outras – por seu caráter de mais privacidade e intimidade. Queremos dizer, com isso, que as redes ligadas à sociabilidade agrupam e mesclam um número vasto de amigos, parentes, conhecidos e estranhos. As publicações e compartilhamentos divulgados nesses ambientes destinam-se, portanto, a um público heterogêneo, que inclui desde pessoas íntimas aos usuários até desconhecidos. Isso possivelmente geraria, pelas nossas perspectivas, um ambiente destinado a interações mais superficiais. A particularidade estaria, portanto, no tipo de uso que o público faz de cada uma das ferramentas digitais.

Abordaremos também outros temas aos quais os usuários, de algum modo, atribuíram importância nas entrevistas e nos debates realizados no decorrer da pesquisa. Eles estarão divididos nos seguintes subtemas: 1) WhatsApp: a rede da intimidade – A hipótese e os novos caminhos de sociabilidade; 2) O celular como companhia; 3) O WhatsApp como ferramenta de controle; 4) Mobilidade e dependência tecnológica; 5) Ansiedade coletiva: desdobramentos da hiperconexão.

A análise que iremos empreender baseia-se essencialmente no conjunto de entrevistas já especificado na Introdução. Foram dez entrevistados, todos jovens, com idades entre 16 e 24 anos. Utilizamos ainda um questionário respondido por 136 pessoas, entre internautas e alunos de Ensino Médio de duas escolas por nós visitadas.

### **3.1. WhatsApp: a rede da intimidade – A hipótese e os novos caminhos de sociabilidade**

As recentes possibilidades de contato através de vias digitais revelam transformações inéditas no convívio e nas trocas interpessoais. As funcionalidades recentes do celular potencializaram os acessos e estenderam os usos tecnológicos aos mais diversos ambientes e momentos da vida dos usuários. Uma característica que facilita o aumento das interações a partir do celular é o caráter de fragmentação dos aplicativos como o WhatsApp. Ao iniciar uma conversa com um de seus contatos, os utilizadores não precisam mantê-la até o final, em um espaço ininterrupto de tempo; os diálogos podem ser interrompidos e retomados várias vezes. Assim, qualquer brecha de tempo se torna uma chance para se sentir próximo dos amigos. Em sociedades que, como já mencionamos, mercantilizam e incentivam a ocupação de cada segundo de tempo disponível, aplicativos como o WhatsApp se enquadram à filosofia vigente, ganhando facilmente espaço entre o público. Basta pensarmos que, em apenas um dispositivo – o celular –, uma gama de ferramentas e canais de comunicação estão disponíveis para os utilizadores, que podem, inclusive, alternar a atenção entre eles. As interações sociais podem, portanto, acontecer a qualquer momento e através de diversas funcionalidades: o WhatsApp, as redes sociais, chamadas telefônicas, conversas de vídeo etc. Não faltam opções para quem deseja se comunicar com amigos, compartilhar conteúdos ou criar grupos de conversa. Não é à toa que, na visão de 70,5 por cento dos jovens por nós consultados, o WhatsApp fez com que eles tivessem mais contato com amigos e pessoas íntimas.

Percebemos que a principal função dos aplicativos de *smartphone*, para os utilizadores, é, de fato, a sociabilidade. Essa informação pode ser comprovada se analisarmos os dados de consultorias externas e as informações obtidas em nosso processo de investigação. Uma das evidências é que, no Brasil, o WhatsApp é considerado o aplicativo favorito, sendo usado por 93 por cento dos usuários móveis.<sup>54</sup> O segundo lugar fica com o Facebook, que também se reserva à sociabilidade. Dos jovens ouvidos por nós, 95,6 por cento disseram usar redes sociais e WhatsApp com a principal finalidade de se

---

<sup>54</sup> UOL Notícias, novembro de 2015. Consultar: <http://tecnologia.uol.com.br/noticias/redacao/2015/12/16/whatsapp-e-o-aplicativo-mais-usado-pelos-brasileiros-diz-ibope.htm#comentarios>

socializar. Quando perguntados para que utilizaram o celular pela última vez, 58,8 por cento contaram ter acessado o WhatsApp e 19,9 por cento, outras redes sociais ou *email*.

Destacamos aqui que as interações virtuais via celular modificam as formas tradicionais de sociabilidade, na medida em que aumentam o tempo de contato com amigos ou parentes e exercem influência, até mesmo, nos encontros presenciais, como debateremos adiante. Entre as alterações por nós percebidas nos relacionamentos interpessoais, ressaltamos algumas: a primeira é que o número de amigos (aí incluídos familiares e relacionamentos amorosos) com quem as pessoas interagem por dia se multiplicou de forma muito clara, como atestou a pesquisa. Além dos convívios presenciais e dos contatos por outras vias de comunicação, a média de pessoas com quem os jovens relataram, em nossa pesquisa, conversar por dia, apenas através do WhatsApp, é de 16 usuários. Ainda que esses contatos se deem, em alguns casos, com pessoas com quem os usuários já interagiam pessoalmente antes, o dado revela, no mínimo, um alargamento dos momentos destinados à sociabilidade.

Essa visão põe em tela uma das possibilidades que aventamos no início do trabalho. Acreditamos, a princípio, que, com a proliferação dos usos do WhatsApp e de similares, haveria uma diminuição dos contatos com amigos. Partimos do pressuposto de que conversas que poderiam acontecer presencialmente teriam migrado para o universo *online*, diminuindo a necessidade de encontros. Confrontando essa hipótese, 67,6 por cento dos participantes da pesquisa opinaram que o celular não interfere no número de encontros presenciais com os amigos. O WhatsApp, para esse grupo de pessoas, apenas amplia experiências virtuais de sociabilidade. Embora nosso ponto de vista não tenha preponderado como tendência, sabemos que, eventualmente, pode ocorrer afastamento físico entre pessoas em decorrência da popularização das ferramentas recentes, mas com intensidade menor do que imaginávamos.

Em vários casos, as conversas via celular apareceram como elemento complementar às reuniões presenciais. Os nossos dez entrevistados relataram falar pelo WhatsApp com os amigos íntimos no mesmo dia em que os encontram pessoalmente. Em geral, segundo eles, o objetivo é combinar detalhes, como local e hora do encontro, enviar as fotos tiradas juntos e continuar assuntos iniciados anteriormente, acrescentando comentários ou

observações de que se esqueceram ou não tiveram tempo de contar. Lívia Pierrobom, de 21 anos, reforça:

A gente [ela e amigas] usa muito o WhatsApp para marcar os encontros, para mandar as fotos de quando saímos ou para dar notícias para as outras. Normalmente também mandamos fotos das roupas que estamos pensando em usar para sair, para pegar opinião. Depois que a gente se encontra, também trocamos mensagens comentando alguma coisa nova que aconteceu.<sup>55</sup>

Outro aspecto notável é que, durante os encontros entre jovens em locais de lazer e sociabilidade (lanchonetes, shoppings, ruas, bares, casas noturnas, entre outros), o celular raramente deixa de estar presente. Acreditamos que as reestruturações na sociabilidade a partir de tecnologias como o WhatsApp, alcançam, inclusive, contatos presenciais. Quando indagados, em questionário, sobre onde deixam o celular enquanto estão em um restaurante ou bar com amigos, 58,3 por cento responderam mantê-lo sobre a mesa. Durante a pesquisa, vários entrevistados se queixaram de amigos que não largam o celular nem por um minuto enquanto estão com outras pessoas. Maurício Vollu, de 20 anos, demonstrou sentir incômodo com a presença do dispositivo nos momentos de diversão entre amigos. Ele reclamou: “Faço questão de não usar o celular em algumas horas para evitar que as conversas fiquem muito impessoais, que o contato presencial deixe de ser importante. Mas, assim, quando os outros usam, acabo olhando o meu também”.<sup>56</sup>

Entre os entrevistados, apenas um declarou se esquecer de olhar o celular enquanto se diverte com amigos. Todos os outros indicaram que, ainda que prestem menos atenção ao dispositivo do que quando sozinhos, não conseguem se desligar totalmente das notificações. Sentem-se ansiosos ou curiosos para ler mensagens e ver novidades nas redes sociais, o que faz com que acabem acessando o celular algumas vezes, mesmo na companhia de outras pessoas. O dilema é que a minoria se sente capaz de dar atenção exclusiva aos amigos, mas todos, em algum grau, se molestam, se irritam ou se entristecem

---

<sup>55</sup> Entrevista de Lívia Pierrobom à autora, em 10 de outubro de 2015. Lívia cursava, na ocasião, o último período do curso de Odontologia na Universidade Guarulhos (UnG). Durante a entrevista, consultou várias vezes o celular. Ela mesma disse que, entre uma pergunta e outra, dava para “dar uma olhadinha nas novidades”.

<sup>56</sup> Entrevista de Maurício Vollu à autora, em 13 de outubro de 2015. Maurício mora em Niterói e é estudante de Design Industrial na Universidade Federal do Rio de Janeiro. Durante a conversa, observamos comportamento alheio ao celular, não tendo consultado o aparelho em momento algum.

se é o amigo que não consegue se desprender. Sentem-se, quase sempre, deixados de lado ou substituídos pelo dispositivo. Thaís Tunes, de 16 anos, relata:

Quando vejo uma prima minha que mora longe e ela fica no celular me incomoda muito. É tão difícil tirar um tempo para as coisas e, quando arrumamos, ela não aproveita. Eu reclamo e falo: ‘Dá para prestar atenção em mim?’. Às vezes não adianta nada e saio de perto para não me estressar. Me sinto deixada de lado, parece que não sou tão importante como o celular.<sup>57</sup>

Os jovens, em sua maioria, concordam que o celular acaba por prejudicar as interações face a face, pois absorve parte das atenções e retira o foco da reunião, muitas vezes afastando aqueles que estão mais perto fisicamente. Mas, apesar disso, há uma dificuldade clara em fugir dos estímulos, segurar a ansiedade e esperar algum tempo para acessar a Internet. Cerca de 60 por cento dos usuários participantes da pesquisa propalaram que os pais, familiares ou amigos reclamam da quantidade de vezes em que consultam o celular por dia. Carla Ferreira menciona que, ainda que a presença de amigos a faça reduzir a atenção depositada no celular, ela precisa, no mínimo, olhar a tela inicial ou acessar o Facebook para marcar o lugar (*check in*) em que está e com quem está. Ela complementa:

Às vezes não estou prestando atenção na conversa, não ouço o que estão falando e, aí, minha mãe e irmãs reclamam. Falam coisas do tipo: ‘Tira a cara do telefone’. Minha irmã reclama muito, fala para eu socializar mais. Mas acho que agora as reclamações diminuíram porque as próprias pessoas estão com a cara no telefone. Ultimamente eu que tenho reclamado da minha mãe, às vezes, pois acho que ela não me dá atenção por causa do WhatsApp (...) A gente não consegue mesmo se desconectar. Estamos frente a frente com outra pessoa, mas falando com alguém que não está ali.<sup>58</sup>

Em debate realizado com alunos do segundo ano do Ensino Médio no Instituto de Educação de Nova Friburgo, um deles, comentando o que mudou a partir do WhatsApp em relação à sociabilidade, assinalou que hoje há maior facilidade em marcar encontros com amigos, mas que, ao mesmo tempo, quando estão juntos, é comum ficarem todos no celular, dando menos atenção um ao outro. Seria esse o motivo, segundo outra adolescente da mesma escola, de os estudantes não poderem mais usar o celular no refeitório. A decisão foi tomada pelo coletivo para estimular o diálogo nos horários de almoço e lanches. A

---

<sup>57</sup> Entrevista de Thaís Tunes já citada.

<sup>58</sup> Entrevista já citada

jovem percorreu, ainda, sobre um episódio em que cerca de 12 alunos da turma se encontraram em um aniversário, fora do colégio, e todos ficaram em silêncio parte do tempo, cada um utilizando seu celular.

Com base no conjunto de relatos apresentados, acreditamos que as modificações na sociabilidade a partir do celular e, principalmente, dos usos do WhatsApp ultrapassam o espaço virtual. Ou seja, além de outras maneiras de se relacionar virtualmente estarem em construção, também os encontros face a face são reestruturados por uma alternância contínua entre o físico e o virtual. Ao mesmo tempo em que os jovens conversam com quem está fisicamente presente, eles dialogam ou trocam materiais com quem está longe. A dificuldade se encontraria, então, no estabelecimento de uma separação entre as dimensões físicas e virtuais. Na verdade, defendemos que as duas vivências são sentidas como reais pelos usuários, sendo difícil para eles abrir mão de uma delas, mesmo que provisoriamente. Acreditamos que, na concepção dos usuários, os dois grupos de amigos estão presentes de alguma forma, em proporções distintas: tanto os que estão ao lado deles, como os que estão conectados a eles via WhatsApp. Seguindo os relatos, analisamos que tentativas de conciliação acabam causando incômodo para todo mundo. Aquele que procura manter as duas formas de sociabilidade recebe reclamações e pressão dos dois grupos de amigos; os que são deixados de lado, ainda que por minutos, incomodam-se e sentem-se desmerecidos.

Apontaremos e recapitularemos a seguir os principais reordenamentos na sociabilidade a partir da nova geração de celulares, de acordo com as análises de nossa pesquisa. Vários deles serão retomados e discutidos adiante.

- 1) Caráter de mobilidade que possibilita aos usuários certa proximidade dos amigos durante todo o dia, mesmo que se trate de uma presença eletrônica. Quando estão sozinhos, entediados, ou quando sentem vontade de interagir, sabem que há uma lista de pessoas com quem podem falar a qualquer instante. Os contatos estão sempre ao alcance de cada um e, para se tornarem presentes, basta serem acessados, tarefa que demanda poucos segundos.
- 2) Redução da separação de um tempo exclusivo para a sociabilidade, ou seja, no trabalho, no meio de uma aula ou no transporte, por exemplo, é possível

conversar com pessoas queridas, escutar suas vozes e receber fotos e vídeos por elas produzidos. Significa dizer que os tempos das coisas se misturam.

- 3) Mescla da dimensão física com a virtual, pois, enquanto se está perto fisicamente de um amigo ou de um grupo de colegas, pode-se estar também conversando com outros não-presentes, conferindo-lhes presença, de alguma maneira (trataremos mais adiante das dinâmicas entre o real e o virtual).
- 4) Necessidade de ter sempre alguém por perto. Dificuldades em lidar com a solidão.
- 5) Aumento do controle sobre os outros (amigos, companheiros, familiares): certa exigência implícita de que eles estejam sempre disponíveis.
- 6) Aumento diário da quantidade de interações sociais.
- 7) Sentimento de participar da vida cotidiana de outras pessoas, como integrante dela (como quando usuários enviam fotos mostrando aos outros o que estão fazendo).
- 8) Acesso instantâneo e de baixo custo a pessoas que moram em outras cidades ou países. Confere presença e proximidade ao distante.

Todas essas reflexões incitam-nos a resgatar o diagnóstico de Bauman sobre a sociabilidade virtual. A metáfora “relacionamentos de bolso”, por ele elaborada, refere-se a práticas amorosas e relacionamentos marcados pela efemeridade, isto é, recorre-se a pessoas pelos mecanismos virtuais quando se têm interesses. No momento em que as relações se tornam desinteressantes ou obsoletas, podem ser “guardadas”, como se guarda um objeto no bolso de uma calça. Quando voltam a ser convenientes, são resgatadas. É mais ou menos o que acontece com o WhatsApp e demais aplicativos de sociabilidade. Os amigos que integram a rede de contatos estão, boa parte do tempo, disponíveis. Quando usuários assim o desejam, podem acessá-los facilmente, interrompendo a conversa a qualquer momento.

Nem sempre, é claro, os relacionamentos construídos ou alimentados na virtualidade se baseiam apenas em interesses. O que nos chama atenção na análise de Bauman é que os novos modelos de sociabilidade são tão flexíveis que permitem iniciar e terminar uma interação a qualquer momento, de acordo com a disponibilidade e a vontade de cada um. É o que acontece quando as pessoas estão sozinhas ou entediadas no ambiente físico e recorrem ao celular para ocupar papéis e espaços antes vazios. Concordamos, além disso, com a crítica do autor às sociedades contemporâneas que esvaziam constantemente o sentido das relações e dos sentimentos, ao inseri-los na lógica da efemeridade. Para Bauman, a magia do amor se dissolveu na velocidade da vida dinâmica, que torna as aproximações com outras pessoas assustadoras. No mundo da liquidez, ele garante, “é preciso diluir as relações para que possamos consumi-las” (BAUMAN, 2004, p.10).

### **3.2. A rede da intimidade – discutindo a hipótese**

Apresentamos no item anterior o que acreditamos ser os principais reordenamentos na sociabilidade constatados ao longo da pesquisa. Agora, propomos questionar as diferenças nos usos do WhatsApp e das demais redes sociais, quando se trata de interações interpessoais. O tema foi a hipótese inicial de nossa pesquisa a ser posteriormente averiguada. Pensamos, a princípio, que o WhatsApp se distinguiu dos demais canais, como Messenger, Twitter, Instagram, entre outros, por ser um ambiente de intensificação de relações de intimidade preexistentes. Queríamos dizer que, enquanto sites como o Facebook destinam-se a uma sociabilidade mais abrangente (com maior número de amigos) e a contatos mais superficiais, o WhatsApp tem como particularidade a intimidade entre os usuários, na maioria das vezes. Isso pode ser evidenciado pela quantidade de amigos no perfil de uma pessoa nas redes sociais, que costuma ser infinitamente maior do que na lista do WhatsApp – até porque a necessidade de conhecer o número de telefone do outro restringe o acesso ao aplicativo. Ao postar uma mensagem ou compartilhar fotos no Facebook, por exemplo, o utilizador sabe que está tornando aquela informação ou material visível para amigos íntimos, mas também para colegas, conhecidos, pessoas com quem não se encontra há muito tempo e, até mesmo, para desconhecidos. Característica que confere a



esse tipo de rede uma escala de exposição pessoal e de visibilidade muito maior que o WhatsApp, Zap Zap, Skype, Viber e similares.

Quando indagados, no questionário, se as pessoas com quem mais se comunicam por WhatsApp são as mesmas com quem convivem pessoalmente no dia a dia, 85,3 por cento disseram que sim. Os diálogos em sala de aula apontaram para o mesmo caminho. Os alunos elegeram, de forma unânime, o WhatsApp como a melhor ferramenta eletrônica para interagir com amigos próximos.

Érika Nunes, de 24 anos, respondeu, sem pensar duas vezes, que o WhatsApp e o *email* são os aplicativos mais acessados por ela, muito à frente das outras redes sociais. Questionada sobre a diferença entre os dois tipos de funcionalidade, ela explicou: “O WhatsApp é usado para comunicação com pessoas previamente íntimas. Redes sociais têm muita gente que você conhece, que até faz parte do seu círculo de amizades, mas que não são íntimas”.<sup>59</sup>

Investigamos, no entanto, que há casos em que os contatos mais acessados do WhatsApp não são pessoas com quem os usuários se encontram rotineiramente. Mesmo nesse cenário, notamos que eles fazem parte do círculo íntimo de relações dos jovens. Novamente, ficou claro para nós que a ligação entre proximidade física e intimidade/presença não é fundamental. Exemplos disso são relatos de interações cotidianas com parentes que moram longe ou entre melhores amigos que não se veem todos os dias, mas que são relações de proximidade. Nos bastidores da entrevista, Maurício Vollu contou-nos que há mais de dois anos seu pai vive em Portugal e que ele nunca teve a oportunidade de visitá-lo no exterior. As únicas formas de terem contato, até há pouco tempo, eram através de telefonemas para a linha fixa da casa de Maurício, em alguns horários limitados, ou pelas redes sociais. Depois de insistência do jovem, o pai instalou o WhatsApp no celular e eles passaram a conversar todos os dias, a qualquer hora, compartilhando detalhes

---

<sup>59</sup> Entrevista de Érika Nunes à autora, em 30 de setembro de 2015. Ela é formada em Cinema, pela Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro e dona de uma produtora de material audiovisual, também no Rio de Janeiro. A entrevista foi feita em sua casa. Entre as perguntas, ela sempre olhava o celular. No final, justificou dizendo que não usa muito o celular quando está com outras pessoas, mas que naquela situação não tinha muito o que fazer além de me responder. Sobrava-lhe tempo para consultar os aplicativos.

das vivências cotidianas. Isso facilitou e aumentou os contatos, segundo o estudante, além de minimizar as implicações do fuso horário entre os dois países.

Por estudarem em período integral<sup>60</sup> e conviverem com os colegas de turma durante parte expressiva do tempo, os alunos nos relataram que as maiores interações são com amigos da mesma escola, namorados ou familiares (geralmente os pais) que pouco tempo têm para estarem com os adolescentes. Quando a pergunta nas entrevistas era com quem os jovens mais falavam pelo aplicativo, as respostas se repetiam: mãe, pai, irmãos, melhores amigos, namorado (a) e familiares queridos. Trata-se, portanto, ao nosso ver, de um desejo ou necessidade de expansão do convívio com importantes integrantes do universo afetivo dos usuários e de uma forma de tentar burlar limitações como falta de tempo, distância e restrições financeiras.

Os grupos criados no WhatsApp também refletem essa tendência. Entre as 136 respostas obtidas através do questionário, 99,2 por cento disseram fazer parte de alguma dessas comunidades. Descobrimos, ao longo da investigação, que, quase sempre, são formados grupos de famílias, de membros de turmas de escola ou universidade, de “panelinhas” ou de lugares frequentados pelos utilizadores (igreja, curso, entre outros). Os coletivos ligados a interesses em comum, como grupos de moradores, fãs de esportes e música, são também facilmente encontrados, mas não são os mais citados e utilizados pelos jovens entrevistados.

Exploramos o motivo pelo qual o WhatsApp parece ser o aplicativo mais querido entre o público. O resultado das análises sobre o tema tem a ver com o caráter intimista da aplicação. Entre os motivos mais apontados, o elemento-chave seria que as pessoas estão sempre *online*, conferindo maiores instantaneidade e rapidez às conversas. Outra razão, menos usual, citada por algumas pessoas com condições financeiras reduzidas e pacotes de dados restritos, seria que o WhatsApp funciona melhor com conexões mais lentas do que o Facebook, por exemplo. O terceiro fator é o que mais nos interessa aqui. Para grande parte dos participantes da pesquisa, a garantia de privacidade seria um diferencial extremamente

---

<sup>60</sup> A escola estadual por nós visitada é de horário integral, os alunos entram por volta de oito da manhã e saem às seis da tarde, fazendo quase todas as refeições lá. No colégio da rede privada o horário das aulas é de manhã, todos os dias, e integral duas vezes por semana.

importante. Os relatos, nesse sentido, são de que, para tratar de assuntos mais íntimos, o WhatsApp seria o mais usado por transmitir ao utilizador a sensação de maior segurança.

Ao perguntarmos a Gabriel de Jesus, de 19 anos, o que ele gostaria de fazer pelo WhatsApp, mas que (ainda) não é possível, ele argumentou: “Se lançarem mais ferramentas, pode perder a privacidade, que é muito importante. WhatsApp é tipo Facebook porque permite compartilhar fotos e vídeos. A diferença é que o WhatsApp é mais privado, então se mudar isso pode perder a graça”.<sup>61</sup>

Nesse aspecto, indagamos aos jovens se quando eles desejam conversar ou transmitir um recado para amigo ou familiar bastante íntimo e próximo utilizam o WhatsApp ou preferem enviar mensagens pelas redes sociais. As respostas não deixam a menor dúvida: 95,5 por cento apontaram o WhatsApp. Impressionados com a preponderância do aplicativo sobre os outros canais de sociabilidade, repetimos a pergunta nos encontros presenciais com usuários. O resultado foi ainda mais enfático. Todos os dez entrevistados revelaram preferir o WhatsApp nessas circunstâncias. Os motivos são iguais: se sentem mais à vontade se comunicando com pessoas próximas em um canal mais privado.

Faz sentido se pensarmos que os assuntos tratados com amigos mais íntimos incluem, inevitavelmente, informações, histórias, experiências e relatos mais particulares. Mauricio Vollu complementa com outras razões: “Prefiro o WhatsApp porque as pessoas estão sempre conectadas, e o duplo sinal azul que tem no aplicativo permite ver se a pessoa já visualizou, o que acelera as respostas”. Igualmente interessada no aspecto da velocidade, Lívia Pierrobom destaca: “O WhatsApp tem uma rapidez que as redes não possuem. Mas também prende mais a atenção porque você tem que responder rápido. As pessoas já sabem que você está lá usando direto e fica chato ignorar mensagens”.<sup>62</sup>

Na opinião de Gabriel de Jesus, a maior diferença entre os dois canais de comunicação é a privacidade, que no WhatsApp seria muito maior. Ele explica: “Só você

---

<sup>61</sup> Entrevista de Gabriel de Jesus à autora. Gabriel estava concluindo, na ocasião de nosso encontro, o Ensino Médio, em escola da rede estadual de ensino. Além disso, trabalha como assistente administrativo, em Nova Friburgo. Ele diz preferir, de modo geral, usar o Facebook do que o WhatsApp, por motivos de afinidade.

<sup>62</sup> Entrevista de Lívia Pierrobom à autora. Já citada.

pode deixar que os outros tenham acesso ao seu número de telefone (...) A gente não tem o número de todo mundo, né? Quase todos temos um amigo no Face, mas não temos nem o número daquela pessoa”.<sup>63</sup> O ponto de vista de Carla Ferreira vai pelo mesmo caminho. Ela complementa:

O Facebook é mais para saber da vida dos outros, sem precisar ter intimidade ou para falar com pessoas, com ou sem intimidade. O WhatsApp é mais para se comunicar com pessoas mais próximas e, geralmente, são informações mais íntimas que a pessoa não postou nas redes sociais, não é algo que você expõe para todo mundo.<sup>64</sup>

Em certa altura, invertemos a pergunta, questionando qual ferramenta os usuários preferiam para estabelecer diálogo com pessoas menos íntimas. No questionário, as respostas apareceram divididas: 53 por cento optaram pelo WhatsApp e 62 por cento pelas redes sociais. Nas entrevistas, o equilíbrio entre as funcionalidades se manteve, apesar de ter havido maior propensão ao WhatsApp, pela facilidade e rapidez. Quem apontou as redes sociais esclarece: “O WhatsApp ficou tão rápido que a conversa é apressada. É uma coisa muito imediata, e esse imediatismo exige maior grau de intimidade, na minha opinião”, acentua Maurício Vollu<sup>65</sup>. O interessante desse ponto de vista é pensarmos que a necessidade de responder ao outro rapidamente e de estabelecer um diálogo mais longo dá ao WhatsApp uma abordagem diferente, um elemento distintivo. Para fazer comentários simples, elogios rápidos, tratar de assuntos genéricos, as ferramentas das redes sociais cumprem bem a função. Já quando o interesse é iniciar uma comunicação um pouco mais longa, saber detalhes da vida do outro, marcar encontros e enviar fotos, há, por parte dos utilizadores, necessidade de canais mais restritos.

Resgatamos, novamente, o dado que revelou que, em apenas um trimestre de 2015, dez milhões de linhas móveis foram desabilitadas, principalmente como consequência do WhatsApp e de concorrentes. A vontade de expandir as alternativas comunicativas para além do contato físico já existe; portanto, não é novidade. A singularidade do aplicativo está em cumprir com mais rapidez, a custos mais baixos e durante deslocamentos, aquilo que ferramentas anteriores se propuseram a fazer.

---

<sup>63</sup> Entrevista de Gabriel de Jesus à autora. Já citada.

<sup>64</sup> Entrevista de Carla Beatriz Ferreira à autora, já citada.

<sup>65</sup> Entrevista de Maurício Vollu à autora, já citada.

Frisamos não ter sido aleatória a escolha dos jovens de 16 a 24 anos como faixa etária pesquisada. Cristiano Nabuco nomeia como geração tecnológica o conjunto de jovens nascidos a partir de 1990.<sup>66</sup> Para essas pessoas, sempre houve, de acordo com o psicólogo, a perspectiva de terem ao alcance das mãos algum tipo de mídia digital. Esse fenômeno modificou suas mentes, seus modos de pensar, suas relações sociais. Assim, as transições e reestruturações nos estilos de vida e hábitos cotidianos, como integrar o celular à rotina, foram ocorrendo de forma gradual, o que parece ter feito com que as evoluções técnicas tenham sido aceitas e incorporadas com mais naturalidade entre esse público. Tal constatação nos faz recordar o comentário de uma das alunas do Instituto de Educação de Nova Friburgo, durante debate sobre o WhatsApp: “A gente não precisa nem aprender a mexer num aparelho, pegamos ele e na hora já sabemos como usá-lo”.

Pretendemos, com essa reflexão, mostrar que, para esses jovens, conversar com amigos pelo celular é uma atividade absolutamente corriqueira. A sociabilidade virtual parece ser, portanto, tão válida e relevante para a vida cotidiana quanto as formas tradicionais de convívio e interlocução.

Ao perguntarmos a alunos adolescentes o que mudou a partir do uso do aplicativo, um deles afirmou com convicção: “Pelo WhatsApp a gente tem mais contato com os amigos, é nossa rede favorita para se comunicar”. A maioria dos colegas apoiou a opinião, concordando que há, atualmente, maior proximidade com os amigos. Sendo assim, com base no conjunto de observações, opiniões, relatos e dados expostos, acreditamos ter comprovado a hipótese de que o WhatsApp se diferencia de outros canais de sociabilidade virtual, como as redes sociais, por um caráter intimista, de maior privacidade. Constitui-se um novo tipo de ambiente e de prática que objetiva agregar pessoas íntimas e complementar relações que normalmente já existem e são importantes fora do universo virtual. Não parece ser um dado isolado o fato de que o aplicativo se popularizou em um curto intervalo de tempo, tornando-se velozmente um dos mais usados no mundo e o favorito no Brasil. Como veremos adiante, na verdade, o que adiciona valor para os usuários não é a empresa ou a marca em si, mas o acesso a um canal de comunicação rápido e privado, do qual faz parte a maioria dos componentes de suas redes de relações.

---

<sup>66</sup> Conferência de Cristiano Nabuco já citada. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=ij6pnBz2Gwo>

### 3.3. O celular como companhia

Logo na primeira turma de Ensino Médio visitada por nós, em um colégio da rede estadual,<sup>67</sup> no segundo semestre de 2015, um grupo de alunos adolescentes comentou sobre a importância do celular para eles quando estão sozinhos, seja em casa ou em locais públicos. O relato dos estudantes sobre o incômodo causado pela perspectiva da solidão e da falta de atividades em certos momentos fez com que aventássemos a hipótese de que o celular pudesse ser visto por eles como uma companhia. Para investigarmos, lançamos mão dos seguintes métodos: 1) Exercícios de observação em praça de alimentação de um shopping, em café e em transporte público (ônibus); 2) Inclusão de perguntas específicas no questionário e nas entrevistas; 3) Discussão sobre o tema nas demais turmas visitadas de escola pública; e 4) Debate em turmas de escola privada.

Para introduzirmos o assunto, faremos um breve relato sobre um fim de tarde no pátio de comidas do Plaza Shopping, em Niterói. A escolha do centro comercial como espaço de observação foi motivada pelo fato de haver, no local, grande circulação de jovens, inclusive de diferentes classes sociais e áreas da cidade. O shopping é visitado, também, por moradores de zonas periféricas próximas, como, por exemplo, do município de São Gonçalo.

*Eram mais ou menos seis horas da tarde de uma sexta-feira do mês de outubro. Observava o movimento intenso dos restaurantes e lanchonetes e notava que apenas em duas das mesas mais próximas não havia sinal do celular. No mais, o dispositivo estava mais presente do que eu poderia pensar. Nas mesas de grupos jovens, sempre dava algum sinal: se não passasse pelas mãos de ninguém, inevitavelmente estaria sobre a mesa. Deparei-me com um casal de meia idade comendo pizza, eles aparentavam idade próxima aos 40 anos. Conversaram, mastigaram, riram e silenciaram, mas, em instante algum,*

---

<sup>67</sup> Como já mencionado, foram realizados debates em quatro turmas do Instituto de Educação de Nova Friburgo, colégio da rede estadual de ensino. O nível médio é profissionalizante, voltado para formação de professores. A turma em questão era de primeiro ano.

*exibiram qualquer aparelho eletrônico. Logo depois, voltei-me para duas mulheres que me pareceram mãe e filha. A menina não tinha mais do que 20 anos. Não conversaram, não riram, só silenciaram. A jovem adulta ouvia música com fones de ouvido, mas não sei ao certo a que dispositivo estavam conectados. Quando, depois de minutos, dirigiram-se a um balcão para retirarem seus pedidos prontos, a suposta mãe atendeu a uma ligação. Não desligou mais. Comeram e saíram, sem trocar mais do que dez palavras. Foi, no entanto, o terceiro caso que me chamou mais atenção. Uma moça que, logo depois, soube ter 23 anos, já estava sentada sozinha quando cheguei e assim continuou durante todo meu período de observação. Estava totalmente concentrada na telinha do celular. Já tinham se passado cerca de 15 minutos de ausência daquele espaço, quando, passando por perto, averigui que estava conversando por WhatsApp. Pedi licença, sentei-me com ela e indaguei: “Você sempre usa o celular quando está sozinha?”. A resposta, confesso, me surpreendeu: “Sozinha sim, mas na rua não. Só em casa”. Precisei questionar: “Mas e agora, você não estava aqui no shopping, fora de casa, conversando pelo WhatsApp?”. Ela disse: “Sim, mas agora eu posso usar...”. Pensou mais um pouco na própria contradição e complementou: “Aqui não é rua, é ambiente fechado”.*

O intuito do relato é reafirmar que, no contexto atual, dificilmente existem momentos de total ócio ou solidão. Como mencionamos no item sobre o tempo, no capítulo dois, as tecnologias, presentes em todos os lugares e em todas as horas, reforçam a hiperprodutividade como valor de uma era, colocada como essencial à vida humana. A cada nova geração de *smartphones*, as propagandas se repetem: sistemas operacionais mais rápidos, câmeras com melhor definição de imagem, baterias que prometem durar mais, memórias espaçosas, facilidade em operações bancárias, jogos recém-lançados, aplicativos criativos, editores de música, entre muitas outras vantagens. Há sempre, para os usuários, inúmeras alternativas de distrações e de pessoas para conversar, bem como ocupação e entretenimento para todos os estilos. Não vale ficar parado.

Diante de tantas ferramentas de passatempo concentradas em um só aparelho, a substituição parcial de antigas atividades de lazer e hobbies, como ler e assistir à televisão, pelo celular é clara. O resultado desse processo, para o psicólogo Cristiano Nabuco, especialista em dependência tecnológica, seria uma incapacidade cada vez maior em lidar

com a solidão e com o ócio. Ele explica que o uso exagerado de celulares – como também de outros aparatos eletrônicos – faz com que os indivíduos tenham maior dificuldade de lidar com o mundo e com as pessoas fora do ambiente virtual.

As crianças de hoje, por influência do contexto ao redor e, principalmente, dos pais, estão entrando muito cedo no universo tecnológico. A essa altura da vida, o cérebro ainda não terminou sequer de se formar, o que só ocorre por volta dos 21 anos. A vivência excessiva na virtualidade faz com que os usuários percam a habilidade de lidar com o mundo externo. O exemplo que uso para explicar isso é a terapia. O objetivo do tratamento terapêutico é trabalhar o autoconhecimento, fazer com que a pessoa se volte para ela mesma, se compreenda, se aproxime de quem ela é. A tecnologia faz justamente o contrário, afasta o usuário de si mesmo, voltando-o para o mundo exterior. Nesse sentido, os usos tecnológicos podem ser muito danosos, e os principais prejudicados são crianças e adolescentes.<sup>68</sup>

Significa dizer que, em meio a tantas perspectivas de distração, diversão e interação que fisgam as atenções dos usuários, os sujeitos, principalmente jovens, estão se desacostumando com a falta de companhia e de atividades. A presença virtual evita que se sintam sozinho ou entediados. O ato de esperar, seja um lanche no shopping ou um tempo no engarrafamento, tornou-se mais incômodo do que nunca. O celular ocupa um papel importante na luta contra a solidão, mesmo que, às vezes, essa solidão só dure alguns segundos. O questionário por nós distribuído confirmou a tendência: 83,3 por cento dos jovens afirmaram usar o celular para ter companhia quando sozinhos fora de casa. Ao encontro dessa discussão, Guilherme Vollu comentou, durante entrevista, que não costuma ficar no celular quando está com amigos, mas, se os colegas estiverem usando o aparelho, ele acaba fazendo o mesmo, para não ficar sozinho.

Esse modo de pensar não é muito diferente do que nos confessou uma aluna de Ensino Médio durante debate sobre o tema: “O celular é minha melhor companhia. Ele é meu melhor amigo porque com ele posso falar com todo mundo. Antes, se eu estivesse entediada, lia um livro, agora vejo o celular”. Quando perguntada sobre um possível incômodo com o excesso de estímulos descarregados pelo celular, Érika Nunes<sup>69</sup> disse não se importar com notificações, barulhos e solicitações vindos do WhatsApp e das demais

---

<sup>68</sup> Entrevista de Cristiano Nabuco à autora. Já citada.

<sup>69</sup> Entrevista de Érika Nunes à autora. Já citada.



redes sociais. Ela comentou: “Eu gosto muito dos estímulos, me sinto menos sozinha. (...) Com o celular, estamos sempre esperando elementos novos”.

Em três turmas com aproximadamente 20 alunos cada, questionamos se, estando sozinhos, os estudantes recorriam ao celular como companhia. Todos, sem exceção, levantaram as mãos, confirmando que sim. Gabriel Guimarães<sup>70</sup> comentou que, nas vezes em que se sente solitário, envia mensagens pelo WhatsApp puxando assunto com alguém, mesmo que não seja exatamente a pessoa com quem ele realmente gostaria de falar. Para ele, a estratégia é eficiente para evitar o tédio.

A dificuldade de parar e de estar sozinho consigo mesmo está relacionada, ao nosso ver, com dois aspectos. O primeiro seria uma necessidade de inclusão a partir do aparato tecnológico, ou seja, através do celular, os usuários nunca se sentem por fora, mas sempre inseridos. Eles se fazem presentes junto a outras pessoas por intermédio das interações virtuais. Trocando mensagens pelo WhatsApp ou postando conteúdos no Facebook, os sujeitos são lembrados pelos demais, tornam-se visíveis. Essa confissão está no depoimento de uma adolescente de 18 anos que preferiu não se identificar: “Longe do celular me sinto triste, me sinto esquecida”.

O segundo fator estaria ligado com o já mencionado exagero de atividades, tarefas e estímulos aos quais os indivíduos são submetidos o tempo inteiro. Nabuco avalia que o conceito de multi-tarefas se tornou o lema da humanidade no período atual e que, baseando-se nesse marketing, as pessoas acreditam que melhores serão quanto mais coisas fizerem ao mesmo tempo. Os momentos livres causariam embaraços. Ele complementa:

Todo esse quadro gera indivíduos que são multi-fragmentados. Na verdade, a tecnologia, sozinha, não é responsável por isso. A sociedade já é assim, mas a tecnologia acentua o processo. Faz-se tanta coisa ao mesmo tempo, que há até uma dificuldade em concentrar-se em qualquer uma delas.<sup>71</sup>

Não parece estar isolado o fato de que, segundo a maioria dos usuários (81,6 por cento), a casa é o local favorito para usar o WhatsApp, já que, nela, há normalmente mais

---

<sup>70</sup> Entrevista de Gabriel Guimarães à autora. Já citada.

<sup>71</sup> Entrevista já citada.

tempo ocioso. O segundo lugar ficou com áreas de lazer, como praias, praças, cafés, restaurantes e shoppings, que seguem a mesma preposição.

Outro elemento interessante a comentar é que, em determinadas circunstâncias, o celular aparece como um canal de fuga da realidade. Não raro, jovens mencionaram usar o aparelho para conversar ou consultar aplicativos de forma aleatória quando não estão envolvidos na experiência vivida presencialmente. O exemplo mais citado foi a sala de aula. Quando os conteúdos se revelam desinteressantes e os estudantes não podem ou não têm com quem conversar, a saída é consultar o WhatsApp ou as redes sociais. Sobre isso, Carla Ferreira comenta: “O celular é como uma companhia, ainda mais se o local em volta não for legal. Ou se eu estiver almoçando sozinha. O celular é seu melhor amigo nessas horas porque os seus melhores amigos estão ali dentro”.<sup>72</sup>

Nas resenhas esportivas, mesmo durante as gravações televisivas, não é difícil ver os participantes consultando os celulares. O mesmo ocorre em reuniões de trabalho, em que colegas desviam a atenção do ambiente por instantes, trocando impressões entre si pelo WhatsApp. É como se houvesse eventos paralelos se desenvolvendo em espaços físicos e virtuais.

Todas essas informações nos levam a pensar que, ao tratar das influências dos usos do celular na vida cotidiana dos jovens, não se pode desconsiderar que o aparelho está inserido em um contexto e, desse modo, as reflexões sobre ele estão atreladas aos valores e modos de organização das sociedades. Quando a coletividade valoriza excessivamente a produtividade e a competição, os indivíduos sentem-se pressionados a dar conta das expectativas e a se sentirem incluídos e aceitos socialmente. Não é difícil compreender porque atormenta tanto o fato de não ter com quem conversar ou o que fazer. Nesse caminho de análise, fica clara a aflição de Hallier, de 17 anos, que relata: “Quando estou sozinha fico no celular direto. Às vezes uso para evitar o tédio. O ruim é quando vejo tudo nos aplicativos e não tem mais nada para fazer, nem no celular. Aí o tédio volta outra vez”.<sup>73</sup>

---

<sup>72</sup> Entrevista já citada.

<sup>73</sup> Entrevista de Ingrid Hallier à autora. Nova Friburgo, 13 de outubro de 2015. Ingrid estava concluindo o Ensino Médio na ocasião da entrevista, no Colégio Nossa Senhora das Mercês, pertencente à rede privada de

### 3.4. O WhatsApp como ferramenta de controle e de segurança

Durante a maioria das entrevistas, à pergunta sobre o número de horas que o WhatsApp passa ligado por dia, as respostas variaram entre cinco horas, no caso de um usuário menos ativo, e 24 horas, para os mais assíduos. As interrupções das conexões, em alguns casos, são somente para dormir, em locais proibidos (como escolas, cinema etc.), ou quando não há rede de Internet disponível. No restante do tempo, todos relatam deixar o aplicativo funcionando.

A consequência de uma conexão permanente é que a quantidade de estímulos – sons, vibração, tela acesa e notificações – aos quais os sujeitos estão submetidos gera neles sensação de urgência e hábitos imediatistas, em que tudo deve ser visto, respondido e enviado, de preferência, no mesmo instante do recebimento. Constatamos que os usuários de tecnologias móveis se queixam constantemente das cobranças e exigências de outras pessoas quanto às suas disponibilidades e quanto à rapidez nas interações. Avaliamos que a aceleração se torna uma espécie de requisito para utilizar tecnologias como o WhatsApp, que demandam desembaraço e instantaneidade. Estar *online* e presente no ambiente virtual se transformou quase em obrigação, e não cumpri-la leva, em diversos casos, à insatisfação dos amigos.

Em um mundo em que tudo é compartilhado, divulgado e publicado em aplicativos ou redes sociais instantaneamente, atrasos, demoras e falta de respostas não são tolerados. A conexão ao WhatsApp praticamente em tempo integral criou a necessidade de enviar e receber mensagens com o menor intervalo possível, como se fosse uma interação presencial. As vivências da pesquisa clareiam a discussão. Todos os dez entrevistados demonstraram sentir insatisfação e incômodo quando seus contatos visualizam as mensagens por eles encaminhadas e não respondem na mesma hora. Sobre esse tipo de experiência, Lívia Pierrobom, de 21 anos, revela: “Fico preocupada se a pessoa está

---

ensino da cidade de Nova Friburgo. Ingrid foi indicada a nós para responder às perguntas por seu namorado, Gabriel de Jesus, também entrevistado. Ele comentou, logo de cara, que ela utilizava o WhatsApp e o celular durante quase todo o tempo.

chateada comigo, ou se ela não quis me responder. Acho chato, fico meio chateada também. É ruim saber que a pessoa leu e não quis responder”.<sup>74</sup>

Assim como Lívia, outros jovens descreveram a sensação embaraçosa. Guilherme Vollu diz sentir-se frustrado. Ele comenta que o incomoda ver que a pessoa visualizou, mas não quis falar nada. Para Guilherme, a dúvida sobre a razão da falta de resposta produz uma situação desagradável.<sup>75</sup> Ingrid Hallier<sup>76</sup> admite: “Fico com raiva. Fico esperando, mas se demorar muito a responder, mando de novo. Cobro da pessoa”. Em uma das turmas de segundo ano por nós visitadas, os alunos discutiram seus sentimentos nesses casos e apontaram, como emoção comum a todos, a rejeição. Ao mesmo tempo, quando incitados a se colocarem no lugar dos outros, os jovens confessaram que conseguem compreender as razões alheias, percebendo que nem sempre há disponibilidade e condições para conversar pelo aplicativo. Ainda assim, atestam sentir incômodo, como algo inconsciente ou inevitável. Uma aluna, que não se identificou, resumiu a questão: “Nossa pressa faz com que tudo tenha que ser na hora, a gente quer tudo no nosso tempo”.

Um elemento complicador é que não é apenas dos amigos que os usuários recebem pressão. Em uma condição de constante urgência, os próprios sujeitos sentem-se forçados a se manter conectados e atentos ao recebimento de informações em tempo real. Além da questão do controle, estar sempre acessível através do celular parece gerar nos utilizadores uma sensação de segurança. Quando perguntamos a Gabriel Guimarães sobre ficar sem WhatsApp ou celular, ele nos disse que sua principal preocupação é receber algo urgente e deixar de olhar. Ele menciona que: “Meu irmão sempre me pede coisas de trabalho. Tenho medo de alguém precisar falar comigo e não conseguir”.

A inquietação de Carla Ferreira é semelhante. Ela conta que em alguns dias surgem imprevistos e a irmã precisa que ela vá ao colégio buscar os sobrinhos. Estar sem celular a assusta porque, em um caso assim, ela dificilmente seria encontrada. Nas escolas e em entrevistas com adolescentes mais novos, houve ainda inúmeros relatos de usuários que temem perder a conexão e não conseguir contato com a família, o que poderia causar

---

<sup>74</sup> Entrevista de Lívia Pierrobom, já citada.

<sup>75</sup> Entrevista de Guilherme Vollu, já citada.

<sup>76</sup> Entrevista de Ingrid Hallier, já citada.

problemas com os responsáveis. Segundo Gabriella Lopes, quando a mãe pergunta onde ela está, ela geralmente envia uma foto do local por WhatsApp para provar que realmente se encontra ali. Para a estudante, esquecer o celular em casa e não ser localizada poderia gerar problemas familiares.

Parece curioso, nesse sentido, pensar que, não tantos anos atrás, o uso de telefones celulares não estava disseminado como em 2015. Em 2000, por exemplo, houve pouco mais de um milhão de adesões à telefonia móvel no Brasil. Já em 2013, foram mais de 271 milhões. Entre os anos 2000 e 2012, houve crescimento de 500 por cento no número de pessoas com celular em todo o mundo. Ao nosso ver, os momentos de desconexão tornaram-se, em pouco tempo, tão raros que os sujeitos se desacostumaram a se desligar. É como se estivessem, constantemente, esperando um contato, uma informação ou uma solicitação. A insegurança diante de uma situação de ausência virtual parece-nos despertar uma necessidade de estar sempre à disposição de alguém ou de uma eventualidade. O WhatsApp contribui, especialmente, para esse tipo de comportamento, já que os próprios usuários atribuíram a ele o caráter de velocidade como diferencial. O exagero nos usos do celular e a dependência que dele decorre serão discutidos com mais profundidade no próximo item. Mostraremos como a dificuldade em se afastar dos aparelhos ou de esperar para acessá-los acaba levando os indivíduos a uma relação de dependência excessiva com a tecnologia.

### **3.5. Mobilidade e dependência tecnológica**

Começamos a tratar do tema da dependência tecnológica a partir do relato de uma experiência de campo, em um dos colégios públicos de Nova Friburgo, que nos pareceu significativa em termos de revelação de sentimentos, hábitos e experiências muito íntimas por parte dos alunos.

*Na segunda visita ao Instituto de Educação, ocupamos as aulas da professora de Inglês Maraliz Leitão em três turmas de segundo e terceiro anos do Ensino Médio, para debatermos com os alunos os hábitos de uso do celular e do WhatsApp. Minutos antes do início da atividade, Maraliz relatou-me, em particular, o exercício proposto por ela no ano*

letivo anterior (2014). Preocupada com a utilização excessiva da tecnologia dentro de sala de aula, ela convidou os estudantes de uma de suas classes a tentarem um desafio diferente. Pediu que cada um depositasse seu celular sobre a mesa do professor e vivenciasse aquele tempo de forma diferente, livre de interferências tecnológicas. O objetivo, segundo ela, seria observar comportamentos e reações individuais para, no fim da tarefa, pôr em diálogo sentimentos, dificuldades e aprendizados que o experimento gerou. Ela nos contou que, mesmo que imaginasse que as relações exageradas com o celular não fossem saudáveis, não poderia supor que o cenário se mostrasse tão grave. Após algum tempo distante do dispositivo, uma de suas alunas passou por uma crise de ansiedade, na frente de todos. Suando frio, ela teve que ser socorrida pela professora e por colegas.

Assustada com o resultado de sua proposta, Maraliz defendeu, com ainda mais ênfase, a importância de abordar o tema em outras turmas e de conhecer mais profundamente as verdadeiras relações das gerações mais jovens com a tecnologia. Para ela, a reação da estudante comprovou a complexidade do problema que a sociedade, a começar pelas escolas, deveria enfrentar. A título de comparação, a professora propôs que desenvolvêssemos uma atividade similar com a nova turma. Decidimos, então, repetir o desafio. Logo de cara, ao ouvir o anúncio, os estudantes apontaram para uma pessoa que acreditaram que sofreria, especialmente, com a distância do telefone. Tratava-se de uma jovem que, até aquele momento, não havia interagido conosco. Encontrava-se entretida com conversas virtuais e com seus fones de ouvido.

Recolhemos, em seguida, os telefones e lançamos a pergunta: “Como é estar sem celular?”. As respostas não seguiram um padrão, foram bastante heterogêneas. Deparamo-nos com alunos que disseram não se importar e não notar nenhuma mudança concreta. Outros relataram sensação de leveza e calma por não serem requisitados durante alguns minutos. No entanto, o que prevaleceu como tendência foi um incômodo causado pela ausência do dispositivo. Uma menina de 16 anos surpreendeu-nos ao dizer: “Se eu tivesse que ficar até amanhã assim, ajoelhava no chão e pedia a Deus para vir me buscar”. Outra usuária também se chateou: “Eu choro quando fico sem celular, fico

*desesperada. Meu medo é de não falar com as pessoas. Sinto falta de conversar, e não adianta nada ter gente para conversar pessoalmente. É diferente”.*

*Uma terceira adolescente lançou um relato interessante. Disse-nos estar acostumada à ausência do celular desde que o pastor de sua igreja havia realizado, meses antes, uma atividade parecida. O propósito do líder religioso, segundo ela, seria que um grupo de 20 jovens ficasse sem os aparelhos por um mês, no período de férias escolares. O jogo, na visão dele, forçaria os jovens a usufruírem o tempo livre de outras maneiras e a ver o celular de outra forma. Entre os 20, ela disse, apenas cinco seguiram o desafio até o fim.*

*Interessa-nos comentar que a menina apontada pelos colegas como a usuária mais assídua da turma se recusou a participar da atividade. Sem sucesso, a convidamos algumas vezes para entrar na reflexão. Mesmo tendo entregue o telefone, ela se manteve alheia às discussões, não interagiu. Por último, enfatizamos o envolvimento e o interesse dos alunos pela atividade e pelo tema. Sentiram-se motivados a repensar um objeto que faz parte da realidade em que vivem e do dia a dia de todos.*

A descrição da experiência traz à luz uma problemática cada vez mais comum, principalmente entre adolescentes e jovens. A inserção do celular e, de modo especial, dos aplicativos ligados à Internet (como navegadores, redes sociais, jogos e ferramentas de comunicação instantânea) na vida dos usuários agregou à rotina diversos elementos interativos e opções de entretenimento. A todo instante os aparelhos vibram ou tocam, recebem mensagens, notificações, lembretes de agenda e *emails*, que, na maioria das vezes, geram curiosidade e fisgam as atenções dos sujeitos. As novidades e estímulos parecem nunca se esgotar. Ao caminhar pelas ruas, é fácil encontrar pessoas concentradas no celular, digitando ou lendo textos. Ouvimos, inclusive, relatos de algumas que bateram a cabeça em postes ou vidros por estarem atentas demais ao telefone e se descuidarem do ambiente físico.

Cristiano Nabuco divulga que estudos recentes comprovam a associação de práticas ou usos em demasia com a liberação de substâncias e hormônios ligados ao prazer e a

sensações agradáveis. As relações com a tecnologia seguiriam, segundo ele, a mesma lógica: quanto mais os indivíduos lidam com ela, mais propensos estariam a se envolver cada vez mais, tendo sempre a impressão de que aquilo realmente é essencial para eles. O psicólogo comenta, ainda, que os mecanismos e o amadurecimento que os adultos têm para lidar com a questão tecnológica não são os mesmos que uma criança ou um adolescente possuem. Ele quer dizer, com isso, que os mais vulneráveis a apresentarem relações de dependência com o celular e outros dispositivos são justamente os mais jovens. Citamos, entre os perigos do excesso, a dificuldade em se relacionar com outras pessoas presencialmente, o aumento da ansiedade e a dificuldade de concentração. O crescimento de casos de transtornos de déficit de atenção seria um exemplo concreto de como a falta de limite nos usos tecnológicos pode trazer consequências para a sociedade. Em alguns casos, não se trataria, para Nabuco, de incapacidades biológicas das crianças em se concentrarem, mas de um exagero de estímulos aos quais o corpo não consegue responder.

Não podemos deixar de citar, como elemento ilustrativo, uma cena por nós observada em um shopping de Icaraí, bairro nobre de Niterói. Uma babá passeava com um carrinho de bebê duplo, ocupado por gêmeos de não mais que dez meses de idade. Em frente aos assentos de cada um, *tablets* acoplados a um suporte especial exibiam vídeos de desenhos animados. As crianças, mesmo com pouca idade, já observavam atentas as animações. Casos como esse nos levam a pensar em como a tecnologia se faz presente desde muito cedo, especialmente para as gerações mais jovens. Em restaurantes, a cena de pais conversando e comendo enquanto os filhos usam celulares e *tablets* não é nada incomum. Os jovens são levados a desenvolver, desde a mais tenra idade, um tipo de atenção difusa, que contempla tanto as experiências presenciais quanto as vivências virtuais. Entretanto, o que ficou claro ao longo da pesquisa é que, muitas vezes, essa tentativa de conciliar os dois ambientes e todas as solicitações que deles decorrem acaba frustrada.

As respostas do questionário são evidências de que a presença do celular se tornou, para grande parte dos usuários, uma necessidade quase que essencial. Quando perguntados sobre o que aconteceria se esquecessem o telefone em casa, apenas 23,5 por cento declararam não se importar. Enquanto isso, 49,3 por cento afirmaram fazer o máximo



possível para voltar e buscar o dispositivo e 27,2 por cento alegaram entrar em desespero e sentir falta do aparelho durante todo o dia. Questionado sobre o que sentiria nessa situação, Gabriel Guimarães declarou: “Se eu esquecesse, para mim seria como estar incompleto, pela falta de comunicação com o mundo. Se eu não pudesse voltar e estivesse em algum grupo, algum amigo me emprestaria. Agora, se eu fosse ficar mais tempo longe de casa, voltaria para buscar”.<sup>77</sup>

Resposta semelhante nos deu Carla Ferreira, que se confessa dependente do celular. Depois de ter-nos dito que se sente nervosa longe dele, indagamos se mudaria, efetivamente, alguma coisa em sua vida esquecê-lo em casa por apenas algumas horas. Ela indicou que: “Muda, não me atualizo por um dia, não sei o que as pessoas estão fazendo e, por outro lado, fico mais atenta na vida real. Se eu tivesse WhatsApp na época da escola, estaria lá até hoje”. Outra entrevistada, Ingrid Hallier,<sup>78</sup> comentou consultar o celular para verificar mensagens e atualizações, em média, 20 vezes por hora. Acostumada com as interações o tempo inteiro, ela diz escutar o celular mesmo quando, de fato, ele não está tocando.

Ao perguntarmos a uma turma com 18 adolescentes quem interrompia o banho quando escutava o celular vibrar ou tocar, seis deles levantaram as mãos. Significa dizer que um terço dos alunos não consegue abrir mão da tecnologia nem por alguns minutos, enquanto realizam uma tarefa de higiene essencial. Cristiano Nabuco mencionou que, no ambulatório integrado de atendimento em que ele atua, já chegou a cuidar de casos de dependência tecnológica em que o paciente usava fraldas para não se afastar do computador ou *video game*. Em entrevista, ele descreveu o presente que ganhou de Natal para evidenciar que a tecnologia pode ser, ao mesmo tempo, magnífica e nociva. Tratava-se de um dispositivo sem fio que, por meio de ondas, se ligava ao celular, a uma distância de alguns metros. O equipamento, de acordo com ele, é encaixado no *box* do banheiro e permite que a pessoa atenda chamadas enquanto se banha. Nabuco avalia que: “Do ponto de vista tecnológico, estamos falando de um avanço maravilhoso. Mas, se pensarmos nos danos que algo desse tipo pode causar ao ser humano, é terrível”.

---

<sup>77</sup> Entrevista de Gabriel Guimarães à autora, já citada.

<sup>78</sup> Entrevista de Ingrid Hallier, já citada.

Indagada sobre o motivo pelo qual tanto se incomoda com a ausência do mundo virtual, uma jovem de 17 anos<sup>79</sup> esclareceu: “O celular é uma ferramenta de notícias, uma forma de atualização. A gente não tem tempo de ver televisão, então só sabemos das coisas pelo telefone”. Outra colega, Sananda, da mesma turma, manifestou sua opinião: “O que faz falta é que a vida inteira está no celular. Por exemplo, o despertador, a agenda e as conversas com amigos”. Ao discutir a questão, um companheiro da classe admitiu que o celular está presente até em seus sonhos.

Um dos alunos do Instituto de Educação exemplifica nosso argumento contando que não se sente bem com o apego exagerado ao celular. Ele diz: “Minha mãe não quer que eu continue assim. Preciso estudar e não consigo. Preciso de tratamento e reconheço”.

A fim de aprofundar e finalizar o tema, comentaremos, no item a seguir, sobre a experiência de uma desconexão parcial, vivida pelos usuários no dia em que o WhatsApp foi retirado do ar por algumas horas.

### **3.5.1 A experiência de desconexão**

No dia 17 de dezembro de 2015, uma decisão judicial ordenou o bloqueio do WhatsApp por 48 horas no Brasil. Depois de a justiça brasileira ter solicitado várias vezes ao Grupo Facebook a liberação de dados confidenciais de um usuário, acusado de vários crimes e ligado à organização criminosa Primeiro Comando da Capital (PCC), a ordem de bloqueio chegou como uma forma mais radical de punição à empresa. O desligamento gerou repercussão midiática e descontentamento em milhões de pessoas. O desbloqueio foi ordenado 12 horas depois pelo desembargador Xavier de Souza, que interpretou que a medida castigava, indevidamente, clientes e utilizadores do aplicativo. Coberturas jornalísticas do episódio, inclusive no exterior, especularam que os mais afetados seriam os pobres, que substituem as ligações tradicionais por mensagens gratuitas pelo aplicativo.

Para o presente trabalho, o mais intrigante desse episódio é perceber o quanto os usuários se sentiram atingidos e prejudicados com a ausência do serviço. Naquele período,

---

<sup>79</sup> A adolescente era aluna de uma turma do Instituto de Educação e expressou a opinião, sem se identificar, durante debate em sala.

eles protestaram principalmente pelas redes sociais. As hashtags mais usadas no Twitter tinham, todas, alguma relação com o caso. Na liderança, estavam: “#nessas48horaseuvou” e “#RIPWhatsApp” (rest in peace, em Inglês, ou descanse em paz, em Português). A Folha de S. Paulo Online<sup>80</sup> publicou experiências pessoais e reclamações indignadas enviadas por usuários à redação do jornal. Entre os depoimentos, destacamos os trechos abaixo:

*É notório o descontentamento da maior parte da população. Faço parte dessa grande parte. O aplicativo, além de servir para comunicações, no meu caso, serve também como ferramenta de trabalho. Durante 48 horas, o meu setor financeiro na empresa estará praticamente sem comunicação, visto que a comunicação à distância não é possível por outro meio senão o WhatsApp. Sinto como se regredíssemos. (Damaris Gonçalves)*

*Achei muito desnecessário bloquear esse aplicativo, já está dificultando bastante as relações pessoais e profissionais do dia a dia. (Lisley Madeira)*

*A notícia causou fervor entre todos os grupos que frequento. Desde os familiares que se rebelaram contra a determinação judicial, até os amigos que trataram tudo como uma grande piada. Não nego, por um período de tempo duvidei que fosse verdade. Sejamos sinceros, quem esperaria que um aplicativo deste porte seria impedido por dois dias? (Vinicius Piotto)*

*Esta proibição do WhatsApp vai direto contra a necessidade do cidadão. Veja meu caso: eu estou na Etiópia e consigo falar com a minha família no Brasil graças ao WhatsApp, caso contrário deveria pagar caríssimo para ter contato. (Luiz Lopes)*

O termo “necessidade do cidadão”, utilizado por Luiz Lopes para se referir à comunicação via WhatsApp, confirma a proporção adquirida pelo uso dos celulares nos últimos anos. Como discutimos no item anterior, ao ser totalmente incorporado e integrado à vida dos usuários, acreditamos que o celular tenha se tornado parte fundamental dela. É através do WhatsApp que as pessoas interagem várias vezes ao dia. É através do Facebook que elas consultam os aniversariantes e os felicitam. Também pelas redes sociais, acessam

---

<sup>80</sup> Folha de S. Paulo, 16 de dezembro de 2015. Disponível em: <http://m.folha.uol.com.br/paineldoleitor/2015/12/1720030-leitores-relatam-como-passarao-as-48-horas-sem-whatsapp.shtml>

as atualizações de seus amigos, curtem e compartilham conteúdos. Conferem as notícias do dia, manifestam suas opiniões, debatem temas polêmicos, fotografam o que lhes chama atenção, publicam materiais e fazem circular notícias.

Para entender melhor o sentimento da desconexão, procuramos nossa entrevistada Carla Ferreira, que contou como foi atravessar algumas horas sem WhatsApp. Ela descreveu:

Socorro, foi meio que desesperador. Me senti sem chão. Indignada porque não vivemos em uma ditadura. Fiquei sem ter como responder os WhatsApps que tinham chegado antes do bloqueio, sem ter como falar com minha irmã, que está nos Estados Unidos, e sem ter como confirmar com minha chefe que recebi a escala que ela manda por ali. Sem falar com os amigos... Baixei um novo aplicativo, mas odiei. Meu Facebook Messenger bombou, recebi várias mensagens, coisa que não acontecia há meses.<sup>81</sup>

Outra usuária, Ludmila Mendes, de 25 anos, também opinou sobre o acontecimento: “Eu achei estranho, porque uso o aplicativo até para compartilhar coisas do trabalho com meus colegas da empresa. A falta de comunicação em grupo foi o que mais me afetou. Hoje em dia quase não faço mais ligações, uso apenas o WhatsApp. Então foi complicado”.<sup>82</sup>

É válido atentar para o fato de que, no caso do bloqueio, o que parece estar em jogo não é exatamente o aplicativo em si, mas um mecanismo de comunicação a partir do qual se consiga, de maneira rápida, barata e privada, contatar a maioria das pessoas que integram a rede de relações do utilizador. Tanto que uma parcela significativa de atingidos pelo corte de serviço buscou alternativas similares para burlar o isolamento virtual. O jornal *O Globo* defendeu que a migração consistiu em uma estratégia para aliviar a crise de abstinência”.<sup>83</sup> Não à toa, o sistema de envio de mensagens SMS manteve-se congestionado por horas e o aplicativo Telegram reuniu 5,3 milhões de novos usuários. O Viber cresceu dois mil por cento em apenas 12 horas de interrupção.<sup>84</sup>

---

<sup>81</sup> Relato de Carla Beatriz Ferreira à autora, em 17 de dezembro, após o desbloqueio do aplicativo.

<sup>82</sup> Relato de Ludmila Mendes para a autora, em 17 de dezembro de 2015.

<sup>83</sup> Sérgio Matsuura, “Aplicativos concorrentes comemoram bloqueio do WhatsApp”, *O Globo*, 17 de dezembro de 2015. Disponível em: <http://oglobo.globo.com/economia/aplicativos-concorrentes-comemoram-bloqueio-do-whatsapp-18319571>

<sup>84</sup> Consultar referência anterior.

A falta do principal aplicativo de comunicação instantânea no Brasil gerou nervosismo, revolta e indignação porque alterou parte da dinâmica da vida dos usuários, exigindo deles reorganização das tarefas e dos modos de interagir. A experiência serve de exemplo para pensarmos a organização da rotina dos jovens – e dos mais velhos também – a partir da presença tecnológica em tempo integral.

O item seguinte dará prosseguimento às reflexões sobre a dependência tecnológica, mostrando que a ansiedade coletiva é uma das conseqüências do ritmo acelerado e do uso excessivo do celular e de outros dispositivos digitais.

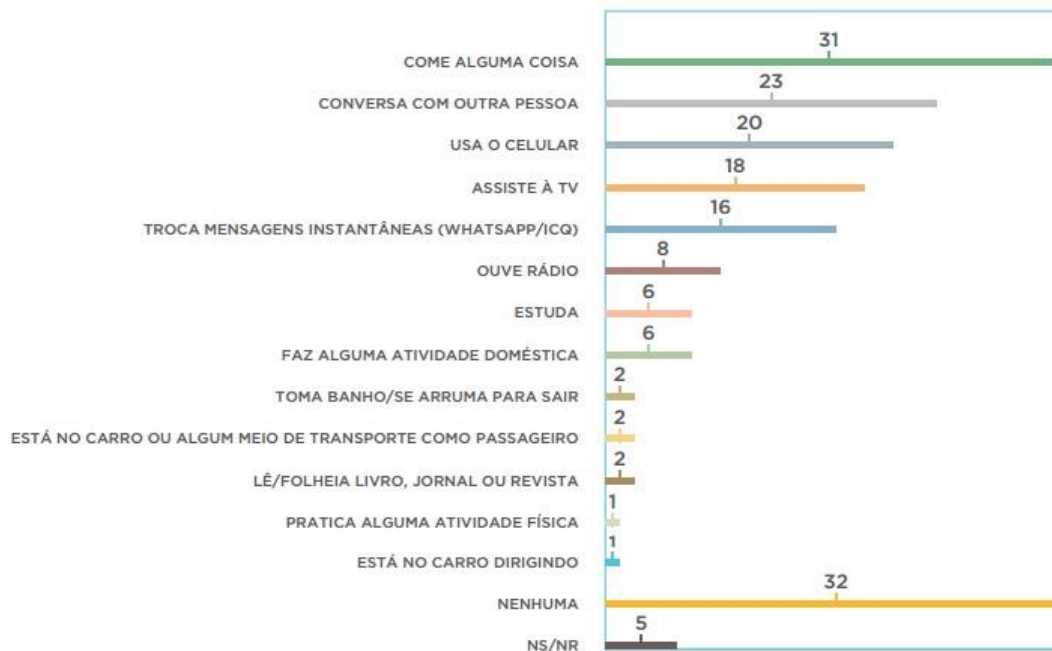
### **3.6. Ansiedade coletiva: desdobramentos da hiperconexão**

Falar em ansiedade coletiva na contemporaneidade tem a ver com o ritmo de vida acelerado, com a intolerância aos momentos de espera e com a urgência de saber de tudo que acontece no mundo no mesmo instante em que ocorre. A transformação dos excessos em algo comum tem como consequência um estado contínuo de ansiedade: os indivíduos estão constantemente apressados e aguardando a chegada de novas informações.

O gráfico a seguir faz parte da Pesquisa Brasileira de Mídia,<sup>85</sup> de 2015, e mostra a concomitância de uso da Internet com outros afazeres. Ele sinaliza o que já havíamos mencionado: no compasso de um mundo hiperveloz, cada vez mais, os sujeitos se ocupam do máximo de funções possíveis.

---

<sup>85</sup> Pesquisa já citada. Consultar: <http://www.secom.gov.br/atuacao/pesquisa/lista-de-pesquisas-quantitativas-e-qualitativas-de-contratos-atuais/pesquisa-brasileira-de-midia-pbm-2015.pdf>



A mesma investigação comprovou que a exposição média diária à Internet no país é de cinco horas. No debate realizado no Instituto de Educação de Nova Friburgo, uma aluna exemplificou o caráter de urgência dos usos tecnológicos na vida cotidiana dizendo que: “A gente vai andando e respondendo as mensagens no WhatsApp. Meu nível de vício é tão grande que já consigo andar e digitar sem bater nas coisas”.

Aluna da mesma série, Mariany narrou a experiência de aguardar o recebimento de uma carta enviada por uma amiga pelo correio. “A gente não suporta mais esperar para saber das coisas, a demora incomoda muito. Não aguentava mais esperar pela carta. Mas, a verdade é que a sensação de recebê-la, depois de tanto tempo, é muito melhor do que a de receber uma mensagem no celular”.<sup>86</sup>

Carla Ferreira reclama que, depois que passou a ter Internet 24 horas por dia no celular, não conseguiu mais desconectar. Ela reflete: “Está tudo muito rápido e cansativo, você tem que acompanhar as novidades o dia inteiro”.<sup>87</sup> Sobre a mesma questão, Gabriel de

<sup>86</sup> Mariany tinha, na ocasião da visita à escola, 17 anos e cursava o segundo ano do Ensino Médio.

<sup>87</sup> Entrevista de Carla Ferreira à autora, já citada.

Jesus elucidada: “Me sinto mais desligado, perdendo informações do dia a dia. Antes víamos notícias importantes pelo jornal, agora não. Temos tanto acesso às informações o tempo todo, que recebemos muito mais coisa, sabemos mais de tudo. Mas também chega muita coisa sem importância. As notícias mudaram muito”.<sup>88</sup>

Pesquisa recente da Associação Brasileira de Psiquiatria (ABP)<sup>89</sup> detectou que 12 por cento das crianças e adolescentes no país apresentam sintomas de transtornos psiquiátricos, como ansiedade generalizada e depressão. Também são comuns problemas relacionados ao estresse, dores de cabeça e no estômago. Essas condições estão diretamente ligadas à quantidade de estímulos e cobranças na infância. Vale ressaltar, no entanto, que o uso do celular e de outras ferramentas tecnológicas não é o único responsável pelo agravamento da situação. O que queremos evidenciar é que as tecnologias são reflexos de um mundo em que a pressa, a competição, a sede de notícias e o excesso de estímulos e informações são elementos naturalizados e introjetados ao estilo de vida dos indivíduos.

Sobre o assunto, Maurício Vollu protesta: “O tempo todo incomodam os estímulos e a quantidade de informações. Principalmente quando você abre o celular e vê que te mandaram 300 mensagens”.<sup>90</sup> Também irritado com a rotina cansativa, Guilherme Vollu, primo de Maurício, disse fugir, de vez em quando, para não ser encontrado. Ele comenta que:

Às vezes quero ficar fora de área e não precisar estar à disposição de ninguém (...) Recentemente fui para um lugar que não tinha sinal nenhum e não me incomodou em nada, foi ótimo. Os amigos que pareceram se atingir. Vários me mandaram mensagem e queriam que eu respondesse imediatamente.<sup>91</sup>

Há, é claro, opiniões divergentes. Quando perguntada sobre um possível incômodo com uma invasão de mensagens e notícias, Érika Nunes afirmou gostar dos estímulos. Assim como ela, Lívia Pierrobom avalia de forma positiva a conexão durante todo o tempo. A estudante de Odontologia clarifica: “A comunicação está melhor com pessoas com que

---

<sup>88</sup> Entrevista de Gabriel de Jesus à autora, já citada.

<sup>89</sup> Consultar: <http://medimagem.com.br/noticias/por-uma-infancia-mais-feliz,8291>

<sup>90</sup> Entrevista de Maurício Vollu à autora. Já citada.

<sup>91</sup> Entrevista de Guilherme Vollu à autora, já citada.

antes não dava para manter o contato. Pessoas queridas que eu não procurava muito e com quem agora posso interagir mais (...) Fora que tudo que não sei posso jogar no Google na mesma hora, pesquisar e ver o resultado”. Apesar da opinião favorável, ela menciona que, quando chegam mensagens, ela fica ansiosa para ver: “Às vezes estou na faculdade de luva, pois faço Odontologia, e com a luva não posso mexer no celular. Não posso ver na hora, mas assim que dá, corro para olhar”.

O que nos interessa aqui é observar que toda essa ansiedade descrita por parte dos usuários resulta de um estilo de vida próprio dos novos tempos. O avanço tecnológico e o caráter instantâneo das mídias recentes se ajustaram perfeitamente a uma sociedade que preza a superficialidade, a competição e a velocidade. Para finalizar as discussões sobre o tema, reproduziremos, aqui, uma rápida reflexão da jornalista e escritora Eliane Brum, publicada na revista *Época*.<sup>92</sup>

*Dias atrás, Gabriel Prehn Britto, do blog Gabriel quer viajar, tuitou a seguinte frase: “Precisamos redefinir, com urgência, o significado de URGENTE”. (Caixa alta, na Internet, é grito.) “Parece que as pessoas perderam a noção do sentido da palavra”, comentou, quando perguntei por que tinha postado esse protesto/desabafo no Twitter. “Urgente não é mais urgente. Não tem mais significado nenhum”. Ele se referia tanto ao urgente usado para anunciar notícias nada urgentes nos sites e nas redes sociais, quanto ao urgente que invade nosso cotidiano, na forma de demanda tanto da vida pessoal quanto da profissional. Depois disso, Gabriel passou a postar uns “tuites” provocativos, do tipo: “Urgente! Acordei” ou “Urgente: hoje é sexta-feira”. A provocação é muito precisa. Se há algo que se perdeu nessa época em que a tecnologia tornou possível a todos alcançarem todos, a qualquer tempo, é o conceito de urgência. Vivemos ao mesmo tempo o privilégio e a maldição de experimentarmos uma transformação radical e muito, muito rápida em nosso ser/estar no mundo, com grande impacto na nossa relação com todos os outros. Como tudo o que é novo, é previsível que nos atrapalhemos. E nos lambuzemos um pouco, ou até bastante. Nessa nova configuração, parece necessário resgatarmos alguns conceitos, para que o nosso tempo não seja devorado por banalidades como se fosse matéria ordinária. E talvez o mais urgente desses conceitos seja mesmo o da urgência.*

---

<sup>92</sup> Eliane Brum, “É urgente recuperar o sentido de urgência”, *Época*, 29 de abril de 2013.



## Conclusão

Depois de um longo processo de pesquisa, que envolveu leituras, exercícios de observação, entrevistas, debates e análise de dados de um questionário, chegamos a algumas conclusões importantes. Desde logo, destacamos a riqueza dos contatos diretos com adolescentes e jovens, que guiaram nossos olhares para questões relevantes e diferentes daquelas pensadas por nós inicialmente. Foram construtivas, também, as discussões e vivências em sala de aula, pois, além de manifestarem suas opiniões e relatarem experiências pessoais, os estudantes puderam dialogar entre si sobre um tema que os atrai e que faz parte da realidade de cada um. Tivemos certeza, ao longo da investigação, sobre o lugar de destaque que as mídias móveis ocupam na vida dos usuários, principalmente no caso das novas gerações. Apesar de as tecnologias fazerem parte do cotidiano de um bilhão de pessoas, pouco se busca compreender e explorar as mudanças ocasionadas por elas. Além dos objetivos acadêmicos dessa pesquisa, procuramos também dar voz aos jovens e ouvir o que eles têm a dizer sobre a era das conexões.

A primeira conclusão diz respeito à nossa hipótese. Consideramos, de início, que o WhatsApp, possivelmente, se diferenciaria das redes sociais por se tratar de um canal de extensão de relações pessoais previamente íntimas. Isto é, por intermédio dele, pessoas e grupos que normalmente já se conheciam e interagiam no mundo físico acentuavam os contatos, através de troca de mensagens, envio de materiais de voz e outros conteúdos, como fotos e vídeos. O aplicativo representaria, dentro dessa concepção, uma tentativa de superar elementos cotidianos que afastam pessoas queridas, como as distâncias, a falta de dinheiro e a escassez de tempo característica do mundo contemporâneo.

Ao longo da pesquisa, averiguamos junto ao tipo de público estudado (jovens de 16 a 24 anos) que essa singularidade, vista inicialmente como possibilidade, existe, de fato, e é um dos atrativos que diferenciam as novas ferramentas de conversação instantânea e que fidelizam utilizadores. A partir das observações e debates realizados nas escolas, nossa hipótese foi especialmente reforçada. Nos dois colégios, ampla maioria dos estudantes das seis turmas visitadas afirmou optar pelo WhatsApp para contatar pessoas próximas ou para

falar de um tema que exige privacidade. No questionário, como já apontamos, os resultados não foram diferentes: mais de 95 por cento das respostas apontaram o WhatsApp como ferramenta predileta para interações mais íntimas. Concluímos, com base nas discussões travadas pelos jovens em sala de aula, que o aplicativo transmite uma sensação de segurança muito maior aos usuários. A razão, segundo eles, tem a ver com fatores como: a necessidade de saber o número de telefone do outro para estabelecer comunicação e o diferencial de ter uma lista de contatos reduzida – se comparada à rede de amigos nas demais mídias sociais. Não raro escutamos adolescentes relatarem que sentem o Facebook e o Instagram como um espaço “aberto demais”, em que as pessoas expõem suas vidas para centenas de usuários. A característica incomodaria os jovens nos momentos em que desejam travar conversas mais pessoais ou quando querem sentir-se próximos dos amigos em ambientes virtuais. Uma aluna do segundo ano do Ensino Médio chegou a dizer: “O Facebook é praticamente um livro aberto, todo mundo pode ler”.

Notamos, ao longo da pesquisa, que é, inclusive, usual que os jovens prefiram tratar de determinados assuntos por mensagens escritas no WhatsApp do que por ligações ou por conversas face a face. A incorporação desses novos hábitos parece fazer com que os novos usuários se acostumem a ter um tempo para elaborarem respostas e poderem repensá-las e reescrevê-las antes de enviá-las. O comentário de uma das alunas do Instituto de Educação de Nova Friburgo, Luciana Faltz converge com nossa análise. Ela relata: “Prefiro muito mais as palavras escritas do que ditas. Me sinto mais à vontade no WhatsApp do que ao vivo”.<sup>93</sup>

A segunda consideração relevante é a temática do espaço no contexto das novas tecnologias móveis. Como evidenciamos, as conflitantes ligações entre comunicação móvel, tempo e espaço nos mostram que, na era global, já não é possível avaliar questões recentes através da ótica dos antigos dualismos. Falar sobre os espaços, físicos e virtuais, no período atual, exige pensar em ambientes e realidades híbridas. Isso quer dizer que, enquanto os usuários de celular transitam pelos espaços físicos e vivenciam experiências palpáveis, eles também interagem no universo virtual, conversando com pessoas,

---

<sup>93</sup> Luciana Faltz tem 16 anos e, na ocasião, era estudante do segundo ano do Ensino Médio, no Instituto de Educação de Nova Friburgo, colégio da rede estadual de ensino.

produzindo materiais ou trocando informações e conteúdos. Tais interações se mesclam, portanto, às vivências na dimensão do real.

Apontamos, assim, para uma impossibilidade de separar tão taxativamente o mundo virtual do mundo físico. Esse argumento se fortaleceu ainda mais para nós quando perguntamos aos entrevistados se, para eles, os mundos físico e virtual seriam realmente dois mundos diferentes. Entre os consultados, 70 por cento opinaram se tratar de um único mundo, e a maioria deles disse acreditar que o virtual seja apenas uma extensão do real.

Nos baseamos nessa ideia também para defender que os movimentos de desterritorialização/reterritorialização não devem ser analisados separadamente, mas como processos complexos e interdependentes. Os dispositivos móveis reconfiguram, de fato, as relações entre sujeito e espaço, ao gerar, por exemplo, o fenômeno da sensação de presença em vários ambientes ao mesmo tempo. Do mesmo modo, a oposição entre “presença” e “ausência” deixou de ser estabelecida através de critérios puramente objetivos. O resultado do questionário aponta para essa direção: mais de 70 por cento dos participantes disseram sentir-se próximos aos contatos do WhatsApp durante as conversas.

No entanto, acreditamos que as interações via WhatsApp e similares não eliminam a relevância do local em que se encontram inseridos os usuários. As experiências *online* se ancoram na dimensão física, basta lembrarmos a popularidade de ferramentas como o *check in* do Facebook.

Assim, pensar o espaço no século XXI exige perceber a influência das tecnologias móveis ultramodernas e das novas formas de apropriação dos espaços físico e urbano, através de funções locativas, que vão desde o uso do celular para fotografias até para pagamentos de estacionamento, consulta a mapas digitais, compartilhamento de conteúdos, buscas de lojas e restaurantes e trocas de mensagens de texto. As constantes transformações contemporâneas demandam formas de pensar, menos rígidas, fixas e definitivas.

Outro aspecto importante da pesquisa foi a discussão sobre a construção e manutenção das identidades, no contexto da Internet móvel. Se pensar as identidades no mundo contemporâneo já requer compreendê-las como fluidas, fragmentadas, múltiplas e

inacabadas, a expansão das possibilidades interativas leva-nos a acreditar em identidades ainda mais móveis, em constante construção. Além do aumento dos contatos e trocas com pessoas de diferentes culturas, países, religiões, gêneros e orientações sexuais, as recentes ferramentas de sociabilidade (como o WhatsApp e o Facebook, por exemplo) possibilitaram a criação de personalidades eletrônicas. Com isso queremos dizer que, na virtualidade, muitas vezes os indivíduos assumem papéis e características de comportamento que diferem daquilo que eles são em relações face-a-face. A consequência disso foi-nos apontada pelo psicólogo Cristiano Nabuco: a sociabilidade na dimensão do real acaba sendo, por vezes, modificada. Isto é, os usuários se acostumam a representar uma espécie de personagem *online* que não conseguem manter fora daquele ambiente. Como já mencionamos, não é à toa que 90 por cento dos entrevistados disseram perceber diferenças nos modos de agir dos amigos no WhatsApp e pessoalmente.

Ainda sobre a sociabilidade na atual fase de desenvolvimento tecnológico, pudemos constatar que, quando a distância, a falta de tempo, de dinheiro ou de ânimo restringem contatos pessoais e momentos de sociabilidade, há uma substituição parcial das formas interativas tradicionais por relações mediadas por dispositivos virtuais. Com isso queremos dizer que, ainda que contatos físicos e encontros presenciais sigam ocorrendo e não percam sua importância, eles não são mais, há tempos, a única alternativa de sociabilidade. A mudança recente que nos importa é que, na era da mobilidade, o nomadismo propiciado por técnicas avançadas amplia e confere mais visibilidade a processos de virtualização das relações humanas que se iniciaram há décadas, com o telefone fixo e, mais recentemente, com computadores. Compreendemos, pois, que o WhatsApp ocupou o lugar das antigas conversas telefônicas e de programas de sociabilidade como o MSN Messenger e o ICQ, conferindo, a esses antigos aparatos técnicos, maior instantaneidade – já que, se o contato não estivesse *online*, a resposta demoraria a vir – e alcance.

Outra conclusão significativa da pesquisa é que o celular, nos dias atuais, assume o papel de companhia para os usuários. Em sociedades que valorizam a hiperprodutividade e exigem, o tempo todo, que os sujeitos sejam rápidos e eficientes, os momentos de ócio e solidão parecem incomodar. A presença de aplicativos como o WhatsApp cai como uma luva para reforçar a ideia-chave de uma ocupação quase integral do tempo livre. A existência e o fácil acesso a essas ferramentas transmitem aos utilizadores a sensação de

que nunca estão totalmente sozinhos ou sem distração: sempre haverá um contato disponível para conversar ou novidades nas redes sociais para acompanhar.

Por último, interessa-nos atentar para o fato de que, permanecer conectado durante todo o tempo e a partir de qualquer lugar implica, inevitavelmente, estar sempre disponível. Em nossa pesquisa, 78 por cento dos jovens disseram não desligar o celular nem quando vão dormir. Por trás desse dado esconde-se uma dificuldade cada vez maior em afastar-se dos estímulos, das informações em tempo real e da sensação de estar sempre alerta, esperando por um contato ou acontecimento. Disso decorre o estado de ansiedade generalizada que presenciamos nos tempos atuais. A instantaneidade e o alto grau de aceleração desencadeiam uma intolerância à espera. Para exemplificar, basta pensarmos no exemplo dos minutos ou horas de desconexão em viagens de avião. Quando as aeronaves acabam de pousar nos aeroportos, os passageiros apressados ligam os celulares imediatamente e correm para saber de tudo que aconteceu enquanto estiveram ausentes virtualmente.

A partir da coleção de depoimentos e informações coletadas, avaliamos que, ao transferir para um artefato móvel tarefas e papéis importantes, inclusive o da sociabilidade, os sujeitos passaram a conferir ao celular um papel central em suas vidas. Longe do que afirmam as teorias anti-tecnológicas mais radicais, não acreditamos, em hipótese alguma, que o processo represente o fim das relações físicas ou que minimize a relevância da “vida real” dos indivíduos. O que supomos, entretanto, é que, ao atribuírem ao telefone um valor muito maior do que o de um objeto, alguns utilizadores desenvolvem com ele uma relação de dependência exagerada e danosa.

A relevância e a atualidade dos temas aqui tratados – sobretudo a centralidade do celular na vida contemporânea e a disseminação social dos usos e apropriações de aplicativos de comunicação instantânea – certamente exigirão, ainda, muitos estudos e aprofundamentos. No entanto, esperamos ter contribuído com essa dissertação para ampliar a compreensão das transformações em curso e dos novos caminhos da sociabilidade.

## Referências bibliográficas

BAUMAN, Zygmunt. *Amor líquido: sobre a fragilidade dos laços humanos*. Rio de Janeiro: Zahar, 2004.

\_\_\_\_\_. *Identidade*. Rio de Janeiro: Zahar, 2005.

BARBOSA, Marialva. “Temporalidade: uma questão midiática”. In: BARBOSA, M. *Percursos do olhar: comunicação, narrativa e memória*. Niterói: EDUFF, 2007.

BRAGA, Adriana. Sociabilidades digitais e a reconfiguração das relações sociais. *Igualdade & Diversidade*, Rio de Janeiro, n. 9, ago/dez, 2011.

BOURDIEU, Pierre. “A identidade e a representação”. In: *O poder simbólico*. Lisboa: Bertrand, 1989.

CANCLINI, Néstor García. *Consumidores e cidadãos: conflitos multiculturais da globalização*. 4ª ed. Rio de Janeiro: Editora UFRJ, 1999.

CASTELLS, Manuel. *A era da informação: economia, sociedade e cultura* (vol. 1: A sociedade em rede). São Paulo: Paz e Terra, 1999.

\_\_\_\_\_. *Comunicación móvil y sociedad: una perspectiva global*. Madrid: Ariel/Fundación Telefónica, 2007.

\_\_\_\_\_. *Redes de indignação e esperança: movimentos sociais na era da Internet*. Rio de Janeiro: Zahar, 2013.

COSTA, Sérgio. “Desprovincializando a sociologia: a contribuição pós-colonial”. *Revista Brasileira de Ciências Sociais*, São Paulo, v 21, nº 60, p. 117-134, 2006.

FERGUSON, J; GUPTA, A. “Mais além da ‘cultura’: espaço, identidade e política da diferença”. In: ARANTES, Antônio (org.). *O espaço da diferença*. Campinas: Papiрус, 2000.

FERREIRA, Gil Baptista. Que identidade nas redes virtuais? O eu flexível, entre a unidade e a fragmentação. *Revista Exedra*, Coimbra, nº 6, 2012.

FLING, Brian. *Mobile design and development: practical techniques of creating mobile sites and web apps*. Sebastopol/Estados Unidos: O’Reilly, 2009.

GIDDENS, Anthony. *Modernidade e identidade*. Rio de Janeiro: Zahar, 2002.

HAESBAERT, Rogerio. *Des-territorialização e identidade: a rede “gaúcha” no Nordeste*. Niterói: EdUFF, 1997.

HALL, Stuart. *A identidade cultural na pós-modernidade*. 11ª ed. Rio de Janeiro: DP&A, 2006.

\_\_\_\_\_. *Da diáspora: identidades e mediações culturais*. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2003.

\_\_\_\_\_. “Identidade Cultural e diáspora”. *Revista do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional*, Rio de Janeiro, nº 24, p. 68-76, 1996.

HARVEY, David. *A Condição Pós-Moderna*. São Paulo: Loyola, 1989.

HELLER, Agnes. *O cotidiano e a história*. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1972.

LACLAU, Ernesto. *New Reflections on the Resolution of our Time*. Londres: Verso, 1990.

LEMOS, A. *Cibercultura: tecnologia e vida social na cultura contemporânea*. Porto Alegre: Sulina, 2004.

\_\_\_\_\_. Cibercultura e Mobilidade. A Era da Conexão. In: XXVIII CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 2005, Rio de Janeiro. *Anais eletrônicos*. Rio de Janeiro, UERJ, 2005, p. 1-17.

\_\_\_\_\_. Ciberespaço e Tecnologias Móveis: processos de territorialização e desterritorialização na cibercultura. In: XV Encontro anual da COMPÓS, 2006, Bauru. *Anais eletrônicos*. Bauru, UNESP, 2006, p. 1-17)

\_\_\_\_\_. *Cidade Digital: Portais, Inclusão e Redes no Brasil*. Salvador: UFBA, 2007.

\_\_\_\_\_. Celulares, funções pós-midiáticas, cidade e mobilidade. *Revista Brasileira de Gestão Urbana*. Curitiba, nº 2, jul-dez. 2010.

\_\_\_\_\_. *Comunicação e mobilidade, aspectos socioculturais das tecnologias móveis de comunicação no Brasil*. Salvador: EDUFBA, 2009a.

\_\_\_\_\_. Cultura da mobilidade. *Revista Famecos*, Porto Alegre, nº 40, dez. 2009b.

LÉVY, P. *A cibercultura*. São Paulo: Editora 34, 1999.

\_\_\_\_\_. *O que é o virtual*. São Paulo: Editora 34, 1996.

LIPOVETSKY, Gilles; SERROY, Jean. *A cultura-mundo*. São Paulo: Companhia das Letras, 2011.

MARTÍN-BARBERO. “Globalização comunicacional e transformação cultural”. In: MORAES, Dênis (org). *Por uma outra comunicação: mídia, mundialização cultural e poder*. Rio de Janeiro: Record, 2003.

\_\_\_\_\_. “Técnicidades, identidades, alteridades: mudanças e opacidades da comunicação no novo século”. In: MORAES, Dênis de (org.). *Sociedade midiaticizada*. Rio de Janeiro: Mauad, 2006.

MATTELART, Armand. *Diversidade cultural e mundialização*. São Paulo: Parábola, 2005.

MCGREW, Anthony. “A global society?” In: Stuart Hall; David Held e Tony McGrew (orgs.). *Modernity and its futures*. Cambridge: Polity Press/Open University Press, 1992

MORAES, Dênis. “A dialética das mídias globais”. In: *Globalização, Mídia e Cultura*. Campo Grande: Letra Livre, 1997.

\_\_\_\_\_. *Crítica da mídia e hegemonia cultura*. Rio de Janeiro: Mauad, 2016.

\_\_\_\_\_. “Sistema midiático, mercantilização cultural e poder mundial”. In: MORAES, Dênis de; RAMONET, Ignacio; SERRANO, Pascual. *Mídia, poder e contrapoder: da*

*concentração monopólica à democratização da informação*. São Paulo: Boitempo/Faperj, 2013.

ORTIZ, Renato. *Mundialização e cultura*. São Paulo: Brasiliense, 1994.

PELLANDA, Eduardo. Comunicação móvel: das potencialidades aos usos e aplicações. In: XXXI CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 2008, Natal. **Anais eletrônicos**. Natal, UFRN, 2008, p. 1-9.

RENDEIRO, Marcia Elisa. “Orkut e Facebook: as teias da memória em meio às redes sociais”. In: *Ciências Sociais Unisinos*, 47(3):256-262. Setembro/dezembro de 2011.

SAID, Edward. Zionism from the standpoint of its victims. *Social Tex*, nº1. P. 7-78 1979

SANTAELLA, L. Mídias locativas: a internet móvel de lugares e coisas. *Revista Famecos*. Porto Alegre, nº35, Abr. 2008. Disponível em:

<http://200.144.189.42/ojs/index.php/famecos/article/viewArticle/5371>. Acesso em: 03 ago. 2014.

SANTOS, Milton. *A Natureza do Espaço. Técnica e Tempo. Razão e Emoção*. 2ª Edição. São Paulo: Hucitec, 1994.

\_\_\_\_\_. *O país distorcido: Brasil, a globalização e a cidadania*. São Paulo: Publifolha, 2002.

\_\_\_\_\_. *Por uma geografia nova*. São Paulo: Hucitec, EDUSP, 1978.

\_\_\_\_\_. *Por uma outra globalização*. Rio de Janeiro: Record, 2000

\_\_\_\_\_. *Técnica, espaço, tempo: globalização e meio técnico-científico informacional*. São Paulo: Hucitec, 1997b

SILVA, Tomaz Tadeu da. “A produção social da identidade e da diferença”. In: SILVA, Tomaz Tadeu da (org.). *Identidade e diferença*. Petrópolis: Vozes, 2000.

SIMMEL, Georg. As grandes cidades e a vida do espírito. **Mana**. Rio de Janeiro, v. 11, n 2, out. 2005.

\_\_\_\_\_. SIMMEL, Georg. *La tragédie de la culture*. Paris: Rivages, 1988.

\_\_\_\_\_. *Questões fundamentais da sociologia*. Rio de Janeiro: Zahar, 2006

SODRÉ, Muniz. “O globalismo como neobabárie”. In: MORAES, Dênis (org.). *Por uma outra comunicação: mídia, mundialização cultural e poder*. Rio de Janeiro: Record, 2003.

VELHO, Gilberto. “Biografia, trajetória e mediação”. In: KUSCHNIR, Beatriz; VELHO, Gilberto. *Mediação, cultura e política*. Rio de Janeiro: Aeroplano, 2001.

WARNIER, Jean-Pierre. *Mundialização da cultura*. Bauru: EDUSC, 2001.

WINOCUR, Rosalía. *Robinson Crusoe ya tiene celular*. México: Siglo XXI, 2009.

WOODWARD, Kathryn. “Identidade e diferença: uma introdução teórica e conceitual”. In: SILVA, Tomaz Tadeu da (org.). *Identidade e diferença: a perspectiva dos Estudos Culturais*. 12ª ed. Petrópolis: Vozes, 2012.



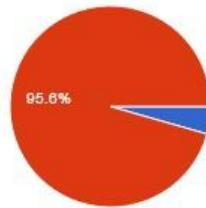
## Anexos

### Anexo 1: Questionário da pesquisa *online*

Link:

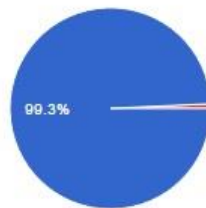
<https://docs.google.com/forms/d/1aQmCXPgT1x9Pw3p2cVz48pGKjcEBNJaXrbfWtODwPLs/viewform>

#### 2) Há quanto tempo utiliza um celular smartphone?



Menos de um ano	6	4.4%
Mais de um ano	130	95.6%

#### 3) Você utiliza o aplicativo WhatsApp ou outras ferramentas de chat pelo celular?



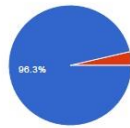
Sim	135	99.3%
Não	1	0.7%

#### 4) Qual é a função principal desses aplicativos no seu caso?



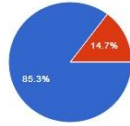
Trabalho	20	14.7%
Estudo	54	39.7%
Lazer / Sociabilidade	130	95.6%

5) Você costuma marcar encontros e compromissos através deles?



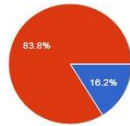
Sim 131 96.3%  
 Não 5 3.7%

6) Em geral, as pessoas com quem você mais se comunica por WhatsApp (ou aplicativos parecidos) são as mesmas que convivem com você pessoalmente no dia-a-dia?



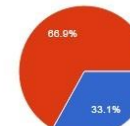
Sim 116 85.3%  
 Não 20 14.7%

7) Você conversa, com frequência, com pessoas que vivem em outros países?



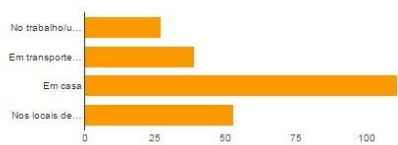
Sim 22 16.2%  
 Não 114 83.8%

8) Falar com pessoas que vivem em outras cidades ou países é uma de suas prioridades, ao utilizar essas ferramentas de comunicação?



Sim 45 33.1%  
 Não 91 66.9%

9) Em quais lugares você mais costuma utilizar o celular para conversar com a lista de amigos?

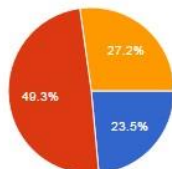


No trabalho/universidade 27 19.9%  
 Em transportes, enquanto se desloca 39 28.7%  
 Em casa 111 81.6%  
 Nos locais de lazer (na rua, shopping, praças, praias, restaurantes, cafés, etc) 53 39%

**11) Para que você usou seu celular hoje, na última vez?**

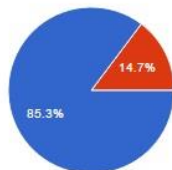


**12) Se você esquece o celular em casa, o que acontece?**



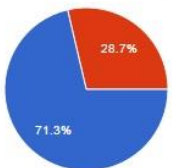
Resposta	Quantidade	Porcentagem
Não se importa	32	23.5%
Tenta, ao máximo, voltar para busca-lo	67	49.3%
Se desespera e sente falta durante todo o dia.	37	27.2%

**13) Você costuma tirar fotos, gravar videos ou áudios para compartilhar com os amigos via whatsapp/facebook/outros?**



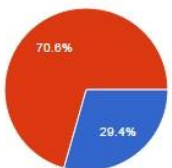
Resposta	Quantidade	Porcentagem
Sim	116	85.3%
Não	20	14.7%

**14) Quando você conversa com alguém através do WhatsApp, você se sente próximo a essa pessoa?**



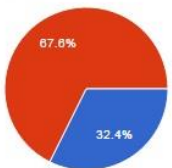
Resposta	Quantidade	Porcentagem
Sim	97	71.3%
Não	39	28.7%

**15) Você tem a impressão de que estão no mesmo lugar?**



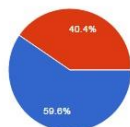
Resposta	Quantidade	Porcentagem
Sim	40	29.4%
Não	96	70.6%

**16) Você acha que passou a ver seus amigos menos vezes depois que começaram a se falar com mais frequência pelo celular?**



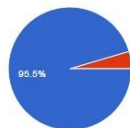
Resposta	Quantidade	Porcentagem
Sim	44	32.4%
Não	92	67.6%

17) Seus pais, familiares ou amigos se queixam ou comentam sobre a quantidade de vezes que você consulta o aparelho por dia?



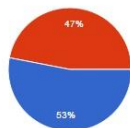
Sim	81	59.6%
Não	55	40.4%

18) Quando você deseja conversar ou transmitir um recado para um amigo ou familiar bem íntimo / próximo, você prefere o WhatsApp ou enviar mensagens pelas redes sociais?



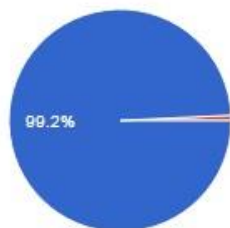
WhatsApp	126	95.5%
Redes sociais	6	4.5%

19) Quando precisa falar com uma pessoa estranha ou com pouca intimidade com você, geralmente prefere fazer contato pelas redes sociais (Messenger do Facebook, recado, outros) ou pelo WhatsApp?



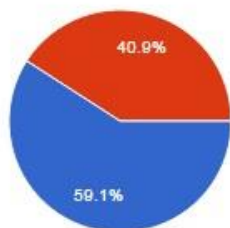
WhatsApp	70	53%
Redes sociais	62	47%

20) Você faz parte de grupos (família, amigos colegas de turma) no WhatsApp?



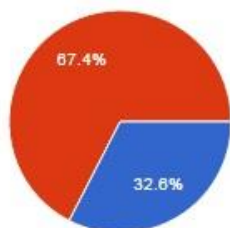
Sim	131	99.2%
Não	1	0.8%

21) Você se incomoda com o celular vibrando ao receber mensagens com frequência?



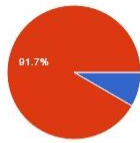
Sim	78	59.1%
Não	54	40.9%

22) De alguma forma se sente invadido por excesso de mensagens?



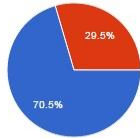
Sim	43	32.6%
Não	89	67.4%

23) Você se importa de falar de assuntos de trabalho ou estudo pelo WhatsApp?



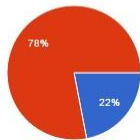
Sim 11 8.3%  
Não 121 91.7%

24) Você acha que está tendo mais contato com seus amigos íntimos e parentes próximos depois que passaram a utilizar o WhatsApp para se comunicar?



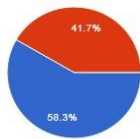
Sim 93 70.5%  
Não 39 29.5%

25) Você desliga o celular quando vai dormir?



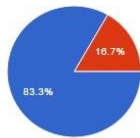
Sim 29 22%  
Não 103 78%

26) Quando você vai a um restaurante, bar ou café com amigos, deixa o celular em cima da mesa ou guardado na bolsa/bolso e acaba se esquecendo dele?



Na mesa 77 58.3%  
Guardado 55 41.7%

27) Quando você está sozinho na rua (em restaurante, cinema, praça, parque, praia), você costuma usar o celular para ter companhia?



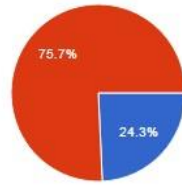
Sim 110 83.3%  
Não 22 16.7%

28) Você utiliza GPS ou mapas no celular para se localizar?



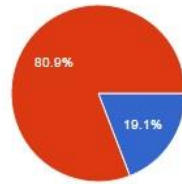
Sim 51 37.5%  
Não 85 62.5%

29) Utiliza aplicativos de banco pelo celular para realizar transações ou consultar saldos?



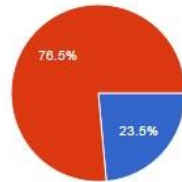
Sim	33	24.3%
Não	103	75.7%

30) Você tem ido menos ao banco por isso?



Sim	26	19.1%
Não	110	80.9%

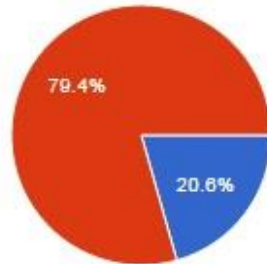
31) Você solicita taxi ou outros serviços por aplicativos de celular (como EasyTaxi, reserva de hotéis online, etc)?



Sim	32	23.5%
Não	104	76.5%

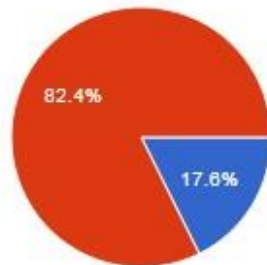
32) Você costuma comprar ingressos ( teatro, cinema, shows, etc) pelo celular?

Sim	28	20.6%
Não	108	79.4%



33) E passagens (ônibus, avião, trem, navio, etc)?

Sim	24	17.6%
Não	112	82.4%



## **Anexo 2: Entrevistas**

I) Érika Nunes, 24 anos, cineasta

Observações de comportamento: a entrevista foi feita na casa da Érika. Ela sempre olhava e usava o celular entre as perguntas. No final, justificou dizendo que não usa muito o celular quando está com outra pessoa, mas que ali não tinha muito o que fazer além de me responder.

**1) Há quanto tempo usa um *smartphone*? Usa o WhatsApp?**

R: Há aproximadamente cinco anos, comecei a usar bem no comecinho. Uso o WhatsApp.

**2) Qual o aplicativo que mais usa?**

R: Além do WhatsApp, um aplicativo de email.

**3) Qual é, no seu caso, a principal função do WhatsApp?**

R: Acho que a sociabilidade. Apesar de às vezes trabalhar pelo aplicativo para fazer contatos de trabalho, acho que o principal é manter relações com amigos.

**4) Você costuma, de modo geral, usar o aplicativo para conversar com familiares e amigos muito próximos, que fazem parte do dia-a-dia?**

R: Sim, quase sempre com pessoas próximas e às vezes com pessoas ligadas a trabalho.

**5) Quais são as pessoas da sua lista de contatos com quem você mais fala? Vocês se falam todos os dias?**

R: Minha mãe e minhas melhores amigas, a gente se fala todos os dias, praticamente.

**6) Nos dias em que vocês se encontram pessoalmente, também costumam falar pelo WhatsApp (antes, durante ou depois do encontro)? Se sim, para quê?**

R: Sim, a gente avisa pelo WhatsApp se já chegou no lugar em que marcamos ou se cada uma chegou bem em casa. Também usamos para combinar os encontros. Ou senão, sempre falta alguma coisinha que não falamos pessoalmente, um assunto que começamos e não terminamos...

**7) A maioria dos seus amigos e parentes tem WhatsApp?**

R: Com certeza, acho que só meu avô que não tem, porque até a minha avó já usa.

**8) Na sua casa, quem usa mais o aplicativo?**

R: Minha mãe, ela usa o dia todo, participa de vários grupos, de família e de trabalho.

**9) Você usa muito o celular fora de casa?**

R: Sim, bastante.

**10) Para que, geralmente?**



R: Para acessar email, entrar nas redes sociais, ver as notícias e se tem alguma novidade. Fora que como trabalho como freelancer, se alguém me procura, me manda um email, eu tenho que ver e responder logo.

**11) Quais ferramentas do WhatsApp você utiliza com frequência?**

R: Acho que não uso muito outras ferramentas que não seja mensagem de texto. Não sou de mandar fotos pros outros. Quando quero compartilhar algum link, envio pelo Facebook. Então, acho que WhatsApp é mais para conversa escrita mesmo.

**12) Então você não tira fotos ou faz vídeos com o celular para compartilhar com amigos via WhatsApp? Não troca materiais?**

R: Raramente, só quando quero mostrar comida que fiz para minhas amigas. Ou alguma coisa feita por mim ou algo que vi e achei interessante. De resto, não.

**13) Quando você está com amigos, namorados, parentes em algum restaurante, festa, bar ou outro ambiente de lazer, você se esquece de olhar o celular?**

R: Não esqueço, mas faço com menos frequência, olho só de vez em quando. Não fico o tempo todo.

**14) Como você se sente quando o celular está tocando ou vibrando, mas você está ocupado e não pode olhar?**

R: Um pouco curiosa, mas não fico muito aflita. Tudo bem esperar um pouco.

**15) Como age nesse caso?**

R: Sigo em frente. Se for na rua, espero um lugar seguro para olhar. Se for em uma aula ou compromisso, quando tiver uma brecha eu olho.

**16) Seus pais/familiares/amigos reclamam ou se importam quando você está com eles e fica no celular?**

R: Não, acho que todo mundo faz isso e por isso já é normal.

**17) O que você sente quando alguém faz isso na sua presença?**

R: Me irrita. Dependendo do caso, acho falta de educação, a pessoa estar com você e ficar com a cara enfiada no telefone.

**18) Quantas horas por dia, em média, seu WhatsApp fica conectado?**

R: Fica conectado o tempo todo. Só coloco o status de ocupado, mas até para dormir deixo ligado.

**19) Você tem noção de quantas vezes (por hora ou por dia) você olha o celular para verificar chamadas, mensagens e atualizações?**

R: Umás 15 vezes por hora, acho. Não fico muito tempo direto, mas entro toda hora, entro e saio.

**20) Você acha que o WhatsApp facilitou a sua vida em algum aspecto? Qual?**

R: Sim, para manter contato diário com pessoas próximas, mesmo sem ter tempo para encontrá-las. Pra mim isso é o principal. Acho que para trabalho também é legal porque podemos fazer reuniões e combinar detalhes sem termos que estar no mesmo lugar.

**21) Se você esquecer o celular em casa, como se sente? Como age?**

R: Chateada, levemente. Penso algumas vezes nisso e sinto falta de ouvir música. Não faço nada.

**22) O que mais você sente falta ou o que mais te preocupa quando você está sem ele?**

R: Não poder ouvir música.

**23) Muda alguma coisa no seu dia?**

R: Muda. Principalmente se estiver fora de casa e não puder checar o email. Isso me dá aflição, ficar sem ver meu email.

**24) Você alguma vez já tinha parado para pensar no que o celular representa no seu dia-a-dia e na sua vida?**

R: Sim, alguma vezes.

**25) Você faz parte de grupos no WhatsApp? De que tipos?**

R: Sim, de eventos de trabalho, de família e das minhas amigas.

**26) Você se comunica muito com contatos que moram longe através do aplicativo?**

R: Não.

**27) A maioria dos seus contatos faz parte do seu cotidiano?**

R: Com certeza.

**28) Você diminuiu a quantidade de ligações que fazia depois do lançamento da ferramenta de chamadas telefônicas gratuitas do WhatsApp?**

R: Não porque eu já não ligava antes, não gosto muito de telefone. Prefiro escrever. Me expresso melhor pela escrita, acho que escrevendo acabo “falando mais”.

**29) O que você gostaria de poder fazer pelo aplicativo e que não é – ou ainda não é – possível?**

R: Chamadas de vídeo.

**30) Você acha que consegue dividir bem a atenção entre celular e o que está ao redor?**

R: Acho que sim.

**31) Você acha que passou a observar menos certas situações e lugares?**

R: Não, acho que sou bem observadora, faz parte do meu temperamento e isso ajuda.

**32) As ferramentas de compartilhamento de fotos, vídeos e localização te fazem perceber melhor o lugar onde você está?**

R: Não.

**33) Você se sente presente nas conversas com amigos no WhatsApp? Se sente próximo a eles?**

R: Sim, parece que estamos no mesmo espaço.

**34) Você se sente afastado das pessoas e do lugar em que está?**

R: Às vezes um pouco sim.

**35) As pessoas te chamam pelo WhatsApp para falar de trabalho?**

R: Raro, para trabalho geralmente elas usam mais email.

**36) Você se importa?**

R: Não me importo porque facilita a vida. É mais prático.

**37) Então você acha que tratar de trabalho pelo WhatsApp é bom?**

R: Sim, muito. Economiza tempo, otimiza espaço e facilita negociações.

**38) Você acha que, com isso, trabalha mais ou menos?**

R: Acho que mais. Mas vale a pena. Existe mais comunicação, as pessoas estão mais próximas, tem maior fluxo de informação.

**39) Você costuma pedir a senha do wi-fi nos lugares que visita?**

R: Não.

**40) Você costuma fazer compras pelo celular?**

R: Não.

**41) Você utiliza o GPS e os mapas pelo celular para se localizar?**

R: Raramente.

**42) Compra ingressos ou passagens por aplicativos?**

R: Não. Prefiro fazer pelo computador.

**43) Pesquisa por lugares pelo celular?**

R: Sim, sou curiosa.

**44) Você sente alguma mudança na sua vida depois que passou a ter Internet 24 horas por dia pelo celular?**

R: Sim, facilidade de pesquisar assuntos do meu interesse, em manter contato com pessoas diariamente e maior rapidez para me comunicar.

**45) Na sua opinião, comunicar-se pelo celular significa economizar tempo ou ocupar-se ainda mais com tarefas, problemas e trabalho?**

R: Economiza tempo. Ocupa, também, é claro. Mas economiza mais.

**46) Você marca compromissos pelo celular?**

R: Sim, com as amigas.

**47) Na sua casa, as pessoas se comunicam pelo celular dentro da própria casa?**

R: Minha mãe e eu sim. Mas mais por graça, de palhaçada. Ela no quarto e eu no meu, ela me pergunta as coisas, eu pergunto a ela.

**48) Quando você precisa falar com uma pessoa íntima, prefere utilizar o WhatsApp ou as ferramentas de conversa (Messenger, inbox, etc) das redes sociais?**

R: WhatsApp.

**49) E para falar com pessoas distantes ou pouco íntimas?**

R: Messenger do Facebook ou WhatsApp. WhatsApp dá sensação de intimidade maior.

**50) Você acha que as pessoas agem igual pelo WhatsApp e pessoalmente?**

R: Acho que por mensagem as pessoas são mais extrovertidas. Tenho umas amigas bem loucas, vejo que elas mandam coisas mais engraçadas, os assuntos são menos profundos.

**51) Alguma vez você se sentiu incomodado com a quantidade de estímulos, informações, sons e mensagens que recebe o tempo todo?**

R: Eu gosto, não me incomodo.

**52) Qual é, na sua opinião, a maior diferença entre o WhatsApp e as redes sociais, em se tratando dos usos dados a cada um?**

R: WhatsApp é usado para comunicação com pessoas previamente íntimas. Redes sociais têm muita gente que você conhece, que faz até parte do seu círculo de amizades mas que não são íntimas.

**53) Você ainda recebe telefonemas no dia do seu aniversário?**

R: Sim, normal.

**54) Como você se sente vivendo em dois mundos ao mesmo tempo (real e virtual)?**

R: Tranquila.

**55) Aliás, para você, trata-se realmente de dois mundos, ou seria um só?**

R: É uma extensão, mas a gente se sente diferente, sem o virtual. A gente é mais a gente mesmo sem celular, mais presente.

**56) Você acha que um estranho interagir com você pelo WhatsApp é invasão de privacidade?**

R: Não.

**57) O que sente quando alguém deixa de te responder em uma conversa no aplicativo?**

R: Quando é questão de relacionamento amoroso, a gente se irrita. Quando é amigo, já tem uma compreensão maior de que a pessoa pode estar ocupada.

**58) Você acha que você se comporta igual pessoalmente e pelo WhatsApp?**

R: Talvez eu seja mais extrovertida por mensagem...

**59) Como era sua vida antes dele?**

R: Não muito diferente, eu mandava muito SMS. Mas acho que a comunicação tá mais forte agora.

**60) Quando você está sozinho, usa muito o celular? Ele é uma companhia?**

R: Sim, é uma companhia.

II) Lívia Pierrobom, 21 anos, estudante de Odontologia.

Observações de comportamento: a entrevista foi feita ao longo de cerca de duas horas e a própria entrevistada disse: “está vendo, enquanto falo com você não largo o celular”.

**1) Há quanto tempo usa um *smartphone*? Usa o WhatsApp?**

R: Há mais ou menos quatro anos. Mesmo assim, acho que fui uma das últimas a ter dentre as minhas amigas. Uso WhatsApp e muito!

**2) Qual o aplicativo que mais usa?**

R: WhatsApp e Facebook são os dois que mais uso.

**3) Qual é, no seu caso, a principal função do WhatsApp?**

R: Conversar com os amigos todos os dias.

**4) Você costuma, de modo geral, usar o aplicativo para conversar com familiares e amigos muito próximos, que fazem parte do dia-a-dia?**

R: Uso basicamente para falar com amigos íntimos e com minha família.

**5) Quais são as pessoas da sua lista de contatos com quem você mais fala? Vocês se falam todos os dias?**

R: As minhas melhores amigas são as pessoas com quem mais falo, são as mesmas com quem eu saio direto, a gente tem um grupo e conversa todo dia.

**6) Nos dias em que vocês se encontram pessoalmente, também costumam falar pelo WhatsApp (antes, durante ou depois do encontro)? Se sim, para quê?**

R: Então, a gente usa muito para marcar os encontros, para mandar as fotos de quando saímos, ou para dar notícias para as outras. Normalmente também mandamos fotos das roupas que estamos pensando em usar para sair, pra pegar opinião. Depois que a gente se encontra, também trocamos mensagens comentando alguma coisa nova que aconteceu, completando algum assunto que não terminamos.

**7) A maioria dos seus amigos e parentes tem WhatsApp?**

R: Sim, a maioria. Minha avó que não tem.

**8) Na sua casa, quem usa mais o aplicativo?**

R: Eu sou quem usa mais, mas minha mãe não fica muito atrás não. Ela usa bastante, o celular dela faz barulho toda hora, ela manda “bom dia” para todo mundo, manda frases, fotos...Só que ela começou a usar faz pouco tempo, então acho que ainda sou eu quem usa mais.

**9) Você usa muito o celular fora de casa?**

R: Uso, mas não muito, porque tenho medo de ser assaltada e sempre estou correndo. Uso só quando preciso ou então quando paro em algum lugar para fazer hora. Ou quando estou a caminho de algum encontro e preciso me comunicar com a pessoa com quem marquei. Se estou de carro, páro no sinal e aproveito para dar uma checadinha, ver se tem notificação.

**10) Quais ferramentas do WhatsApp você utiliza com frequência?**

R: Uso mensagem de voz direto, gravo áudios para a pessoa por preguiça de digitar, ainda mais quando a história é longa.

**11) Você tira fotos ou faz vídeos com o celular para compartilhar com amigos via WhatsApp?**

R: Sim, normalmente fotos para mostrar para minhas amigas o que estou vestindo, o que estou fazendo naquele momento. Uma coisa que vejo de diferente na hora, ou então algo que fiz no cabelo. Quando vou numa loja comprar algo, também costumo mandar para elas, pedindo opinião.

**12) Quando você está com amigos, namorados, parentes em algum restaurante, festa, bar ou outro ambiente de lazer, você se esquece de olhar o celular?**

R: Não, eu sempre lembro. Claro que não fico puxando assunto com as pessoas na Internet, nem “fuçando” nas redes sociais. Mas se tem mensagem ou se alguém me mandou alguma coisa, eu olho.

**13) Como você se sente quando o celular está tocando ou vibrando, mas você está ocupado e não pode olhar?**

R: Fico ansiosa para ver. Às vezes estou na faculdade de luva, pois faço Odontologia, e com a luva não posso mexer no celular. Não posso ver na hora mas logo que dá eu tiro a luva e corro pra olhar. Se o telefone tiver no bolso vibrando, pego na mesma hora para olhar.

**14) Seus pais/familiares/amigos reclamam ou se importam quando você está com eles e fica no celular?**

R: Não reclamam muito porque evito ficar no celular enquanto estou com alguém. Ninguém costuma reclamar. Acho que é porque tem gente muito pior que eu, mais viciada. Tem muita gente que irrita, não sabe dialogar, não presta atenção em nada que você fala. Meu irmão é assim, ele é chato e viciado, todo mundo reclama dele. Só quem não reclama é a namorada dele, porque é outra viciada, nem conversa direito.

**15) O que você sente quando alguém faz isso na sua presença?**

R: Fico irritada, sinto que a pessoa está desinteressada no que estou falando. E aí quando me irrita muito eu falo, reclamo. Tipo: “sai do celular”, ou “está me ouvindo”?

Algumas pessoas se incomodam quando são cobradas. Na minha faculdade, fazemos tudo em dupla. A menina que é minha dupla não presta atenção nas coisas por causa de celular. Ela só se toca quando eu reclamo, mas tem gente que não está nem aí, não se corrige.

**16) Quantas horas por dia, em média, seu WhatsApp fica conectado?**

R: O dia inteiro, só quando durmo que desligo.

**17) Você tem noção de quantas vezes (por hora ou por dia) você olha o celular para verificar chamadas, mensagens e atualizações?**

R: Olha, praticamente olho o tempo todo, desde que acordo. Quando toca o despertador, eu já ligo a internet do celular. Às vezes chega um bombardeio logo de cara. Um monte de mensagens. Quando atendo os pacientes do estágio só posso olhar de vez em quando, mas o resto do tempo tô sempre checando, não sei nem dizer quantas vezes.

**18) Você acha que o WhatsApp facilitou a sua vida em algum aspecto? Qual?**

R: Acho que facilitou sim. É mais econômico do que SMS, é mais rápido, todo mundo está sempre *online* e também posso mandar fotos, comentar coisas que estão acontecendo no momento. Acho que minha vida melhorou muito, o crédito do meu celular acabava rápido e olha que só mandava mensagem para pessoas especiais para não gastar tanto. Agora posso mandar para várias ao mesmo tempo.

**19) Se você esquecer o celular em casa, como se sente? Como age?**

R: Me sinto sem comunicação com o mundo, fico angustiada, querendo saber se alguém está falando comigo. Tento voltar em casa para buscar. Se não der, paciência, fazer o quê? Mas acho tenso passar um dia sem celular.

**20) O que mais você sente falta ou o que mais te preocupa quando você está sem ele?**

R: Sinto falta de falar com as pessoas. Do Facebook não sinto tanta falta. Mas do WhatsApp sim.

**21) Muda alguma coisa no seu dia?**

R: Acho que muda sim, porque me sinto perdida. Combino as coisas pelo celular e organizo minha agenda por ele. Tenho uma lista de afazeres que gravo nele e é ruim ficar sem.

**22) Você alguma vez já tinha parado para pensar no que o celular representa no seu dia-a-dia e na sua vida?**

R: Sim. A gente só se toca quando fica sem. Só me dei conta da importância do celular quando o meu quebrou, precisava arranjar outro correndo e vi que não dava mesmo para ficar sem.

**23) Você faz parte de grupos no WhatsApp? De que tipos?**

R: Sim, com as amigas, grupo da família, da faculdade. Me ajuda muito fazer parte desses grupos. Só da faculdade são três e eu tiro dúvidas por ali, a gente manda matéria, confere o que tem para o dia seguinte. Usamos muito na faculdade.

**24) Você se comunica muito com contatos que moram longe através do aplicativo?**

R: Não muito.

**25) A maioria dos seus contatos faz parte do seu cotidiano?**

R: Sim, com certeza.

**26) Você diminuiu a quantidade de ligações que fazia depois do lançamento da ferramenta de chamadas telefônicas gratuitas do WhatsApp?**

R: Não porque a qualidade das ligações do WhatsApp é muito ruim. O som chega atrasado.

**27) O que você gostaria de poder fazer pelo aplicativo e que não é – ou ainda não é – possível?**

R: Acho que podia fazer chamada de vídeos para a gente ver as pessoas.

**28) Você acha que consegue dividir bem a atenção entre celular e o que está ao redor?**

R: Consigo. Quando preciso prestar atenção em alguma coisa, coloco no silencioso.

**29) Você acha que passou a observar menos certas situações e lugares?**

R: A aula sim. O celular me distrai muito quando não estou afim de prestar atenção. A atenção nos lugares não é a mesma.

**30) As ferramentas de compartilhamento de fotos, vídeos e localização te fazem perceber melhor o lugar onde você está?**

R: Ah, acho que não. Até costumo falar onde estou. Mas, na minha opinião, se mando uma foto para alguém de alguma coisa que me chamou atenção é porque aquilo já tinha me chamado atenção antes, já tinha visto aquilo independente de mandar ou não para alguém. Acho que é meio indiferente essa percepção.

**31) Você se sente presente nas conversas com amigos no WhatsApp? Se sente próximo a eles?**

R: Sim, me sinto. Ainda mais quando a pessoa manda áudio, eu ouço a voz dela.

**32) Você se sente afastado das pessoas e do lugar em que está?**

R: Me sinto desatenta porque não dá para prestar atenção nas duas coisas.



**33) As pessoas te chamam pelo WhatsApp para falar de trabalho?**

R: Sim.

**34) Você se importa?**

R: Não.

**35) Então você acha que tratar de trabalho pelo WhatsApp é bom?**

R: Acho, porque facilita muito. Se você for esperar ver a pessoa ao vivo para decidir alguma coisa, complica muito a vida.

**36) Você acha que, com isso, trabalha mais ou menos?**

R: Acho que agiliza o trabalho que já temos. Não me importo de falar desses assuntos pelo celular, porque aí a pessoa responde quando pode. No meu caso, para confirmar ou cancelar consultas é muito melhor ter o WhatsApp como opção. Por ligação é mais complicado, às vezes a pessoa está ocupada quando eu ligo e não pode atender. Por mensagem acho que há mais liberdade.

**37) Você costuma pedir a senha do *wi-fi* nos lugares que visita?**

R: Peço, para economizar meu plano 3G e poder conversar.

**38) Você costuma fazer compras pelo celular?**

R: Não.

**39) Você utiliza o GPS e os mapas pelo celular para se localizar?**

R: Sim.

**40) Compra ingressos ou passagens por aplicativos?**

R: Não.

**41) Pesquisa por lugares pelo celular?**

R: Sim.

**42) Você sente alguma mudança na sua vida depois que passou a ter Internet 24 horas por dia pelo celular?**

R: Mudou. A comunicação está melhor com pessoas que antes não dava para manter contato sempre. Pessoas queridas que eu não procurava muito e que agora posso interagir mais. Além do acesso às redes sociais. Fora que tudo que não sei, posso jogar no Google na mesma hora, pesquisar e ver o resultado.

**43) Na sua opinião, comunicar-se pelo celular significa economizar tempo ou ocupar-se ainda mais com tarefas, problemas e trabalho?**

R: Economizar tempo, mas ao mesmo tempo perco tempo também com coisas inúteis e desnecessárias. É aquilo, ajuda, mas também atrapalha.

**44) Você marca compromissos pelo celular?**

R: Sim.

**45) Na sua casa, as pessoas se comunicam pelo celular dentro da própria casa?**

R: Minha mãe e eu sim. Ela manda mensagens do tipo: “vem aqui”.

**46) Quando você precisa falar com uma pessoa íntima, prefere utilizar o WhatsApp ou as ferramentas de conversa (Messenger, inbox, etc) das redes sociais?**

R: Prefiro WhatsApp, é mais íntimo e privado.

**47) E para falar com pessoas distantes ou pouco íntimas?**

R: Também prefiro o WhatsApp. Acho que as pessoas às vezes respondem sem prestar atenção, tem falhas de comunicação. Então o bom do WhatsApp é ter “a prova do crime”.

**48) Você acha que as pessoas agem igual pelo WhatsApp e pessoalmente?**

R: Não são iguais. Muitas vezes a pessoa é simpática e legal pelo WhatsApp e pessoalmente nem interage.

**49) Alguma vez você se sentiu incomodado com a quantidade de estímulos, informações, sons e mensagens que recebe o tempo todo?**

R: Sim, acho que chega muita mensagem. Às vezes tem pessoas ao redor recebendo mensagens apitando e isso incomoda. Me deixa nervosa.

**50) Qual é, na sua opinião, a maior diferença entre o WhatsApp e as redes sociais, em se tratando dos usos dados a cada um?**

R: O WhatsApp tem uma rapidez que as redes não possuem. Mas também prende mais a atenção porque você tem que responder rápido. As pessoas já sabem que você está lá, que está usando direto e fica chato ignorar mensagens. Vira uma obrigação responder.

**51) Você ainda recebe telefonemas no dia do seu aniversário?**

R: Recebo, mas diminuiu. Muita gente dando os parabéns pelo WhatsApp ou Facebook. A maioria, eu diria. Quem telefona são os parentes mais velhos, que não têm WhatsApp ou amigos muito próximos que fazem questão.

**52) Como você se sente vivendo em dois mundos ao mesmo tempo (real e virtual)?**

R: Não sei, às vezes me motiva a deixar coisas virtuais de lado e viver o real, mas acho difícil se dividir.

**53) Aliás, você diria que são realmente dois mundos ou um só?**

R: Para mim são dois mundos. Apesar de as pessoas com quem eu interajo serem as mesmas, elas não são iguais ao vivo e pela Internet. São dois modos de agir. Por isso acho que são, também, dois mundos.

**54) Você acha que um estranho interagir com você pelo WhatsApp é invasão de privacidade?**

R: Não, normal, se tem meu número é porque alguém deu.

**55) O que sente quando alguém deixa de te responder em uma conversa no aplicativo?**

R: Me sinto ignorada. É uma sensação muito ruim. Não foi a toa que desativei aquela ferramenta do WhatsApp que mostra se já li ou não as mensagens e se a pessoa visualizou as minhas. Dou mais liberdade para a pessoa não responder na hora e com isso me liberto também.

III) Gabriella Lopes, 16 anos, estudante.

Observações: a entrevistada não usou nem pegou o celular em nenhum momento da conversa.

**1) Há quanto tempo usa um *smartphone*? Usa o WhatsApp?**

R: Quatro anos, se não me engano.

**2) Qual o aplicativo que mais usa?**

R: O WhatsApp.

**3) Qual é, no seu caso, a principal função do WhatsApp?**

R: Uso mais para conversar com os amigos. Para trabalho e estudo é muito chato.

**4) Você costuma, de modo geral, usar o aplicativo para conversar com familiares e amigos muito próximos, que fazem parte do dia-a-dia?**

R: Só parentes e amigos próximos. Já o Facebook é diferente, você sabe da vida de gente que nem conhece direito. Não é tão íntimo.

**5) Quais são as pessoas da sua lista de contatos com quem você mais fala? Vocês se falam todos os dias?**

R: Meus pais e minha melhor amiga. Falo com eles todos os dias. Os outros contatos são para falar de vez em quando só.

**6) Nos dias em que vocês se encontram pessoalmente, também costumam falar pelo WhatsApp (antes, durante ou depois do encontro)? Se sim, para quê?**

R: Sim, mesmo encontrando tem coisa que a gente não fala, esquece, aí completa a conversa no WhatsApp. Também para marcar os encontros.

**7) A maioria dos seus amigos e parentes tem WhatsApp?**

R: Sim, quase todo mundo.

**8) Na sua casa, quem usa mais o aplicativo?**

R: Eu e meu irmão.

**9) Você usa muito o celular fora de casa?**

R: Quando estou andando na rua não, mas quando páro em algum lugar sim. Tipo quando sento num banco ou estou esperando alguém, comendo alguma coisa...

**10) Para que, geralmente?**

R: Uso para ver os grupos e mensagens, se chegou algo importante.

**11) Quais ferramentas do WhatsApp você utiliza com frequência?**

R: Praticamente tudo, mas o que mais uso mesmo é mensagem de voz.

**12) Você tira fotos ou faz vídeos com o celular para compartilhar com amigos via WhatsApp?**

R: Sim, mas não é sempre. Geralmente quando estou na rua e minha mãe quer saber onde estou. Tiro foto e mando para ela.

**13) Quando você está com amigos, namorados, parentes em algum restaurante, festa, bar ou outro ambiente de lazer, você se esquece de olhar o celular?**

R: Não esqueço de olhar, mesmo estando com os amigos eu mexo no celular na mesa. Não gosto de ficar sem olhar por muito tempo porque entra mensagens.

**14) Como você se sente quando o celular está tocando ou vibrando, mas você está ocupado e não pode olhar?**

R: Se eu não posso olhar e responder, eu guardo e desligo. Não me importo de esperar para olhar

**15) Como age nesse caso?**

R: Espero poder ver.

**16) Seus pais/familiares/amigos reclamam ou se importam quando você está com eles e fica no celular?**

R: Sim, na hora do jantar meus pais se importam e falam que mesa não é lugar de ficar usando celular. Eles dizem que tenho todo tempo do mundo para isso. Mas eu mesma acho ruim esse negócio de usar celular o tempo todo porque as pessoas perdem a coragem de conversar pessoalmente, deixam de se relacionar ao vivo. Meus amigos mesmo ficam no celular e esquecem de falar.

**17) O que você sente quando alguém faz isso na sua presença?**

R: Fico incomodada, meus pais me ensinaram diferente, então acho falta de educação. E me incomodo também quando eu mesma faço isso. Aí normalmente eu falo para a pessoa: “vamos conversar, pára de falar com outras pessoas”.

**18) Quantas horas por dia, em média, seu WhatsApp fica conectado?**

R: Fica direto conectado, só para dormir que não. Sempre que não tem nada para fazer fico no celular. Uso várias horas por dia.

**19) Você tem noção de quantas vezes (por hora ou por dia) você olha o celular para verificar chamadas, mensagens e atualizações?**

R: Não sei exatamente, mas são muitas.

**20) Você acha que o WhatsApp facilitou a sua vida em algum aspecto? Qual?**

R: Acho que sim, pelo fato de ter parentes longe e agora poder falar com eles.

**21) Se você esquecer o celular em casa, como se sente? Como age?**

R: Nunca esqueci, mas me aborreceria, porque ia me sentir sem comunicação. Provavelmente minha mãe brigaria comigo. Teria que pegar um celular emprestado.

**22) O que mais você sente falta ou o que mais te preocupa quando você está sem ele?**

R: Ficar sem contato com meus pais é o principal.

**23) Muda alguma coisa no seu dia?**

R: Não, é a mesma coisa.

**24) Você alguma vez já tinha parado para pensar no que o celular representa no seu dia-a-dia e na sua vida?**

R: Já tinha pensado nisso sim. Pra mim se não tivesse celular as pessoas se encontrariam em casa ou na rua e teriam que falar tudo por ali. Seria legal se por isso enviassem mais carta e se encontrassem mais.

**25) Você faz parte de grupos no WhatsApp? De que tipos?**

R: Faço. Grupo de família, igreja e escola.

**26) Você se comunica muito com contatos que moram longe através do aplicativo?**

R: Sim, com pessoas que moram em outras cidades.

**27) A maioria dos seus contatos faz parte do seu cotidiano?**

R: Não, a maioria é amigo ou conhecido distante com quem convivo pouco e falo raramente.

**28) Você diminuiu a quantidade de ligações que fazia depois do lançamento da ferramenta de chamadas telefônicas gratuitas do WhatsApp?**

R: Não, pois a qualidade é horrível.

**29) O que você gostaria de poder fazer pelo aplicativo e que não é – ou ainda não é – possível?**

R: Só chamadas de vídeo.

**30) Você acha que consegue dividir bem a atenção entre celular e o que está ao redor?**

R: Acho que sim.

**31) Você acha que passou a observar menos certas situações e lugares?**

R: Infelizmente sim. Já devo ter perdido muita coisa por estar no celular. Momentos, conversas, enfim.

**32) As ferramentas de compartilhamento de fotos, vídeos e localização te fazem perceber melhor o lugar onde você está?**

R: Não.

**33) Você se sente presente nas conversas com amigos no WhatsApp? Se sente próximo a eles?**

R: Não, para mim é muito diferente falar pessoalmente, muito melhor. Não me sinto perto deles não.

**34) Você se sente afastado das pessoas e do lugar em que está?**

R: Sim, lamento por isso.

**35) As pessoas te chamam pelo WhatsApp para falar de trabalho?**

R: Sim, para falar dos trabalhos da escola

**36) Você se importa?**

R: Não, acho bem legal, facilita muito, a gente simplifica e adianta as tarefas por ali.

**37) Então você acha que tratar de trabalho pelo WhatsApp é bom?**

R: Com certeza

**38) Você acha que, com isso, trabalha mais ou menos?**

R: Para falar a verdade acho que menos, porque diminui a concentração.

**39) Você costuma pedir a senha do *wi-fi* nos lugares que visita?**

R: De vez em quando, mais quando preciso pesquisar algo urgente.

**40) Você costuma fazer compras pelo celular?**

R: Não.

**41) Você utiliza o GPS e os mapas pelo celular para se localizar?**

R: Não.

**42) Compra ingressos ou passagens por aplicativos?**

R: Não.

**43) Pesquisa por lugares pelo celular?**

R: Sim, por curiosidade pesquiso lugares que gostaria de conhecer.

**44) Você sente alguma mudança na sua vida depois que passou a ter Internet 24 horas por dia pelo celular?**

R: O principal é que não tenho mais tempo para nada.

**45) Na sua opinião, comunicar-se pelo celular significa economizar tempo ou ocupar-se ainda mais com tarefas, problemas e trabalho?**

R: Se ocupar e se desligar mais da vida.

**46) Você marca compromissos pelo celular?**

R: Não, raramente.

**47) Na sua casa, as pessoas se comunicam pelo celular dentro da própria casa?**

R: Não, nem pensar,

**48) Quando você precisa falar com uma pessoa íntima, prefere utilizar o WhatsApp ou as ferramentas de conversa (Messenger, inbox, etc) das redes sociais?**

R: Prefiro o WhatsApp, é mais íntimo.

**49) E para falar com pessoas distantes ou pouco íntimas?**

R: Também pelo WhatsApp.

**50) Você acha que as pessoas agem igual pelo WhatsApp e pessoalmente?**

R: Acho que elas agem diferente, pois no WhatsApp elas falam mais, escrevem mais. Muitos pessoalmente têm vergonha de falar o que eles têm coragem de escrever no WhatsApp. São mais legal, nos dão mais apoio pelo WhatsApp.

**51) Alguma vez você se sentiu incomodado com a quantidade de estímulos, informações, sons e mensagens que recebe o tempo todo?**

R: Sim, às vezes me dá dor de cabeça porque é muita coisa ao mesmo tempo. Um tumulto.

**52) Qual é, na sua opinião, a maior diferença entre o WhatsApp e as redes sociais, em se tratando dos usos dados a cada um?**

R: A diferença para mim é estar *online* o tempo todo. Acaba sendo mais rápido para se comunicar.

**53) Você ainda recebe telefonemas no dia do seu aniversário?**

R: Não. Basicamente só mensagens. Diminuiu muito, quem ainda liga são tios e avós, pessoas mais velhas.

**54) Como você se sente vivendo em dois mundos ao mesmo tempo (real e virtual)?**

R: Me sinto confusa pois são duas realidades diferentes e dois modos de agir diferentes também.

**55) Aliás, para você, trata-se realmente de dois mundos, ou seria um só?**

R: Sim. Duas realidades.

**56) Você acha que um estranho interagir com você pelo WhatsApp é invasão de privacidade?**

R: Sim, se não me conhece como vem falar comigo.

**57) O que sente quando alguém deixa de te responder em uma conversa no aplicativo?**

R: Fico preocupada se a pessoa está chateada comigo, ou se ela não quis me responder. Acho chato, fico meio chateada também. É chato saber que a pessoa leu e não quis responder.

**58) Você acha que você se comporta igual pessoalmente e pelo WhatsApp?**

R: Talvez mais extrovertida pelo WhatsApp.

**59) Quando você está sozinho, usa muito o celular? Ele é uma companhia?**

R: Sim, uso mais. Uma distração.

IV) Gabrel Guimarães, 21 anos, estudante e atendente de call center.

**1) Há quanto tempo usa um *smartphone*? Usa o WhatsApp?**

R: Há cerca de dois anos e meio. Uso sim.

**2) Qual o aplicativo que mais usa?**

R: Com certeza WhatsApp é o que mais uso. Mas também gosto de Facebook e jogos.

**3) Qual é, no seu caso, a principal função do WhatsApp?**

R: Sociabilidade.

**4) Você costuma, de modo geral, usar o aplicativo para conversar com familiares e amigos muito próximos, que fazem parte do dia-a-dia?**

R: Mais para falar com pessoas bem próximas. Amigos íntimos e minha família.

**5) Quais são as pessoas da sua lista de contatos com quem você mais fala? Vocês se falam todos os dias?**

R: As pessoas com quem mais falo são meus primos. Falo com eles todos os dias, temos um grupo e por ali trocamos muita mensagem.

**6) Nos dias em que vocês se encontram pessoalmente, também costumam falar pelo WhatsApp (antes, durante ou depois do encontro)? Se sim, para quê?**

R: Sim, normalmente sim. Para mandar uma foto, um vídeo, mostrar alguma coisa legal, aí mandamos um WhatsApp. Também marcamos os encontros lá. Mas, nesses dias, a maior parte da comunicação é oral, pessoalmente.

**7) A maioria dos seus amigos e parentes tem WhatsApp?**

R: O amigos sim, praticamente todos, mas a família não. Os primos são os que têm, o restante não.

**8) Na sua casa, quem usa mais o aplicativo?**

R: Eu e meu irmão usamos. Os dois nos comunicamos sempre pelo WhatsApp. Ele tem uma pequena empresa e eu ajudo, ele me manda mensagens pedindo coisas que precisa.

**9) Você usa muito o celular fora de casa?**



R: Uso, em todo momento, sempre dou uma olhadinha. Só não uso mesmo em lugares que não permitem usar. Se puder, até andando eu abro as conversas.

**10) Para que, geralmente?**

R: Para checar mensagens e notificações.

**11) Quais ferramentas do WhatsApp você utiliza com frequência?**

R: Compartilho fotos e vídeos com meus amigos. Os áudios geralmente mando quando estou ocupado com outra coisa e não posso parar para escrever.

**12) Então você gosta de tirar fotos ou fazer vídeos com o celular para compartilhar com amigos via WhatsApp?**

R: Sim, faço de bobeira, mando vídeos engraçados de caretas. Os amigos também me mandam fotos deles em algum lugar, fotos de situações que estão vivendo. Por isso que eu acho que o WhatsApp acaba unindo as pessoas que estão longe, elas podem compartilhar coisas do dia-a-dia.

**13) Quando você está com amigos, namorados, parentes em algum restaurante, festa, bar ou outro ambiente de lazer, você se esquece de olhar o celular?**

R: Não, não me esqueço nunca. Sempre dou uma olhada, mesmo que não tenha nada novo, é um hábito já.

**14) Como você se sente quando o celular está tocando ou vibrando, mas você está ocupado e não pode olhar?**

R: Fico inquieto, dá uma sensação de que tenho que fazer aquilo rápido e tenho que olhar. O pior é no banho, que tenho que secar a mão e ir ver o que chegou, quando toca. Não consigo esperar, só quando não tem alternativa mesmo. Fico preocupado de ser algo urgente. Tipo meu irmão pedindo algo importante. Mas a verdade é que na maioria das vezes é só curiosidade minha mesmo

**15) Como age nesse caso?**

R: Olha, se tiver como, eu paro o que estou fazendo para olhar. A gente cria uma atenção mais difusa, me parece. Tipo, fazemos mais de uma coisa, usamos o celular enquanto adiantamos outra coisa. Não dá para dar uma atenção total aos dois, mas a gente tenta conciliar.

**16) Seus pais/familiares/amigos reclamam ou se importam quando você está com eles e fica no celular?**

R: Reclamam, principalmente minha mãe. Acabo não conversando tanto com ela porque fico no celular, eu sei disso. Em roda de amigos já aconteceu também de reclamarem que eu fico no celular. Na hora da crítica dou aquela parada, mas depois volto. Dou razão a quem reclama, é chato mesmo.

**17) O que você sente quando alguém faz isso na sua presença?**

R: Me sinto mal, “rejeitado”, como se eu não estivesse ali.

**18) Quantas horas por dia, em média, seu WhatsApp fica conectado?**

R: Fico conectado o tempo todo e olhando toda hora. Meu máximo sem olhar é uma hora, se estiver fazendo algo. Quando durmo, também deixo ligado. Acordo de manhã e já pego o celular para ver as novidades. Pego pra ver a hora, mas acabo checando as notificações também. O barulhinho da notificação já nem me incomoda mais.

**19) Você tem noção de quantas vezes (por hora ou por dia) você olha o celular para verificar chamadas, mensagens e atualizações?**

R: Não sei, mas estamos aqui há meia hora e já olhei mais de dez vezes.

**20) Você acha que o WhatsApp facilitou a sua vida em algum aspecto? Qual?**

R: Facilitou sim. Primeiro porque fiquei mais sociável, consigo expressar melhor o que sinto pelo WhatsApp. Não ter que olhar olho-no-olho ajuda, fica mais fácil para mim. A presença física de alguma forma inibe. Acabo sendo mais sociável e extrovertido. Gerou também mais união entre mim e amigos.

**21) Se você esquecer o celular em casa, como se sente? Como age?**

R: Como se estivesse faltando uma parte de mim ou como se eu tivesse saído pelado. Toda hora ponho a mão no bolso procurando por ele. Se eu puder voltar para buscar, eu volto.

**22) O que mais você sente falta ou o que mais te preocupa quando você está sem ele?**

R: A pior parte para mim é me sentir isolado e sem contato com as pessoas. Tenho medo de perder alguma coisa importante que aconteça. Ou de alguém precisar falar comigo e não conseguir.

**23) Muda alguma coisa no seu dia?**

R: Acho até que muda para a melhor, pois fico mais atento ao mundo ao redor.

**24) Você alguma vez já tinha parado para pensar no que o celular representa no seu dia-a-dia e na sua vida?**

R: Sim...

**25) Você faz parte de grupos no WhatsApp? De que tipos?**

R: Sim, grupos de família, amigos e de interesses que tenho (aquários e festas). Acabei tendo que sair de alguns porque estava insuportável a quantidade de mensagens que chegava.

**26) Você se comunica muito com contatos que moram longe através do aplicativo?**

R: Sim, com amigos que moram em outras cidades.

**27) A maioria dos seus contatos faz parte do seu cotidiano?**

R: A maioria não, não fazem parte do meu dia-a-dia.

**28) Você diminuiu a quantidade de ligações que fazia depois do lançamento da ferramenta de chamadas telefônicas gratuitas do WhatsApp?**

R: Não, quase não uso porque funciona mal.

**29) O que você gostaria de poder fazer pelo aplicativo e que não é – ou ainda não é – possível?**

R: Chamadas por vídeo porque poderia ver a pessoa, gostaria disso.

**30) Você acha que consegue dividir bem a atenção entre celular e o que está ao redor?**

R: Depende da ocasião. Se estou fazendo algo importante dou atenção para aquilo e deixo o celular. Mas se der pra dar atenção pro celular já era, perco a concentração no resto.

**31) Você acha que passou a observar menos certas situações e lugares?**

R: Passei sim. Acabo não vendo pessoas que conheço na rua, coisas que todo mundo vê eu não vejo.

**32) As ferramentas de compartilhamento de fotos, vídeos e localização te fazem perceber melhor o lugar onde você está?**

R: Sim. Eu olho pro lugar pensando em postar no Facebook ou compartilhar por mensagem no WhatsApp com amigos.

**33) Você se sente presente nas conversas com amigos no WhatsApp? Se sente próximo a eles?**

R: Sinto, é como se estivesse “ali” com eles.

**34) Você se sente afastado das pessoas e do lugar em que está?**

R: Depende de com quem estou. Se eu estiver sozinho, me desligo totalmente para estar em “outro mundo” com meus amigos.

**35) As pessoas te chamam pelo WhatsApp para falar de trabalho?**

R: Sim

**36) Você se importa?**

R: Não ligo não.

**37) Então você acha que tratar de trabalho pelo WhatsApp é bom?**

R: Sim, acho que facilita bastante.

**38) Você acha que, com isso, trabalha mais ou menos?**

R: Acho que trabalhar ficou mais fácil. É o caso que citei do meu irmão, ajudo ele na empresa e ele me pede tudo pelo WhatsApp. Mas que se trabalha mais, não há dúvidas.

**39) Você costuma pedir a senha do wi-fi nos lugares que visita?**

R: Sim, para ver fotos e vídeos pesados sem gastar do plano.

**40) Você costuma fazer compras pelo celular?**

R: Costumo, compras em sites estrangeiros, geralmente roupas.

- 41) Você utiliza o GPS e os mapas pelo celular para se localizar?**  
R: Uso sim, quando não sei ir para algum lugar.
- 42) Compra ingressos ou passagens por aplicativos?**  
R: Não.
- 43) Pesquisa por lugares pelo celular?**  
R: Sim.
- 44) Você sente alguma mudança na sua vida depois que passou a ter Internet 24 horas por dia pelo celular?**  
R: Sim, mudou sim. Acabo tendo mais facilidade para me comunicar e buscar informações sobre alguns assuntos e lugares.
- 45) Você marca compromissos pelo celular?**  
R: Sim.
- 46) Na sua casa, as pessoas se comunicam pelo celular dentro da própria casa?**  
R: Não.
- 47) Quando você precisa falar com uma pessoa íntima, prefere utilizar o WhatsApp ou as ferramentas de conversa (Messenger, inbox, etc) das redes sociais?**  
R: Prefiro falar pelo WhatsApp.
- 48) E para falar com pessoas distantes ou pouco íntimas?**  
R: Aí prefiro as redes sociais, porque geralmente não tenho nem o número de telefone de pessoas pouco íntimas.
- 49) Você acha que as pessoas agem igual pelo WhatsApp e pessoalmente?**  
R: Agem diferente. Elas acabam sendo mais extrovertidas e simpáticas pelo WhatsApp. E há, inclusive, mais liberdade para paquerar.
- 50) Alguma vez você se sentiu incomodado com a quantidade de estímulos, informações, sons e mensagens que recebe o tempo todo?**  
R: Sim, quando estou estudando incomoda.
- 51) Qual é, na sua opinião, a maior diferença entre o WhatsApp e as redes sociais, em se tratando dos usos dados a cada um?**  
R: A diferença é que no WhatsApp é tudo mais rápido do que nas redes sociais. As pessoas vêem tudo rápido.
- 52) Você ainda recebe telefonemas no dia do seu aniversário?**  
R: Recebo sim, mas de familiares mais velhos, que não têm WhatsApp.
- 53) Como você se sente vivendo em dois mundos ao mesmo tempo (real e virtual)?**  
R: Me sinto mais dinâmico, é melhor estar conectado com todo mundo ao mesmo tempo. A nossa potência fica maior.

**54) Aliás, para você, são dois mundos ou um só?**

R: Acho que são dois mundos sim. Pois me comporto de “maneiras diferentes”.

**55) Você acha que um estranho interagir com você pelo WhatsApp é invasão de privacidade?**

R: Depende de como ele conseguiu meu número.

**56) O que sente quando alguém deixa de te responder em uma conversa no aplicativo?**

R: Visualizar e não responder é vacilo. Dependendo da pessoa e do assunto, fico aflito para ela responder logo. Me incomoda muito.

**57) Você acha que você se comporta igual pessoalmente e pelo WhatsApp?**

R: Não, porque sou mais tímido e introvertido pessoalmente.

**58) Como era sua vida antes dele?**

R: Eu usava MSN e redes sociais. Acho que a parte pior é fazer menos coisas por lazer, que acaba acontecendo. Eu também tinha mais atenção antes. Por outro lado, tinha menos contatos e amigos.

**59) Quando você está sozinho, usa muito o celular? Ele é uma companhia?**

R: O celular é uma companhia sim, acaba sendo. Quando me sinto solitário procuro alguém. Puxo papo. É engraçado que acaba se tornando impossível viver sem celular quando nos acostumamos. O celular foi uma mudança no estilo de vida.

V) Gabriel de Jesus, 19 anos, estudante e assistente administrativo.

**1) Há quanto tempo usa um *smartphone*? Usa o WhatsApp?**

R: Há cerca de 3 anos. Uso o WhatsApp. Não uso tanto porque não me identifico muito com o aplicativo. Só quando são conversas mais pessoais, aí eu uso o WhatsApp.

**2) Qual o aplicativo que mais usa?**

R: Acho que o Facebook.

**3) Qual é, no seu caso, a principal função do WhatsApp?**

R: Lazer e sociabilidade. Uso mais para conversar em grupos.

**4) Você costuma, de modo geral, usar o aplicativo para conversar com familiares e amigos muito próximos, que fazem parte do dia-a-dia?**

R: Sim.

**5) Quais são as pessoas da sua lista de contatos com quem você mais fala? Vocês se falam todos os dias?**

R: Uso principalmente para falar com família, amigos próximos e namorada. Mas não falo com eles todos os dias, acho que a frequência é tipo uma vez por semana. Com a namorada é que acho que falo quase todos os dias.

**6) Nos dias em que vocês se encontram pessoalmente, também costumam falar pelo WhatsApp (antes, durante ou depois do encontro)? Se sim, para quê?**

R: Sim, quase sempre, para marcar os encontros. Poucas vezes usamos o telefone para combinar.

**7) A maioria dos seus amigos e parentes tem WhatsApp?**

R: Sim, difícil alguém não ter, acho que quem não tem são pessoas mais velhas. E até pessoas mais velhas estão usando o WhatsApp agora.

**8) Na sua casa, quem usa mais o aplicativo?**

R: Eu, porque moro com meus avós e eles não usam.

**9) Você usa muito o celular fora de casa?**

R: Bastante.

**10) Para que, geralmente?**

R: Ou para marcar encontro com alguém, um colega ou parente, ou para me atualizar sobre as coisas.

**11) Quais ferramentas do WhatsApp você utiliza com frequência?**

R: Uso mais o Chat escrito mesmo. Acho que não me adapto muito com as funções, só escrevo e pronto.

**12) Então você não tira fotos ou faz vídeos com o celular para compartilhar com amigos via WhatsApp? Não troca materiais?**

R: Não. Apenas com minha namorada, mando uma foto ou vídeo. Normalmente quando ficamos um tempo longe, aí gravamos vídeo ou tiramos fotos para matar as saudades.

**13) Quando você está com amigos, namorados, parentes em algum restaurante, festa, bar ou outro ambiente de lazer, você se esquece de olhar o celular?**

R: Não, normalmente só em situações como estar no cinema que esqueço. São poucas as ocasiões que prendem totalmente a atenção.

**14) Como você se sente quando o celular está tocando ou vibrando, mas você está ocupado e não pode olhar?**

R: Até que me contenho, sabe? Não tenho a necessidade instantânea de olhar.

**15) Como age nesse caso?**

R: Espero para quando tiver uma pausa eu poder olhar.

**16) Seus pais/familiares/amigos reclamam ou se importam quando você está com eles e fica no celular?**

R: Não muito porque geralmente quando um olha o celular, o outro também olha. É que nem bocejar, se um boceja os outros também vão junto.

**17) O que você sente quando alguém faz isso na sua presença?**

R: Em alguns momentos acho ruim porque tem horas que a pessoa tem que manter a atenção no assunto e o celular atrapalha a concentração.

**18) Quantas horas por dia, em média, seu WhatsApp fica conectado?**

R: Ah, depende porque na rua fica mais desligado, preciso esperar lugares com *wi-fi* para entrar. Em média eu diria cinco horas.

**19) Você tem noção de quantas vezes (por hora ou por dia) você olha o celular para verificar chamadas, mensagens e atualizações?**

R: Umás cem vezes por dia. Olho muito.

**20) Você acha que o WhatsApp facilitou a sua vida em algum aspecto? Qual?**

R: Facilitou sim. Para marcar encontros, evitar imprevistos na rua, tratar de assuntos que não podem ser resolvidos na hora... O WhatsApp também se tornou bem mais privado que o Facebook e outras redes, isso é legal.

**21) Se você esquecer o celular em casa, como se sente? Como age?**

R: Se eu esquecesse, para mim seria como estar incompleto pela falta de comunicação com o mundo. Se eu tivesse em algum grupo, outras pessoas me emprestariam. Agora, se eu fosse ficar mais tempo longe de casa, voltaria para buscar.

**22) O que mais você sente falta ou o que mais te preocupa quando você está sem ele?**

R: A falta de comunicação com as pessoas.

**23) Muda alguma coisa no seu dia?**

R: Não porque me mantenho ocupado com trabalho ou estudo quase o tempo todo.

**24) Você alguma vez já tinha parado para pensar no que o celular representa no seu dia-a-dia e na sua vida?**

R: Sim, acho que representa segurança, manter sempre contato com as pessoas, saber delas.

**25) Você faz parte de grupos no WhatsApp? De que tipos?**

R: Faço, é uma das coisas que mais uso no WhatsApp, principalmente porque tenho interesse em jogos. Aí participo de grupos sobre isso e por ali sei das novidades.

**26) Você se comunica muito com contatos que moram longe através do aplicativo?**

R: Falo bastante. Amigos que moram em outras cidades, estados e alguns em outros países também.

**27) A maioria dos seus contatos faz parte do seu cotidiano?**

R: Os que mais falo são os do dia-a-dia: amigos da escola, namorada e familiares. Além dos colegas e jogo com quem me comunico nos momentos de lazer.

**28) Você diminuiu a quantidade de ligações que fazia depois do lançamento da ferramenta de chamadas telefônicas gratuitas do WhatsApp?**

R: Para mim não mudou, mas acho que facilitou a vida de muitas pessoas.

**29) O que você gostaria de poder fazer pelo aplicativo e que não é – ou ainda não é – possível?**

R: Já acho ele bem completo e se lançarem mais ferramentas pode perder a privacidade, que é muito importante. WhatsApp é tipo Facebook porque permite compartilhar fotos e vídeos. A diferença é que o WhatsApp é mais privado, então se isso mudar perde a graça.

**30) Você acha que consegue dividir bem a atenção entre celular e o que está ao redor?**

R: No meu caso acho que sim. O trabalho e o estudo demandam muita atenção e nessas horas o WhatsApp e o celular ficam de lado.

**31) Você acha que passou a observar menos certas situações e lugares?**

R: Sim, várias coisas passam despercebidas quando a gente se concentra muito no celular. Tipo no caso de encontro com amigos. Às vezes até no cinema as pessoas perdem momentos para ficar no celular.

**32) As ferramentas de compartilhamento de fotos, vídeos e localização te fazem perceber melhor o lugar onde você está?**

R: Não, acho que para ter atenção no lugar tínhamos que nos desligar de tudo, não estarmos conectados à Internet.

**33) Você se sente presente nas conversas com amigos no WhatsApp? Se sente próximo a eles?**

**R:** Em certos momentos sim. Assim, a sensação de você estar perto e mais chegado só dá para sentir quando está realmente com a pessoa. Mas, às vezes, quando a pessoa está longe, o WhatsApp a aproxima da gente.

**34) Você se sente afastado das pessoas e do lugar em que está?**

R: Me sinto. Me sinto desligado. Pior que quase todos estão no celular. É como se não estivéssemos ali, mesmo estando.

**35) As pessoas te chamam pelo WhatsApp para falar de trabalho?**

R: Com pouca frequência.

**36) Você se importa?**

R: Não, acho até uma coisa boa porque a gente se comunicando por ali acaba tendo um gancho com a vida de verdade, a vida real, com o trabalho e tal.

**37) Então você acha que tratar de trabalho pelo WhatsApp é bom?**



R: Sim, facilita bastante. Antes era difícil marcar trabalhos de escola, conciliar os horários, dependia dos encontros presenciais. Hoje, a qualquer hora do dia, dá para marcar algo.

**38) Você acha que, com isso, trabalha mais ou menos?**

R: Para mim é a mesma coisa.

**39) Você costuma pedir a senha do *wi-fi* nos lugares que visita?**

R: Não, ainda não cheguei a esse ponto. Assim, quando tem *wi-fi* sem senha, eu entro. Normalmente para marcar a localização nas redes sociais ou postar uma foto do lugar.

**40) Você costuma fazer compras pelo celular?**

R: Sim. Pela Internet, às vezes no computador e às vezes no celular. Compro roupas, peças de computador, etc. Acho legal porque tem mais variedade do que nas lojas da cidade.

**41) Você utiliza o GPS e os mapas pelo celular para se localizar?**

R: Não.

**42) Compra ingressos ou passagens por aplicativos?**

R: Compro ingressos do cinema pelo aplicativo. É melhor porque facilita o pagamento e garante o lugar.

**43) Pesquisa por lugares pelo celular?**

R: Sim, pesquiso sobre outros países.

**44) Você sente alguma mudança na sua vida depois que passou a ter Internet 24 horas por dia pelo celular?**

R: Sim, me sinto mais desligado, perdendo informações do dia-a-dia. Antes víamos notícias importantes pelo jornal, agora não. Temos tanto acesso às informações, o tempo todo, que recebemos muito mais coisa, sabemos mais de tudo. Mas também chega muita coisa sem importância. As notícias mudaram muito.

**45) Na sua opinião, comunicar-se pelo celular significa economizar tempo ou ocupar-se ainda mais com tarefas, problemas e trabalho?**

R: Economizar tempo.

**46) Você marca compromissos pelo celular?**

R: Sim, encontros.

**47) Na sua casa, as pessoas se comunicam pelo celular dentro da própria casa?**

R: Não, moro com avós.

**48) Quando você precisa falar com uma pessoa íntima, prefere utilizar o WhatsApp ou as ferramentas de conversa (Messenger, inbox, etc) das redes sociais?**

R: Pelo WhatsApp, com certeza.

**49) E para falar com pessoas distantes ou pouco íntimas?**

R: Pelo Facebook, porque o WhatsApp é pelo celular. A gente não tem o telefone de todo mundo, né? Quase todos temos um amigo com quem falamos pelo Face mas não temos nem o número daquela pessoa.

**50) Você acha que as pessoas agem igual pelo WhatsApp e pessoalmente?**

R: Quase todas são diferentes. Algumas são mais simpáticas pelo WhatsApp e redes e, pessoalmente, não era nada daquilo. Ela age assim para impressionar ou se aproximar. É bem diferente.

**51) Alguma vez você se sentiu incomodado com a quantidade de estímulos, informações, sons e mensagens que recebe o tempo todo?**

R: Me incomoda bastante. Em certas horas deixo o celular no silencioso porque dificulta até para dormir.

**52) Qual é, na sua opinião, a maior diferença entre o WhatsApp e as redes sociais, em se tratando dos usos dados a cada um?**

R: É a privacidade. WhatsApp é muito mais privado do que Facebook. Só você pode deixar que o outro tenha acesso ao seu número de telefone.

**53) Você ainda recebe telefonemas no dia do seu aniversário?**

R: Não. Sempre parabéns pelo WhatsApp e redes sociais. Alguns familiares que ligam.

**54) Como você se sente vivendo em dois mundos ao mesmo tempo (real e virtual)?**

R: Às vezes mais completo. Em outros momentos, acho que é difícil demais conciliar os dois e que acabo perdendo um pouco de cada.

**55) Aliás, para você são realmente dois mundos diferentes ou um só?**

R: É apenas um mundo, o virtual é uma extensão do real. Tudo que você faz no virtual tem efeitos no real. Então não podem ser dois mundos separados.

**56) Você acha que um estranho interagir com você pelo WhatsApp é invasão de privacidade?**

R: Dependendo do assunto sim. Se for emergência, tudo bem.

**57) O que sente quando alguém deixa de te responder em uma conversa no aplicativo?**

R: É uma sensação chata, fico incomodado e ansioso, na expectativa da pessoa responder.

**58) Você acha que você se comporta igual pessoalmente e pelo WhatsApp?**

R: Não, pelo celular sou mais comunicativo e aberto. Acho que é porque não tem a pressão de estar cara a cara. Você pode ser um pouco diferente nas redes sociais e WhatsApp porque são dois mundos diferentes, sabe? Então você pode ser diferente em cada um.

**59) Como era sua vida antes dele?**

R: Parece que era mais verdadeira, porque para me comunicar com alguém, tinha que andar e circular por um mundo real, é diferente de falar pelo celular.

**60) Quando você está sozinho, usa muito o celular? Ele é uma companhia?**

R: Quando estou sozinho uso quase o tempo todo, entro no Facebook e acompanho grupos. É uma forma de se livrar do tédio. Tem muitas opções de aplicativos. E no WhatsApp sempre tem alguém disponível para conversar, mesmo que não seja a pessoa que você queria no momento

VI) Guilherme Vollu, 22 anos, estudante universitário.

**1) Há quanto tempo usa um *smartphone*? Usa o WhatsApp?**

R: Um ano e meio mais ou menos. No máximo dois. Fui um dos últimos dos amigos a ter, não ligava para isso, mas quando a gente começa a usar acostuma e gosta. Uso o WhatsApp.

**2) Qual o aplicativo que mais usa?**

R: Facebook e WhatsApp são os dois que mais uso.

**3) Qual é, no seu caso, a principal função do WhatsApp?**

R: Na verdade, tenho contatos de todo tipo. Uso para estudo, trabalho, amigos e grupos. Uso para negociar carros antigos, fazer trabalhos de faculdade, conversar, enfim...

**4) Você costuma, de modo geral, usar o aplicativo para conversar com familiares e amigos muito próximos, que fazem parte do dia-a-dia?**

R: Para falar com amigos mais próximos e minha família, de modo geral. O principal são as pessoas mais íntimas, mas também converso com gente que mora longe.

**5) Quais são as pessoas da sua lista de contatos com quem você mais fala? Vocês se falam todos os dias?**

R: Minha mãe, meus amigos e minha namorada. Falo com eles todos os dias.

**6) Nos dias em que vocês se encontram pessoalmente, também costumam falar pelo WhatsApp (antes, durante ou depois do encontro)? Se sim, para quê?**

R: Sim, acaba que a gente se fala para mandar alguma bobeira, falar que está com saudade, marcar o encontro.

**7) A maioria dos seus amigos e parentes tem WhatsApp?**

R: Sim, a maioria. Eu diria uns 85%. Quem não está geralmente é gente mais velha.

**8) Na sua casa, quem usa mais o aplicativo?**

R: Eu e minha mãe. Acho que se bobear até ela porque participa de vários grupos e fica direto no celular. Sei lá, é quase a mesma coisa, eu e ela usamos bastante.

**9) Você usa muito o celular fora de casa?**

R: Não muito, mais em casa ou lugares com *wi-fi*. Na rua só para falar de encontros e avisar que estou atrasado, essas coisas.

**10) Quais ferramentas do WhatsApp você utiliza com frequência?**

R: Mando fotos, vídeos, essas coisas. Acho que uso todas.

**11) Vídeos e fotos de quê?**

R: De eventos em que fui, de coisas que fiz. Compartilho com os amigos e eles também me mandam coisas.

**12) Quando você está com amigos, namorados, parentes em algum restaurante, festa, bar ou outro ambiente de lazer, você se esquece de olhar o celular?**

R: Eu consigo não olhar o tempo todo, mas não esqueço, de vez em quando olho para ver se chegou algo.

**13) Como você se sente quando o celular está tocando ou vibrando, mas você está ocupado e não pode olhar?**

R: Eu deixo mais no silencioso, sem som e sem vibração. Mas se, por acaso, vejo que chegou alguma coisa, já quero ver.

**14) Como age nesse caso?**

R: Espero dar uma brecha no que estou fazendo para ir ver.

**15) Seus pais/familiares/amigos reclamam ou se importam quando você está com eles e fica no celular?**

R: Raramente. Acho que quando estou com as pessoas curto elas. Uso mais quando os outros também estão com a cara no celular, aí eu pego o meu.

**16) O que você sente quando alguém faz isso na sua presença?**

R: Eu acho muito chato, frustrante, parece que estou conversando com a pessoa e ela está autista, que ela me deixou falando com a parede. Nesses casos, eu falo alguma coisa, puxo a orelha para ver se a pessoa se toca.

**17) Quantas horas por dia, em média, seu WhatsApp fica conectado?**

R: Um dez horas. Só quando durmo basicamente que desligo. Ou então quando estou sem rede. Quando o lugar não tem *wi-fi* quase não uso.

**18) Você tem noção de quantas vezes (por hora ou por dia) você olha o celular para verificar chamadas, mensagens e atualizações?**

R: Acho que umas cinco ou seis vezes por hora.

**19) Você acha que o WhatsApp facilitou a sua vida em algum aspecto? Qual?**

R: Sim, tem a facilidade de poder me comunicar com um tempo de resposta menor. Além de poder compartilhar fotos, vídeos e outras coisas com a pessoa rapidamente.

**20) Se você esquecer o celular em casa, como se sente? Como age?**

R: Se eu estiver precisando dele para receber algum telefonema ou mensagem e for algo urgente ou for para combinar um encontro, não gosto de estar sem celular não. Mas, de modo geral, não ligo.

**21) O que mais você sente falta ou o que mais te preocupa quando você está sem ele?**

R: A falta de comunicação com os outros e, principalmente, com a namorada. As pessoas logo se preocupam se não conseguem falar.

**22) Muda alguma coisa no seu dia?**

R: Não muda nada. Só que em vez de olhar toda hora para ver as notificações, vai ficar tudo lá acumulado para ver de uma vez só.

**23) Você alguma vez já tinha parado para pensar no que o celular representa no seu dia-a-dia e na sua vida?**

R: Não. Mas realmente ele facilitou muito.

**24) Você faz parte de grupos no WhatsApp? De que tipos?**

R: Faço, de vários. Família, amigos, faculdade...

**25) Você se comunica muito com contatos que moram longe através do aplicativo?**

R: Que moram em outras cidades sim. Converso com meu pai, por exemplo, que mora longe.

**26) A maioria dos seus contatos faz parte do seu cotidiano?**

R: Sim, a maioria.

**27) Você diminuiu a quantidade de ligações que fazia depois do lançamento da ferramenta de chamadas telefônicas gratuitas do WhatsApp?**

R: Sim, porque antes só dava para ligar para quem era da mesma operadora sem gastar crédito. Agora, pelo WhatsApp, dá para ligar de graça.

**28) O que você gostaria de poder fazer pelo aplicativo e que não é – ou ainda não é – possível?**

R: Encontrar com a pessoa. Só falta isso, o resto já faz tudo e acho que ele cumpre a função.

**29) Você acha que consegue dividir bem a atenção entre celular e o que está ao redor?**

R: Consigo sim, não costumo fazer duas coisas ao mesmo tempo. Mas, claro, estando no WhatsApp não tem jeito, a gente se desliga um pouco.

**30) Você acha que passou a observar menos certas situações e lugares?**

R: Não, é mais em casa que me desligo mais e uso mais o celular.

**31) As ferramentas de compartilhamento de fotos, vídeos e localização te fazem perceber melhor o lugar onde você está?**

R: Não.

**32) Você se sente presente nas conversas com amigos no WhatsApp? Se sente próximo a eles?**

R: Sim, é incrível, parece que a pessoa está do seu lado. Não parece que está longe.

**33) Você se sente afastado das pessoas e do lugar em que está?**

R: Eu me sinto. É tipo um mundo à parte.

**34) As pessoas te chamam pelo WhatsApp para falar de trabalho?**

R: Sim, bastante.

**35) Você se importa?**

R: Não me incomoda não.

**36) Então você acha que tratar de trabalho pelo WhatsApp é bom?**

R: Acho, facilita porque com isso você antecipa algumas tarefas, planeja melhor as coisas, se organiza.

**37) Você acha que, com isso, trabalha mais ou menos?**

R: Na verdade acho que trabalho menos. Quando estou trabalhando ou estudando, acaba que o celular interrompe.

**38) Você costuma pedir a senha do *wi-fi* nos lugares que visita?**

R: Sim. Para olhar o Facebook, as novidades e as mensagens.

**39) Você costuma fazer compras pelo celular?**

R: Não.

**40) Você utiliza o GPS e os mapas pelo celular para se localizar?**

R: Não, muito raro.

**41) Compra ingressos ou passagens por aplicativos?**

R: Não.

**42) Pesquisa por lugares pelo celular?**

R: Sim, isso é legal porque dá para pegar informações, ver sobre um restaurante ou lugar que você quer ir. Endereço, horário de funcionamento, essas coisas...

**43) Você sente alguma mudança na sua vida depois que passou a ter Internet 24 horas por dia pelo celular?**

R: Mudou sim, com isso temos contato com pessoas o dia todo e podemos ler notícias a qualquer hora.

**44) Na sua opinião, comunicar-se pelo celular significa economizar tempo ou ocupar-se ainda mais com tarefas, problemas e trabalho?**

R: Para mim, é uma economia de tempo.

**45) Você marca compromissos pelo celular?**

R: Sim.

**46) Na sua casa, as pessoas se comunicam pelo celular dentro da própria casa?**

R: Eu e minha mãe sim. Mas é mais de bobeira.

**47) Quando você precisa falar com uma pessoa íntima, prefere utilizar o WhatsApp ou as ferramentas de conversa (Messenger, inbox, etc) das redes sociais?**

R: Pelo WhatsApp porque dá para mandar áudio, então vai mais rápido.

**48) E para falar com pessoas distantes ou pouco íntimas?**

R: Tanto faz, se eu tiver o número do telefone da pessoa, prefiro WhatsApp.

**49) Você acha que as pessoas agem igual pelo WhatsApp e pessoalmente?**

R: Não, as pessoas têm muita facilidade de falar as coisas pelo WhatsApp porque ficam mais travadas falando pessoalmente, ao vivo. Tem gente que conheço que é super extrovertida pelo celular e ao vivo é quieta.

**50) Alguma vez você se sentiu incomodado com a quantidade de estímulos, informações, sons e mensagens que recebe o tempo todo?**

R: Sim, por isso mesmo que deixo o celular no silencioso, para ele não ficar apitando. Incomoda bastante. Às vezes quero ficar fora de área e não precisar estar à disposição de ninguém. Recentemente fui para um lugar que não tinha sinal nenhum e não me incomodou em nada, foi ótimo. Os amigos que pareceram se atingir. Vários me mandaram mensagem e queriam que eu respondesse imediatamente

**51) Qual é, na sua opinião, a maior diferença entre o WhatsApp e as redes sociais, em se tratando dos usos dados a cada um?**

R: Acho que o WhatsApp torna mais fácil o compartilhamento, é mais privado e você não tem que dividir aquilo com todo mundo. Vai direto para alguém.

**52) Você ainda recebe telefonemas no dia do seu aniversário?**

R: Sim, de tia, avó... Pessoas velhas. Diminuiu bastante. Mandam muito pelos grupos em vez de ligar.

**53) Como você se sente vivendo em dois mundos ao mesmo tempo (real e virtual)?**

R: Nem sei se são dois mundos, se tornou uma coisa só. A gente vive duas coisas e a tecnologia integrou nossa vida. Mas não sei até que ponto podemos considerar o universo virtual como vida, sabe? Não tenho certeza se é a mesma coisa, é difícil isso. Não sei dizer.

**54) Você acha que um estranho interagir com você pelo WhatsApp é invasão de privacidade?**

R: Não. Se ela se apresentar e disser com quem conseguiu meu número, tudo bem.

**55) O que sente quando alguém deixa de te responder em uma conversa no aplicativo?**

R: Frustração. Você vê que a pessoa viu o que você mandou e não falou nada. Mas como eu faço isso também, acabo não ligando tanto. Agora, que a dúvida causa um incômodo, isso causa. É como falar ao vivo com alguém e a pessoa não te responder, ficar quieta.

**56) Você acha que você se comporta igual pessoalmente e pelo WhatsApp?**

R: Sim, sou palhaço das duas maneiras. Talvez no WhatsApp eu seja até mais quieto porque as conversas são muito rápidas e não consigo acompanhar.

**57) Como era sua vida antes dele?**

R: Eu não ligava muito para tecnologias, mas aí veio tanta cobrança, as pessoas perguntavam porque eu não tinha um celular moderno e me senti excluído. Não acho que tenha mudado muita coisa, só que gasto menos com mensagens e ligações e não tenho mais que esperar tanto para receber as respostas.

**58) Quando você está sozinho, usa muito o celular? Ele é uma companhia?**

R: Em casa sim. Nos lugares não. É uma companhia. Quando não tenho nada para fazer, vou ver o que as pessoas estão falando

VII) Ingrid Hallier, 17 anos, estudante.

**1) Há quanto tempo usa um *smartphone*? Usa o WhatsApp?**

R: Há mais ou menos dois anos. Uso muito o WhatsApp.

**2) Qual o aplicativo que mais usa?**

R: WhatsApp.

**3) Qual é, no seu caso, a principal função do WhatsApp?**

R: Uso mais para sociabilidade.

**4) Você costuma, de modo geral, usar o aplicativo para conversar com familiares e amigos muito próximos, que fazem parte do dia-a-dia?**

R: Uso para falar com pessoas mais íntimas, tipo família, amigos e meu namorado. Falo com eles todos os dias.

**5) Nos dias em que vocês se encontram pessoalmente, também costumam falar pelo WhatsApp (antes, durante ou depois do encontro)? Se sim, para quê?**

R: Sim, geralmente para marcar o encontro, combinar tudo.

**6) A maioria dos seus amigos e parentes tem WhatsApp?**



R: Os amigos todos têm. Mas na minha família não, só meu pai, meus irmãos e minha madrasta que têm.

**7) Na sua casa, quem usa mais o aplicativo?**

R: Só eu que uso. E uso bastante.

**8) Você usa muito o celular fora de casa?**

R: Bastante. Geralmente para falar pelo WhatsApp e escutar música.

**9) Quais ferramentas do WhatsApp você utiliza com frequência?**

R: Uso muito mensagem de voz, facilita não ter que digitar.

**10) Então você não tira fotos ou faz vídeos com o celular para compartilhar com amigos via WhatsApp? Não troca materiais?**

R: Raramente, geralmente para marcar algo que estou fazendo, compartilhar aquilo, Mas não uso muito.

**11) Quando você está com amigos, namorados, parentes em algum restaurante, festa, bar ou outro ambiente de lazer, você se esquece de olhar o celular?**

R: Olha, só se estiver muito animado para eu esquecer. Deixo o celular no bolso e quase sempre olho.

**12) Como você se sente quando o celular está tocando ou vibrando, mas você está ocupado e não pode olhar?**

R: Fico curiosa. Me sinto ansiosa para ver logo as mensagens.

**13) Como age nesse caso?**

R: Dou um jeito de pegar o celular rapidinho para ver se é importante e guardo de novo.

**14) Seus pais/familiares/amigos reclamam ou se importam quando você está com eles e fica no celular?**

R: Muito. Meus pais e meu namorado reclamam muito. Ele diz que não temos muito tempo juntos e que eu desperdiço ficando no celular.

**15) Você dá razão a eles?**

R: Depende da ocasião. Por exemplo, quando estou jantando e fico no celular, acho que eles estão certos de reclamar. Mas tem horas que não dou razão. Porque assim, se estou vendo televisão e aquilo não me interessa, pego o celular. Acho bobeira reclamar, nesse caso.

**16) Como você se sente se alguém fica concentrado no celular na sua presença?**

R: Se eu estiver falando e a pessoa não estiver dando atenção, me irrita muito. Eu não falo nada, não reclamo, mas por dentro fico com raiva e esperando que a pessoa se toque.

**17) Quantas horas por dia, em média, seu WhatsApp fica conectado?**

R: Umás oito horas por dia. Isso porque na escola não tem Internet e passo muito tempo por lá.

**18) Você tem noção de quantas vezes (por hora ou por dia) você olha o celular para verificar chamadas, mensagens e atualizações?**

R: Por volta de vinte vezes por hora. Às vezes até sinto o celular vibrando no bolso e ele nem estava realmente vibrando. Já é um hábito.

**19) Você acha que o WhatsApp facilitou a sua vida em algum aspecto? Qual?**

R: Facilitou muito a comunicação com parentes distantes. Meu pai mora nos Estados Unidos e só ligava para mim quando eu estava em casa. Agora ele pode me ligar e falar comigo pelo WhatsApp.

**20) Se você esquecer o celular em casa, como se sente? Como age?**

R: Desligada do mundo, completamente. Parece que está faltando alguma coisa. Procuo me distrair com alguma coisa. E se der para voltar em casa para buscar, eu volto.

**21) O que mais você sente falta ou o que mais te preocupa quando você está sem ele?**

R: Me preocupa que algo importante possa acontecer e eu não fique sabendo rápido.

**22) Muda alguma coisa no seu dia?**

R: Muda, fico mais ansiosa para saber o que está acontecendo e quem está falando comigo.

**23) Você alguma vez já tinha parado para pensar no que o celular representa no seu dia-a-dia e na sua vida?**

R: Não, nunca tinha parado para pensar nisso.

**24) Você faz parte de grupos no WhatsApp? De que tipos?**

R: Sim, de amigos e da turma da escola.

**25) Você se comunica muito com contatos que moram longe através do aplicativo?**

R: Sim, com minha família. Uma parte mora nos Estados Unidos e a outra no Rio de Janeiro (a entrevistada mora em Nova Friburgo, região serrana do Estado do Rio de Janeiro).

**26) A maioria dos seus contatos faz parte do seu cotidiano?**

R: Sim, a maioria.

**27) Você diminuiu a quantidade de ligações que fazia depois do lançamento da ferramenta de chamadas telefônicas gratuitas do WhatsApp?**

R: Bastante.

**28) O que você gostaria de poder fazer pelo aplicativo e que não é – ou ainda não é – possível?**

R: Agora que implantaram as ligações, está ótimo.

**29) Você acha que consegue dividir bem a atenção entre celular e o que está ao redor?**

R: Sim, acho que sim. Mas, às vezes, na hora de estudar tenho que desligar o celular ou escondê-lo dentro do guarda-roupa para conseguir me concentrar.

**30) Você acha que passou a observar menos certas situações e lugares?**

R: Sim, quando estou esperando alguém, em vez de estar observando o lugar e as pessoas, fico no celular.

**31) As ferramentas de compartilhamento de fotos, vídeos e localização te fazem perceber melhor o lugar onde você está?**

R: Não. Só se eu estiver viajando para um lugar diferente e mandar fotos de onde estou para os amigos que estão longe. Aí pode ser.

**32) Você se sente presente nas conversas com amigos no WhatsApp? Se sente próximo a eles?**

R: Sim, ainda mais quando a gente manda áudio direto, um seguido do outro e tem uma conversa bem ativa. Acho bem legal.

**33) Você se sente afastado das pessoas e do lugar em que está?**

R: Sim, às vezes percebo que estou muito ligada no celular e esquecendo um pouco do que está ao meu redor.

**34) As pessoas te chamam pelo WhatsApp para falar de estudo?**

R: Sim.

**35) Você se importa?**

R: Não, acho até que ajuda bastante.

**36) Então você acha que tratar de trabalho pelo WhatsApp é bom?**

R: Sim, facilitou porque a gente não precisa mais se reunir para fazer os trabalhos escolares. Se estivermos com falta de tempo, tem que ser pela Internet e o WhatsApp é bom para isso.

**37) Você acha que, com isso, estuda mais ou menos?**

R: Ajuda a estudar, mas também quando preciso realmente de concentração, tenho que deixar o celular de lado para conseguir, senão me atrapalha.

**38) Você costuma pedir a senha do wi-fi nos lugares que visita?**

R: Sim, na casa de pessoas íntimas e em restaurantes. Para ver as redes sociais e o WhatsApp.

**39) Você costuma fazer compras pelo celular?**

R: Não.

**40) Você utiliza o GPS e os mapas pelo celular para se localizar?**

R: Nunca usei.

**41) Compra ingressos ou passagens por aplicativos?**

R: Não.

**42) Pesquisa por lugares pelo celular?**

R: Sim.

**43) Você sente alguma mudança na sua vida depois que passou a ter Internet 24 horas por dia pelo celular?**

R: Sim, mudou porque me aproximei de pessoas que estavam afastadas e da minha família. As pessoas que eu convivo passaram a se encontrar mais. Acho que foi pela facilidade de marcar alguma coisa.

**44) Na sua opinião, comunicar-se pelo celular significa economizar tempo ou ocupar-se ainda mais com tarefas, problemas e trabalho?**

R: Economizar tempo, acho bom.

**45) Você marca compromissos pelo celular?**

R: Sim.

**46) Na sua casa, as pessoas se comunicam pelo celular dentro da própria casa?**

R: Não.

**47) Quando você precisa falar com uma pessoa íntima, prefere utilizar o WhatsApp ou as ferramentas de conversa (Messenger, inbox, etc) das redes sociais?**

R: Prefiro usar o WhatsApp, é bem mais rápido.

**48) E para falar com pessoas distantes ou pouco íntimas?**

R: Prefiro o WhatsApp também, pelo mesmo motivo.

**49) Você acha que as pessoas agem igual pelo WhatsApp e pessoalmente?**

R: As pessoas que não têm muita intimidade são mais interativas e sociáveis pelo WhatsApp. As que têm intimidade acho que são a mesma coisa entre si. Parece que pessoalmente todos se sentem com mais vergonha de se expressar.

**50) Alguma vez você se sentiu incomodado com a quantidade de estímulos, informações, sons e mensagens que recebe o tempo todo?**

R: Quando o grupo da turma está falando de algum assunto chegam mil mensagens juntas. Isso acho horrível e incomoda.

**51) Qual é, na sua opinião, a maior diferença entre o WhatsApp e as redes sociais, em se tratando dos usos dados a cada um?**

R: As redes sociais são para publicar pensamentos e conteúdos para um monte de gente, já o WhatsApp é mais íntimo.

**52) Você ainda recebe telefonemas no dia do seu aniversário?**

R: Recebo sim, mas a maioria deles é de gente da família, pessoas mais velhas. Diminuiu bastante, pois os amigos já preferem deixar um recado no Facebook ou mandar uma mensagem pelo WhatsApp.

**53) Como você se sente vivendo em dois mundos ao mesmo tempo (real e virtual)?**

R: É bom. Eu gosto porque ajuda na comunicação e ajuda a unir as pessoas. Mas, ao mesmo tempo, sei que pode afastar do mundo real. É difícil.

**54) Aliás, para você, trata-se realmente de dois mundos, ou seria um só?**

R: O mundo virtual é continuação do mundo real.

**55) Você acha que um estranho interagir com você pelo WhatsApp é invasão de privacidade?**

R: Não.

**56) O que sente quando alguém deixa de te responder em uma conversa no aplicativo?**

R: Fico com raiva. Fico esperando, mas, se demorar muito, mando de novo. Cobro da pessoa.

**57) Você acha que você se comporta igual pessoalmente e pelo WhatsApp?**

R: Depende da pessoa com quem estou falando. Com os amigos é a mesma coisa. Com parentes tento ser mais educada no WhatsApp.

**58) Como era sua vida antes dele?**

R: Eu não falava com muita gente. A comunicação era basicamente pessoalmente e eu passava muito tempo sem falar com as pessoas da família que moram longe.

**59) Quando você está sozinho, usa muito o celular? Ele é uma companhia?**

R: Sim, fico no celular direto. É uma companhia com certeza. Às vezes, uso para evitar o tédio. O ruim é quando vejo tudo nos aplicativos e não tem mais nada para fazer, nem no celular. O tédio volta outra vez

VIII) Mauricio Vollu, 20 anos, estudante universitário (Design Industrial).

**1) Há quanto tempo usa um *smartphone*? Usa o WhatsApp?**

R: Há mais ou menos três anos. Uso o WhatsApp sim, com frequência. Hoje em dia é impossível não usar.

**2) Qual o aplicativo que mais usa?**

R: Jogos e música.

**3) Qual é, no seu caso, a principal função do WhatsApp?**

R: Uso mais para sociabilidade, falar com amigos, mas também para estudo, pois mantenho contato com os colegas da faculdade pelo WhatsApp.

**4) Você costuma, de modo geral, usar o aplicativo para conversar com familiares e amigos muito próximos, que fazem parte do dia-a-dia?**

R: Os dois, com pessoas íntimas do dia-a-dia e com outras não tão próximas.

**5) Quais são as pessoas da sua lista de contatos com quem você mais fala? Vocês se falam todos os dias?**

R: Meus amigos. Mas não falo com eles todos os dias.

**6) Nos dias em que vocês se encontram pessoalmente, também costumam falar pelo WhatsApp (antes, durante ou depois do encontro)? Se sim, para quê?**

R: Geralmente sim, antes do encontro para combinar tudo e depois também para comentar alguma coisa.

**7) A maioria dos seus amigos e parentes tem WhatsApp?**

R: Sim, meus avós que não têm, acho que só eles. E mesmo assim, tenho uma avó que já usa o WhatsApp. Até um professor meu da faculdade que tinha aversão a essas tecnologias e vivia criticando, quando comprou um celular novo não demorou nem uma semana para começar a usar o WhatsApp.

**8) Na sua casa, quem usa mais o aplicativo?**

R: Minha mãe, ela usa bastante.

**9) Você usa muito o celular fora de casa?**

R: Não.

**10) Para que, geralmente?**

R: Quando ouço é mais para ouvir música em viagens.

**11) Quais ferramentas do WhatsApp você utiliza com frequência?**

R: Basicamente mensagens de áudio. Não gosto muito de mandar fotos porque enche muito a galeria.

**12) Então você não tira fotos ou faz vídeos com o celular para compartilhar com amigos via WhatsApp? Não troca materiais?**

R: Não, raramente.

**13) Quando você está com amigos, namorados, parentes em algum restaurante, festa, bar ou outro ambiente de lazer, você se esquece de olhar o celular?**

R: Sim. Faço questão de não usar o celular em algumas horas para evitar que as conversas fiquem impessoais, que o contato presencial deixe de ser importante, sabe? Mas assim, quando os outros usam, acabo olhando o meu também.

**14) Como você se sente quando o celular está tocando ou vibrando, mas você está ocupado e não pode olhar?**

R: Não fico ansioso, mas dá uma sensação de quem tem algo pendente para fazer depois

**15) Como age nesse caso?**

R: Espero para ver quando der. Olho quando a situação permitir.

**16) Seus pais/familiares/amigos reclamam ou se importam quando você está com eles e fica no celular?**

R: Meus avós já reclamaram, foi na mesa de almoço.

**17) Você deu razão a eles?**

R: Sim, mas não era nem eu quem queria mexer no celular, as pessoas estavam mandando tanta mensagem que tive que olhar.

**18) O que você sente quando alguém faz isso na sua presença?**

R: Eu fico incomodado, mas não demonstro isso porque já é tão comum que a pessoa pode achar que estou me importando demais com algo pequeno, normal. Acho que se a pessoa fica o tempo todo no celular dá a impressão de que ela esqueceu da presença da outra. É ruim... Se o assunto tiver acabado e ela pegar o celular, tudo bem. Mas o tempo todo é diferente, demonstra que ela não está nem aí para a conversa.

**19) Quantas horas por dia, em média, seu WhatsApp fica conectado?**

R: O tempo todo e à noite também, mas depois de meia noite não abro mais para nada. Quando acordo eu olho, mas só depois que levanto. Tenho um grupo da faculdade no WhatsApp e eles costumam avisar quando não vai ter aula naquele dia. Por isso sempre vejo cedo.

**20) Você tem noção de quantas vezes (por hora ou por dia) você olha o celular para verificar chamadas, mensagens e atualizações?**

R: Por hora, quando não estou em aula ou ocupado, umas cinco ou seis vezes.

**21) Você acha que o WhatsApp facilitou a sua vida em algum aspecto? Qual?**

R: Sim. Dispensa o uso de ligação, a troca de mensagens foi facilitada e há uma sensação de conversa contínua, ao invés de serem várias frases soltas, como no SMS.

**22) Se você esquecer o celular em casa, como se sente? Como age?**

R: Acho que no começo vou sentir falta e ficar meio ansioso, preocupado se alguém mandou mensagem ou tentou contato. Mas diria que isso não atrapalha a minha vida não. Dependendo da hora que lembrar, até volto em casa.

**23) O que mais você sente falta ou o que mais te preocupa quando você está sem ele?**

R: Se alguém entrou em contato de urgência e não pude atender.

**24) Muda alguma coisa no seu dia?**

R: Não.

**25) Você alguma vez já tinha parado para pensar no que o celular representa no seu dia-a-dia e na sua vida?**

R: Já, acho que principalmente pelo incômodo que me dá a conexão 24 horas. É um super contato com as coisas que eu não gosto. Quando eu não quero olhar as

mensagens, espero tocar várias vezes. À noite, por exemplo, quero sossego e deixo para ver só de manhã. E isso me ajuda até a dormir melhor.

**26) Você faz parte de grupos no WhatsApp? De que tipos?**

R: Sim, de amigos e de faculdade.

**27) Você se comunica muito com contatos que moram longe através do aplicativo?**

R: Sim, mas mais com quem mora perto, o pessoal da faculdade e amigos. Mas também falo com pessoas de outras cidades e com meu pai que mora em Portugal. O bom é que o contato acaba sendo maior.

**28) A maioria dos seus contatos faz parte do seu cotidiano?**

R: Sim, principalmente pessoas com quem tenho afinidade.

**29) Você diminuiu a quantidade de ligações que fazia depois do lançamento da ferramenta de chamadas telefônicas gratuitas do WhatsApp?**

R: Sim, quando estou num lugar com *wifi*, porque pela Internet 3G ainda é muito ruim o serviço. Ligo para o meu pai sempre por aí, é uma baita economia.

**30) O que você gostaria de poder fazer pelo aplicativo e que não é – ou ainda não é – possível?**

R: Chamada de vídeo seria bom. Faz falta ver a pessoa.

**31) Você acha que consegue dividir bem a atenção entre celular e o que está ao redor?**

R: Com certeza sim.

**32) Você acha que passou a observar menos certas situações e lugares?**

R: Não.

**33) As ferramentas de compartilhamento de fotos, vídeos e localização te fazem perceber melhor o lugar onde você está?**

R: Acho que não.

**34) Você se sente presente nas conversas com amigos no WhatsApp? Se sente próximo a eles?**

R: Não me sinto presente.

**35) Você se sente afastado das pessoas e do lugar em que está?**

R: Em parte sim e esse é o motivo por eu não usar tanto. Para ter atenção nas coisas. Gosto de pensar que se estou em um lugar, tipo um show, se eu estiver no celular, deixo de ver detalhes e aproveitar oportunidades.

**36) As pessoas te chamam pelo WhatsApp para falar de trabalho?**

R: Sim, de estudo, as pessoas da faculdade.

**37) Você se importa?**



R: Não, até porque já fui monitor de uma disciplina e abri o canal para quem tivesse dúvidas poder entrar em contato comigo pelo WhatsApp. É uma coisa que facilita a vida.

**38) Você acha que, com isso, trabalha mais ou menos?**

R: Estudar menos não estudo, porque quando quero ter foco, esqueço o celular. Mas também não acho que estude mais. É uma facilidade, os contatos com grupos pelo WhatsApp agiliza tudo.

**39) Você costuma pedir a senha do *wi-fi* nos lugares que visita?**

R: Não.

**40) Você sente alguma mudança na sua vida depois que passou a ter Internet 24 horas por dia pelo celular?**

R: Sim.

**41) Na sua opinião, comunicar-se pelo celular significa economizar tempo ou ocupar-se ainda mais com tarefas, problemas e trabalho?**

R: Economiza tempo, até nos deslocamentos. Claro que é preciso bom senso, já me mandaram mensagem às três da manhã para falar de trabalho. Nesse caso acho exagero.

**42) Você marca compromissos pelo celular?**

R: Sim.

**43) Na sua casa, as pessoas se comunicam pelo celular dentro da própria casa?**

R: Não, só de brincadeira mesmo.

**44) Quando você precisa falar com uma pessoa íntima, prefere utilizar o WhatsApp ou as ferramentas de conversa (Messenger, inbox, etc) das redes sociais?**

R: Prefiro WhatsApp, pois as pessoas estão sempre conectadas e o duplo sinal azul que tem no aplicativo permite ver se a pessoa já visualizou e acelera as respostas. Por outro lado, as pessoas passaram a ter mais controle sobre a vida dos outros

**45) E para falar com pessoas distantes ou pouco íntimas?**

R: Nesse caso, o Messenger do Facebook. O WhatsApp ficou tão rápido que a conversa é apressada. É uma coisa muito imediata e esse imediatismo exige maior grau de intimidade, na minha opinião.

**46) Você acha que as pessoas agem igual pelo WhatsApp e pessoalmente?**

R: Não, acho que as pessoas têm mais coragem de falar algumas coisas pelo WhatsApp do que pessoalmente. Acho que dá margem para a pessoa reescrever as mensagens, pensar bem antes de mandar, isso ajuda.

**47) Alguma vez você se sentiu incomodado com a quantidade de estímulos, informações, sons e mensagens que recebe o tempo todo?**

R: O tempo todo, principalmente quando você abre o celular e vê que te mandaram “trezentas” mensagens.

**48) Qual é, na sua opinião, a maior diferença entre o WhatsApp e as redes sociais, em se tratando dos usos dados a cada um?**

R: O WhatsApp tem uma urgência do contato, é algo imediato. O Messenger é diferente, sei lá. Parece ser mais para compartilhar coisas interessantes.

**49) Você ainda recebe telefonemas no dia do seu aniversário?**

R: Poucos. Alguns amigos que fazem questão de ligar ou parentes que não usam a tecnologia.

**50) Como você se sente vivendo em dois mundos ao mesmo tempo (real e virtual)?**

R: Me incomoda a questão de as pessoas serem diferentes no dia-a-dia e na Internet.

**51) Aliás, para você, trata-se realmente de dois mundos, ou seria um só?**

R: Uma extensão de um mundo. O virtual depende do real. Se deixasse de existir, continuaria tendo um mundo. Mas se o mundo real deixasse de existir, não teria mais o virtual.

**52) Você acha que um estranho interagir com você pelo WhatsApp é invasão de privacidade?**

R: Não, é normal.

**53) O que sente quando alguém deixa de te responder em uma conversa no aplicativo?**

R: Penso que a pessoa pode estar ocupada. Mas fico na expectativa de que ela responda pelo menos no mesmo dia, no máximo no dia seguinte.

**54) Você acha que você se comporta igual pessoalmente e pelo WhatsApp?**

R: Tento ao máximo, mas acho que é impossível ser igual.

**55) Como era sua vida antes dele?**

R: Mais calma, eu acho, com menos estímulos, sem necessidade de me comunicar o tempo todo.

**56) Quando você está sozinho, usa muito o celular? Ele é uma companhia?**

R: Sim, é uma forma de se ocupar, como ler um livro. Só que é mais fácil, cabe no bolso e dá acesso a várias coisas, oferece opções.

IX) Thaís Tunes, 16 anos, estudante.

Observações: a entrevistada não olhou o celular no dia da entrevista, mas nas outras poucas vezes em que a vi, ela estava sempre conversando pelo WhatsApp com a irmã e a melhor amiga.

**1) Há quanto tempo usa um *smartphone*? Usa o WhatsApp?**

R: Há dois anos, talvez até um pouco menos. Uso muito.

**2) Qual o aplicativo que mais usa?**

R: O WhatsApp, sem dúvidas, ainda mais que agora minha mãe tem, então fica mais fácil me comunicar com ela.

**3) Qual é, no seu caso, a principal função do WhatsApp?**

R: Para sociabilidade.

**4) Você costuma, de modo geral, usar o aplicativo para conversar com familiares e amigos muito próximos, que fazem parte do dia-a-dia?**

R: Uso mais com pessoas mais íntimas.

**5) Quais são as pessoas da sua lista de contatos com quem você mais fala? Vocês se falam todos os dias?**

R: Minha mãe, minha irmã e minhas melhores amigas. Falo com elas todos os dias.

**6) Nos dias em que vocês se encontram pessoalmente, também costumam falar pelo WhatsApp (antes, durante ou depois do encontro)? Se sim, para quê?**

R: Sim, às vezes para contar uma novidade, quando encontro alguém e quero comentar, para marcar encontro ou dar notícias. Minha mãe sempre pergunta onde estou quando não estamos juntas.

**7) A maioria dos seus amigos e parentes tem WhatsApp?**

R: Sim, a maioria. Meu pai que não tem só, até a minha avó tem.

**8) Na sua casa, quem usa mais o aplicativo?**

R: Acho que minha mãe. Eu uso bastante, mas também gosto de outras redes sociais. Minha mãe não, ela fica só no WhatsApp o dia todo.

**9) Você usa muito o celular fora de casa?**

R: Sim. Quando estou com crédito sim. Na escola não posso usar. Mas na igreja sim. Ou nos shoppings. Quando estou andando, só uso se for urgente, porque tenho medo de ser assaltada.

**10) Para que, geralmente?**

R: Para me distrair quando estou parada, para falar alguém que esteja esperando e para checar as notificações.

**11) Quais ferramentas do WhatsApp você utiliza com frequência?**

R: Uso chamada telefônica e mando fotos. Essas são as que mais uso. A de maior utilidade é poder mandar mensagem de texto de graça e fazer chamada telefônica de graça.

**12) Você gosta de trocar materiais com os amigos, fotos, vídeos, etc?**

R: Sim.

**13) Quando você está com amigos, namorados, parentes em algum restaurante, festa, bar ou outro ambiente de lazer, você se esquece de olhar o celular?**

R: Não esqueço. De vez em quando, eu tenho que olhar. Deixo o celular em cima da mesa. Quando estou conversando com alguém, quero ver a resposta ou ver se tem algo importante.

**14) Como você se sente quando o celular está tocando ou vibrando, mas você está ocupado e não pode olhar?**

R: Fico muito curiosa e ansiosa, doida para o que estou fazendo acabar para poder olhar.

**15) Como age nesse caso?**

R: Espero dar uma brecha para olhar.

**16) Seus pais/familiares/amigos reclamam ou se importam quando você está com eles e fica no celular?**

R: Sim, quando estou em casa e meus irmãos vão me visitar (eles não moram comigo) e eu fico olhando muito o celular, meus pais e minha irmã ficam reclamando. Mandam eu parar, dizem que vou ficar com dor no dedo, que eles estão lá e querem atenção.

**17) Você dá razão a eles?**

R: Dou sim, mas não acho que uso tanto, acho que tem gente pior que eu. Sei lá, dou razão mas não dou. Fico irritada quando as pessoas me cobram porque gosto de usar meu celular. Acho até que ele me atrapalha porque se eu pego, entro em várias redes sociais e quando vejo estou lá há vinte minutos e nem vi passar. Para mim, o que está ali é importante. O problema é que a hora passa rápido e quando vejo perdi tempo.

**18) E esse tempo “perdido” era tempo de fazer o quê? Estudar, se divertir, sair?**

R: Na maioria das vezes perco tempo de estudo e de trabalho. Quando vejo, não deu tempo de descansar, está na hora de fazer alguma coisa.

**19) O que você sente quando alguém faz isso na sua presença?**

R: Quando quero conversar com a pessoa fico chateada. Quando vejo uma prima minha que mora longe e ela fica no celular me incomoda muito. É tão difícil tirar um tempo para as coisas e quando arrumamos, não aproveita. Eu reclamo e falo: “dá para prestar atenção em mim”? Às vezes não adianta nada e saio de perto para não me estressar. Me sinto deixada de lado, parece que não sou tão importante quanto o celular. Não faço isso com as pessoas.

- 20) Quantas horas por dia, em média, seu WhatsApp fica conectado?**  
R: Fica ligado o dia inteiro. A noite desligo para dormir.
- 21) Você tem noção de quantas vezes (por hora ou por dia) você olha o celular para verificar chamadas, mensagens e atualizações?**  
R: Em uma hora, umas sete vezes no mínimo.
- 22) Você acha que o WhatsApp facilitou a sua vida em algum aspecto? Qual?**  
R: Muitas coisas, na questão de economizar, por exemplo, poder ligar para as pessoas de graça.
- 23) Se você esquecer o celular em casa, como se sente? Como age?**  
R: Me sinto perdida. Até para ver a hora, porque não uso relógio. Fico com muito medo de não saber de algo que aconteceu ou de as pessoas ficarem preocupadas comigo.
- 24) O que mais você sente falta ou o que mais te preocupa quando você está sem ele?**  
R: Mais sinto falta de conversar com as pessoas e de ver as notificações.
- 25) Muda alguma coisa no seu dia?**  
R: Muda sim. Fico sem saber que horas são, sem contato com as pessoas e entediada.
- 26) Você alguma vez já tinha parado para pensar no que o celular representa no seu dia-a-dia e na sua vida?**  
R: Não...
- 27) Você faz parte de grupos no WhatsApp? De que tipos?**  
R: Faço, de grupo da escola, das minhas amigas da antiga escola, da igreja e da aula de dança.
- 28) Você se comunica muito com contatos que moram longe através do aplicativo?**  
R: Sim. Minha tia mora nos Estados Unidos e tenho parentes em outras cidades também.
- 29) A maioria dos seus contatos faz parte do seu cotidiano?**  
R: Sim, a maioria. Antes eu salvava o número de qualquer pessoa na agenda do celular, mas com WhatsApp passei a salvar só de quem realmente converso, de pessoas próximas.
- 30) Você diminuiu a quantidade de ligações que fazia depois do lançamento da ferramenta de chamadas telefônicas gratuitas do WhatsApp?**  
R: Sim, diminuí. E mensagens SMS também.
- 31) O que você gostaria de poder fazer pelo aplicativo e que não é – ou ainda não é – possível?**  
R: Chamada de vídeo.
- 32) Você acha que consegue dividir bem a atenção entre celular e o que está ao redor?**

R: Sim. Quando estou mexendo no celular, estou tão envolvida que esqueço de responder se minha mãe fala comigo. Acho que presto atenção nas coisas mas interajo menos com as pessoas porque estou no celular.

**33) Você acha que passou a observar menos certas situações e lugares?**

R: Não.

**34) As ferramentas de compartilhamento de fotos, vídeos e localização te fazem perceber melhor o lugar onde você está?**

R: Não.

**35) As pessoas te chamam pelo WhatsApp para falar de trabalho?**

R: De estudo sim.

**36) Você se importa?**

R: Não.

**37) Então você acha que tratar de trabalho pelo WhatsApp é bom?**

R: Sim, porque quando eu tenho dever ou dúvidas, posso perguntar por ali.

**38) Você acha que, com isso, trabalha mais ou menos?**

R: Acho que não mudou nada nesse aspecto.

**39) Você costuma pedir a senha do wi-fi nos lugares que visita?**

R: Sim. Para falar com alguém ou para me distrair.

**40) Você costuma fazer compras pelo celular?**

R: Não.

**41) Você utiliza o GPS e os mapas pelo celular para se localizar?**

R: Não.

**42) Compra ingressos ou passagens por aplicativos?**

R: Não.

**43) Pesquisa por lugares pelo celular?**

R: Sim, lugares onde quero ir, procuro fotos e aí me sinto perto desses lugares.

**44) Você sente alguma mudança na sua vida depois que passou a ter Internet 24 horas por dia pelo celular?**

R: Sim, eu mexo muito no celular e tenho mais acesso às informações.

**45) Na sua opinião, comunicar-se pelo celular significa economizar tempo ou ocupar-se ainda mais com tarefas, problemas e trabalho?**

R: Acho que economiza tempo.

**46) Você marca compromissos pelo celular?**

R: Sim.

- 47) Na sua casa, as pessoas se comunicam pelo celular dentro da própria casa?**  
R: De manhã minha mãe às vezes me manda mensagem. Melhor mensagem do que gritar quando se está em outro quarto.
- 48) Quando você precisa falar com uma pessoa íntima, prefere utilizar o WhatsApp ou as ferramentas de conversa (Messenger, inbox, etc) das redes sociais?**  
R: Prefiro WhatsApp.
- 49) E para falar com pessoas distantes ou pouco íntimas?**  
R: Se eu tiver o número do telefone delas, prefiro WhatsApp.
- 50) Você acha que as pessoas agem igual pelo WhatsApp e pessoalmente?**  
R: Acho que tem pessoas que têm vergonha pessoalmente, a maioria. Ainda mais se tiver a ver com relacionamentos amorosos.
- 51) Alguma vez você se sentiu incomodado com a quantidade de estímulos, informações, sons e mensagens que recebe o tempo todo?**  
R: Sim, por isso que desligo sempre à noite. O barulho do celular me incomoda muito.
- 52) Qual é, na sua opinião, a maior diferença entre o WhatsApp e as redes sociais, em se tratando dos usos dados a cada um?**  
R: Acho que o WhatsApp é mais rápido, instantâneo e a Internet funciona melhor nele se o sinal estiver fraco que nas redes sociais.
- 53) Você ainda recebe telefonemas no dia do seu aniversário?**  
R: Sim, mas diminuiu.
- 54) Como você se sente vivendo em dois mundos ao mesmo tempo (real e virtual)?**  
R: Às vezes meio perdida. Mas também acho bom ver a evolução do mundo, um aparelho tão pequenininho faz tanta coisa...
- 55) Aliás, para você, trata-se realmente de dois mundos, ou seria um só?**  
R: Acho que é um só, que um é continuação do outro. Mas as realidades são diferentes. No mundo virtual, é todo mundo bonito. As pessoas, os lugares. As pessoas são mais felizes, parece que virtualmente não tem tanto problema.
- 56) Você acha que um estranho interagir com você pelo WhatsApp é invasão de privacidade?**  
R: Sim.
- 57) Você acha que você se comporta igual pessoalmente e pelo WhatsApp?**  
R: Ao vivo sou mais extrovertida, sou “eu mesma”.
- 58) Como era sua vida antes dele?**  
R: Muito ruim, não gosto de mandar mensagem SMS porque nem todos podem responder, então não tinha a mesma comunicação que hoje.

**59) Quando você está sozinho, usa muito o celular? Ele é uma companhia?**

R: Sim, é uma companhia para evitar o tédio. Você vai vendo a Internet e acha muito assunto. Se envolve em coisas nada a ver sobre a vida dos outros, aquilo se torna interessante.

X) Carla Beatriz Ferreira, 24 anos, estudante de pós-graduação.

Observações: a entrevistada olhou para o celular várias vezes enquanto conversávamos. Fazia pausas para digitar.

**1) Há quanto tempo usa um *smartphone*? Usa o WhatsApp?**

R: Há mais ou menos três anos. Uso sim.

**2) Qual o aplicativo que mais usa?**

R: São três: WhatsApp, Facebook e Instagram.

**3) Qual é, no seu caso, a principal função do WhatsApp?**

R: Uso para tudo. Lazer, trabalho, estudo, sociabilidade... Enfim. Recebo avisos de trabalhos free lancer que surgem para mim, falo com amigos e família, converso com as pessoas do Mestrado, de tudo um pouco.

**4) Você costuma, de modo geral, usar o aplicativo para conversar com familiares e amigos muito próximos, que fazem parte do dia-a-dia?**

R: Para falar com amigos íntimos, mas alguns não moram perto de mim.

**5) Quais são as pessoas da sua lista de contatos com quem você mais fala? Vocês se falam todos os dias?**

R: Meus melhores amigos. Família também falo, mas geralmente em grupos e não é todo dia. Mas com os amigos, sempre.

**6) Nos dias em que vocês se encontram pessoalmente, também costumam falar pelo WhatsApp (antes, durante ou depois do encontro)? Se sim, para quê?**

R: Sim, para continuar assuntos, coisas que esquecemos de falar. Também para saber se a pessoa já chegou em casa, pedir para ela mandar as fotos do encontro ou arquivos que ela ficou de mandar, para combinar encontros, etc.

**7) A maioria dos seus amigos e parentes tem WhatsApp?**

R: Sim, acho que só a minha avó que não tem e meus sobrinhos porque são crianças. Mas não é porque eles não queira, só não podem ter por causa da idade.

**8) Na sua casa, quem usa mais o aplicativo?**

R: Por incrível que pareça, minha mãe. Também uso muito, mas ela usa mais. Se não está no telefone falando com alguém, está no WhatsApp.



**9) Você usa muito o celular fora de casa?**

R: Para andar na rua não, porque tenho medo de assalto. Mas se estou na faculdade, no shopping, restaurante ou esperando alguma coisa, uso sim.

**10) Para que, geralmente?**

R: Para ficar atualizada na vida, afinal os assuntos não param só porque você saiu de casa, né? Você tem que se atualizar, saber das novidades.

**11) Quais ferramentas do WhatsApp você utiliza com frequência?**

R: Mensagens de voz e envio de fotos. Geralmente fotos de sobrinhos, coisas de séries e filmes.

**12) Então você tem o hábito de compartilhar com amigos fotos e vídeos do dia-a-dia?**

R: Sim, em várias circunstâncias no cotidiano, tipo quando vejo coisas e lembro das pessoas ou quando acontecem coisas que dá vontade de compartilhar.

**13) Quando você está com amigos, namorados, parentes em algum restaurante, festa, bar ou outro ambiente de lazer, você se esquece de olhar o celular?**

R: Não esqueço, eu olho, mas não quer dizer que eu fique entrando nos aplicativos. É difícil não olhar, vejo as mensagens chegando na tela inicial. Ou senão, quero fazer um check in nas redes sociais, postar foto, então tem que olhar o celular.

**14) Como você se sente quando o celular está tocando ou vibrando, mas você está ocupado e não pode olhar?**

R: Eu não deixo para tocar por isso, coloco no “não perturbe” para evitar escutar vibrar ou tocar e não poder ver.

**15) Como age nesse caso?**

R: Só olho quando eu posso, aí que vou saber se chegou algo ou não.

**16) Seus pais/familiares/amigos reclamam ou se importam quando você está com eles e fica no celular?**

R: Sim, às vezes eu não estou prestando atenção na conversa, não ouço o que estão falando e aí reclamam, minha mãe e irmãs. Falam coisas do tipo: “tira a cara do telefone”. Minha irmã reclama muito, fala para eu socializar mais. Até acho que agora as reclamações diminuíram porque as próprias pessoas estão com a cara no telefone. Ultimamente eu que tenho reclamado da minha mãe, às vezes, pois acho que ela não me dá atenção por causa do WhatsApp.

**17) Você dá razão às pessoas que reclamam?**

R: Sim, acho que às vezes a gente não consegue mesmo desconectar. Estamos frente a frente com outra pessoa mas falando com alguém que não está ali.

**18) O que você sente quando alguém faz isso na sua presença?**

R: Ah, tenho vontade de dar na cara da pessoa. Eu penso: estou falando com você, pára de ficar no telefone. A tendência, no final das contas, é eu enfiar a cara também. Me irrita muito isso. Dependendo da pessoa, eu reclamo com ela.

**19) Quantas horas por dia, em média, seu WhatsApp fica conectado?**

R: Normalmente direto, o tempo todo. Para dormir também, mas como fica no silencioso, não escuto nem vejo as mensagens que chegam.

**20) Você tem noção de quantas vezes (por hora ou por dia) você olha o celular para verificar chamadas, mensagens e atualizações?**

R: Por hora, umas cinco vezes.

**21) Você acha que o WhatsApp facilitou a sua vida em algum aspecto? Qual?**

R: Muito, para fazer trabalhos de grupo, para me comunicar com as pessoas da faculdade, para tratar de trabalhos free lancer, para dar avisos e passar informações, enfim. São muitas utilidades. E também para falar com os amigos que moram longe. Fiz intercâmbio e conheci muita gente de outros lugares, é o modo de me comunicar com eles.

**22) Se você esquecer o celular em casa, como se sente? Como age?**

R: Me sinto mal. Eu voltaria em casa para pegar, se pudesse. Me dá nervoso não saber o que está acontecendo no mundo. Pode acontecer alguma coisa e eu não estar sabendo.

**23) O que mais você sente falta ou o que mais te preocupa quando você está sem ele?**

R: Não saber das coisas.

**24) Muda alguma coisa no seu dia?**

R: Muda, não me atualizo por um dia, não sei o que as pessoas estão fazendo e, por outro lado, eu fico mais atenta na vida real. Se eu tivesse WhatsApp na época da escola, acho que estaria lá até hoje porque o celular tira muito a minha atenção. Ainda mais se já não é uma coisa que me prende, tipo algumas aulas do Mestrado.

**25) Você alguma vez já tinha parado para pensar no que o celular representa no seu dia-a-dia e na sua vida?**

R: Não, já tinha parado para pensar em como o celular me atrapalha. Mas não pensei sobre como ele me representa de uma forma mais ampla. Às vezes chego ao ponto de trancar o celular no armário para não desviar minha atenção e eu poder estudar. Aí às vezes me recompensar. Assim, se eu consigo ler um capítulo do texto, posso dar uma olhadinha no celular.

**26) Você faz parte de grupos no WhatsApp? De que tipos?**

R: Sim, de família, trabalho, Mestrado e amigos.

**27) Você se comunica muito com contatos que moram longe através do aplicativo?**

R: Sim, todos os dias.

**28) A maioria dos seus contatos faz parte do seu cotidiano?**

R: Não, acho que meio a meio. São pessoas íntimas, mas que muitas vezes moram longe.

**29) Você diminuiu a quantidade de ligações que fazia depois do lançamento da ferramenta de chamadas telefônicas gratuitas do WhatsApp?**

R: Não, mas eu já não ligava muito para as pessoas antes. Falava tudo pelo WhatsApp escrevendo mesmo.

**30) O que você gostaria de poder fazer pelo aplicativo e que não é – ou ainda não é – possível?**

R: Apagar mensagens que não queria que tivessem ido. Aquelas que você se arrependeu de ter enviado.

**31) Você acha que consegue dividir bem a atenção entre celular e o que está ao redor?**

R: Não. Fico demais no celular e presto mais atenção nele do que no que está ao redor.

**32) Você acha que passou a observar menos certas situações e lugares?**

R: Sim, várias coisas, às vezes estou mais preocupada em tirar foto do que ver o lugar. Esse tipo de coisa.

**33) As ferramentas de compartilhamento de fotos, vídeos e localização te fazem perceber melhor o lugar onde você está?**

R: Sim, acho que me faz lembrar das coisas, postar na Internet...

**34) Você se sente presente nas conversas com amigos no WhatsApp? Se sente próximo a eles?**

R: Sim.

**35) Você se sente afastado das pessoas e do lugar em que está?**

R: Dependendo da atenção que estou dando ao WhatsApp sim. Se a pessoa for chata, presto mais atenção no celular. Mesmo que a gente curta ir a algum lugar, a gente não vai só por a gente, vai para mostrar também. É tipo o que aconteceu com meus amigos do intercâmbio. Eu via fotos deles o dia todo na internet e pensava: eles estão no Facebook ao invés de estarem aproveitando. Ou eu mesma, quando vou ao Pão de Açúcar ou outro lugar turístico. Não basta ir, tem que tirar foto para mostrar que foi.

**36) As pessoas te chamam pelo WhatsApp para falar de trabalho?**

R: Sim.

**37) Você se importa?**

R: Não.

**38) Então você acha que tratar de trabalho pelo WhatsApp é bom?**

R: Acho até mais fácil do que mandar email e ficar esperando receber resposta. É mais rápido.

**39) Você acha que, com isso, trabalha mais ou menos?**

R: Acho que trabalho mais, o tempo das coisas é muito rápido, vem demanda de trabalho o tempo inteiro, coisas a fazer.

**40) Você costuma pedir a senha do *wi-fi* nos lugares que visita?**

R: Com certeza, tenho que consultar a vida, economizar Internet do meu pacote de dados ou então ter acesso a uma Internet mais rápida.

**41) Você costuma fazer compras pelo celular?**

R: Não.

**42) Você utiliza o GPS e os mapas pelo celular para se localizar?**

R: Sim.

**43) Compra ingressos ou passagens por aplicativos?**

R: Não.

**44) Pesquisa por lugares pelo celular?**

R: Sim, restaurantes próximos, como chegar em tal lugar, etc.

**45) Você sente alguma mudança na sua vida depois que passou a ter Internet 24 horas por dia pelo celular?**

R: Sim. Não desconectar é a principal delas. Antes eu dependia de chegar em casa para entrar na Internet. Está tudo muito rápido e cansativo, você tem que acompanhar as novidades o dia inteiro. Tem novidade o tempo todo. Está passando o tempo muito mais rápido agora.

**46) Na sua opinião, comunicar-se pelo celular significa economizar tempo ou ocupar-se ainda mais com tarefas, problemas e trabalho?**

R: Os dois. Economiza tempo porque não precisamos chegar em casa para resolver as coisas. Tudo é feito mais fácil. Mas, por outro lado, as cobranças são maiores. Temos que estar sempre disponíveis.

**47) Você marca compromissos pelo celular?**

R: Sim.

**48) Na sua casa, as pessoas se comunicam pelo celular dentro da própria casa?**

R: Às vezes sim, minha mãe acorda e me manda mensagem.

**49) Quando você precisa falar com uma pessoa íntima, prefere utilizar o WhatsApp ou as ferramentas de conversa (Messenger, inbox, etc) das redes sociais?**

R: WhatsApp porque é mais íntimo do que redes sociais, a pessoa tem que ter seu telefone.

**50) E para falar com pessoas distantes ou pouco íntimas?**

R: Facebook.

**51) Você acha que as pessoas agem igual pelo WhatsApp e pessoalmente?**

R: Acho que sim, mas talvez pessoalmente elas não sejam tão simpáticas e risonhas como aparentam no WhatsApp.

**52) Alguma vez você se sentiu incomodado com a quantidade de estímulos, informações, sons e mensagens que recebe o tempo todo?**

R: Sim, várias vezes. Nem sempre dou conta, tem horas que tem gente falando no WhatsApp, nas redes sociais, enfim...

**53) Qual é, na sua opinião, a maior diferença entre o WhatsApp e as redes sociais, em se tratando dos usos dados a cada um?**

R: O Facebook é mais para saber da vida dos outros sem precisar ter intimidade ou para falar com pessoas, com ou sem intimidade. O WhatsApp é mais para se comunicar com pessoas mais próximas e, geralmente, são informações íntimas que a pessoa não postou nas redes sociais, não é algo que você expõe para todo mundo.

**54) Você ainda recebe telefonemas no dia do seu aniversário?**

R: Sim, mas diminuiu bastante.

**55) Como você se sente vivendo em dois mundos ao mesmo tempo (real e virtual)?**

R: Eu não sinto como se fossem dois mundos. Para mim é só um, com várias dimensões. Porque as pessoas são as mesmas no real e no virtual. Interajo com as mesmas pessoas. As notícias que estão ali no virtual, são as mesmas do real.

**56) Você acha que um estranho interagir com você pelo WhatsApp é invasão de privacidade?**

R: Muito.

**57) O que sente quando alguém deixa de te responder em uma conversa no aplicativo?**

R: Ai que ódio, isso me mata de raiva. Me incomoda muito porque se estou falando, é porque quero resposta. Seria o mesmo que falar ao vivo com alguém e a pessoa não responder. Me sinto desvalorizada.

**58) Você acha que você se comporta igual pessoalmente e pelo WhatsApp?**

R: Sim, acho que igual.

**59) Como era sua vida antes dele?**

R: Ficava mais tempo sem falar com muitas pessoas. Era mais difícil contato com pessoas distantes, hoje é mais prático.

**60) Quando você está sozinho, usa muito o celular? Ele é uma companhia?**

R: Sim. É como uma companhia. Ainda mais se o local em volta estiver desinteressante. Ou se eu estiver almoçando sozinha. O celular é seu melhor amigo nessas horas porque os seus melhores amigos estão ali dentro.