



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO**  
**CENTRO DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS**  
**ESCOLA DE COMUNICAÇÃO**

**CONTEMPORANEIDADE, CONVERGÊNCIA E JOVENS UNIVERSITÁRIOS:  
UM ESTUDO SOBRE O WHATSAPP E AS INTERAÇÕES FACE A FACE.**

Leticia Carolina dos Santos Moreira

Rio de Janeiro/ RJ  
2016

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO  
CENTRO DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS  
ESCOLA DE COMUNICAÇÃO**

**CONTEMPORANEIDADE, CONVERGÊNCIA E JOVENS UNIVERSITÁRIOS:  
UM ESTUDO SOBRE O WHATSAPP E AS INTERAÇÕES FACE A FACE.**

Leticia Carolina dos Santos Moreira

Monografia de graduação apresentada à Escola de Comunicação da Universidade Federal do Rio de Janeiro, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Comunicação Social, Habilitação em Publicidade e Propaganda.

Orientadora: Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup> Lucimara Rett

Rio de Janeiro/ RJ  
2016

**CONTEMPORANEIDADE, CONVERGÊNCIA E JOVENS UNIVERSITÁRIOS:  
UM ESTUDO SOBRE O WHATSAPP E AS INTERAÇÕES FACE A FACE.**

Leticia Carolina dos Santos Moreira

Trabalho apresentado à Coordenação de Projetos Experimentais da Escola de Comunicação da Universidade Federal do Rio de Janeiro, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Comunicação Social, Habilitação Publicidade e Propaganda.

Aprovado por



---

Prof. Dr. Lucimara Rett



---

Prof. Pós-Dr. Maria Beatriz da Rocha Lagoa



---

Prof. Dr. Patrícia Cecília Burrowes

Aprovada em: 16 de dezembro de 2016

Grau: 10,0 (dez)

Rio de Janeiro/ RJ  
2016

Aos meus pais, com toda gratidão e carinho.

## AGRADECIMENTO

A Deus, por conceder a realização do meu sonho de estudar em uma Universidade Federal e por me fortalecer diante dos desafios deparados.

Aos meus pais, por todo apoio aos meus estudos e pelo comprometimento com minha educação moral.

Ao meu noivo – que foi minha inspiração com sua trajetória acadêmica –, por todo companheirismo, altruísmo e amparo durante a graduação, principalmente na produção da monografia.

À minha tia, que com sua generosidade, sempre esteve disposta a prestar-me auxílio e cujas palavras de incentivo não me deixaram desanimar.

À minha madrinha, por sempre acreditar que eu realizaria meu sonho de ser Publicitária e por toda ternura nos momentos difíceis.

À professora Lucimara Rett, por aceitar de prontidão o convite de orientação, por sua paciência e seus conhecimentos compartilhados durante o desenvolvimento deste trabalho de conclusão de curso.

À professora Beatriz Lagoa, pelo convite para ser sua monitora e pelo imenso carinho em aceitar participar da banca.

À professora Patrícia Burrowes, por ter lecionado uma das disciplinas mais marcantes da minha graduação e pela gentileza em aceitar participar da banca.

Aos universitários participantes das pesquisas qualitativa e quantitativa, pela benevolência em contribuir para que este estudo fosse realizado.

MOREIRA, Leticia. Contemporaneidade, convergência e jovens universitários: um estudo sobre o WhatsApp e as interações face a face. Orientadora: Lucimara Rett. Rio de Janeiro, 2016. Monografia (Graduação em Comunicação Social – Habilitação em Publicidade e Propaganda) – Escola de Comunicação, Universidade Federal do Rio de Janeiro. 105f.

## RESUMO

A sociedade contemporânea está sendo palco de ávidas mudanças sociais e econômicas que regem novos modos de ser. Essas alterações conjunturais estão relacionadas à era da convergência das mídias, que concebe uma nova identidade cultural moldada pela cibercultura, a qual é proveniente das relações presentes no ciberespaço, que constroem laços sociais cada vez mais frágeis. Nesse cenário de comunicação em rede que o WhatsApp – objeto deste estudo – surgiu. Sendo assim, este trabalho buscou investigar se houve implicações nas interações face a face dos universitários contemporâneos, após o uso do aplicativo. Para tanto, foi realizada uma revisão bibliográfica sobre a contemporaneidade e a era da convergência, a fim de fundamentar o estudo e orientar a formulação, bem como análise dos resultados das pesquisas qualitativa e quantitativa. As amostras utilizadas foram jovens universitários do Rio de Janeiro, inseridos na faixa etária de 18 a 25 anos. Os dados demonstraram que o WhatsApp tem cada vez mais penetração nesse segmento e tem transmutado suas interações face a face, uma vez que ele facilita o dia a dia vertiginoso vivido por esses sujeitos, possibilita o contato entre pessoas que não estão disponíveis para encontros presenciais frequentes e oportuniza relacionamentos concebidos na interação mediada.

**Palavras-chave:** Contemporaneidade; Convergência; Interação; Jovens Universitários; WhatsApp.

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b> .....	7
<b>2. WHATSAPP: UM APLICATIVO CONVERGENTE NA ERA CONTEMPORÂNEA</b> .....	11
2.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO CAMPO DE ESTUDO .....	11
2.2 O CENÁRIO SOCIAL E DE CONSUMO NA CONTEMPORANEIDADE .....	16
2.3 A ESFERA CULTURAL E IDENTITÁRIA NA ERA DA CONVERGÊNCIA .....	21
2.4 A CONTEMPORANEIDADE E AS INTERAÇÕES SOCIAIS: RELACIONAMENTOS TRANSFIGURADOS .....	24
<b>3. WHATSAPP: INÍCIO, MEIO E AINDA SEM FIM</b> .....	30
3.1 SURGIMENTO E CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DO APLICATIVO .....	30
3.2 PARCERIA COM O FACEBOOK E UM BILHÃO DE USUÁRIOS .....	31
3.3 WHATSAPP PARA A WEB .....	32
3.4 BLOQUEIOS DO APLICATIVO E O “CAOS SOCIAL” .....	32
3.5 DADOS SECUNDÁRIOS: ACESSO À INTERNET, USO DE SMARTPHONES E POPULARIDADE DO WHATSAPP NO BRASIL .....	34
<b>4. AS MUDANÇAS NAS INTERAÇÕES FACE A FACE APÓS O USO DO WHATSAPP</b> .....	36
<b>5. ANÁLISE DOS RESULTADOS</b> .....	40
5.1 O WHATSAPP E AS INTERAÇÕES INTERPESSOAIS DOS UNIVERSITÁRIOS CONTEMPORÂNEOS .....	40
5.2 OS NOVOS RELACIONAMENTOS APÓS A INTERAÇÃO MEDIADA PELO WHATSAPP .....	49
<b>6. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	67
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	70
<b>APÊNDICE A</b> .....	75
<b>APÊNDICE B</b> .....	76
<b>APÊNDICE C</b> .....	101

## 1 INTRODUÇÃO

A era contemporânea vem sendo palco de diversas transfigurações socioeconômicas. Dentre elas, estão o desenvolvimento de uma nova lógica de consumo, novos desejos e novas subjetividades. Essas emergentes mudanças conjunturais estão estreitamente ligadas à era da convergência das mídias, a qual engendra uma nova identidade cultural delineada pela cibercultura, cujas raízes estão nas interações mediadas no ciberespaço. É nesse cenário de comunicação em rede que o WhatsApp – objeto de estudo desta monografia – surgiu.

A fim de analisar essas transmutações, este trabalho de conclusão de curso está pautado no tema “O WhatsApp e as interações face a face”. O assunto proposto é algo recorrente no dia a dia dos sujeitos contemporâneos, visto que o aplicativo de mensagens instantâneas em questão está disponível a um clique de quem possui um celular com acesso à internet, isto é, trata-se de um tema atual e “familiar”. Conforme Pellanda (2003) observou, a fase de euforia do início da internet comercial terminou, chegando ao declínio desse ramo de investimento; todavia a procura por produtos interativos por parte dos usuários permanece forte. Pode-se notar que os indivíduos estão em constante busca por novidades, estão regidos pela efemeridade; sendo assim as inovações tecnológicas vêm acompanhando essas mudanças vertiginosas das demandas digitais. No momento, a atenção está voltada para os dispositivos móveis, daqui a alguns anos, provavelmente, o foco será outro. Considerando que os dispositivos móveis permitem que as pessoas estejam conectadas a todo momento (ARAÚJO, 2015), parece que o WhatsApp veio a calhar. Entretanto, é importante atentar-se às implicações que esses aparatos tecnológicos podem trazer para as relações interpessoais.

É interessante observar a potencialização do uso do aplicativo em um espaço de tempo tão curto, visto que foi lançado em 2009 e em 2016 alcançou um bilhão de usuários (BLOG DO WHATSAPP, 2016). Isso pode ser notado quando a composição da sociedade atual é examinada, identificando as transmutações de hábitos, das formas como o tempo é preenchido, das preferências de consumo e dos canais de comunicação considerados facilitadores – incluindo as interações sociais – no cotidiano dos indivíduos.

Diante da exposição anterior acerca do objeto, vale destacar os pontos observados para formular a questão de pesquisa: a redução das conversas pessoalmente, o fato de as pessoas dialogarem mais pelo WhatsApp e o tempo "corrido" na contemporaneidade. Assim sendo, o objetivo geral desta pesquisa é investigar se houve implicações nas interações face a



face dos universitários contemporâneos, após o uso do WhatsApp. Desse modo, os objetivos específicos são: compreender a apropriação desse aplicativo pelos jovens universitários do estado do Rio de Janeiro, que tenham entre 18 e 25 anos; identificar os principais motivos do uso do aplicativo; verificar se esses jovens observaram alguma mudança em suas interações face a face após o uso do WhatsApp.

Em vista disso, levanta-se a hipótese de que o WhatsApp está reduzindo as interações face a face, visto que muitas pessoas, em especial os jovens, parecem destinar ampla parte do seu dia para utilizá-lo. Assim, os indivíduos dialogam via mensagens instantâneas em detrimento de conversarem pessoalmente e, ainda, quando estão em momentos de socialização – por exemplo, festa, restaurante, em casa com a família –, muitas vezes não conseguem desconectar-se do aplicativo.

A escolha por esse tema é justificada por se tratar de um assunto pouco explorado no âmbito acadêmico; ser oriundo de uma lacuna na literatura existente, visto que segue a linha crítica abandonada por Coelho (2013) a respeito da comunicação digital e, conseqüentemente, foge do otimismo de Moraes e Nercolini (2014) e Lemos (2007), os quais evidenciam os aspectos positivos dos aplicativos e dos dispositivos móveis, respectivamente.

Sendo assim, este estudo está dividido em cinco capítulos, são eles: WhatsApp: um aplicativo convergente na era contemporânea; WhatsApp: início, meio e ainda sem fim; As mudanças nas interações face a face após o uso do WhatsApp; Análise dos resultados; Considerações finais.

Em “WhatsApp: um aplicativo convergente na era contemporânea”, inicialmente foi apresentada a revisão da literatura, na qual foi possível constatar poucos trabalhos com abordagens semelhantes ao tema proposto nesta monografia. Embora esse fato tenha sido uma limitação do estudo, foi interessante e desafiador tratar de um assunto ainda recente no meio acadêmico. Após essa etapa, por meio do levantamento bibliográfico para estruturar a fundamentação teórica, foram destacados para refletir sobre a era contemporânea Bauman (1998; 2001; 2004; 2005), Lipovetsky (2004) e Sibilía (2008). Seguindo a percepção das transmutações no contexto atual, Castells (1999; 2003; 2006) foi mencionado para pensar a internet e a sociedade em rede. Avançando nesses desdobramentos pós-modernos, foi utilizado Lévy (1999) com seu olhar otimista sobre a cibercultura e Jenkins (2008) com seu entusiasmo para articular suas ideias sobre a cultura da convergência. Nessa linha de raciocínio sobre questões culturais, foi apontado Hall (2005) que fala a respeito da nova identidade cultural na modernidade tardia (pós-modernidade). Assim, chegou-se às temáticas que dissertam sobre dispositivos móveis, mídias digitais e as interações sociais. Então, foi

identificado Wolton (2010, 2012), que fala sobre os laços sociais e as “solidões interativas” na contemporaneidade. Aprofundando a respeito das interações, foi apresentado Martino (2014), que pensa as relações por meio das mídias digitais e Thompson (1999), que fala sobre as mudanças nas interações sociais, propondo três tipos de interação.

No capítulo seguinte, “WhatsApp: início, meio e ainda sem fim”, foram retratados o surgimento do aplicativo e suas características técnicas, o crescimento do seu alcance, bem como as interferências sofridas ao longo do tempo e seus efeitos. Assim, foi possível compreender a trajetória do aplicativo desde sua criação, considerando suas estratégias de progresso – parceira com o Facebook, criação do WhatsApp Web e alcance de um bilhão de usuários em 1º de fevereiro de 2016 – e sua participação no dia a dia desses sujeitos, a ponto de seus bloqueios judiciais serem considerados um “caos social” – palavras do desembargador Ricardo Múcio, responsável pelo retorno do funcionamento do WhatsApp em maio de 2015 (MAIA; WIZIACK, 2016).

Em “As mudanças nas interações face a face após o uso do WhatsApp”, foram esclarecidos os procedimentos metodológicos adotados para a investigação do objeto. Além do levantamento bibliográfico dos principais autores que falam sobre a contemporaneidade e a era da convergência, também foram realizadas as pesquisas qualitativa e quantitativa, sendo a primeira constituída por entrevistas com roteiro semiestruturado e a segunda pela aplicação de um questionário de autopreenchimento publicado na internet. Ambas as amostras foram compostas por jovens universitários do estado do Rio de Janeiro, inseridos na faixa etária de 18 a 25 anos.

Na seção destinada à “Análise dos resultados”, estão expostas as reflexões a respeito das entrevistas (pesquisa qualitativa) e das respostas ao questionário (pesquisa quantitativa), sendo a primeira composta pelas principais falas dos entrevistados e a segunda, por dados estatísticos. Ambas foram elucidadas a partir de conexões traçadas entre as respostas dos participantes, as citações dos autores abordados no referencial teórico e as definições instrumentais oriundas dos três blocos conceituais expostos nas subseções 2.2, 2.3 e 2.4.

No último capítulo – “Considerações finais” –, foram explicitadas as conclusões a respeito das análises percorridas neste trabalho. Essas ponderações foram constituídas ao longo da produção desta monografia, considerando o mapeamento do campo de estudo, as concepções teóricas, as pesquisas qualitativa e quantitativa, a fim de ratificar ou retificar a hipótese apresentada.

À vista de tudo o que foi retratado anteriormente, pode-se notar que este trabalho de conclusão de curso é relevante devido ao alcance do aplicativo e sua importância na vida dos

jovens universitários contemporâneos, podendo implicar mudanças significativas no âmbito das relações interpessoais. Constatadas essas alterações, desvendam-se oportunidades de novos estudos, que podem seguir pelo aprofundamento de alguns aspectos analisados nesta pesquisa e/ou por questões pontuadas nas respostas dos entrevistados.

## 2 WHATSAPP: UM APLICATIVO CONVERGENTE NA ERA CONTEMPORÂNEA

### 2.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO CAMPO DE ESTUDO

Este estudo se iniciou com investigações a respeito de trabalhos científicos que possuíssem alguma afinidade com o tema em questão. A ideia foi explorar o campo de pesquisa, utilizando o procedimento de “*gap-spotting*” – estratégia de levantamento bibliográfico com a finalidade de encontrar uma “lacuna” nos estudos para construir a questão de pesquisa (SANDBERG; ALVESSON, 2011). Dentre as subdivisões desse recurso, foi identificado para este trabalho o modo de “*neglect spotting*” – uma área negligenciada na literatura existente (SANDBERG; ALVESSON, 2011).

Dentre os estudos que circundam o assunto, existe um que afirma que a fase de euforia artificial do início da internet comercial – conhecida como a “fase da bolha” – terminou e o que há agora é uma revolução mais lenta, todavia com o resultado possivelmente ainda mais impactante no que diz respeito à comunicação (PELLANDA, 2003). Dessa forma, o autor acredita que:

A desaceleração posterior da economia está causando um declínio nos investimentos em pesquisa e infra-estrutura para o desenvolvimento das mídias digitais, mas a demanda por produtos interativos por parte dos usuários continua forte, principalmente com a novíssima geração que já cresceu com a Internet. Somado a isto, a união da banda larga com a liberação de fios que servem de cordões umbilicais dos usuários com os computadores está possibilitando uma maneira nova de comunicação em rede. A informação agora pode estar não somente em escritórios ou casas, mas nas ruas e estradas. Além disto, a forma de interagirmos com o conteúdo não é somente texto e fotos, já podemos contar com áudio, vídeo e gráficos animados convergindo linguagens em uma nova grande mídia. Isso é possível graças às tecnologias de conexão a rede sem fio (PELLANDA, 2003, p.1).

Embora o WhatsApp ainda não existisse na época em que o artigo foi desenvolvido, existem percepções que de certa forma se conectam a esse aplicativo. Isso pode ser ratificado quando o autor (PELLANDA, 2003) fala sobre a rede sem fio e a interação com conteúdos que ultrapassam texto e fotos.

Outro trabalho caminhou um pouco mais adiante na temática da internet. Apesar de propor um conteúdo a respeito da publicidade *online*, a pesquisa apresenta a questão do

*mobile*<sup>1</sup>, que se relaciona com o tema proposto neste estudo. Segundo Araújo (2015, p.1), “o *mobile* não é mais um canal concorrendo com outros, mas sim a camada em que as pessoas estão conectadas a todo momento para acessar conteúdos, redes sociais e está sempre a um toque quando estão à frente do aparelho celular”.

Desse modo, é importante ressaltar o advento do celular no Brasil, que ocorreu na década de 1990 (OLIVEIRA, 2007). Desde então, o consumo desse meio de comunicação vem sendo ampliado ao nível de “[...] as tecnologias digitais desenvolverem-se a tal ponto que dispositivos móveis como celulares transformaram-se, com o tempo, em computadores pessoais portáteis” (OLIVEIRA, 2007, p.11).

Hoje, com um *smartphone*<sup>2</sup>, é possível executar funções que outrora eram inimagináveis fazer com um celular, dentre elas está a troca de mensagens instantâneas (SMS<sup>3</sup> e WhatsApp). Segundo Oliveira (2007), o *smartphone* é um dos aparelhos que possui sistema de transmissão de dados sem fio, software e acesso à web semelhante ao que é possível executar com um computador pessoal ou um notebook.

Em adição a essa abordagem, foi encontrado um estudo a respeito da comunicação interpessoal mediada, cujo objeto foi o SMS, por ser um canal para a troca de mensagens instantâneas. Hwang (2001) direciona sua pesquisa a partir do advento das mídias digitais, considerando o fato de a comunicação face a face estar interligada à comunicação interpessoal mediada. Sendo assim, a autora (2001) inicia seu trabalho afirmando que:

Com o desenvolvimento das tecnologias de mídia interpessoais, na vida cotidiana, as pessoas podem se comunicar constantemente com os outros sobre vários temas, através de diferentes canais. As pessoas se comunicam por telefone, através de um monitor de computador, e, claro, pessoalmente. Ao mesmo tempo, a estrutura da sociedade em que as pessoas mantêm várias interações sociais foi ampliada [tradução nossa] (HWANG, 2011, p.924).<sup>4</sup>

É interessante mencionar o estudo que desenvolveu uma pesquisa com o intuito de testar a receptividade do MSN Messenger<sup>5</sup> móvel em comparação ao SMS. Embora os

---

<sup>1</sup>Nesse contexto, o termo *mobile* é utilizado para identificar os dispositivos móveis.

<sup>2</sup>Aparelho celular com acesso à internet.

<sup>3</sup>Em português, a sigla significa Serviço de Mensagens Curtas. Trata-se de um serviço utilizado para o envio de mensagens de texto curtos, através de telefones celulares. Disponível em: <<https://www.significados.com.br/sms/>>. Acesso em: 10 jun. 2016.

<sup>4</sup>With the development of interpersonal media technologies, in everyday life, people can constantly communicate with others on various topics through different channels. People communicate on the phone, through a computer monitor, and of course in person. At the same time, the structure of society where people maintain various social interactions has been expanded.

<sup>5</sup>Extinto programa da Microsoft que possibilitava a troca de mensagens instantâneas via web.

entrevistados tenham identificado pontos positivos no MSN Messenger móvel, eles ainda preferiram o SMS. Nyberg e Chincholle (2008) identificaram as razões por essa preferência:

O uso do SMS foi percebido como uma forma mais pessoal de comunicação e principalmente para falar com amigos íntimos. Uma razão era que o número do telefone móvel era muito mais privado do que um endereço de MSN (e-mail) e, portanto, tinha um valor maior; nem todos os contatos do MSN dos entrevistados compartilhavam seu número de telefone com os outros [tradução nossa] (p.21).<sup>6</sup>

O resultado dessa pesquisa é bastante relevante para traçar um paralelo com a aceitação do WhatsApp. A proposta de um MSN Messenger móvel em 2007 se aproximou do que é oferecido pelo WhatsApp desde 2009, todavia este foi melhor recebido do que aquele.

Segundo Teixeira (2015), os brasileiros que utilizam computador tornaram-se entusiastas de redes sociais e de mensagens instantâneas, visto que o Orkut<sup>7</sup> e o MSN Messenger encontraram grandes públicos no Brasil. No entanto, o autor (2015) diz que os brasileiros usuários de celular não têm sido historicamente identificados pela utilização intensa dos serviços de mensagens, principalmente se comparados a países como os Estados Unidos e o Reino Unido, onde o envio de SMS é amplamente utilizado. Teixeira (2015) afirma ainda que esse fenômeno pode ser esclarecido pelo fato de a maioria das operadoras brasileiras de celular cobrarem altas tarifas por mensagem enviada, o que torna o envio de mensagem pouco atrativo aos usuários. Em adição a isso, ele (2015) diz que o uso da internet móvel para o envio de mensagens permitiu que aplicativos como o WhatsApp tivessem uma recepção bem-sucedida pela audiência brasileira.

Seguindo essa abordagem da telefonia móvel e das mensagens instantâneas, vale destacar artigos cujos conteúdos são mais próximos ao tema deste estudo. Desse modo, os trabalhos pertinentes são aqueles que envolvem questões sobre o contexto social e de consumo na contemporaneidade, a cibercultura e as interações sociais, as tecnologias móveis e o cotidiano, o aplicativo WhatsApp e os jovens na era da mobilidade.

Segundo Coelho (2013, p.95), “a pós-modernidade trouxe consigo uma série de modificações nas práticas sociais cotidianas, na percepção do indivíduo diante da vida em sociedade [...]”. Ainda sobre a pós-modernidade, a autora (2013) caracteriza a sociedade, seguindo os preceitos de Bauman (2001), como fluida e volátil. Coelho (2013, p.97) também

---

<sup>6</sup>Using SMS was also perceived as a more personal way of communicating and mainly for close friends. One reason was that the mobile phone number was much more private than an MSN address (email address) and therefore had a greater value; not all of the respondent’s MSN contacts shared their phone number with the others.

<sup>7</sup>Extinta rede social que permitia além de conversas *online*, postagens de fotos, participação em comunidades, entre outras funcionalidades ligadas à interação social via internet.

afirma que “as referências, os relacionamentos, as interações profissionais, os estilos de vida, a ética e as crenças tendem a permanecer em fluxo, mudando antes mesmo que tenham tempo de se solidificar e de se institucionalizar como hábitos, costumes e condutas”.

O trabalho de Coelho (2013) apresenta a possibilidade do uso excessivo das redes sociais digitais inibir a habilidade do sujeito contemporâneo em realizar interações presenciais. Todavia, a autora (2013) não foca nessa questão para desenvolver o seu estudo, isto é, ela direciona o ensaio para uma perspectiva favorável das redes sociais digitais. Nesse caso, é mais interessante para o desdobramento desta monografia, a abordagem que a autora abandona.

Outros autores também possuem um olhar mais otimista para retratarem as modificações decorrentes do uso de tecnologias móveis. Embora esses estudiosos utilizem os pensamentos céticos de Bauman (2004; 2005) para analisarem a pós-modernidade, eles propõem uma análise mais positiva. Moraes e Nercolini (2014, p.11) acreditam que “os aplicativos de comunicação instantânea fazem surgir novos espaços, experiências e práticas que aceleram as partilhas e trocas e que contribuem para formação e afirmação de identidades”. Desse modo, eles enxergam o WhatsApp como um aplicativo que ampliou as possibilidades interativas e facilitou o diálogo entre pessoas que estão geograficamente distantes (MORAES; NERCOLINI, 2013).

Com uma nova abordagem, Lemos (2007) adota uma postura confiante em relação ao que ele chama de DHMCM (Dispositivos Híbridos Móveis de Conexão Multirrede). O autor afirma que “as tecnologias móveis e sem fio estimulam novos e velhos rituais sociais: trocas, informações, cooperação, reforço da coesão, práticas comuns, coordenação de atividades” (LEMOS, 2007, p.38). Em paralelo a esses rituais sociais está a subjetividade do sujeito pós-moderno, sobre a qual ele diz que:

Essa nova subjetividade não estaria assim sendo construída como desinvestimento das relações presenciais (embora ele exista, evidentemente), mas como relações sociais dessa nova cultura da mobilidade que investe no uso maior do tempo assíncrono, fluido, na circulação de informação criando autonomia, liberdade pelo controle e maior domínio informacional sobre o mundo (LEMOS, 2007, p.37).

Um estudo sobre o uso dos *smartphones* pela juventude foi realizado entre jovens (de 20 a 25 anos) estudantes da Universidade Estadual da Paraíba. Após analisarem as informações recolhidas, Antero e Nascimento (2015, p.57) concluíram que “[...] a mídia afeta as pessoas e se deixa afetar por elas, por suas expectativas e desejos. Nesse contexto tecnológico, os dispositivos causam modificações nas relações sociais”. Entretanto, as autoras

(2015) evidenciam que a individualidade e as diversificações na identidade podem ser alteradas por outros fatores, dado que os comportamentos dos indivíduos nessa fase da vida sofrem variações oriundas das questões que os envolvem e do anseio pela reafirmação de suas identidades, e não precisamente do uso de tecnologias.

Embora esses ensaios estejam em sintonia com o tema desta monografia, foram encontrados poucos trabalhos que direcionaram suas pesquisas para o aplicativo WhatsApp de forma a tangenciar as questões de interação social e convergência das mídias. Dentre eles, existe um que busca refletir, a partir de uma perspectiva dramatúrgica, sobre as interações mediadas por dispositivos móveis, especialmente nas mensagens instantâneas com foco no WhatsApp (AYRES e RIBEIRO, 2015). Apesar de não estar tão próximo ao tema deste estudo, foi possível identificar nuances pontuadas pelos autores que são interessantes. De acordo com Ayres e Ribeiro (2015), o WhatsApp, assim como os sites de redes sociais, possibilita que seus usuários criem e gerenciem as suas identidades, através das informações nos seus perfis e das conversas. Ainda sobre o aplicativo, os autores entendem que:

As sinalizações do sistema (mensagem enviada, recebida, visualizada, digitando, ‘Visto por Último’, dia/horário) podem afetar direta ou indiretamente as linhas de ação e as expectativas dos usuários – complexificando a ordem interacional que ali ocorre. As expressões emitidas podem ser interpretadas não apenas pelo texto das mensagens, mas, também, através de recursos como imagens, vídeos, emoticons que os usuários podem utilizar no intuito de suprir a comunicação não-verbal (característica inerente às relações do tipo face a face) (AYRES; RIBEIRO, 2015, p.13).

Avançando no assunto sobre interação, o trabalho que mais se aproxima é o que questiona “em que medida a mídia social WhatsApp provoca mudanças na interação e nos laços sociais entre os usuários e não usuários” (SOUZA; ARAÚJO; PAULA, 2015, p.132). Ainda que esse estudo busque entender as interações no aplicativo, diferente do que esta monografia propõe, é válido utilizar suas observações sobre o uso de mensagens instantâneas e as modificações nas interações entre os indivíduos. Portanto, atentando-se à parte da pesquisa que é relevante – apenas as opiniões dos usuários do WhatsApp –, os autores declaram que:

Foi possível perceber que a maioria dos entrevistados que utilizam a mídia social, tem uso frequente e diário dessa ferramenta, no geral acreditam que a mídia social pode mudar a forma de interação entre as pessoas, e salientam essa situação como um dos pontos negativos do Whatsapp, elucidando como o ponto mais positivo a praticidade dessa ferramenta [...] (SOUZA; ARAÚJO; PAULA, 2015, p.155).



Em vista do levantamento anterior, foi possível estruturar o caminho teórico desta pesquisa. De forma geral, os autores mais utilizados foram aqueles que discorreram sobre a pós-modernidade, independentemente da nomenclatura utilizada; abordaram as questões vinculadas à internet e aos dispositivos móveis; falaram sobre a cibercultura e a convergência das mídias; e trataram das interações sociais. Logo, este estudo direcionará o leitor a entender primeiramente o contexto social e de consumo na contemporaneidade, para em seguida inseri-lo na era da convergência das mídias e finalmente apresentar a relação do WhatsApp com as interações face a face.

Desse modo, este trabalho de conclusão de curso se concentrará em três blocos teóricos, a fim de produzir definições instrumentais. Com o objetivo de contextualizar o cenário social e de consumo na era contemporânea (1), além de Bauman (2001; 2004; 2005) e Lipovetsky (2004), também será utilizado o pensamento de Sibilía (2008) sobre os modos de ser na pós-modernidade. Para abordar a esfera cultural e identitária na era da convergência (2), serão pontuados Lévy (1999), Jenkins (2008), Hall (2005) e Castells (1999; 2003; 2006). Finalizando com a temática das interações sociais (3), Wolton (2010; 2012), Martino (2014) e Thompson (1999) terão suas concepções correlacionadas.

## 2.2 O CENÁRIO SOCIAL E DE CONSUMO NA CONTEMPORANEIDADE

Ao refletir sobre o cenário que envolve o tema, nota-se que a sociedade na qual vivemos parece estar caracterizada pelo aumento do consumo, em virtude das aceleradas transformações que vêm ocorrendo no âmbito socioeconômico. No entanto, essas transformações não começaram repentinamente, visto que “a partir do final dos anos 70, a noção de pós-modernidade fez sua entrada no palco intelectual com o fim de qualificar o novo estado cultural das sociedades desenvolvidas” (LIPOVETSKY, 2004, p.51). Como também diz Castells (2006):

No fim do segundo milênio da Era Cristã, vários acontecimentos de importância histórica transformaram o cenário social da vida humana. Uma revolução tecnológica concentrada nas tecnologias da informação começou a remodelar a base material da sociedade em ritmo acelerado (p.39).

Esses acontecimentos citados por Castells (2006) são o colapso do estatismo soviético, o enfraquecimento do movimento comunista internacional, o fim da Guerra Fria, a redução do

risco do holocausto nuclear e a alteração da geopolítica global. O autor (2006) ressalta ainda as mudanças no regime capitalista, quando diz que após esses marcantes episódios históricos, “o próprio capitalismo passa por um processo de profunda reestruturação caracterizado por maior flexibilidade de gerenciamento, descentralização das empresas e sua organização em redes tanto internamente quanto em suas relações com outras empresas [...]” (CASTELLS, 2006, p.51).

É interessante observar a interseção entre os pensamentos de Lipovetsky (2004) e de Castells (2006). Além do que foi dito anteriormente, ambos os autores identificam que a década de 1970 trouxe significativas mudanças, não apenas nos planos econômico e tecnológico, mas também na esfera cultural. Percebe-se essa confluência, quando Castells (2006) diz que:

[...] apesar do papel decisivo do financiamento militar e dos mercados nos primeiros estágios da indústria eletrônica, da década de 1940 à de 1960, o grande progresso tecnológico que se deu no início dos anos 70 pode, de certa forma, ser relacionado à cultura da liberdade, inovação individual e iniciativa empreendedora oriunda dos *campi* norte-americanos da década de 1960 (p.43, grifo do autor).

Após identificar o início dessas transfigurações, é pertinente refletir acerca das análises, realizadas por autores que dialogam entre si, sobre esse novo cenário. Desse modo, a primeira a ser pontuada é a de Zygmunt Bauman em seus escritos de 1998 e 2001. A era contemporânea foi tratada pelo autor (1998) primeiramente como a pós-modernidade<sup>8</sup>. No início da década seguinte, ele (2001) entende esta conjuntura como modernidade líquida, cuja nomenclatura surgiu de uma analogia de criação própria:

Os fluidos se movem facilmente. Eles “fluem”, “escorrem”, “esvaem-se” [...]; diferentemente dos sólidos, não são facilmente contidos – contornam certos obstáculos, dissolvem outros e invadem ou inundam o caminho. [...] A extraordinária mobilidade dos fluidos é o que os associa à ideia de “leveza”. Associamos “leveza” ou “ausência de peso” à mobilidade e à inconstância: sabemos pela prática que quanto mais leves viajamos, com maior facilidade e rapidez nos movemos (BAUMAN, 2001, p.8).

Dito de outra forma, o termo “modernidade líquida” (BAUMAN, 2001) foi criado para intitular a sociedade atual, caracterizada pela fluidez, pelas rápidas mudanças, pelo crescimento do consumo, entre outros fatores. Essa nova composição abrange também as inovações tecnológicas e os novos meios de comunicação. Assim Bauman (2001) diz que:

---

<sup>8</sup>Bauman (1998) não foi o primeiro autor a utilizar o termo pós-modernidade. Segundo Giddens (1991), Jean-François Lyotard foi o responsável pela popularização da noção de pós-modernidade, em seu livro *The Post-Modern Condition*.

Os sólidos que estão para ser lançados no cadinho e os que estão derretendo neste momento, o momento da modernidade fluida, são os elos que entrelaçam as escolhas individuais em projetos e ações coletivas – os padrões de comunicação e coordenação entre as políticas de coletividades humanas, de outro (p.12).

Mais tarde, Lipovetsky (2004) faz uma objeção ao termo “pós-modernidade”, quando diz que “no momento em que triunfam a tecnologia genética, a globalização liberal e os direitos humanos, o rótulo pós-moderno já ganhou rugas, tendo esgotado sua capacidade de exprimir o mundo que se anuncia” (LIPOVETSKY, 2004, p.52). Dessa forma, Lipovetsky (2004) constrói seu pensamento a partir do uso de superlativos, já que ele acredita que a conjuntura atual vai além do que se considera “pós”, chegando ao “hiper”, isto é, está calcada no hipercapitalismo, no hiperindividualismo, nos hipermercados, dentre outras potências superlativas que designam os tempos hipermodernos.

Quatro anos depois, Sibilia (2008) fala sobre as novas engrenagens da vida contemporânea, isto é, as mudanças tanto no ritmo do dia a dia quanto nas formas de comunicação. Trata-se de alterações conjunturais que percorrem diversas esferas da sociedade, considerando o âmbito econômico, tecnológico, os aspectos de subjetividade e de relações sociais. A autora (2008) afirma que:

A elaboração de cartas e diários, de fato, remete aos ritmos cadenciados e ao tempo esticado de outras épocas, hoje flagrantemente perdidos. Tempos idos, atropelados pela agitação da vida contemporânea e também pela eficácia inegável de tecnologias como os telefones, e-mails, celulares e internet. Em menos de uma década, os computadores interconectados através das redes digitais de abrangência planetária se converteram em poderosos meios de comunicação, por cujas veias globais circulam infinitos textos nas mais diversas línguas, que são permanentemente escritos e reescritos, lidos e relidos – e também esquecidos ou ignorados – por milhões de usuários do mundo inteiro. Entre eles prosperam, com incrível força, as novas modalidades de escritas íntimas (ou *éxtimas*), mas agora tudo acontece em *tempo real*: na velocidade do instante, que é simultâneo para todos os usuários do planeta (SIBILIA, 2008, p.57-58, grifo do autor).

Ainda no caminho sobre as transmutações que surgiram no século XXI, Sibilia (2008) reflete sobre os modos de ser na pós-modernidade, os quais compõem o cenário social, tecnológico e mercadológico, transmutando os sujeitos e suas relações. Ela (2008, p.16) acredita que “[...] as subjetividades são modos de ser e estar no mundo, longe de toda essência fixa e estável que remete ao ‘ser humano’ como uma entidade a-histórica [...]”. Assim como a autora (2008), Hall (2005, p.12) diz que “o sujeito previamente vivido como tendo uma identidade unificada e estável, está se tornando fragmentado; [...] composto não de uma única, mas de várias identidades [...]”. Sibilia (2008) também afirma que:

[...] é impossível desdenhar a relevância dos laços incestuosos que amarram essas novas tecnologias ao mercado, instituição onipresente na contemporaneidade, e muito especialmente na comunicação mediada por computador. Laços que também as prendem a um projeto bem identificável: o capitalismo atual, um regime histórico que precisa de certos tipos de sujeitos para alimentar suas engrenagens (e seus circuitos integrados, e suas prateleiras e vitrines, e suas redes de relacionamento via web) (p.25).

Neste novo circuito social e tecnológico presente na contemporaneidade, os modos de ser (SIBILIA, 2008) estão engendrados pela infixidez das preferências e dos relacionamentos. Os fenômenos aparentemente pessoais estão, na verdade, intimamente ligados a aspectos sociais e mercadológicos. A sociedade pós-moderna vem trazendo novos rumos tanto no modo de consumo, quanto nas subjetividades que refletem nas relações humanas, as quais se apresentam cada vez mais superficiais.

Os indivíduos pós-modernos estão inseridos em um contexto, no qual construir redes de relacionamentos no ambiente digital é algo recorrente. Essas relações estão sujeitas a uma dissolução repentina, visto que parece mais fácil romper laços via aplicativos ou redes sociais do que pessoalmente. Segundo Bauman (2004, p.38), “o advento da proximidade virtual torna as conexões humanas simultaneamente mais frequentes e mais banais, mais intensas e mais breves”. A respeito dessas interações por meio digital, ele (2004) diz ainda que:

Centradas no negócio à mão, estão protegidas da possibilidade de extrapolar e engajar os parceiros além do tempo e do tópico da mensagem digitada e lida — ao contrário daquilo que os relacionamentos humanos, notoriamente difusos e vorazes, são conhecidos por perpetrar. Os contatos exigem menos tempo e esforço para serem estabelecidos, e também para serem rompidos. A distância não é obstáculo para se entrar em contato — mas entrar em contato não é obstáculo para se permanecer à parte (BAUMAN, 2004, p.39).

A elucidação de Bauman (2005) sobre “comunidade” e “identidade” possui um paralelo relevante com essas novas formas de interação interpessoal. O autor (2005, p.17) diz que “é comum afirmar que as ‘comunidades’ (às quais as identidades se referem como sendo as entidades que as definem) são de dois tipos. Existem comunidades de vida e de destino [...]”. Para ele (2005), a primeira diz respeito a viver junto, isto é, o fato de um grupo de pessoas conviver em um mesmo local; já a segunda se refere a um vínculo por ideias semelhantes. Esta última definição é a que se aproxima dos relacionamentos por meio digital. Ratifica-se isso quando Bauman (2005) afirma que:

A questão da identidade só surge com a exposição a “comunidades” da segunda categoria – e apenas porque existe mais de uma ideia para evocar e manter unidade a “comunidade fundida por ideias” a que se é exposto em nosso mundo de diversidades e policultural. [...] Tornamo-nos conscientes de que o “pertencimento” e a “identidade” não tem 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” (p.17).

O cenário atual engendra um dia a dia conturbado, repleto de afazeres, provocando a sensação de que as 24 horas do dia são insuficientes para cumprir todos os compromissos. Essa pressa constante está envolvida com questões muito mais profundas do que simplesmente o fato de possuir muitas atividades no dia. Trata-se de um comportamento oriundo de um mundo repleto de desejos insaciáveis, configurados por uma nova abordagem do mercado. Assim, a busca pelo ter mais bens ultrapassa a busca pelo ter mais tempo (a ser dedicado às relações interpessoais presenciais).

Parece então, que as mídias digitais podem ser uma “solução” para essa distância. Os sujeitos, muitas vezes, sanam a ausência física por uma troca de mensagens. Figura-se um modo de ser maleável, as pessoas acreditam ser mais produtivo – em questão de praticidade – manter contato com outras via aplicativos e/ou redes sociais, conseguindo se comunicar ao mesmo tempo com amigos, familiares, colegas de trabalho e uma infinidade de outras relações interpessoais. Os indivíduos conseguem ser muitos em um só. Segundo Hall (2005, p.13), “[...] à medida que os sistemas de significação e representação cultural se multiplicam, somos confrontados por uma multiplicidade [...] de identidades possíveis, com cada uma das quais poderíamos nos identificar – a menos temporariamente”. Desse modo, é possível notar uma relação entre a perspectiva de Sabilia (2008) e a de Castells (2003) quando este diz que “como as pessoas podem facilmente pertencer a várias dessas redes, os indivíduos tendem a desenvolver seus “portfólios de sociabilidade”, investindo diferencialmente, em diferentes momentos, em várias redes com barreiras de ingresso e custos de oportunidade baixos” (CASTELLS, 2003, p.110). “Poucos de nós, se é que alguém, são capazes de evitar a passagem por mais de uma ‘comunidade de ideias e princípios’ [...]” (BAUMAN, 2005, p.19).

Nota-se, portanto, que as ávidas mudanças na contemporaneidade propõem novos modos de ser, novas esferas comunicacionais e de relacionamento. São tempos em que o meio mais prático é o escolhido, a fuga das complexidades presentes nas interações sociais presenciais é almejada, sem que se percebam as nuances negativas dessa realidade. O que

aparenta ser facilitador pode trazer consequências em escalas maiores do que simplesmente “não ter tempo” para o convívio face a face.

### 2.3 A ESFERA CULTURAL E IDENTITÁRIA NA ERA DA CONVERGÊNCIA

A compreensão dos autores anteriores está associada ao que Hall (2005) verificou a respeito da identidade cultural na modernidade tardia – nomenclatura que o autor utiliza para mencionar os tempos pós-modernos. Sobre as novas identidades, ele (2005) diz que:

[...] as velhas identidades, que por tanto tempo estabilizaram o mundo social, estão em declínio, fazendo surgir novas identidades e fragmentando o indivíduo moderno, até aqui visto como sujeito unificado. A assim chamada “crise de identidade” é vista como parte de um processo mais amplo de mudança, que está deslocando as estruturas e processos centrais das sociedades modernas e abalando os quadros de referência que davam aos indivíduos uma ancoragem estável no mundo social (HALL, 2005, p.7).

Ao entender que esses avanços tecnológicos surgiram em um contexto de diversas mudanças conjunturais, é conveniente considerar a convergência, já que esta define as “[...] transformações tecnológicas, mercadológicas, culturais e sociais [...]” (JENKINS, 2008, p.27). Se a convergência pode caracterizar um cenário, ela também pode designar o contexto das mídias, já que “[...] o emergente paradigma da convergência presume que novas e antigas mídias irão interagir de formas cada vez mais complexas” (JENKINS, 2008, p.30-31). À vista disso, é pertinente atentar-se ao fato de que “a convergência envolve uma transformação tanto na forma de produzir quanto na forma de consumir os meios de comunicação (JENKINS, 2008, p.42).

Pensar a relação entre a internet, a comunicação e as relações sociais, já era algo salientado por Castells no final do século XX. O autor (1999) identifica que a internet “[...] é a espinha dorsal da comunicação global mediada por computadores (CMC): é a rede que liga a maior parte das redes” (CASTELLS, 1999, p.431). Além disso, ele (1999) nota que naquela época a internet já era o meio de comunicação interativo universal via computador.

Nesse cenário, Castells (1999) também constata que as comunidades virtuais “são redes sociais interpessoais, em sua maioria baseadas por laços fracos, diversificadíssimas e especializadíssimas, também capazes de gerar reciprocidade e apoio por intermédio da dinâmica da interação sustentada” (CASTELLS, 1999, p.445-446). E por redes o autor (1999)

entende “[...] instrumentos apropriados [...] para uma cultura de desconstrução e reconstrução contínuas [...] e para uma organização social que vise à suplantação do espaço e invalidação do tempo” (CASTELLS, 1999, p.566).

Essa visão mais profunda de Castells (1999), a qual consegue afunilar a ascensão da internet até os laços frágeis que as comunidades virtuais podem compor, indica que o desenvolvimento tecnológico está sempre interligado a outros fatores. Sendo assim, o autor (1999) afirma que:

[...] a principal lição que permanece é que a inovação tecnológica não é uma ocorrência isolada. Ela reflete um determinado estágio de conhecimento; um ambiente institucional e industrial específico; uma certa disponibilidade de talentos para definir um problema técnico e resolvê-lo; uma mentalidade econômica para dar a essa aplicação uma boa relação custo/benefício; e uma rede de fabricantes e usuários capazes de comunicar suas experiências de modo cumulativo e aprender usando e fazendo (CASTELLS, 1999, p.73).

É interessante observar que as questões que envolviam o uso da internet e, conseqüentemente, das comunidades virtuais, no final do século XX foram ampliadas e potencializadas no século XXI. De acordo com Jenkins (2008, p.27), “no mundo da convergência das mídias, toda história importante é contada, toda marca é vendida e todo consumidor é cortejado por múltiplos suportes de mídia”. A afirmação do autor parece estar em consonância não só com as novas facetas da publicidade, mas também com as redes sociais e os aplicativos de mensagens instantâneas presentes nos dias atuais. No entanto, ele (2008, p.28) faz uma ressalva, quando diz que “a convergência não ocorre por meio de aparelhos, por mais sofisticados que venham a ser. A convergência ocorre dentro dos cérebros de consumidores individuais e em suas interações sociais com outros”.

Essas interações sociais parecem estar sofrendo alterações devido ao uso constante dos dispositivos móveis para a comunicação. Segundo Jenkins (2008, p.29), “[...] os celulares se tornaram fundamentais no processo de convergência das mídias”. O autor (2008, p.42) também diz que “[...] a convergência dos meios de comunicação impacta o modo como consumimos esses meios”, já que ele (2008) acredita que as diversas funcionalidades presentes nos celulares atuais diminuem sua capacidade de desempenhar as funções originais. O uso em larga escala é estimulado pelas diversas funções que esses aparelhos agregam. Jenkins (2008) ressalta as múltiplas possibilidades de uso dos celulares, na era da convergência:

Nossos telefones celulares não são apenas aparelhos de telecomunicações; eles também nos permitem jogar, baixar informações da Internet, tirar e enviar fotografias ou mensagens de texto. Cada vez mais, estão nos permitindo assistir a trailers de filmes, baixar capítulos de romances serializados ou comparecer a concertos e shows musicais em lugares remotos (p.41).

Adiciona-se a essa gama de aplicabilidades as mensagens instantâneas via aplicativos, os quais seguem a lógica da convergência das mídias. Seguindo a ideia de Jenkins (2008) citada anteriormente, que os *smartphones* são dispositivos convergentes, visto que abarcam funções de outras mídias; é possível afirmar que o WhatsApp é um aplicativo convergente incorporado por um dispositivo também convergente, posto que ele também proporciona o uso de outras mídias. Essas interconexões estão cada vez mais ávidas na vida dos sujeitos contemporâneos.

Seguindo o conceito de tempos hipermodernos (LIPOVETSKY, 2004), essas mudanças parecem estar mais potencializadas no século XXI. Entretanto, esse ambiente digital no qual surgem comunidades virtuais, que compõem novos tipos de relacionamentos, possui suas raízes no século passado, tendo sua concepção no ciberespaço:

[...] o espaço de comunicação aberto pela interconexão mundial dos computadores e das memórias dos computadores. Essa definição inclui o conjunto de sistemas de comunicação eletrônicos [...], na medida em que transmitem informações provenientes de fontes digitais ou destinadas à digitalização. [...] Esse novo meio tem a vocação de colocar em sinergia e interfacear todos os dispositivos de criação de informação, de gravação, de comunicação e de simulação (LÉVY, 1999, p.92-93).

Dessa maneira, é possível encadear os fenômenos que emergem na sociedade contemporânea. Isto é, os tempos hipermodernos contextualizam alterações no consumo, no âmbito tecnológico e nas relações sociais. Dentre essas transmutações, destaca-se a internet como norteadora de implicações posteriores, interligada ao que se compreende por ciberespaço. Desse ambiente provêm as relações em rede, fruto da convergência das mídias. Sendo assim, essa articulação de ideias está em consonância ao exposto por Castells (1999):

Em razão da convergência da evolução histórica e da transformação tecnológica, entramos em um modelo genuinamente cultural de interação e organização social. Por isso é que a informação representa o principal ingrediente de nossa organização social, e os fluxos de mensagens e imagens entre as redes constituem o encadeamento básico de nossa estrutura social (p.573).

Trata-se de um momento complexo da história, uma vez que as mudanças na sociedade vêm ocorrendo de forma intensa e cada vez mais frequentes. Portanto, os



indivíduos parecem estar submetidos a colocar suas subjetividades em alterações contínuas. Na era contemporânea, o incomum é possuir ideias e características imutáveis. Os tempos de hoje propõem que os sujeitos sejam voláteis em todas as suas dimensões. Todos esses fatores que envolvem a esfera subjetiva dos indivíduos podem desencadear alterações no convívio social, no que diz respeito às interações interpessoais, ocasionadas pela nova lógica comunicacional regida pelos dispositivos móveis.

#### 2.4 A CONTEMPORANEIDADE E AS INTERAÇÕES SOCIAIS: RELACIONAMENTOS TRANSFIGURADOS

Percebe-se que a contemporaneidade está sendo palco de diversas transmutações sociais e tecnológicas, cuja lógica do efêmero vem remodelando a identidade cultural e as relações interpessoais. Em outras palavras, as transfigurações que vem surgindo parecem estar ampliando suas esferas de penetração, ou seja, uma mudança que aparenta ser pontual, em seguida alcança outro setor da sociedade. Sibilia (2008) consegue condensar essas questões quando diz que:

A lógica da velocidade e do instantâneo que rege as tecnologias informáticas e as telecomunicações, com sua vocação devoradora de tempos e espaços, sugere profundas implicações na experiência cotidiana, na construção das subjetividades e nos relacionamentos sociais e afetivos (p.58).

Essa reflexão de Sibilia (2008) pode ser ratificada de maneira mais específica quando se analisa os relacionamentos intermediados pelas mídias digitais, os quais “[...] permitem um contato mais próximo ao mesmo tempo que mantêm uma distância.” (MARTINO, 2014, p.124). Como diz Thompson (1998, p.135), “distâncias foram eclipsadas pela proliferação de redes de comunicação eletrônica”. O laço social que outrora dizia respeito às relações sociais e culturais de certa forma estáveis, tornou-se praticamente o oposto (WOLTON, 2010). O pensamento de Bauman (2004) sintetiza as questões de proximidade e distância identificadas tanto na obra de Martino (2014) quanto na de Thompson (1998) e a fragilidade dos laços apresentada por Wolton (2010):

A realização mais importante da proximidade virtual parece ser a separação entre comunicação e relacionamento. Diferentemente da antiquada proximidade topográfica, ela não exige laços estabelecidos de antemão nem resulta necessariamente em seu estabelecimento. ‘Estar conectado’ é menos custoso do que ‘estar engajado’ – mas também consideravelmente menos produtivo em termos da construção e manutenção de vínculos (BAUMAN, 2004, p.39).

Segundo Wolton (2010, p.25), “os processos de informação e de comunicação contribuem para estruturar, por meio das múltiplas interações, um novo espaço público baseado num vínculo social mais dinâmico e frágil”. Em consonância com essa ideia, Martino (2014) acredita que essas relações criam a impressão de que são capazes de eliminar certas dificuldades de interação existentes na vida cotidiana. Sendo assim, parece que os sujeitos, iludidos por essa facilidade, sentem-se mais seguros nesses tipos de relacionamento. Por conseguinte, as interações face a face são prejudicadas, visto que, muitas vezes, são substituídas pelas interações mediadas. Essa ideia de quase ausência de obstáculos para relacionar-se, analisada por Martino (2014), pode ser concatenada ao que Wolton (2012) refletiu sobre o *email* e ambas são capazes de identificar a interação interpessoal via WhatsApp:

Sem dúvida o correio eletrônico e as funções anexas de tratamento de texto são as aplicações mais sedutoras. Escrever, se corresponder, arquivar, apagar, sem limite, sem esforço, continuamente, fora das pressões do tempo e do espaço, constituem o principal trunfo dos sistemas automatizados. É, sem dúvida, tanto a performance quanto a autonomia que seduzem (WOLTON, 2012, p.84).

Embora essas capacidades sedutoras existam, algo ainda parece nebuloso nessas interações. Os indivíduos podem chegar a acreditar que o fato de estarem conectados a todo momento – desde que esteja com acesso à internet – é o mesmo de estarem sempre acompanhados, todavia se essa questão for investigada de forma mais delicada, ela pode ser refutada. Segundo Bauman (2004, p.25), “o ideal de ‘conectividade’[...] promete uma navegação segura (ou pelo menos não-fatal) por entre os recifes da solidão [...] e do flagelo da exclusão e [...] dos vínculos demasiadamente estreitos, de um desprendimento irreparável e de uma irrevogável vinculação”. A observação de Wolton (2012) também contesta a “crença de companhia digital”, quando ele diz que:

Com a internet, nós encontramos no que eu chamaria de era das *solidões interativas*. Em uma sociedade onde os indivíduos estão liberados de todas as regras e obrigações, a prova da solidão é real, como é dolorosa a tomada de consciência da imensa dificuldade que há em entrar em contato com o outro. Pode-se ser um exímio internauta e ter grandes dificuldades em estabelecer um diálogo com o vizinho do cibercafé. [...] O símbolo dessa escalada potencial das solidões interativas se vê na obsessão crescente de muitos em ser sempre encontrável: celular e *Net*. Milhares de indivíduos saem assim, celular à mão, correio eletrônico conectado e secretária eletrônica ligada como última medida de segurança! Como se tudo fosse urgente e importante, como se fosse morrer caso não pudesse ser encontrado a qualquer instante (p.100, grifo do autor).

A fuga das dificuldades encontradas nas relações desprovidas de mediação parece ser esclarecida através da percepção de Wolton (2012, p.83), quando ele afirma que “as dimensões psicológicas são de fato essenciais na atração pelas novas tecnologias, pois elas vêm ao encontro do profundo movimento de individualização da nossa sociedade. Elas simbolizam a liberdade e a capacidade de dominar o tempo e o espaço [...]”.

Analisando esses novos modos de relacionamento, que vem se tornando comum no dia a dia dos sujeitos contemporâneos, é interessante relembrar as interações interpessoais de outrora. Embora tenha sua concepção no cenário moderno, a análise comparativa realizada por Thompson (1998) a respeito das interações humanas é pertinentemente aplicável na era contemporânea. O autor (1998) diz que:

Durante a maior parte da história humana, a grande maioria das interações sociais foram face a face. Os indivíduos se relacionavam entre si principalmente na aproximação e no intercâmbio de formas simbólicas, ou se ocupavam de outros tipos de ação dentro de um ambiente físico compartilhado (THOMPSON, 1998, p.77).

Thompson (1998) acredita que os padrões tradicionais de interação social foram afetados pelo desenvolvimento dos meios de comunicação. Ele (1998) diz ainda que o surgimento de vários tipos de meios eletrônicos nos séculos XIX e XX implicou a suplementação cada vez mais intensa da interação face a face por formas de interação mediada e interação quase mediada. Thompson (1998) entende que essas mudanças possuem implicações ainda maiores, incluindo as relações sociais. Desse modo, o autor (1998) afirma que:

[...] devemos nos conscientizar de que o desenvolvimento de novos meios de comunicação não consiste simplesmente na instituição de novas redes de transmissão de informação entre indivíduos cujas relações sociais básicas permanecem intactas. Mais do que isso, o desenvolvimento dos meios de comunicação cria novas formas de ação e de interação e novos tipos de relacionamentos sociais – formas que são bastante diferentes das que tinham prevalecido durante a maior parte da história humana. [...] Com o desenvolvimento dos meios de comunicação, a interação se dissocia do ambiente físico, de tal maneira que os indivíduos podem interagir uns com os outros ainda que não partilhem do mesmo ambiente espaço-temporal (THOMPSON, 1998, p.77).

Em conformidade com esse pensamento está Wolton (2012). Nota-se que ele compreende as novas tendências dos meios de comunicação como algo que transpassa a ideia de que são inovações tecnológicas. O surgimento de meios convergentes, que vem concebendo a cultura da convergência (JENKINS, 2008) é um fator que tem modificado não somente as estruturas mercadológicas e econômicas, mas também sociais. Assim, Wolton (2012) observa que:

A revolução da comunicação engloba tudo por onde passa, integrando cada vez mais serviços, abrindo possibilidades de interação em todas as direções. Ontem, as coisas eram simples: o que dependia do telefone era diferente do que dependia do rádio e da televisão, e distinto do que concernia ao computador. Os terminais diferentes remetiam a atividades diferentes, a áreas diferentes, a culturas diferentes. Amanhã, ao contrário, tudo estará disponível no mesmo terminal. A mudança não é somente técnica, é também cultural, uma vez que não haverá mais diferenças entre atividades separadas durante séculos (p.94).

Esse “amanhã” citado por Wolton (2012) parece ser o que assistimos “hoje” na contemporaneidade. Os celulares contemplam cada vez mais funções, sendo a maioria dessas pertencentes a outros meios como, por exemplo, fotografar, filmar, ouvir músicas, acessar redes sociais, conversar com outras pessoas sem precisar realizar uma ligação etc. E, ainda, quando ele (2012) se refere às interações oriundas da revolução da comunicação, nota-se um diálogo com as reflexões de Thompson (1998) sobre os tipos de interação.

De acordo com Thompson (1998), existem três tipos de interações: a face a face, a mediada e a quase mediada. O autor (1998, p.78) define a interação face a face como aquela que “acontece num contexto de *co-presença*; os participantes estão imediatamente presentes e partilham um mesmo sistema referencial de espaço e de tempo”. Já na interação mediada “os participantes não compartilham o mesmo referencial de espaço e de tempo e não podem presumir que os outros entenderão expressões denotativas” (THOMPSON, 1998, p.79, grifo do autor). Por fim, a interação quase mediada diz respeito às “[...] relações sociais estabelecidas pelos meios de comunicação de massa (livros, jornais, rádio, televisão, etc.). [...]

é monológica, isto é, o fluxo da comunicação é predominantemente de sentido único” (THOMPSON, 1998, p.79). Entretanto, neste estudo, as interações utilizadas para fins comparativos são a interação face a face e a mediada.

Thompson (1998, p.78) acrescenta uma característica da interação face a face quando diz que “[...] os participantes normalmente empregam uma multiplicidade de deixas simbólicas para transmitir mensagens e interpretar as que cada um recebe do outro”. Essas deixas simbólicas se referem à linguagem não-verbal como, por exemplo, piscadelas, gestos, sorrisos e entonação. Para contrapor essa forma de interação com a mediada, o autor (1998, p.79) diz que esta última “implica certo estreitamento na possibilidade de deixas simbólicas disponíveis aos participantes”. Além disso, ele (1998) exemplifica a interação mediada como aquela que ocorre na troca de cartas e nas ligações telefônicas. Basicamente, os aspectos que diferenciam as interações quase mediada e mediada da interação face a face são o espaço e o tempo e a disponibilidade de deixas simbólicas, já o que as assemelham é a característica interativa dialógica (THOMPSON, 1998).

Logo, trazendo esse conceito para a era contemporânea, pode-se afirmar que a interação que acontece pelo aplicativo WhatsApp é uma interação mediada. Em adição a essa paridade entre o pensamento de Thompson (1998) e a comunicação via WhatsApp, pode-se notar uma proximidade com a interação entre pessoas que se encontram distantes uma da outra – em âmbito municipal, estadual, nacional ou mundial –, não apenas na viabilidade do envio de mensagens em forma de texto, mas também no envio de imagens, vídeos e áudios. Ratifica-se isso quando Thompson (1998, p.77-78) ressalta que “o uso dos meios de comunicação proporciona também novas formas de ‘ação à distância’ que permitem que indivíduos dirijam suas ações para outros, dispersos no espaço e no tempo, como também responderem a ações e acontecimentos ocorridos em ambientes distantes”.

É possível também traçar um paralelo entre a redução de deixas simbólicas na interação mediada proposta por Thompson (1998) na era moderna e a utilização de *emojis*<sup>9</sup> na comunicação via WhatsApp na contemporaneidade. Embora os *emojis* possuam a finalidade de expressar de maneira mais próxima as deixas simbólicas, eles não são suficientes nem são capazes de substituir os gestos, a entonação e outras formas não-verbais de expressão presentes na interação face a face. Nem mesmo os áudios e os vídeos conseguem suprir as deixas simbólicas, visto que essas novas formas de envio de mensagens demandam a

---

<sup>9</sup>*Emoji* é uma palavra de origem japonesa, composta pela junção dos elementos *e* (imagem) e *moji* (letra). É considerado um pictograma ou ideograma, ou seja, uma imagem que transmite a ideia de uma palavra ou frase completa. Disponível em: <<http://www.significados.com.br/emoji/>>. Acesso em: 07 ago. 2016.

utilização de algum meio eletrônico, o que qualifica uma interação mediada. Como Thompson (1998, p.79) mesmo diz, “estreitando as possibilidades de deixas simbólicas, os indivíduos têm que se valer de seus próprios recursos para interpretar as mensagens transmitidas”.

Diante do que foi examinado anteriormente, dois fatores principais podem estar contribuindo para a solidificação de uma cultura da interação mediada: o caráter dialógico presente tanto na interação face a face quanto na mediada e a possibilidade de “ação à distância”. Ou seja, os indivíduos passam a acreditar que a interação mediada pode, em certos casos, substituir a interação face a face sem nenhum prejuízo, uma vez que ambas são constituídas pela interatividade dialógica. Associado a isso estão as deixas simbólicas e o uso de *emojis*, já que estes transmitem a ideia de que são suficientes para substituir a linguagem não-verbal viável apenas na interação face a face. Essa questão está diretamente relacionada com o segundo fator, visto que essa espécie de simulação de deixas simbólicas – *emojis* – são assimiladas como facilitadoras para a comunicação com pessoas em locais remotos, isto é, a possibilidade de “ação à distância”.

Essa concatenação de ideias parece estar estreitamente ligada ao que Martino (2014) e Wolton (2010) falam a respeito dos relacionamentos intermediados pelas mídias digitais, que são capazes de construir vínculos sociais frágeis. Em uma sociedade que os sujeitos buscam formas de comunicação mais ágeis para interagirem socialmente, poder utilizar um aplicativo que proporcione a sensação de maior correspondência com a interação face a face, parece algo vantajoso. Todavia, o uso crescente da interação mediada, que aparenta permitir um contato mais próximo, mesmo que se mantenha a distância (MARTINO, 2014) pode implicar laços sociais fugazes e frágeis (WOLTON, 2010).

À vista da fundamentação teórica apresentada neste capítulo, é possível estabelecer as definições instrumentais oriundas dos três blocos conceituais elucidados nas subseções 2.2, 2.3 e 2.4. Os tempos hipermodernos são caracterizados pela fluidez e infixidez dos modos de ser e dos laços humanos (1); a convergência das mídias engendra uma nova identidade cultural, a qual é moldada pela cibercultura proveniente das relações presentes no ciberespaço, que constroem laços sociais cada vez mais frágeis (2); as interações face a face estão sendo reduzidas e, em alguns casos, substituídas pelas interações mediadas, por esta aparentar ser capaz de suprimir dificuldades presentes naquela, no entanto essas relações virtuais implicam vínculos sociais tênues que levam a uma “solidão interativa”(3).

### 3 WHATSAPP: INÍCIO, MEIO E AINDA SEM FIM

Para um melhor esclarecimento do objeto deste estudo, é pertinente discorrer sobre o surgimento do aplicativo e suas características técnicas, o crescimento do seu alcance, bem como as interferências sofridas ao longo do tempo e seus efeitos.

É interessante observar a potencialização do uso de um aplicativo em um espaço de tempo tão curto. Isso pode ser apreendido quando a composição e as peculiaridades da sociedade atual são examinadas, identificando as transmutações de hábitos, das formas como o tempo é preenchido, das preferências de consumo e dos canais de comunicação concebidos como facilitadores no cotidiano dos indivíduos.

#### 3.1 SURGIMENTO E CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DO APLICATIVO

Os criadores do WhatsApp foram Jan Koum e Brian Acton, os quais passaram 20 anos na Yahoo! Inc.<sup>10</sup> (FOLHA DE SÃO PAULO, 2014; WHATSAPP, 2016). De acordo com o site do WhatsApp (2016), o aplicativo foi concebido pela WhatsApp Inc. – uma *startup*<sup>11</sup> de tecnologia fundada no Vale do Silício<sup>12</sup>. Ainda segundo o website (2016), o nome é oriundo de um trocadilho “*What’s Up (E aí?)*”. Sua página (2016) define o serviço oferecido como o de mensagens multiplataforma, que permite que seus usuários se comuniquem sem precisar pagar pela taxa de SMS e, ainda, viabiliza a criação de grupos, o envio de mensagens ilimitadas com imagens, vídeos e áudio.

O aplicativo trouxe uma infinidade de possibilidades de comunicação capazes de minimizar o tempo de transmissão das mensagens. As cartas, os faxes e os SMS’s parecem ter ficado apenas na memória. Com o WhatsApp, as pessoas podem monitorar as outras, isto é, podem identificar a última visualização e se as mensagens foram recebidas e lidas, o que as deixam mais exigentes ao tempo de retorno. Caso os usuários não estejam dispostos a esperar

<sup>10</sup>É uma empresa com capital aberto, cujo ramo de atuação é o setor de internet. Disponível em: <<https://br.linkedin.com/company/yahoo/>>. Acesso em: 20 nov. 2016.

<sup>11</sup>É um grupo de pessoas à procura de um modelo de negócios repetível e escalável, trabalhando em condições de extrema incerteza. Trata-se de empresas com ideias inovadoras em fase inicial. Disponível em: <<http://exame.abril.com.br/pme/noticias/o-que-e-uma-startup>>. Acesso em: 07 ago. 2016.

<sup>12</sup>Situado na Califórnia (EUA), é o conglomerado de empresas tecnológicas, implantadas desde a década de 50 no local. Disponível em: <<http://canaltech.com.br/tag/Vale-do-Silicio/>>. Acesso em: 24 set. 2016.

o *feedback* via mensagem, eles também podem realizar ligações pelo aplicativo, sem que haja cobrança a parte. Para Koum (2014, s/p), o time que compõe a empresa “ajudou a redefinir e revolucionar a comunicação para o século XXI”.

Logo, percebe-se que é um meio de comunicação em expansão, cuja tendência é de se tornar, cada vez mais, parte da vida dos seus usuários. Gomes (2014, s/p) afirma que “criado em 2009, o WhatsApp se tornou uma máquina de troca de mensagens entre pessoas, que não param de aderir ao aplicativo”.

### 3.2 PARCERIA COM O FACEBOOK E UM BILHÃO DE USUÁRIOS

Em 19 de fevereiro de 2014, um dos fundadores do WhatsApp anunciou no blog do aplicativo a parceria com o Facebook. A justificativa da fusão foi baseada na missão da empresa: “construir um bom produto e que fosse utilizado globalmente e por todo mundo” (KOUM, 2014, s/p), pois tanto Jan Koum e Brian Acton quanto todo o time acreditaram que essa aliança seria capaz de dar continuidade à missão que rege o negócio. De acordo com Koum (2014), essa parceria oportunizaria o crescimento e a expansão da empresa, permitindo que os fundadores do aplicativo e a sua equipe focassem mais no desenvolvimento do serviço, de forma que ele fosse mais rápido, acessível e pessoal.

Após a fusão com o Facebook, a potencialização do WhatsApp tomou proporções ainda maiores. Em apenas 7 anos de existência – em 1º de fevereiro de 2016 – o aplicativo alcançou 1 bilhão de usuários no mundo (BLOG DO WHATSAPP, 2016). A publicação do blog do WhatsApp (2016, s/p) aponta ainda que essa conquista equivale a dizer que “uma em cada sete pessoas no planeta Terra usa o WhatsApp a cada mês para manter contato com seus familiares, entes queridos e amigos”. Parece que a decisão de Jan Koum e Brian Acton em consolidar uma aliança com o Facebook foi assertiva, conseguindo solidificar a missão e aperfeiçoar as ferramentas do aplicativo, o que implicou um grande e rápido progresso da empresa, visto que antes da parceria, o serviço de comunicação era composto por 450 milhões de usuários em todo o mundo e 320 milhões de usuários ativos diariamente (KOUM, 2014) e em 2016 conta com mais de 1 bilhão. Vale ressaltar ainda que o público brasileiro contribui com mais de 100 milhões de adeptos – dado fornecido por Mark Zuckerberg, diretor executivo do Facebook (FOLHA DE SÃO PAULO, 2016).



### 3.3 WHATSAPP PARA A WEB

Se o WhatsApp via *mobile* já se mostrava ter ampla capacidade de participação no cotidiano de seus usuários, com a expansão do serviço de mensagens instantâneas para a web, a tendência era seu alcance se tornar ainda maior. Em 21 de janeiro de 2015, o blog do WhatsApp divulgou o lançamento da versão para computadores, com o propósito de ser uma extensão do celular.

O funcionamento é simples: o navegador reflete as conversas conforme estão no aparelho celular, isto é, as mensagens permanecem originalmente salvas no *smartphone* (BLOG DO WHATSAPP, 2015). Percebe-se que o WhatsApp vem buscando, progressivamente, novas formas de inserção na vida dos seus usuários.

Portanto, parece que a parceria com o Facebook em 2014 e a versão do aplicativo para a web em 2015 foi de grande valor para a conquista de 1 bilhão de usuários em fevereiro de 2016. Um aplicativo que surgiu em 2009 conseguiu em apenas 7 anos ampliar seu serviço, constituir uma aliança para prosperar os negócios e alcançar um número significativo de adeptos.

### 3.4 OS BLOQUEIOS DO APLICATIVO E O “CAOS SOCIAL”

Alguns dados importantes que ratificam o sucesso do aplicativo dizem respeito ao seu amplo alcance e a sua influência na vida das pessoas. De acordo com o G1 (2016), no final do ano de 2014, o Facebook comprou o serviço do WhatsApp e desde então o número de adeptos vem crescendo. Segundo o time do WhatsApp, em um *post* do seu blog (2016, s/p) sobre a conquista de 1 bilhão de usuários, “isto significa que, uma em cada sete pessoas no planeta Terra usa o WhatsApp a cada mês para manter contato com seus familiares, entes queridos e amigos”.

Quanto às implicações do WhatsApp na vida dos usuários, vale ressaltar as vezes em que o aplicativo foi bloqueado pela justiça brasileira. Os bloqueios com maiores impactos foram os que aconteceram em dezembro de 2015 e em maio de 2016. Em relação ao primeiro citado, tem-se que:

A Justiça mandou as operadoras de telefonia fixa e móvel bloquearem o serviço de mensagens instantâneas WhatsApp em todo o país por 48 horas, a partir de 0h desta quinta (17). A medida foi determinada pela 1ª Vara Criminal de São Bernardo do Campo nesta quarta (16). [...] A **Folha** apurou que a Justiça em São Bernardo do Campo quer que o WhatsApp fique fora do ar no país devido a uma investigação criminal. As autoridades que investigam o caso obtiveram autorização judicial para que o WhatsApp quebrasse o sigilo de dados trocados pelos investigados via aplicativo, mas a empresa não liberou as informações solicitadas. O bloqueio seria uma represália (WIZIACK, 2015, s/p, grifo do autor).

Nessa mesma época, o RJTV apresentou uma reportagem sobre os prejuízos causados pelo bloqueio do WhatsApp. Loures (2016), jornalista responsável pela matéria, entrevistou uma manicure e um vendedor de *brownies* do Sul do Rio de Janeiro, os quais afirmaram que seus fluxos de trabalho caíram significativamente, pois o contato entre eles e os clientes era via WhatsApp.

O bloqueio em maio de 2016 foi ocasionado por motivos semelhantes ao anterior. Segundo Maia e Wiziack (2016), o juiz Marcel Montalvão aplicou essa nova punição, pois o WhatsApp se negou a repassar informações sobre uma quadrilha de tráfico de drogas. Porém, com um pouco mais de 24 horas, o aplicativo retornou ao seu funcionamento, devido à decisão do desembargador Ricardo Múcio Santana de Abreu Lima, que definiu a consequência do bloqueio como um “caos social” (MAIA; WIZIACK, 2016). De acordo com os autores (2016), o desembargador estava certo do “caos social” que se instalou no país, sendo esse responsável pelo entrave no desenvolvimento de atividades laborativas, lazer, família, entre outras.

Com as informações explicitadas anteriormente, nota-se a dimensão da influência do WhatsApp no dia a dia das pessoas. O bloqueio de um aplicativo foi capaz de embarçar a rotina de diversos indivíduos, a ponto de ser considerado um transtorno na sociedade. As esferas atingidas não foram apenas de lazer, ou seja, simplesmente pela falta de conversas para “passar o tempo”. O fato é que as relações familiares, o fluxo de trabalho de empresários e possivelmente outros âmbitos foram afetados negativamente.

É importante ressaltar que a empresa que fornece o serviço do WhatsApp e os seus inventores não são os culpados por essas implicações. Segundo o website do aplicativo (2016), o objetivo de criá-lo era fornecer uma alternativa superior ao SMS, já que seus criadores acreditam que um dia todos terão um *smartphone*. Integrando essa justificativa com a origem do nome do aplicativo – que provém de um termo informal de comunicação –, parece que a intenção inicial era desenvolver um novo canal de comunicação que não gerasse

o custo de franquia como o do SMS, facilitando a troca de mensagens instantâneas, com uma proposta mais direcionada ao lazer, às conversas informais do dia a dia.

Desse modo, é possível observar que os próprios usuários potencializaram o uso do WhatsApp, a ponto de deixá-lo tomar as rédeas de todos os circuitos comunicacionais existentes nas suas vidas. Dito de outra forma, muitos indivíduos tornaram o uso de um aplicativo algo fundamental para as suas relações interpessoais, seja com amigos e familiares, seja com contatos profissionais. Esse comportamento parece ser proveniente dos novos modos de ser que surgiram na sociedade contemporânea.

Os superlativos (LIPOVETSKY, 2004) que constituem esta era vêm crescendo cada vez mais. São tempos hipermodernos que não cessam os desejos, a busca pela presteza das ações e por ferramentas que facilitem o máximo as atividades do cotidiano, ou seja, vive-se a era da convergência, a qual consegue unir diversas funções em um só dispositivo. Como apresentado anteriormente, Jenkins (2008) entende que a convergência não acontece por meio de um aparelho, mas sim dentro dos cérebros dos consumidores individuais e em suas interações sociais.

### 3.5 DADOS SECUNDÁRIOS: ACESSO À INTERNET, USO DE *SMARTPHONES* E POPULARIDADE DO WHATSAPP NO BRASIL

Dentre as novas formas de comunicação existentes na sociedade contemporânea, o aplicativo WhatsApp parece estar se destacando. Segundo Vaz (2016), as mudanças nos hábitos de consumo de mídias dos brasileiros foram pesquisadas pelo Target Group Index, da Kantar IBOPE Media. Dentre os dados mais interessantes da pesquisa, pontuados pela autora (2016) estão: o consumo da internet cresceu 32% nos últimos 5 anos, tendo como usuários 47% homens e 53% mulheres, sendo 51% das classes sociais AB. Na época da pesquisa (2015), dentre os que acessaram nos últimos 7 dias, 21% foram jovens entre 12 e 19 anos, tendo um consumo médio de 3 horas e 33 minutos; nos últimos 30 dias o acesso à internet foi realizado pelo *smartphone* (64%), notebook (48%) e *desktop* (45%); dentre as principais atividades dos internautas no período de 7 dias, 84% trocaram mensagens instantâneas, 68% e-mails e 82% redes sociais.

A On Device Research (2013) realizou uma pesquisa para compreender a popularidade de aplicativos de mensagens e redes sociais. O estudo (2013) foi desenvolvido com a amostra de

3.759 usuários de *smartphones* em cinco países – US, Brasil, África do Sul, Indonésia e China. Os dados levantados nessa pesquisa (2013) constataram que em território brasileiro, o WhatsApp é o aplicativo de mensagens mais expressivo, contando com 72% de usuários, deixando o Facebook Messenger (49%) e o Skype (30%) para trás. Uma pesquisa mais recente realizada pela MEF<sup>13</sup> e divulgada pela Exame.com (2016) detectou que o Brasil é o segundo país com maior uso do WhatsApp, perdendo apenas para a África do Sul. O canal de notícias (2016) evidenciou que a amostra contou com 6 mil usuários de dispositivos móveis dentre os nove grandes mercados de comunicação digital.

O IBOPE<sup>14</sup> realizou uma pesquisa sobre o consumo de internet no Brasil, entre julho e dezembro de 2014, cuja divulgação aconteceu em 2015. O Instituto (2015, s/p) detectou que “a região mais conectada do país é o Sudeste, que concentra 49% dos que acessam a internet”. A pesquisa (2015) revela ainda que metade dos internautas brasileiros completou o Ensino Médio, ficando em segundo lugar aqueles que concluíram o Ensino Superior (29%).

Outra pesquisa também apresentou dados importantes a respeito do acesso à internet no Brasil. A Mobile Report (2015), da Nielsen IBOPE, identificou que no segundo trimestre de 2015, houve um aumento no Brasil de 4% no número de pessoas que usam o *smartphone* para ter acesso à internet, chegando a 72,4 milhões de usuários. Além disso, a pesquisa (2015, s/p) apurou que “as redes sociais e os aplicativos para comunicação continuaram predominando entre os *apps*<sup>15</sup> mais populares. Entre os vinte aplicativos mais usados pelos 72,4 milhões de brasileiros conectados por *smartphones*, seis são de redes sociais ou de troca de mensagens”.

Esses novos canais de comunicação caracterizam a cultura da convergência das mídias, na qual os indivíduos da sociedade contemporânea estão envolvidos. A praticidade é constantemente almejada e a execução de diversas funções ao mesmo tempo parece ser capaz de ajudar os sujeitos a otimizarem suas rotinas. Assim, Jenkins (2008, p.42) exemplifica que “um adolescente fazendo a lição de casa pode trabalhar ao mesmo tempo em quatro ou cinco janelas no computador: navegar na internet, ouvir e baixar arquivos mp3<sup>16</sup>, bater papo com amigos, digitar um trabalho e responder e-mails, alternando rapidamente as tarefas”.

---

<sup>13</sup>Mobile Ecosystem Forum.

<sup>14</sup>Instituto Brasileiro de Opinião e Estatística. Disponível em: <<https://www.significados.com.br/ibope/>>. Acesso em: 07 out. 2016.

<sup>15</sup>Abreviação da palavra “aplicativo”.

<sup>16</sup>Abreviação de MPEG Layer 3 - um formato de compressão de áudio digital que minimiza a perda de qualidade em músicas ou outros arquivos de áudio reproduzidos no computador ou em dispositivo próprio. Disponível em: <<https://www.significados.com.br/mp3/>>. Acesso em: 07 ago. 2016.

#### **4 AS MUDANÇAS NAS INTERAÇÕES FACE A FACE APÓS O USO DO WHATSAPP**

Este trabalho foi estruturado pelo levantamento bibliográfico sobre a contemporaneidade e a era da convergência, a fim de fundamentar o estudo e orientar a formulação, bem como análise dos resultados das pesquisas qualitativa e quantitativa. Segundo Vergara (2013, p.43), a “pesquisa bibliográfica é o estudo sistematizado desenvolvido com base em material publicado em livros, revistas, jornais, redes eletrônicas, isto é, material acessível ao público em geral”.

Assim sendo, a pesquisa qualitativa foi realizada com um pequeno grupo – 10 estudantes –, através da técnica de entrevistas semiestruturadas, as quais partem de questionamentos básicos, relacionados às teorias e às hipóteses do estudo, e em seguida geram outras indagações aos entrevistados, de acordo com as respostas que são fornecidas (TRIVIÑOS, 1987).

O recolhimento das informações oriundas da pesquisa qualitativa desencadeou uma pesquisa quantitativa, na qual foi desenvolvida uma sondagem, a partir de questionários de autopreenchimento pela internet, compostos por perguntas fechadas, isto é, perguntas com escolha reduzida de respostas (BRUYNE; HERMAN; SCHOUTHEETE, 1982). Todavia, anteriormente ao início da aplicação do questionário, foi realizado um pré-teste com uma amostra de 5 universitários, cuja finalidade era identificar possíveis dificuldades e/ou erros na elaboração das questões.

Na pesquisa qualitativa, a amostra foi por conveniência, que pode ser utilizada quando “[...] o pesquisador seleciona os elementos a que tem acesso, admitindo que estes possam, de alguma forma, representar o universo” (GIL, 1989, p.94). O autor ressalta que esse tipo de amostragem é utilizado em estudos exploratórios ou qualitativos, os quais não exigem elevado nível de precisão. Na pesquisa quantitativa, a amostra foi aleatória estratificada, a qual “[...] seleciona uma amostra de cada grupo da população, por exemplo, em termo de sexo, idade, profissão e outras variáveis” (VERGARA, 2013, p.46).

O questionário elaborado para a pesquisa quantitativa foi organizado em dois blocos, a saber: caracterização dos respondentes e especificações do uso do aplicativo. No primeiro, as questões foram desenvolvidas em forma de perguntas diretas. O segundo foi apresentado em forma de sentenças afirmativas, cujas opções de respostas basearam-se na escala de concordância proposta por Likert (1932), a qual está dividida em aprovo fortemente, aprovo,

indeciso, desaprovo, desaprovo fortemente. Entretanto, a tradução da língua portuguesa adaptou para concordo totalmente, concordo em parte, não concordo nem discordo, discordo em parte e discordo totalmente. Vale ressaltar que antes de iniciar o questionário de fato, existia uma pergunta sobre a faixa etária, com o propósito de assegurar que todos os respondentes estivessem dentro do perfil. Logo, respondendo negativamente, a pesquisa encerrava. Outra indagação foi realizada antes dos respondentes serem encaminhados para a primeira parte: se utilizavam o WhatsApp – para resposta negativa, a pesquisa também era encerrada. As questões estão explicitadas a seguir:

- Caracterização dos respondentes: essa etapa era composta por perguntas sobre idade; gênero; universidade; há quanto tempo era usuário (a) do aplicativo; a frequência de uso; se conversava com todos os contatos e/ou grupos do WhatsApp; se mantinha contato apenas com pessoas que conhecia presencialmente; se conversava com pessoas de outros estados e/ou países; a finalidade de uso do aplicativo; se era proibido utilizá-lo durante as aulas da faculdade e durante o estágio/trabalho – caso a resposta fosse “sim” ou “não estagio/trabalho”, seria direcionado para a questão sobre o WhatsApp Web –; se a demanda de trabalho aumentou após o uso do WhatsApp para atividades laborativas; se era usuário (a) da versão web – respondendo “não” ou “desconheço o serviço”, seria conduzido para a parte II –; por qual meio mais acessava o aplicativo (*smartphone*, web ou ambos na mesma proporção); se ao acessar o WhastApp Web executa outras atividades em paralelo – em caso de resposta negativa, seriam dirigidos para a segunda parte –; e se essas atividades paralelas eram complementadas no aplicativo (como segunda tela).
- Especificações do uso do aplicativo: nesse bloco, os respondentes precisavam avaliar em grau de concordância afirmativas sobre o uso dos *emojis*; as conversas pelo WhatsApp e as presenciais; o uso do aplicativo por timidez; a coragem de falar pessoalmente o que falam pelo WhatsApp; o motivo de uso do aplicativo; questões relacionadas às ligações telefônicas e ligações via WhatsApp; a preferência entre digitar mensagens e enviar áudios; ansiedade e/ou angústia em aguardar respostas pelo aplicativo; assuntos referentes aos relacionamentos após o uso do WhatsApp; e o impacto dos bloqueios judiciais do aplicativo.

É válido pontuar que o questionário *online* foi desenvolvido no Survey Monkey<sup>17</sup> e após sua finalização, iniciou-se o tratamento dos dados. Sendo assim, a tabulação, o levantamento estatístico e os gráficos elaborados para a apresentação dos resultados foram desenvolvidos no software Microsoft Excel.

Ambas as amostras foram compostas por jovens universitários do estado do Rio de Janeiro, que estão inseridos na faixa etária de 18 a 25 anos. Essa delimitação foi concebida em conformidade com os dados levantados pelo Target Group Index, da Kantar IBOPE Media, apresentados por Vaz (2016), e pela análise de Lévy (1999). Embora a faixa etária expressiva de usuários da internet seja de jovens entre 12 e 19 anos (VAZ, 2016), esse é um dado que tangencia a amostra definida. Então, para complementar a justificativa do perfil dos participantes – jovens universitários –, tem-se a visão de Lévy (1999, p.123) quando afirma que “[...] a emergência do ciberespaço é fruto de um verdadeiro movimento social, com seu grupo líder (a juventude metropolitana escolarizada), suas palavras de ordem (interconexão, criação de comunidades virtuais, inteligência coletiva) e suas aspirações coerentes”.

A determinação da faixa etária de 18 a 25 anos foi pensada na média de idade dos universitários. Partindo do princípio que a idade esperada para os estudantes concluírem o Ensino Médio é 17 ou 18 anos, considerando o ingresso consecutivo no Ensino Superior e concluindo-o em um tempo favorável – os cursos de graduação duram de 4 a 6 anos, porém nem sempre os universitários terminam no tempo indicado pela instituição de ensino –, parece coerente a idade limite estipulada para esta pesquisa. Essa escolha conversa com alguns dados estatísticos a respeito desse assunto que serviram como base. De acordo com o IBGE<sup>18</sup> (2015), 58,5% dos jovens brasileiros inseridos na faixa etária de 18 a 24 anos frequentam o Ensino Superior. De acordo com o Inep<sup>19</sup> (2011), em 2010, metade dos estudantes brasileiros dos cursos presenciais de Ensino Superior tinham até 24 anos, sendo 25% dos mais jovens com até 21 anos e 25% dos mais velhos com mais de 29 anos, chegando a uma média de idade de 26 anos. A mesma pesquisa (2011) também pontuou que metade dos estudantes brasileiros dos cursos a distância do Ensino Superior tinham até 32 anos, sendo 25% dos mais jovens com até 26 anos e 25% dos mais velhos com até 40 anos.

Com a finalidade de analisar os dados recolhidos com as pesquisas qualitativa e quantitativa, foram equiparadas as definições instrumentais oriundas dos três blocos teóricos apresentados no capítulo anterior. São elas: os tempos hipermodernos são caracterizados pela

---

<sup>17</sup>Fornecedor de soluções de questionário pela internet. Disponível em: <<https://pt.surveymonkey.com/mp/aboutus/>>. Acesso em: 09 nov. 2016.

<sup>18</sup>Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística.

<sup>19</sup>Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira.

fluidez e infixidez dos modos de ser e dos laços humanos (1); a convergência das mídias engendra uma nova identidade cultural, a qual é moldada pela cibercultura proveniente das relações presentes no ciberespaço, que constroem laços sociais cada vez mais frágeis (2); as interações face a face estão sendo reduzidas e, em alguns casos, substituídas pelas interações mediadas, por esta aparentar ser capaz de suprimir dificuldades presentes naquela, no entanto essas relações virtuais implicam vínculos sociais tênues que levam a uma “solidão interativa” (3).



## 5 ANÁLISE DOS RESULTADOS

### 5.1 O WHATSAPP E AS INTERAÇÕES INTERPESSOAIS DOS UNIVERSITÁRIOS CONTEMPORÂNEOS

Na pesquisa qualitativa foram entrevistados pessoalmente 10 jovens universitários do estado do Rio de Janeiro, entre 18 e 25 anos, sendo 5 homens e 5 mulheres, no período de 8 a 15 de outubro de 2016. Esses estudantes cursam a graduação na Universidade Federal Fluminense (UFF), Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), Universidade Estácio de Sá, Centro de Educação Superior a Distância do Estado do Rio de Janeiro (CEDERJ), Centro Universitário Anhanguera, Universidade Estadual do Rio de Janeiro (UERJ), Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO) e Faculdades Integradas Maria Thereza (FAMATHMT). As perguntas elaboradas seguiram um roteiro prévio (APÊNDICE A), porém, certas vezes, surgiram outros questionamentos de acordo com as respostas recebidas. Vale ressaltar que as transcrições das entrevistas encontram-se no apêndice B. A fim de preservar a identidade dos participantes, eles estão identificados da seguinte forma: para os homens será utilizada a nomenclatura “Entrevistado”; para as mulheres, “Entrevistada”; ambas terminologias serão enumeradas.

Um dos pontos mais relevantes da pesquisa foi o fato de a metade dos participantes identificar o WhatsApp como rede social. Todavia, o Entrevistado 3 (22 anos, estudante da Anhanguera) foi mais específico e respondeu: “O WhatsApp Web pode ser considerado uma rede social, porque pode ser acessado pelo computador. Antes disso, quando o acesso era apenas pelo celular, acho que não era uma rede social”. É interessante observar que a proposta inicial do aplicativo parece estar ganhando proporções maiores, já que segundo o seu website (2016), o serviço oferecido é o de mensagens multiplataforma, que permite que os usuários se comuniquem sem precisar pagar pela taxa de SMS. O que outrora foi desenvolvido para ser uma opção mais eficaz de troca de mensagens instantâneas, após 7 anos no mercado, o WhatsApp vem sendo considerado, por parte dos seus usuários, como uma rede social.

Nenhum dos entrevistados soube responder exatamente há quanto tempo utilizam o aplicativo, mas as estimativas variavam entre 2 e 5 anos, exceto o Entrevistado 4 (20 anos, estudante da UERJ) que usa há, no máximo, 1 ano. Considerando que o WhatsApp foi

lançado em 2009, grande parte desses estudantes já o usa há um tempo significativo. Ainda relacionado à questão tempo, porém em outra perspectiva, para a pergunta sobre frequência de uso, a maioria afirmou que utiliza a todo momento ou sempre que pode e apenas dois disseram que usam pouco. Algumas afirmações valem ser destacadas, como a do Entrevistado 1 (22 anos, estudante da Estácio de Sá) e a da Entrevistada 4 (22 anos, estudante da Maria Thereza). O primeiro disse: “eu uso por algumas horas, porque durante o meu trabalho é proibido usar; mas fora isso, só não uso dormindo, porque não dá” e a segunda: “a hora que dá eu estou usando”. Pode-se notar a ligação desses usuários com o aplicativo, parece que ele ganhou um espaço relevante no dia a dia dessas pessoas. Por outro lado, apenas o Entrevistado 2 (21 anos, estudante do CEDERJ conveniado à UFF) e o Entrevistado 4 apresentaram respostas totalmente distintas dos demais, visto que eles afirmaram que utilizam o WhatsApp diariamente, mas apenas quando precisam falar com alguém e, de uma maneira geral, quase não o acessam.

Em relação ao WhatsApp Web, apenas a Entrevistada 5 (23 anos, estudante da UFRJ) e o Entrevistado 4 não o possuem. Já o Entrevistado 2 tem utilizado mais pela web, devido aos momentos que passa jogando *online*, uma vez que se torna mais fácil executar as duas atividades (conversa e jogo) em paralelo por um mesmo dispositivo (computador). Além disso, em outro questionamento da entrevista, ele afirma: “[...] às vezes eu quero me comunicar com alguém dentro do jogo, mas não encontro a pessoa *online*, então através do WhatsApp eu posso perguntar algo a ela”. Os demais possuem acesso tanto via web quanto via *smartphone*, porém utilizam mais o segundo. Embora as respostas dos Entrevistados 2 e 3 sejam distintas, há nelas uma interseção, visto que o segundo afirma que quando está fazendo trabalhos da faculdade no computador, acha mais prático conversar pelo WhatsApp Web; logo ambos utilizam essa versão do aplicativo quando estão dividindo a atenção com outra tela.

Para a pergunta “Quais são as finalidades de uso do WhatsApp?”, embora alguns o utilizem para resolver assuntos da faculdade e/ou do estágio/trabalho, a grande parte dos participantes citaram o lazer como principal motivo. O Entrevistado 2 foi o único que levantou apenas o lazer como finalidade. Por outro lado, a Entrevistada 5 afirmou: “Ultimamente, tenho usado mais para resolver questões práticas do dia a dia”. Dentre essas questões, ela destacou as solicitações do seu chefe – uma das pessoas com quem mais mantém diálogo via o aplicativo. O Entrevistado 5 (24 anos, estudante da UFF) também utiliza o WhatsApp durante o expediente de trabalho, no entanto diz que isso não o prejudica, pois ele também trabalha pelo aplicativo. Outro fato curioso pontuado pela Entrevistada 5 foi: “Pensei

em desativar o WhatsApp por causa do vício, porque ele é viciante. Mas, não consegui fazer isso, por causa das coisas práticas do dia a dia. Eu preciso desse canal de comunicação para falar com pessoas que eu não teria como me comunicar de outra maneira”. Em outro momento da pesquisa, a mesma participante disse que, nos últimos tempos, tem utilizado o WhatsApp também para buscar informações sobre clínicas médicas, as quais já possuem o aplicativo como mais uma forma de contato com pacientes ativos e potenciais. Esses são exemplos do uso do aplicativo para fins profissionais, cujo assunto foi mencionado por Loures (2016), na reportagem do RJTV sobre o bloqueio do WhatsApp em dezembro de 2015, quando identificou problemas nas atividades profissionais de microempreendedores do Rio de Janeiro.

De acordo com alguns depoimentos, parece que o aplicativo é um “encorajador” diante de algumas relações. O Entrevistado 1 disse que além de utilizar o WhatsApp para manter contato com amigos que estão distantes, ele também o usa por conta da timidez, já que afirmou que o aplicativo o encoraja a falar sobre assuntos que não consegue falar pessoalmente. A Entrevistada 4 afirmou: “Com certeza falo sobre assuntos pelo WhatsApp que não teria coragem de falar pessoalmente. Qualquer coisa que não precisa estar na frente, encoraja”. A Entrevistada 5 acredita que para possíveis relacionamentos afetivos, o melhor é conversar primeiro por WhatsApp, porque surgem mais assuntos – já que ela tem mais coragem de falar certas coisas pelo aplicativo do que presencialmente – e não precisa conhecer logo a pessoa fisicamente. Desse modo, para alguns, o aplicativo cria a impressão de que é capaz de eliminar certas dificuldades de interação existentes na vida cotidiana (MARTINO, 2014).

Outro ponto levantado por alguns desses estudantes foi o fato de preferirem falar via WhatsApp a falar por telefone. O Entrevistado 1 disse que utiliza o telefone apenas quando se trata de algo muito importante e o Entrevistado 3 afirmou que não gosta de fazer ligações, que prefere enviar uma mensagem ou áudio pelo aplicativo. Já a Entrevistada 2 (23 anos, estudante da UFF) destacou: “Prefiro digitar a mandar áudio. Sempre prefiro escrever” e disse ainda que, como seu pai não costuma entrar em contato com ela por ligações telefônicas, o WhatsApp permite que estejam sempre interagindo, enviando alguma mensagem um para o outro. A Entrevistada 3 (22 anos, estudante da Anhanguera) disse um aspecto favorável do WhatsApp é a possibilidade de as pessoas não precisarem responder na mesma hora como em uma ligação. Essas questões são ratificadas em uma matéria jornalística realizada por Hancock (2016, s/p), na qual ele entrevista a psicóloga Amaya Térron, que afirma que a comunicação através da escrita permite “escolher o momento da comunicação”. Contudo,

Hancock (2016, s/p) também apresenta os aspectos negativos levantados pela entrevistada, a qual diz que em algumas situações perdemos “a chance de confrontar muitos medos e dificuldades da nossa comunicação com os outros”. Essa última fala da Amaya Térron dialoga com o pensamento de Martino (2014) exposto anteriormente.

Em contrapartida, a Entrevistada 1 (19 anos, estudante da UNIRIO) afirmou: “Às vezes, têm assuntos que eu prefiro lidar só pessoalmente, porque eu vejo a seriedade da situação”. O Entrevistado 2 também acredita que determinados assuntos devem ser conversados presencialmente do que via WhatsApp, no entanto ele justifica essa opção pontuando algo não mencionado pelos outros entrevistados: “[...] porque o WhatsApp é uma rede, tem suas seguranças e comodidades, mas não é tão confiável. [...] Tenho um ‘pé atrás’ não só com esse aplicativo, mas também com as redes sociais”. Dessa forma, parece que existem algumas pessoas menos envolvidas com o aplicativo.

Além de grande parte dos entrevistados manter contato com pessoas de outros estados e/ou países via WhatsApp, eles também costumam conversar pelo aplicativo com pessoas que não conhecem presencialmente. Apenas a Entrevistada 3 disse que os relacionamentos que nunca houve contato face a face começaram diretamente pelo WhatsApp, os demais afirmaram que conheceram essas pessoas por redes sociais e no caso do Entrevistado 2, por jogos *online*, cujos integrantes criaram grupos no WhatsApp posteriormente. Como diz Bauman (2004, p.39), “a [...] proximidade virtual [...] não exige laços estabelecidos de antemão nem resulta necessariamente em seu estabelecimento”. Thompson (1998, p.135) também afirma que as “distâncias foram eclipsadas pela proliferação de redes de comunicação eletrônica”.

Vale ressaltar as falas dos Entrevistados 2 e 3, em que o primeiro diz: “O WhatsApp deixa as relações com as pessoas que não conheço presencialmente muito superficiais, porque eu não sei quem são, nunca saí com a elas para ver como realmente são e o que pensam sobre a vida” e o segundo: “A relação com as pessoas que não conheço fisicamente é mais superficial, porque conversar pelo o WhatsApp não é o mesmo que conhecê-las pessoalmente e interagir com elas”. Essas afirmações estão associadas às reflexões de Wolton (2010) e Bauman (2004). Para Wolton (2010, p.25), “os processos de informação e de comunicação contribuem para estruturar, por meio das múltiplas interações, um novo espaço público baseado num vínculo social mais dinâmico e frágil”. Segundo Bauman (2004, p.39), “[...] ‘estar conectado’ é menos custoso do que ‘estar engajado’ – mas também consideravelmente menos produtivo em termos da construção e manutenção de vínculos”.

Indagados sobre possíveis mudanças nos seus relacionamentos, após o uso do WhatsApp, bem como se esses laços foram fortalecidos ou não, algumas respostas valem ser destacadas. A Entrevistada 1 pontua: “Com meu namorado vejo que há uma aproximação ainda maior. Às vezes não dá tempo da gente ficar se ligando e o WhatsApp possibilita esse contato”. A Entrevistada 4 afirmou que seus laços se fortaleceram, que o WhatsApp é uma ferramenta útil para isso e com esse aplicativo “você pode conversar com a pessoa o dia inteiro, não precisa esperar, por exemplo, dias da semana para estar com ela, para poder conversar sobre o que aconteceu”. O Entrevistado 1 também acredita que seus laços foram fortalecidos, pois pelo WhatsApp, ele consegue manter mais contato com as pessoas, uma vez que podem conversar a qualquer momento. Já para a Entrevistada 5, as pessoas se tornaram mais distantes e para fins ilustrativos ressaltou o hábito que possui de conversar pelo WhatsApp em detrimento de conversar com quem está ao seu lado. Ela também revela: “Por outro lado, [...] um fator que me leva a pensar que uma amiga se afastou de mim, é por não nos falarmos muito pelo WhatsApp mais; mas ao mesmo tempo, se nos encontrássemos pessoalmente sempre, a nossa amizade estaria forte”. A estudante complementa dizendo que o contato presencial constante com sua amiga não é possível devido à “corredia do dia a dia” e ao fato de morarem distante uma da outra. Por fim, apenas o Entrevistado 4 disse que seus laços não sofreram alterações.

Um paradoxo foi identificado nas falas das Entrevistadas 3 e 4, uma vez que ambas afirmaram, em outro momento da pesquisa, que seus vínculos com as pessoas que conhecem fora do ambiente digital foram fortalecidos com o uso do WhatsApp e, ao mesmo tempo, admitem que às vezes utilizam o aplicativo quando estão em contato presencial com essas ou outras pessoas. A Entrevistada 3 confessa que isso faz com que ela deixe de dar atenção a quem está a sua volta, mas tem consciência de que esse comportamento é errado. No final da pesquisa, ela ratifica sua compreensão quando diz: “Usar o aplicativo quando está com outras pessoas presencialmente, muitas vezes causa uma ‘exclusão’ do mundo físico”. A Entrevistada 4 reconhece que isso desconcentra a interação com quem está ao seu redor, porém afirma que se o momento estiver chato, ocioso, ela utiliza o aplicativo propositalmente. Nota-se, portanto, que os laços fortalecidos via plataforma digital podem ser enfraquecidos quando o contato presencial acontece, pois os indivíduos que agem dessa maneira, não conseguem se desvincular do WhatsApp nem nos momentos em que há a oportunidade de interação face a face. Como disse a Entrevistada 5, citando uma frase que leu no Facebook, mas que não se recorda o nome do autor, as redes sociais ou o WhatsApp (a estudante não lembra exatamente) aproxima quem está longe e afasta quem está perto. Embora essas

peças possam estar conscientes dos prejuízos desse hábito, muitas vezes não conseguem evitá-lo.

Em relação aos formatos de mensagem mais utilizados via WhatsApp (mensagem de texto, áudio, imagens, vídeos e *emojis*), a mensagem de texto foi a mais pontuada e, em alguns momentos, o áudio também. Quanto ao uso de *emojis*, todos os participantes o utilizam, pois acreditam que eles são capazes de expressar sentimentos e reações ao ler ou digitar. Justificativas interessantes sobre essa questão foram da Entrevistada 1: “Porque expressa o que estou sentindo no momento de uma forma melhor do que simplesmente escrever um texto”; da Entrevistada 2: “Uso *emoji* para atenuar algum tipo de informação, para não parecer que eu estou sendo muito grossa ou alguma coisa assim, como um recurso linguístico mesmo, para poder dar uma entonação”; da Entrevistada 3: “Porque é uma forma mais rápida de se expressar, já que as pessoas não estão vendo o seu semblante. Em algumas situações, é uma forma de aliviar a discussão”; da Entrevistada 4: “Porque eles dizem o que a gente não precisa falar. É só colocar um *emoji* e já está explícito. Eles expressam os sentimentos. Não preciso fazer esforço”; e do Entrevistado 2: “É uma forma mais prática de explicar algo às vezes, de expressar algum sentimento”. Parece que as maneiras mais rápidas e fáceis de comunicação são as escolhidas.

Em vista das respostas levantadas anteriormente, os usuários do WhatsApp acreditam que os *emojis* são capazes de substituir ou, pelo menos, assemelhar-se com as deixas simbólicas presentes na interação face a face (THOMPSON, 1998). Essas deixas simbólicas se referem à linguagem não-verbal, como, por exemplo, gestos, sorrisos e entonação. Para o autor (1998, p.79), a interação mediada “implica certo estreitamento na possibilidade de deixas simbólicas disponíveis aos participantes”, isto é, esse tipo de interação retrai a capacidade de expressão não-verbal durante as conversas.

A característica interativa dialógica de ambas as interações e a possibilidade de “ação à distância” presente na interação mediada (THOMPSON, 1998) parece fazer os usuários acreditarem que os *emojis* são quase ou tão eficazes quanto às deixas simbólicas possíveis face a face, construindo assim uma cultura da mediação. Essa comparação com o contato presencial pode ser ratificado quando a Entrevistada 3 fala sobre o fortalecimento das suas relações após o uso do WhatsApp: “Porque estou sempre conversando com as pessoas, é mais fácil estar me comunicando com elas. Quando as encontro, é como se eu estivesse sempre com essas pessoas, parece que é só mais uma vez que estou com elas”.

Questionados sobre o motivo pelo qual utilizam o WhatsApp, de uma forma geral, os entrevistados responderam que é o fato de facilitar o dia a dia. A Entrevistada 1 afirmou: “Uso

o WhatsApp para me comunicar com as pessoas de maneira mais fácil. Facilita bastante meu dia a dia. [...] É importante para facilitar esse processo de conversa. Às vezes não é necessário fazer uma ligação ou ir até a pessoa. Pelo o WhatsApp já dá para resolver”. A Entrevistada 4 afirmou: “A instantaneidade. É bem rápido conversar pelo WhatsApp. Você não precisa chegar à sua casa para ligar do telefone fixo para a pessoa, é só mandar um recado pelo aplicativo. O WhatsApp só ajuda, facilita o dia a dia, reduz meu tempo”. A Entrevistada 3 respondeu: “Facilita o dia a dia, porque nós não conseguimos estar sempre com as pessoas, então usamos o WhatsApp para interagir, para ter uma comunicação com aqueles que não podemos ver sempre” e, semelhante a ela, o Entrevistado 3 disse: “Nem sempre posso estar junto aos meus amigos, então nos comunicamos bastante pelo WhatsApp”. A Entrevistada 4 pontuou a facilidade no contato com o outro e a redução do tempo, e em outro momento da entrevista, falou também sobre o surgimento de maior intimidade, o que é pertinente a uma outra afirmação dela sobre o fato do aplicativo a encorajar em certas conversas. A resposta do Entrevistado 5 é análoga a anterior, uma vez que diz: “Alguns laços ficam mais íntimos, no sentido de amizade mesmo. A gente acaba mantendo mais contato”.

A última pergunta da pesquisa foi se os entrevistados enxergavam pontos positivos e/ou negativos no uso do WhatsApp. Basicamente, o aspecto positivo destacado foi a facilidade. O Entrevistado 3 apontou o fato de poder se comunicar com qualquer parte do mundo e por ser uma forma de comunicação rápida, ou seja, que não “toma muito o tempo”. Ele também ressaltou que utiliza o aplicativo durante suas aulas, mas que isso é benéfico para o processo de aprendizagem, já que recentemente um professor aplicou um trabalho em sala que só era possível executá-lo via WhatsApp. A Entrevistada 5 disse que o WhatsApp “estrita as relações e possibilita as relações à distância”. O Entrevistado 4 definiu o aplicativo como um meio capaz de encurtar a distância, por ser prático e rápido; e o Entrevistado 5 pontuou a praticidade no dia a dia e a facilidade no contato com quem está longe ou não está perto todos os dias. O Entrevistado 1 foi o único que afirmou que só existem pontos positivos no uso do WhatsApp, visto que com o aplicativo ele possui “mais liberdade para falar com as pessoas [...]” e acrescentou: “[...] é melhor para fazer trabalhos da faculdade, já que eu e outras pessoas trabalhamos durante o dia, então com o WhatsApp consigo me comunicar mais”.

Quanto aos aspectos negativos, as respostas foram variadas. A Entrevistada 2 levantou os seguintes pontos: “Por facilitar a comunicação, as pessoas estão sempre se falando, então quando alguém não responde, isso pode gerar um incômodo ou pode criar algum problema. Também existe o caso de passar uma mensagem truncada e a pessoa ser mal interpretada”.

Como Thompson (1998, p.79) mesmo diz, “estreitando as possibilidades de deixas simbólicas, os indivíduos têm que se valer de seus próprios recursos para interpretar as mensagens transmitidas”.

Ainda sobre os malefícios no uso do WhatsApp, o Entrevistado 5 analisou que “nem todo mundo sabe utilizar com moderação, o que atrapalha alguns encontros entre amigos, que não conseguem deixar o WhatsApp de lado”. A Entrevistada 3 assume que utiliza o aplicativo durante as aulas da faculdade e que tem consciência de que isso a atrapalha, mas não consegue parar com esse hábito. Além disso, a mesma participante pontua outro aspecto negativo: “As pessoas têm preguiça de ver as outras, porque com o WhatsApp, ‘acham’ que já estão com elas sempre, então ficam acomodadas”. Pode-se perceber que parte dos indivíduos passa a acreditar que, em diversas vezes, a interação mediada pode substituir a face a face sem grandes prejuízos.

Já para o Entrevistado 2, o WhatsApp pode virar uma febre como, por exemplo, quando as informações replicadas sem respaldo são compartilhadas e as pessoas acreditam veemente, sem cogitarem que podem ser boatos. Em relação a essa problemática, ele ainda enfatiza: “[...] isso vai virando um caos, porque às vezes essas informações não têm a autenticidade de um jornal [...]”. O depoimento da Entrevistada 4 sinalizou que os aspectos positivos também podem ser negativos e vice-versa, visto que: “[...] varia muito, como você vai usar essa rapidez. Da mesma forma que uma mensagem super legal pode ganhar várias pessoas muito rápido, uma mensagem negativa também tem esse mesmo poder”.

O Entrevistado 4 apresentou uma questão instigante sobre o lado negativo de utilizar o aplicativo de mensagens instantâneas, quando disse: “O WhatsApp, muitas vezes, acaba com o relacionamento ‘cara a cara’, porque quando as pessoas têm a oportunidade de estar com as outras presencialmente, preferem conversar pelo aplicativo. Isso é horrível”. O que ele define como “relacionamento cara a cara” está diretamente relacionado ao conceito de interação face a face (THOMPSON, 1998). Além disso, o estudante afirmou que “as pessoas acabam se acostumando com esse tipo de relacionamento e quando não os têm, parece que estão vivendo uma solidão. Muitas delas criam um mundo virtual e ficam reféns do aplicativo, deixando o mundo físico se perder cada vez mais”.

A última fala do Entrevistado 4 se aproxima do que Wolton (2012) pensa sobre as solidões interativas. O autor (2012, p.100, grifo do autor) diz que “com a internet, nós encontramos no que eu chamaria de era das *solidões interativas*. Em uma sociedade onde os indivíduos estão liberados de todas as regras e obrigações, a prova da solidão é real [...]”. Algo interessante surge nesse paralelo: o Entrevistado 4 se refere ao sentimento de solidão



como aquele vivenciado quando as pessoas dependentes dos relacionamentos via plataformas digitais ficam sem essa interação; já Wolton (2012) propõe o conceito de solidões interativas como o tipo de relacionamento que ocorre nas interações via internet. Parece pertinente dizer que a ideia de um complementa a do outro, visto que no primeiro caso, os sujeitos não estão sozinhos – estão rodeados de pessoas no ambiente físico –, mas se sentem sós; e no segundo, eles estão realmente solitários, porém não percebem, já que acreditam que estar conectados, interagindo com outras pessoas por meio de um dispositivo é sinônimo de terem companhia.

Nota-se que a pesquisa qualitativa ratificou as definições instrumentais elaboradas no referencial teórico. A facilidade de comunicação no cotidiano conturbado; o fato de algumas pessoas se acomodarem com a interação mediada e deixarem de dar atenção a quem está a sua volta para utilizar o WhatsApp; bem como serem capazes de assumir vários papéis – filho(a), amigo(a), funcionário(a), estudante, namorado(a), dentre outros – concomitantemente através de um aplicativo confirma que os tempos hipermodernos são caracterizados pela fluidez e inflexidez dos modos de ser e dos laços humanos (1).

Além disso, identificou-se que o WhatsApp é um aplicativo convergente, uma vez que seus usuários podem não somente digitar uma mensagem, como também realizar ligações, tirar e enviar fotos, filmar e enviar vídeos – funcionalidades de outros aparelhos que confluíram para o aplicativo –, remodelando as possibilidades de comunicação entre os indivíduos. Ou seja, a proposição de que a convergência das mídias engendra uma nova identidade cultural, a qual é moldada pela cibercultura proveniente das relações presentes no ciberespaço, que constroem laços sociais cada vez mais frágeis (2) também foi certificada. A possibilidade de comunicação via um aplicativo de mensagens instantâneas – que por alguns chegou a ser considerado uma rede social – vem colaborando para a concepção de uma cultura de relações em rede, delineadas no ciberespaço e que são capazes de transformar as interações interpessoais dos indivíduos contemporâneos.

Por fim, verificou-se que os sujeitos estão, em sua maioria, envolvidos a todo momento com o WhatsApp; alguns utilizando-o para encorajar certos diálogos; outros para descomplexificar determinadas interações, aspectos que atestam que as interações face a face estão sendo reduzidas e, em alguns casos, substituídas pelas interações mediadas, por esta aparentar ser capaz de suprimir dificuldades presentes naquela, no entanto essas relações virtuais implicam vínculos sociais tênues que levam a uma “solidão interativa”(3).

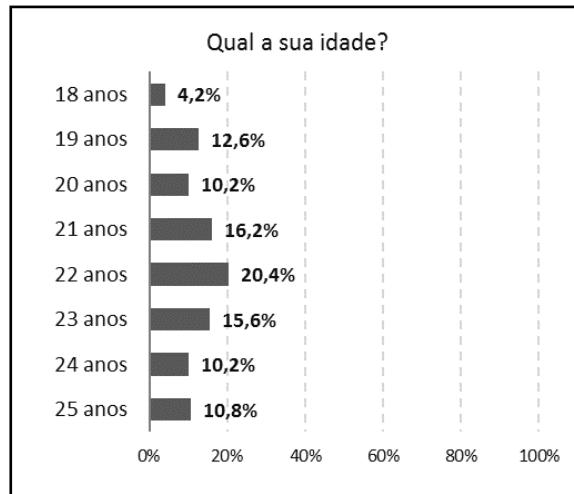
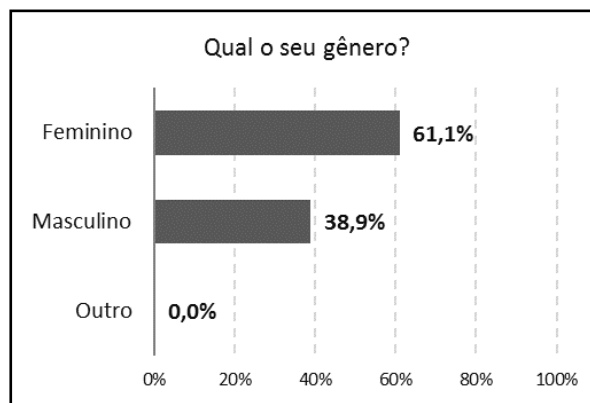
Diante da análise exposta nesta subseção, foi possível desenvolver o questionário para a pesquisa quantitativa. Os depoimentos coletados foram importantes para instigar outros questionamentos, os quais foram investigados na segunda fase do estudo. Sendo assim, na

etapa seguinte, foram levantados dados complementares em maior escala e baseados em análises estatísticas.

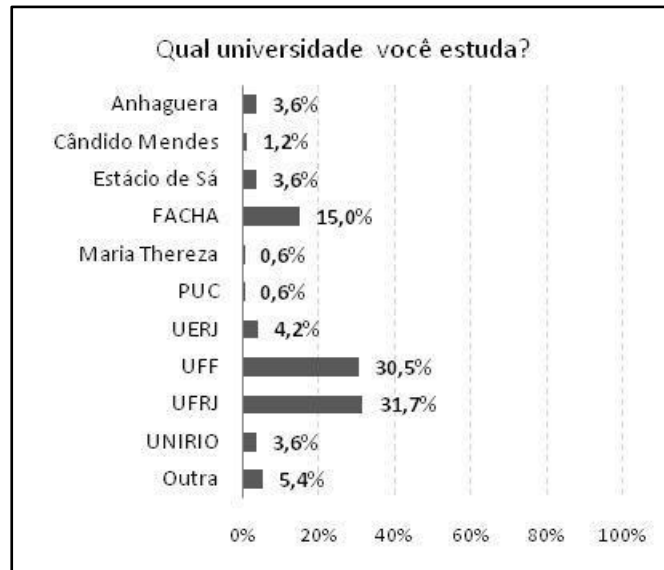
## 5.2 OS NOVOS RELACIONAMENTOS APÓS A INTERAÇÃO MEDIADA PELO WHATSAPP

Precedentemente à aplicação do questionário pela internet (APÊNDICE C), no dia 27 de outubro de 2016 foi realizado um pré-teste – questionário impresso – com 5 estudantes dentro do perfil da amostra, a fim de verificar possíveis dificuldades e/ou erros na elaboração das questões. Essa etapa foi realmente útil, visto que os participantes identificaram alguns pontos a serem aprimorados. Vale ressaltar que os dados recolhidos no pré-teste não foram utilizados nas estatísticas da pesquisa quantitativa. A primeira parte do questionário foi composta por 17 perguntas diretas a respeito da caracterização dos respondentes e a segunda foi estruturada em forma de 18 afirmativas, a fim de que as respostas fossem em escala de concordância (LIKERT, 1932).

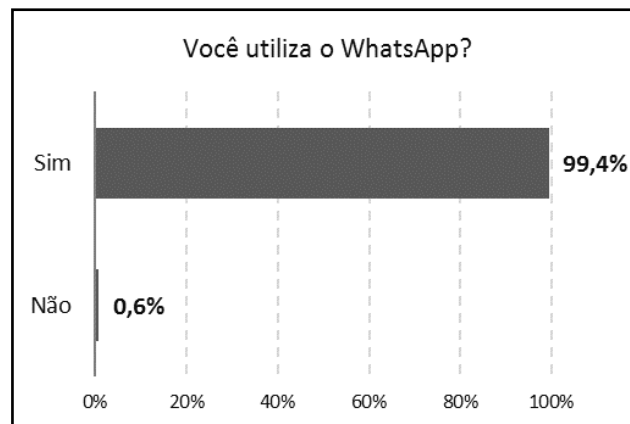
No período de 31 de outubro a 06 de novembro de 2016, o questionário de autopreenchimento publicado na internet foi divulgado em grupos de universidades no Facebook. Ao final desse período, foram coletadas 193 respostas, porém 23 estudantes não pertenciam à faixa etária da pesquisa, logo o questionário era finalizado para eles, isto é, esses respondentes foram descartados da computação dos dados. Desse modo, o tratamento dos dados foi realizado a partir de 170 respostas de universitários do estado do Rio de Janeiro, inseridos na faixa etária de 18 a 25 anos – 18 anos (4,2%), 19 (12,6%), 20 (10,2%), 21 (16,2%), 22 (20,4%), 23 (15,6%), 24 (10,2%) e 25 (10,8%) –, sendo 61,1% do gênero feminino e 38,9% do gênero masculino. Essas estatísticas podem ser verificadas nos gráficos 1 e 2, respectivamente.

**Gráfico 1:** Faixa etária.**Gráfico 2:** Gênero.

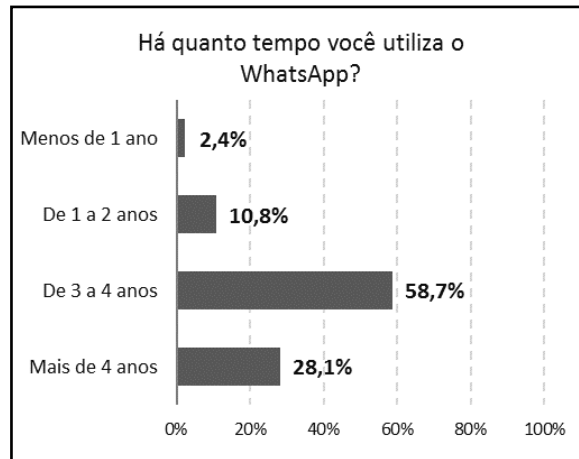
A questão sobre qual universidade estuda apresentou como alternativas as Instituições de Ensino Superior mais representativas do estado do Rio de Janeiro: Centro Universitário Anhanguera, Cândido Mendes (UCAM), Universidade Estácio de Sá, Faculdades Integradas Hélio Alonso (FACHA), Faculdades Integradas Maria Thereza (FAMATHMT), Pontifícia Universidade Católica (PUC), Universidade Estadual do Rio de Janeiro (UERJ), Universidade Federal Fluminense (UFF), Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) e Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO). Todavia, as demais não foram ignoradas, uma vez que também havia a opção “Outra” com campo de preenchimento, a fim de que os participantes pudessem identificar a faculdade onde estudam: Universidade Estadual da Zona Oeste (UEZO), Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (UFRRJ), Universidade Salgado de Oliveira (UNIVERSO), Faculdade Paraíso, Universidade do Grande Rio (Unigranrio) e Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca (CEFET). O gráfico 3 permite visualizar essas informações:

**Gráfico 3:** Universidades.

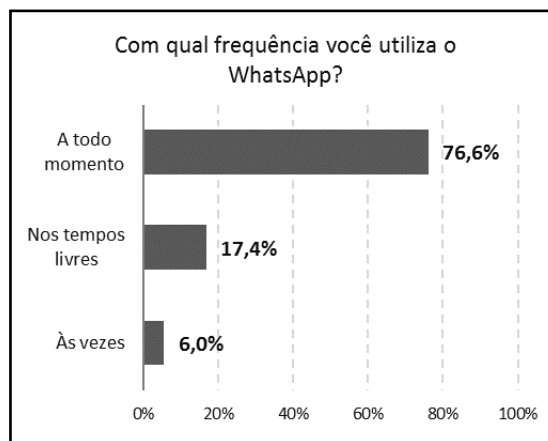
Algo interessante de observar foi o resultado da questão “Você utiliza WhatsApp?”, pois dos 170 respondentes, apenas 1 respondeu negativamente. Logo, percebe-se que o aplicativo possui uma adesão significativa entre os participantes desta pesquisa, como mostra o gráfico 4, a seguir:

**Gráfico 4:** Usuários do WhatsApp.

Em relação ao tempo de uso, a maioria (58,7%) selecionou a opção “de 3 a 4 anos”, ficando na frente da alternativa “mais de 4 anos” (28,1%); apenas 10,8% assinalaram “de 1 a 2 anos” e 2,4% “menos de 1 ano”, como demonstra o gráfico 5. Nota-se, portanto, que o WhatsApp foi aderido por esses jovens logo no início do seu lançamento.

**Gráfico 5:** Tempo de uso.

Outro ponto relevante a ser mencionado foi a frequência de uso do aplicativo, visto que 76,6% revelaram que o utilizam a todo momento, 17,4% nos tempos livres e somente 6% às vezes. Logo, ratifica-se o amplo alcance do WhatsApp, que em menos de uma década de existência conseguiu envolver-se de forma significativa na vida das pessoas. Esses dados podem ser observados abaixo, no gráfico 6:

**Gráfico 6:** Frequência de uso.

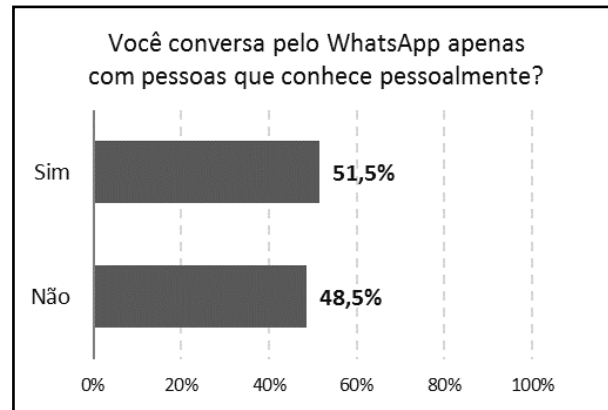
Diante das respostas dos entrevistados na pesquisa qualitativa, os quais pontuaram que não conversam com todos os contatos e/ou grupos que possuem no WhatsApp, procurou-se detectar melhor essa questão, já que esses jovens, em sua maioria, utilizam o aplicativo a todo momento. Isto posto, a pesquisa quantitativa confirmou que 91% não conversam com todos os seus contatos e/ou grupos. A criação de grupos no WhatsApp pode ser relacionada à definição de comunidades de destino proposta por Bauman (2005), a qual se refere a um vínculo por ideias semelhantes. Entretanto, mesmo que essa relação seja constituída por

características em comum, parece que esse não é um motivo suficiente para envolver os usuários a ponto de manterem contato constante com seus grupos. Desse modo, verifica-se um paralelo com os pensamentos de Bauman (2005), Sibilía (2008) e Castells (1999). Segundo Bauman (2004, p.25), “o ideal de ‘conectividade’[...] promete uma navegação [...] dos vínculos demasiadamente estreitos, de um desprendimento irreparável e de uma irrevogável vinculação”. De acordo com Sibilía (2008, p.58), “a lógica da velocidade e do instantâneo que rege as tecnologias informáticas e as telecomunicações, com sua vocação devoradora de tempos e espaços, sugere profundas implicações [...] na construção das subjetividades e nos relacionamentos sociais [...]”. E como diz Castells (1999), as comunidades virtuais “são redes sociais interpessoais, em sua maioria baseadas por laços fracos, diversificadíssimas e especializadíssimas, também capazes de gerar reciprocidade e apoio por intermédio da dinâmica da interação sustentada” (CASTELLS, 1999, p.445-446). Parece que o resultado obtido nessa questão é explicado com a fluidez dos laços humanos presente na sociedade contemporânea. O gráfico 7 possibilita uma melhor visualização dessas informações:

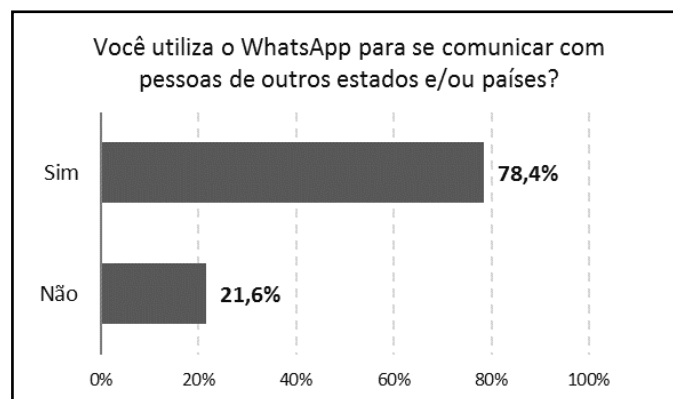
**Gráfico 7:** Contatos e grupos do WhatsApp.



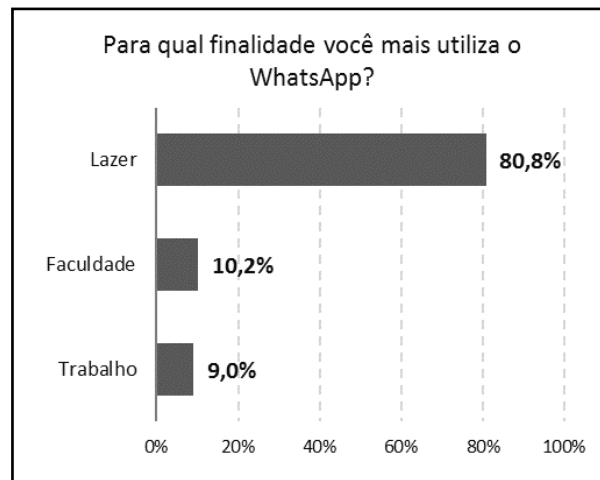
Quando foram questionados se conversam pelo WhatsApp apenas com pessoas que conhecem presencialmente, como ilustrado no gráfico 8, o resultado foi bem balanceado: 51,5% responderam positivamente e 48,5% negativamente. Nota-se que além da sua finalidade de comunicação, o aplicativo parece estar se tornando um meio capaz de promover novos relacionamentos. De acordo com Bauman (2004, p.39), “a realização mais importante da proximidade virtual parece ser a separação entre comunicação e relacionamento. Diferentemente da antiquada proximidade topográfica, ela não exige laços estabelecidos de antemão nem resulta necessariamente em seu estabelecimento”.

**Gráfico 8:** Conversas via WhatsApp com pessoas desconhecidas.

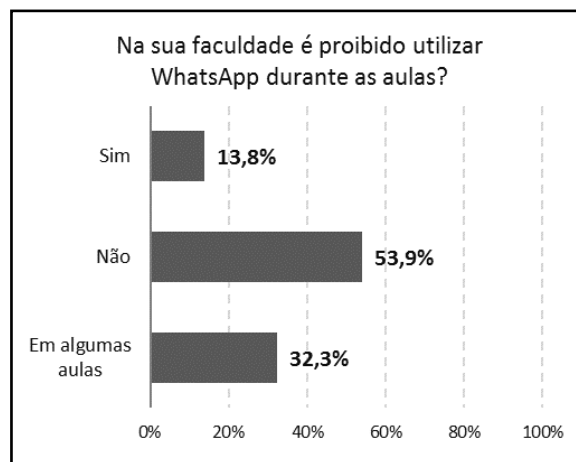
Para a pergunta “Você utiliza o WhatsApp para se comunicar com pessoas de outros estados e/ou países?”, 78,4% responderam que sim e 21,6% que não, conforme apontado no gráfico 9. Dessa forma, é possível afirmar que o WhatsApp vem possibilitando o contato entre pessoas que estão distantes, ratificando o que foi pontuado por alguns entrevistados na pesquisa qualitativa, que disseram que o aplicativo “encurta a distância”. Mais uma vez, retoma-se a Thompson (1998, p.135), quando diz que as “distâncias foram eclipsadas pela proliferação de redes de comunicação eletrônica”.

**Gráfico 9:** Comunicação à distância.

A principal finalidade de uso do WhatsApp também foi investigada. O lazer foi o mais assinalado (80,8%), já a faculdade e o trabalho ficaram com 10,2% e 9% respectivamente. Embora o aplicativo esteja sendo utilizado no âmbito acadêmico e corporativo, ele ainda se destaca como entretenimento. Esses dados podem ser verificados no gráfico 10, a seguir:

**Gráfico 10:** Principais finalidades de uso.

Ao serem perguntados sobre a permissividade para utilizar o WhatsApp durante as aulas da faculdade, apenas 13,8% dos respondentes declararam que são proibidos de utilizar o aplicativo. Para 32,3% da amostra, essa restrição está presente em apenas algumas disciplinas. Já para a maioria dos participantes (53,9%), esse tipo de proibição inexistente. É possível observar esses resultados no gráfico 11:

**Gráfico 11:** Proibição de uso na faculdade.

Quando questionados sobre a proibição do uso do WhatsApp ou no estágio ou no trabalho, somente 4,8% dos respondentes afirmaram que são impedidos de usar o aplicativo no ambiente profissional. Por outro lado, 55,1% não possuem restrição para utilizá-lo. Os 40,1% restantes ainda não estagiam nem trabalham. Essas estatísticas estão ilustradas a seguir, no gráfico 12:

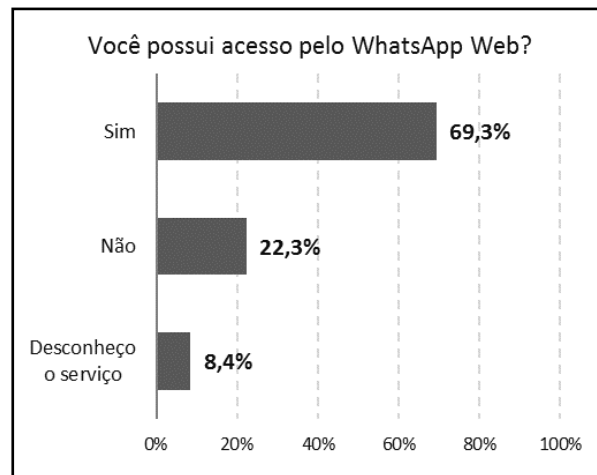


**Gráfico 12:** Proibição de uso no estágio/trabalho.

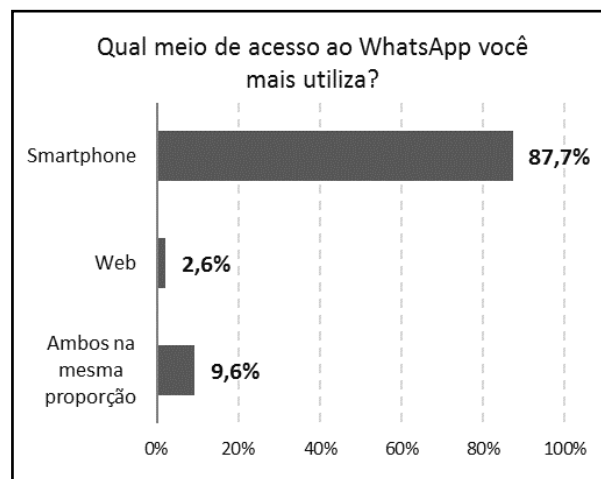
Dentre os que estagiam ou trabalham e que podem utilizar o WhatsApp durante o expediente, 30,3% tiveram suas demandas de trabalho ampliadas devido ao uso do aplicativo para as atividades laborativas e 69,7% não sofreram impacto nesse âmbito, como mostra o gráfico 13. Ainda que o aplicativo esteja ganhando espaço nas empresas e nos trabalhos autônomos, pelo menos dentro do perfil dos respondentes desta pesquisa, ele ainda não conseguiu tamanha participação como na esfera do lazer.

**Gráfico 13:** Demanda de trabalho após o uso do WhatsApp.

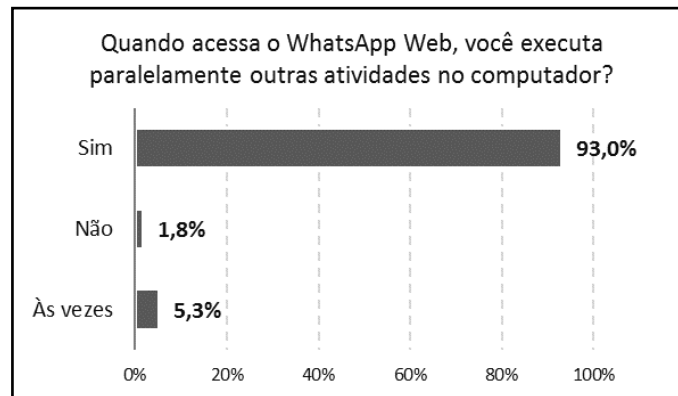
Com a possibilidade de acessar o WhatsApp pelo computador, também foram verificados alguns aspectos no uso do WhatsApp Web. A pesquisa detectou que 69,3% da amostra acessam essa versão do aplicativo. No entanto, 22,3% não a utilizam e 8,4% desconhecem o serviço. Essas informações podem ser observadas no gráfico 14:

**Gráfico 14:** Acesso pelo WhatsApp Web.

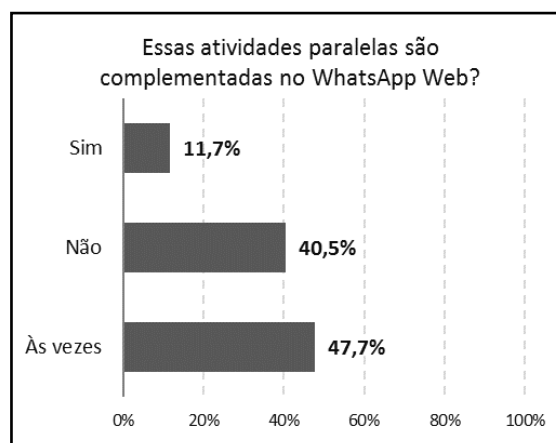
Embora a maioria possua acesso via web, o uso do WhatsApp pelo *smartphone* foi predominante, com 87,7% dos respondentes optando por esse meio de acesso. Entre os participantes restantes, apenas 2,6% acessam frequentemente o aplicativo via web e 9,6% utilizam ambos na mesma proporção. Esses dados também estão expostos no gráfico 15:

**Gráfico 15:** Principal meio de acesso do WhatsApp.

Entre os usuários do WhatsApp Web, 93% declararam que ao acessarem o aplicativo pelo computador, executam outras atividades em paralelo; 5,3% revelaram que às vezes; e 1,8% responderam negativamente. É possível conferir esses resultados no gráfico 16, a seguir:

**Gráfico 16:** Atividades paralelas ao WhatsApp Web.

Dentre os que assinalaram “sim” e “às vezes” na questão anterior, 11,7% utilizam o WhatsApp Web para complementar suas atividades no computador, 47,7% têm esse comportamento às vezes e 40,5% não possuem esse hábito, conforme demonstra o gráfico 17. Sendo assim, considerando que a maior porcentagem ficou em “às vezes”, parece que os indivíduos que acessam o WhatsApp Web utilizam essa versão tanto como segunda tela quanto como atividade simultânea. O conceito original de segunda tela está vinculado à televisão, uma vez que ela é apresentada “[...] como primeira tela e o dispositivo portátil como segunda tela, por estar complementando o conteúdo consumido na televisão, como uma extensão dessa” (TRINDADE, 2015, s/p). No entanto, é possível trazer essa definição para a relação entre WhatsApp Web e as demais ações realizadas no computador, nas circunstâncias em que eles se completam. Por outro lado, os dados obtidos nessa fase da pesquisa revelaram que essa versão do aplicativo também é utilizada como atividade simultânea, ou seja, ações realizadas ao mesmo tempo sem que tenham relação entre si.

**Gráfico 17:** Segunda tela ou atividades simultâneas.

Após a exposição das informações da primeira parte do questionário, prossegue-se com as afirmativas apresentadas na segunda etapa. As sentenças a seguir estão explicitadas juntamente com as estatísticas correspondentes a cada alternativa de concordância, com o propósito de esmiuçar os posicionamentos dos respondentes e analisar com maior profundidade o uso do WhatsApp.

**Afirmativa 1 – Uso *emojis* para expressar meus sentimentos e reações.** Os resultados mostraram que 63,5% concordam totalmente com a proposição, 26,9% concordam em parte, 3,8% não concordam nem discordam, 3,8% discordam em parte e somente 1,9% discordam totalmente.

**Afirmativa 2 – Os *emojis* conseguem exprimir gestos e entonações tão bem como em uma conversa presencial.** Para essa afirmação, apenas 7,1% concordam totalmente, porém 37,8% concordam em parte, 10,9% não concordam nem discordam, 28,2% discordam em parte e 16% discordam totalmente.

Diante dos resultados das afirmativas 1 e 2, é possível depreender que os *emojis* são considerados capazes de assemelhar-se com a linguagem não-verbal proporcionada na interação face a face. Embora apenas 7,1% concordem totalmente com a segunda sentença, 37,8% concordam em parte, logo se existe certo consentimento, a conclusão anteriormente exposta é pertinente. Além disso, 63,5% concordam totalmente com a primeira proposição, o que também ratifica a inferência acima. Para Thompson (1998, p.78), nesse tipo de interação “[...] os participantes normalmente empregam uma multiplicidade de deixas simbólicas para transmitir mensagens e interpretar as que cada um recebe do outro”. Desse modo, como através de um aplicativo é viável somente a interação mediada, que não permite as trocas de deixas simbólicas, os *emojis* são utilizados como uma espécie de substitutos, mesmo que tenham suas limitações se comparados com a linguagem não-verbal da interação face a face. Segundo Thompson (1998, p.79), a interação mediada “implica certo estreitamento na possibilidade de deixas simbólicas disponíveis aos participantes”.

O WhatsApp e os demais aplicativos de mensagens instantâneas buscam elaborar mecanismos que possam facilitar cada vez mais a comunicação à distância. Sendo assim, eles procuram desenvolver recursos que sejam o mais familiar possível com a interação face a face, a fim de adaptarem-se às demandas dos sujeitos contemporâneos. Essa característica é compreendida com as palavras de Thompson (1998, p.77-78), quando diz que “o uso dos

meios de comunicação proporciona também novas formas de ‘ação à distância’ que permitem que indivíduos dirijam suas ações para outros, dispersos no espaço e no tempo [...]”.

**Afirmativa 3 – Diariamente, eu converso com mais pessoas pelo WhatsApp do que presencialmente.** Os dados revelaram que 20,5% concordam totalmente com esse enunciado, 23,7% concordam em parte, 14,1% não concordam nem discordam, 19,9% discordam em parte e 21,8% discordam totalmente.

Apesar de 20,5% concordarem totalmente com a afirmativa 3, 23,7% concordam em parte, o que totaliza uma porcentagem maior do que a de discordância (em parte e totalmente). Portanto, pode-se notar que o WhatsApp é capaz de reduzir as interações face a face. Como Thompson (1998, p.77) diz, “[...] o desenvolvimento dos meios de comunicação cria novas formas de ação e de interação e novos tipos de relacionamentos sociais [...]”. O dia a dia vertiginoso leva os indivíduos a buscarem alternativas mais práticas, seja para lazer, faculdade, trabalho ou para resolver problemas. A sociedade contemporânea embala novos modos de ser (Sibilia, 2008) e novas formas de viver. Tendo em vista esse contexto social, outras esferas são modificadas, dentre elas a comunicação. De acordo com Thompson (1998, p.77), “com o desenvolvimento dos meios de comunicação, a interação se dissocia do ambiente físico, de tal maneira que os indivíduos podem interagir uns com os outros ainda que não partilhem do mesmo ambiente espaço-temporal”.

**Afirmativa 4 – Utilizo o WhatsApp porque sou uma pessoa tímida. Através dele consigo me comunicar melhor com as pessoas do que quando estou com elas fisicamente.** Apenas 5,1% concordam totalmente com essa sentença, 16% concordam em parte, 9% não concordam nem discordam, 14,7% discordam em parte e 55,1% discordam totalmente.

**Afirmativa 5 – Tudo o que falo pelo WhatsApp falaria pessoalmente.** Para essa proposição, 35,9% concordam totalmente, 25% concordam em parte, 10,9% não concordam nem discordam, 21,8% discordam em parte e somente 6,4% discordam totalmente.

Os dados referentes às afirmativas 4 e 5 não ratificam a suposição levantada na pesquisa qualitativa a respeito da timidez dos usuários, que destacaria o WhatsApp como um “encorajador de diálogos”. Dessa forma, parece que o aplicativo não se infiltrou na vida dos indivíduos a ponto de transmutar esse plano da subjetividade.

Afirmativa 6 – **Utilizo o WhatsApp porque facilita o dia a dia.** Essa afirmação revelou que 69,9% concordam totalmente, 24,4% concordam em parte, 5,8% não concordam nem discordam e nenhum participante discorda.

Em decorrência dos resultados obtidos na afirmativa 6, nota-se que o WhatsApp é utilizado, principalmente, por ser um meio capaz de facilitar a vida cotidiana. Como já foi dito, o dia a dia dos sujeitos contemporâneos é acelerado, uma vez que, de uma maneira geral, eles precisam ser muitos em um só. Como diz Hall (2005, p.13), “[...] à medida que os sistemas de significação e representação cultural se multiplicam, somos confrontados por uma multiplicidade [...] de identidades possíveis, com cada uma das quais poderíamos nos identificar – a menos temporariamente”. Essas mudanças que podem aparentar estar limitadas a certas esferas, na verdade estão interconectadas e vão construindo uma nova identidade cultural. A sociedade, portanto, vem sendo remodelada e, conseqüentemente, as demandas dos indivíduos também.

Afirmativa 7 – **Utilizo o WhatsApp porque é mais barato que uma ligação telefônica.** Os resultados identificaram que 60,3% concordam totalmente com esse enunciado, 17,9% concordam em parte e 14,1% não concordam nem discordam. Somente 1,3% discordam em parte e 6,4% discordam totalmente.

Afirmativa 8 – **Utilizo mais ligações via WhatsApp do que as telefônicas.** Essa afirmação mostrou que 15,4% concordam totalmente, 13,5% concordam em parte, 14,1% não concordam nem discordam, 14,1% discordam em parte e 42,9% discordam totalmente.

Afirmativa 9 – **Realizo ligações telefônicas com a mesma frequência que realizava antes de ser possível ligar pelo WhatsApp.** Para essa sentença, 23,1% concordam totalmente, 12,8% concordam em parte, 12,8% não concordam nem discordam, 16,7% discordam em parte e 34,6% discordam totalmente.

Embora fosse esperado que a maioria dos participantes consumisse mais o serviço de chamada do WhatsApp do que as ligações convencionais, a pesquisa apresentou o oposto. Ainda que 60,3% concordem totalmente que utilizam o WhatsApp por ser mais barato que uma ligação telefônica, apenas 15,4% concordam totalmente e 13,5% concordam em parte que realizam mais ligações pelo aplicativo do que as telefônicas. Apesar da pesquisa não ter

se aprofundado nesse ponto, acredita-se que as respostas obtidas reflitam a atual qualidade do serviço de chamadas do aplicativo. Desse modo, infere-se que com um possível futuro aperfeiçoamento dos recursos técnicos, esses últimos números possam mudar. Todavia, 34,6% discordam totalmente e 16,7% discordam em parte que efetuam ligações telefônicas com a mesma frequência que realizavam antes do serviço de telefonia do WhatsApp. Diante dessas estatísticas, é possível pressupor que apesar da maioria dos respondentes não utilizar o recurso de chamada pelo aplicativo em detrimento das ligações convencionais, a frequência com que efetuam ligações telefônicas não é a mesma que antes, pois em algumas circunstâncias eles recorrem ao serviço de telefonia do WhatsApp.

Afirmativa 10 – **Substituí as ligações telefônicas pelas conversas via WhatsApp.** Nessa proposição, 25,6% responderam que concordam totalmente, 39,1% concordam em parte, 9,6% não concordam nem discordam, 8,3% discordam em parte e 17,3% discordam totalmente.

Os resultados apontam que o serviço de mensagens instantâneas oferecido pelo WhatsApp vem ganhando o espaço das ligações telefônicas, o que parece ser uma tendência, visto que 25,6% concordam totalmente e 39,1% concordam em parte que substituíram as chamadas pelo telefone pelas conversas via WhatsApp.

Afirmativa 11 – **No WhatsApp, prefiro digitar mensagens a enviar áudios.** Os dados obtidos detectaram que 37,8% concordam totalmente, 30,8% concordam em parte, 17,9% não concordam nem discordam, apenas 10,9% discordam em parte e 2,6% discordam totalmente.

Os resultados da afirmativa 11 revelam que a característica principal do WhatsApp – mensagem instantânea – não foi substituída pelo áudio. Outra inferência diante desses dados é que as pessoas estão preferindo interagir da maneira que requer menos proximidade. O áudio possui certa semelhança com a ligação telefônica, logo os percentuais encontrados nessa sentença podem ter alguma relação com os obtidos na afirmativa 10, posto que 37,8% concordam totalmente e 30,8% concordam em parte que no WhatsApp preferem digitar mensagens a enviar áudios, 25,6% responderam que concordam totalmente e 39,1% concordam em parte que substituíram as ligações telefônicas pelas conversas via WhatsApp.

Afirmativa 12 – **Quando alguém visualiza minha mensagem e demora a responder, fico ansioso (a) e/ou aflito (a).** Para esse enunciado, 30,1% responderam que concordam totalmente, 35,3% concordam em parte, 12,2% não concordam nem discordam, 14,1% discordam em parte e somente 8,3% discordam totalmente.

Verifica-se nos resultados dessa proposição que a maior parte dos respondentes (30,1% concordam totalmente e 35,3% concordam em parte) admite ser angustiante a espera pela resposta após a visualização da mensagem. Em consonância com essa informação está Barrinha (2015, s/p), quando fala que “[...] a tal confirmação de leitura tem se tornado na vida de muitos a maneira de medir os sentimentos do outro”. Além disso, ela (2015, s/p) ressalta que as pessoas que pensam dessa maneira, enxergam como um problema o fato do outro visualizar suas mensagens e não responder de imediato. É curioso como um aplicativo vem sendo capaz de interferir nos relacionamentos a esse nível. A interação face a face não dá chance para esse tipo de situação, pois a comunicação acontece no mesmo tempo e espaço, diferente da mediada. Uma afirmação de Bauman (2004, p.38) é capaz de sintetizar essa problemática: “o advento da proximidade virtual torna as conexões humanas simultaneamente mais freqüentes e mais banais, mais intensas e mais breves”.

Afirmativa 13 – **Com o WhatsApp meus laços se fortaleceram.** Essa afirmação mostrou que 19,9% concordam totalmente, 38,5% concordam em parte, 27,6% não concordam nem discordam, apenas 10,3% discordam em parte e 3,8% discordam totalmente.

Afirmativa 14 – **Utilizo o WhatsApp mesmo quando estou em contato presencial com outras pessoas.** Nessa sentença, 24,4% responderam que concordam totalmente, 40,4% concordam em parte e 16,7% não concordam nem discordam. Somente 10,3% discordam em parte e 8,3% discordam totalmente.

Afirmativa 15 – **Deixo de dar atenção a quem está a minha volta para dar atenção às conversas via WhatsApp.** Apenas 5,1% concordam totalmente, 21,8% concordam em parte, 13,5% não concordam nem discordam, 28,2% discordam em parte e 31,4% discordam totalmente.

Os dados estatísticos exibidos nas afirmativas 13, 14 e 15 demonstram que os respondentes enxergam, em sua maioria, o WhatsApp como meio capaz de fortalecer laços sociais – 19,9% concordam totalmente e 38,5% concordam em parte. Outro fato interessante é



que embora 24,4% concordem totalmente e 40,4% concordem em parte que utilizam o aplicativo quando estão em contato presencial com outras pessoas, somente 5,1% concordam totalmente e 21,8% concordam em parte que deixam de dar atenção a quem está ao redor, enquanto conversam pelo WhatsApp. De acordo com Manes (2015, s/p), “o cérebro é, como qualquer sistema de processamento de informação, um dispositivo com capacidades limitadas, especialmente no processo de grande quantidade de informação por unidade de tempo” [tradução nossa]<sup>20</sup>. O neurologista (2015, s/p) complementa dizendo que “quando se tenta executar duas tarefas exigentes ao mesmo tempo, a informação se cruza e produzem muitos erros” [tradução nossa]<sup>21</sup>. Sendo assim, parece que os usuários que possuem o hábito de executar a interação mediada – conversa pelo WhatsApp – concomitantemente com a interação face a face, não são capazes de dar atenção na mesma proporção para as duas, embora acreditem que sim.

**Afirmativa 16 – Durante os bloqueios judiciais do WhatsApp, minhas atividades rotineiras foram prejudicadas.** Somente 8,3% concordam totalmente, 21,2% concordam em parte, 10,9% não concordam nem discordam, 19,2% discordam em parte e 40,4% discordam totalmente.

**Afirmativa 17 – Durante os bloqueios judiciais do WhatsApp, senti falta do aplicativo.** Os resultados revelaram que 25% concordam totalmente, 36,5% concordam em parte, 10,9% não concordam nem discordam, 8,3% discordam em parte e 19,2% discordam totalmente.

Segundo Maia e Wiziack (2016), em uma matéria da Folha de São Paulo, o desembargador Ricardo Múcio Santana de Abreu Lima definiu o bloqueio do WhatsApp de maio de 2016 como um “caos social”, devido ao entrave no desenvolvimento de atividades laborativas, lazer, família, entre outras. Diante dos números apresentados nas afirmativas 16 e 17, parece que para os participantes da pesquisa, o impacto não foi tão profundo, pois 8,3% concordam totalmente e 40,4% discordam totalmente que tiveram suas atividades diárias prejudicadas com os bloqueios judiciais do aplicativo. No entanto, essas interrupções não passaram despercebidas por esses jovens, já que 25% concordam totalmente e 36,5% concordam em parte que sentiram falta do WhatsApp.

<sup>20</sup>El cerebro es, como cualquier sistema de procesamiento de información, un dispositivo con capacidades limitadas, sobre todo en la de procesar una cantidad de información por unidad de tiempo en el presente.

<sup>21</sup>Cuando se intenta llevar a cabo dos tareas demandantes al mismo tiempo, la información se cruza y se producen muchos errores.

Afirmativa 18 – **O WhatsApp é um aplicativo viciante. Já pensei em desinstalá-lo.** Para essa afirmação, 18,6% responderam que concordam totalmente, 13,5% concordam em parte, 11,5% não concordam nem discordam, 17,9% discordam em parte e 38,5% discordam totalmente.

É curioso observar que no início do questionário, a maioria dos participantes admitiram utilizar o WhatsApp a todo momento, porém 17,9% discordam em parte e 38,5% discordam totalmente que o aplicativo é viciante e que já pensaram em desativá-lo. O rápido progresso do WhatsApp – 1 bilhão de usuários em 1º de fevereiro de 2016 – foi ratificado nesta pesquisa e realçado, principalmente, na afirmativa 18. Como diz Castells (1999):

Em razão da convergência da evolução histórica e da transformação tecnológica, entramos em um modelo genuinamente cultural de interação e organização social. Por isso é que a informação representa o principal ingrediente de nossa organização social, e os fluxos de mensagens e imagens entre as redes constituem o encadeamento básico de nossa estrutura social (p.573).

Após todas as informações expostas nesta subseção, percebe-se que, assim como na qualitativa, a pesquisa quantitativa também confirmou as definições instrumentais desenvolvidas no referencial teórico (capítulo 2). O contexto social e econômico que rege a era contemporânea faz surgir novas demandas, as quais estão implícitas nos modos de viver dos indivíduos. Seja o trabalho que exige muito ou a faculdade que toma o tempo, qualquer alternativa que faça as 24 horas do dia render é benquista e é nessa lacuna que os novos meios de comunicação se encaixam. Os dispositivos móveis surgem nesse cenário e com ele, os aplicativos de mensagens instantâneas, os quais proporcionam contatos à distância. Dentre esses aplicativos está o WhatsApp que, como mostrou a pesquisa, é visto, na maioria das vezes, como um aplicativo que facilita o dia a dia. Além de facilitar, ele também implica outras maneiras de gerir os relacionamentos, visto que uma mensagem visualizada e não respondida pode causar angústia e porventura ser motivo de algum desentendimento. Isso posto, nota-se que os tempos hipermodernos são caracterizados pela fluidez e infixidez dos modos de ser e dos laços humanos (1).

Ainda que os sujeitos afirmem que seus laços são fortalecidos com o uso do WhatsApp, os dados revelam que eles se comunicam com mais pessoas via aplicativo do que presencialmente. Então, os vínculos que eles consideram mais resistentes parecem ser os relacionamentos oriundos da interação mediada. A convergência das mídias engendra uma

nova identidade cultural, a qual é moldada pela cibercultura proveniente das relações presentes no ciberespaço, que constroem laços sociais cada vez mais frágeis (2). Também se enquadra nessa questão o fato do WhatsApp ser capaz de promover relações entre pessoas que não se conhecem presencialmente e passar a sensação de que são, de certo modo, próximas. Logo, as interações face a face estão sendo reduzidas e, em alguns casos, substituídas pelas interações mediadas, por esta aparentar ser capaz de suprimir dificuldades presentes naquela, no entanto essas relações virtuais implicam vínculos sociais tênues que levam a uma “solidão interativa”(3).

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

À vista de todo o desenvolvimento teórico e das análises dos dados das pesquisas qualitativa e quantitativa, observou-se que as mudanças sociais e econômicas implicam alterações na esfera comunicacional e na subjetividade dos indivíduos contemporâneos. Sendo assim, as tecnologias são desenvolvidas para tornar mais prático o dia a dia desses sujeitos. Seria radical afirmar que o WhatsApp possui apenas pontos negativos e que deveria ser desativado pelos seus usuários. De fato, ele é um aplicativo que facilita o andamento dos novos modos de ser (SIBILIA, 2008) e de viver que emergiram na contemporaneidade. As 24 horas do dia parecem ser poucas diante de tantos afazeres e dos diversos papéis sociais que se precisa exercer – figura-se um modo de ser maleável.

Todavia, é nesse cotidiano vertiginoso que, muitas vezes, as pessoas deixam em segundo plano seus relacionamentos presenciais. As mídias digitais parecem ser consideradas uma espécie de “solução” para essa distância. Os sujeitos procuram sanar a ausência física por uma troca de mensagens. Apesar de em alguns casos, o aplicativo conseguir “encurtar distâncias”, em outros ele pode distanciar relacionamentos próximos.

Essas novas formas de comunicação podem possibilitar o contato entre indivíduos que não estão disponíveis para encontros frequentes, mas isso não é algo inteiramente benéfico para as relações interpessoais. Isso foi ratificado nas pesquisas, visto que, com base nas respostas predominantes, ao mesmo tempo em que os estudantes afirmaram que seus laços são fortalecidos com o uso do WhatsApp, por poderem estar sempre em contato com quem não podem ver sempre, eles também declararam que diariamente conversam com um maior número de pessoas via aplicativo do que fisicamente. E ainda que eles confessem utilizar o WhatsApp quando estão em contato presencial, acreditam que não deixam de dar atenção a quem está ao seu redor. Conforme foi esclarecido pelo neurologista Facundo Manes (2016), os seres humanos não conseguem concentrar-se em duas atividades com o mesmo empenho. Logo, parece que os usuários do aplicativo não percebem as implicações oriundas desse comportamento.

A interação mediada parece ter atingido um nível de participação significativa nos relacionamentos humanos. O fato de sentir-se angustiado pela espera de uma resposta após a visualização da mensagem, podendo causar algum atrito entre os envolvidos, mostra que os vínculos entre os usuários do WhatsApp estão calcados em avaliações superficiais das reações e/ou dos sentimentos alheios. A possibilidade de monitoramento do tempo entre a

visualização do recado e o retorno ao mesmo pode causar problemas mais graves do que se esse intervalo entre pergunta e resposta ocorresse na interação face a face, já que esta acontece no mesmo tempo e espaço, reduzindo a elaboração de interpretações distorcidas.

É no mínimo curioso entender como esses estudantes acreditam que seus laços sociais foram fortalecidos com o uso do WhatsApp, se suas interações face a face estão sendo reduzidas. Ademais, é complicado compreender como o contato pelo aplicativo pode ser considerado algo que fortifica os vínculos, se esses jovens medem sua receptividade com base em mensagens lidas e não respondidas de imediato. Existe algo no pensamento deles que soa incoerente.

A consolidação de uma cultura da interação mediada pode estar conectada com o caráter dialógico presente tanto na interação face a face quanto na mediada e a possibilidade de “ação à distância”. Dito de outra forma, os sujeitos passam a acreditar que a interação mediada é, na maioria das vezes, capaz de substituir a interação face a face sem que haja prejuízos nos seus relacionamentos, uma vez que ambas integram a interatividade dialógica (THOMPSON, 1998). Desse modo, o uso dos *emojis* parece estar ligado a essa questão, pois eles são uma tentativa de aproximação com as deixas simbólicas (THOMPSON, 1998) presentes na interação face a face. Talvez, isso possa ser um dos fatores que oportunizam os relacionamentos concebidos na interação mediada, sem que haja contato presencial entre as partes. No entanto, os recursos digitais não são equivalentes às especificidades da interação face a face.

O fato da maioria dos jovens universitários que participaram das pesquisas admitir que utilizam o WhatsApp a todo momento ratifica essa “familiaridade” e esse envolvimento com a interação mediada. Sendo assim, vale destacar que embora os bloqueios judiciais sofridos pelo aplicativo não tenham sido considerados pelos estudantes como um transtorno, eles sentiram falta de utilizá-lo. Logo, o WhatsApp ganhou uma importância relevante na vida desses indivíduos.

É interessante destacar também que esse uso constante do WhatsApp pode ocasionar dois tipos de solidão: a interativa, proposta por Wolton (2012), que parte do pressuposto que os sujeitos estão sós quando acreditam que a conectividade digital ininterrupta é uma forma de terem sempre companhia; e a oriunda da “exclusão do mundo físico”, elucidada por um entrevistado, que diz respeito à sensação de solidão quando essas pessoas não estão conectadas à internet, mesmo que estejam em contato presencial com outras.

Nota-se, portanto, que esse novo meio de comunicação vem preenchendo espaços cada vez maiores na vida dos seus usuários e, talvez, eles não percebam a dimensão a que isso

chegou. Esse envolvimento do WhatsApp no dia a dia dos sujeitos contemporâneos contribui para alavancar uma nova identidade cultural interligada à cultura da convergência, que vêm remodelando estruturas que ultrapassam a esfera comunicacional.

Isso posto, infere-se que o WhatsApp está reduzindo as interações face a face. Os jovens estão destinando ampla parte do seu dia para utilizar o aplicativo e, dessa maneira, dialogam via mensagens instantâneas em detrimento de conversarem pessoalmente, pois quando estão em momentos de socialização, muitas vezes não conseguem desconectar-se do aplicativo.

Além de aflorar as reflexões anteriormente expostas, este trabalho também foi útil para estimular novos possíveis estudos. Alguns assuntos são interessantes para o desenvolvimento de outras pesquisas, a saber: o uso dos *emojis* como recursos capazes de expressar sentimentos, reações e entonações; a utilização do WhatsApp para a educação, já que um entrevistado pontuou que um professor elaborou uma atividade que precisava do aplicativo; e a credibilidade das informações compartilhadas via WhatsApp, algo que foi destacado por outro entrevistado. É gratificante poder contribuir para futuras análises a respeito de um tema ainda pouco explorado no meio acadêmico. Que esta monografia seja capaz de incentivar novas pesquisas e possa aguçar uma visão menos entusiasta a respeito dos dispositivos convergentes e dos aplicativos comunicacionais, que vêm ganhando espaço na era contemporânea. A moderação na utilização dessas tecnologias parece ser o melhor caminho.

## REFERÊNCIAS

ANTERO, Nadjaria Kalyenne; NASCIMENTO, Robéria Nádia. A juventude na era da mobilidade: impactos e apropriações dos smartphones na sociedade contemporânea. **Temática**, Paraíba, n. 3, p. 45-58, mar. 2015. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/index.php/tematica/article/view/23328/12751>>. Acesso em: 15 abr. 2016.

ARAÚJO, Joubert. Uma análise do cenário publicitário online no ano em que o mobile ultrapassou o desktop. **XXXVIII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação**, Rio de Janeiro, 04-07 set. 2015. Disponível em: <<http://portalintercom.org.br/anais/nacional2015/resumos/R10-0087-1.pdf>>. Acesso em: 03 mai. 2016.

AYRES, Marcel; RIBEIRO, José Carlos. A representação de si em interações sociais mediadas por instantmessengers: O Caso WhatsApp. **XXXVIII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação**, Rio de Janeiro, 04-07 set. 2015. Disponível em: <<http://portalintercom.org.br/anais/nacional2015/resumos/R10-0273-1.pdf>>. Acesso em: 15 abr. 2016.

BARRINHA, Thais. Mensagem não visualizada: a angústia do comportamento aprendido. **Psiconline**, Brasil, 11 dez. 2015. Disponível em: <<http://www.psiconline.com/2015/07/mensagem-nao-visualizada-angustia-do-comportamento-aprendido.html>>. Acesso em: 15 dez. 2015.

BAUMAN, Zygmunt. **O mal-estar da pós-modernidade**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1998.

\_\_\_\_\_. **Modernidade líquida**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 2001.

\_\_\_\_\_. **Amor líquido: Sobre a fragilidade dos laços humanos**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2004.

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

BLOG DO WHATSAPP. **Um bilhão**. Disponível em: <<https://blog.whatsapp.com/616/Um-bilh%C3%A3o>>. Acesso em: 25 fev. 2016.

\_\_\_\_\_. **WhatsApp Web**. Disponível em: <<https://blog.whatsapp.com/614/WhatsApp-Web>>. Acesso em: 25 fev. 2016.

BRUYNE, Paul; HERMAN, Jacques; SCHOUTHEETE, Marc. **Dinâmica da pesquisa em Ciências Sociais**. 2. ed. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1982.

CASTELLS, Manuel. **O poder da identidade**. v. 2. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

\_\_\_\_\_. **A galaxia da internet**: Reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 2003.

\_\_\_\_\_. **A sociedade em rede**. 8. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2006.

COELHO, Débora. Pós-modernidade: um olhar sobre as modificações nas interações sociais cotidianas. **Sessões do imaginário**, Porto Alegre, n. 29, p. 94-100, jan./ jun. 2013. Disponível em: <<http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/famecos/article/view/11995>>. Acesso em: 04 maio 2016.

EXAME.COM, Brasil é um dos países que mais usam WhatsApp, diz pesquisa. **Exame.com**, São Paulo, 30 jun. 2016. Disponível em: <<http://exame.abril.com.br/tecnologia/noticias/brasil-e-um-dos-paises-que-mais-usam-whatsapp-diz-pesquisa>>. Acesso em: 17 out. 2016.

FOLHA DE SÃO PAULO, Criador do WhatsApp, Jan Koum foi de imigrante pobre a multimilionário. **Folha de São Paulo**, Washington, 23 fev. 2014. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/tec/2014/02/1415716-criador-do-whatsapp-jan-koum-foi-de-imigrante-pobre-a-multimilionario.shtml>>. Acesso em: 07jul. 2016.

FOLHA DE SÃO PAULO, WhatsApp chega a 1 bilhão de usuários. **Folha de São Paulo**, São Paulo, 01 fev. 2016. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/tec/2016/02/1736093-whatsapp-chega-a-1-bilhao-de-usuarios.shtml>>. Acesso em: 17out. 2016.

G1. WhatsApp alcança 1 bilhão de usuários. **G1**, França, 02 fev. 2016. Disponível em:<<http://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2016/02/whatsapp-alcanca-1-bilhao-de-usuarios.html>>. Acesso em: 02 fev. 2016.

GIDDENS, Anthony. **As consequências da modernidade**. São Paulo: Editora UNESP, 1991.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 1989.

GOMES, Helton. Criado em 2009, WhatsApp cresceu mais rápido que Facebook em 4 anos. **G1**, São Paulo, 20 fev. 2014. Disponível em: <<http://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2014/02/criado-em-2009-whatsapp-cresceu-mais-rapido-que-facebook-em-4-anos.html>>. Acesso em: 04 jul. 2016.

HALL, Stuart. **Identidade cultural na pós-modernidade**. 10. ed. Rio de Janeiro: DP&A, 2005.

HANCOCK, Jaime. Não me ligue, mande mensagem. **El País**, Brasil, 19 jan. 2016. Disponível em:



<[http://brasil.elpais.com/brasil/2016/01/15/tecnologia/1452852920\\_965932.html](http://brasil.elpais.com/brasil/2016/01/15/tecnologia/1452852920_965932.html)>. Acesso em: 02 mar. 2016.

HWANG, Yoosun. Is communication competence still good for interpersonal media?: Mobile phone and instant messenger. **Computers in human behavior**, S.l., p. 924-934, 08 jan. 2011. Disponível em: <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0747563210003638>>. Acesso em: 02 maio 2016.

IBGE. **Síntese de indicadores sociais**. Disponível em: <<http://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv95011.pdf>>. Acesso em: 09 nov. 2016.

IBOPE. **No Brasil, mulheres são 53% dos internautas**. Disponível em: <<http://www.ibope.com.br/pt-br/noticias/Paginas/No-Brasil,-maioria-dos-internautas-s%C3%A3o-mulheres-.aspx>>. Acesso em: 07 out. 2016.

INEP. **Censo da Educação Superior 2010**. Disponível em: <[http://download.inep.gov.br/educacao\\_superior/centso\\_superior/documentos/2010/divulgacao\\_censo\\_2010.pdf](http://download.inep.gov.br/educacao_superior/centso_superior/documentos/2010/divulgacao_censo_2010.pdf)>. Acesso em: 09 nov. 2016.

JENKINS, Henry. **Cultura da convergência**: A colisão entre os velhos e novos meios de comunicação. 2. ed. São Paulo: Aleph, 2008.

KOUM, Jan. Um bilhão. **Blog do WhatsApp**, 19 fev. 2014. Disponível em: <<https://blog.whatsapp.com/616/Um-bilh%C3%A3o>>. Acesso em: 25 fev. 2016.

LEMOS, André. Comunicação e práticas sociais no espaço urbano: as características dos dispositivos híbridos móveis de conexão multirredes. **Comunicação, Mídia e Consumo**, São Paulo, v. 4, n. 10, p. 23-40, jul. 2007. Disponível em: <<http://revistacmc.espm.br/index.php/revistacmc/article/view/97>>. Acesso em: 06 maio 2016.

LÉVY, Pierry. **Cibercultura**. São Paulo: Editora 34, 1999.

LIPOVETSKY, Gilles. **Os tempos hipermodernos**. São Paulo: Editora Barcarola, 2004.

LIKERT, Rensis. **A technique for the measurement of attitudes**. Nova Iorque: Archives of Psychology, 1932.

LOURES, Renata. Bloqueio temporário do WhatsApp traz prejuízos para empresários do Sul do Rio. **G1-RJTV**, Rio de Janeiro, 17 dez. 2015. Disponível em: <<http://g1.globo.com/rj/sul-do-rio-costa-verde/rjtv-2edicao/videos/v/bloqueio-temporario-do-whatsapp-traz-prejuizos-para-empresarios-do-sul-do-rio/4683296/>>. Acesso em: 19 dez. 2015.

MAIA, Felipe; WIZIACK, Julio. Veto ao WhatsApp gerou 'caos social', diz desembargador que liberou app. **Folha de São Paulo**, São Paulo, 03 maio 2016. Disponível em: <<http://m.folha.uol.com.br/mercado/2016/05/1767425-veto-ao-whatsapp-gerou-caos-social->

diz-desembargador-que-liberou-app.shtml?utm\_campaign=a\_nexo\_20160504&utm\_medium=email&utm\_source=RD+Stacion>. Acesso em: 04 maio 2016.

MANES, Facundo. ¿Cómo afectan las nuevas tecnologías a nuestro cerebro? **El País**, Espanha, 28 dez. 2015. Disponível em: <[http://elpais.com/elpais/2015/12/21/ciencia/1450693458\\_718084.html](http://elpais.com/elpais/2015/12/21/ciencia/1450693458_718084.html)>. Acesso em: 09 nov. 2016.

MARTINO, Luís Mauro. **Teoria das mídias digitais: Linguagens, ambientes e redes**. Petrópolis, RJ: Editora Vozes, 2014.

MORAES, Livia; NERCOLINI, Marildo José. Tecnologias móveis, vida cotidiana e comunicação instantânea. **Revista Eletrônica do Programa de Pós-Graduação em Mídia e Cotidiano**, Niterói, v. 5, n. 5, dez. 2014. Disponível em: <<http://www.ppgmidiaecotidiano.uff.br/ojs/index.php/Midecot/article/view/143>>. Acesso em: 04 maio 2016.

NIELSEN. **Brasileiros com internet no smartphone já são mais de 70 milhões**. Disponível em: <<http://www.nielsen.com/br/pt/press-room/2015/Brasileiros-com-internet-no-smartphone-ja-sao-mais-de-70-milhoes.html>>. Acesso em: 07 out. 2016.

NYBERG, Marcus; CHINCHOLLE, Didier. Mobile MSN Messenger: still a complement? **International journal of interactive mobile technologies**, Alemanha, p. 18-24, out./dez. 2008. Disponível em: <<http://online-journals.org/index.php/i-jim/article/view/670>>. Acesso em: 03 maio 2016.

OLIVEIRA, Annelore Spieker. **Smartphones e trabalho imaterial: Uma etnografia virtual sobre sujeitos usuários de dispositivos móveis convergentes**. 135 f. 2007. Dissertação (Mestrado em Comunicação) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2007.

ON DEVICE RESEARCH. **Messenger wars: how Facebook lost its lead**. Londres, 2013. Disponível em: <<https://ondeviceresearch.com/blog/messenger-wars-how-facebook-lost-its-lead>>. Acesso em: 02 out. 2016.

PELLANDA, Eduardo. Convergência de mídias potencializada pela mobilidade e um processo de pensamento. **XXVI Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação**, Belo Horizonte, 02-06 set. 2003. Disponível em: <<http://www.portcom.intercom.org.br/pdfs/129419528759418333834670887469995119541.pdf>>. Acesso em: 03 maio 2016.

SANDBERG, Jörgen; ALVESSON, Mats. Ways of constructing research questions: gap-spotting or problematization? **Organization**, p. 23-44, Queensland, jan. 2011. Disponível em: <<http://org.sagepub.com.ez29.capes.proxy.uffj.br/content/18/1/23>>. Acesso em: 8 abr. 2016.

SIBILIA, Paula. **O show do eu: A intimidade como espetáculo.** Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2008.

SOUZA, Juliana; ARAÚJO, Daniel; PAULA, Diego. Mídia social WhatsApp: uma análise sobre as interações sociais. **Revista Alterjor**, 2. ed., v. 1, p. 131-165, São Paulo, jan./jun. 2015. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/alterjor/article/view/97747/96617>>. Acesso em: 20 nov. 2015.

TEIXEIRA, Marcelo. Tudo sobre o WhatsApp no Brasil. **Tech in Brazil**, São Paulo, 14 ago. 2015. Disponível em: <<https://techinbrazil.com.br/tudo-sobre-whatsapp-no-brasil>>. Acesso em: 26 jun. 2016.

THOMPSON, John. **A mídia e a modernidade: Uma teoria social da mídia.** 2. ed. Petrópolis, RJ: Editora Vozes, 1998.

TRINDADE, Debora. O que é a Segunda Tela? **Digai**, S.l., 21 jul. 2015. Disponível em: <<http://www.digai.com.br/2015/07/o-que-e-a-segunda-tela/>>. Acesso em: 07 nov. 2016.

TRIVIÑOS, Augusto. **Introdução à pesquisa em Ciências Sociais: A pesquisa qualitativa em educação.** São Paulo: Atlas, 1987.

VAZ, Tatiana. Como os brasileiros consomem mídia no Brasil. **Exame.com**, São Paulo, 21 fev. 2016. Disponível em: <<http://exame.abril.com.br/marketing/noticias/como-os-brasileiros-consomem-midia-no-brasil>>. Acesso em: 25 fev. 2016.

VERGARA, Sylvia. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração.** 14. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

WHATSAPP. **Como funciona.** Disponível em: <[https://www.whatsapp.com/?l=pt\\_br](https://www.whatsapp.com/?l=pt_br)>. Acesso em: 25 fev. 2016.

\_\_\_\_\_. **Sobre o WhatsApp.** Disponível em: <<https://www.whatsapp.com/about/>>. Acesso em: 25 fev. 2016.

WIZIACK, Julio. Justiça determina bloqueio do WhatsApp em todo o Brasil por 48 horas. **Folha de São Paulo**, São Paulo, 16 dez. 2015. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/mercado/2015/12/1719934-justica-determina-bloqueio-do-whatsapp-em-todo-brasil-por-48-horas.shtml>>. Acesso em: 17 dez. 2015.

WOLTON, Dominique. **Internet, e depois?: Uma teoria crítica das novas mídias.** 3. ed. Porto Alegre, RS: Editora Sulina, 2012.

WOLTON, Dominique. **Informar não é comunicar.** Porto Alegre: Sulina, 2010.

**APÊNDICE A – Roteiro da entrevista**

P: Quantos anos você tem?

P: Em qual universidade você estuda?

P: Você faz estágio ou trabalha em tempo integral?

P: Você usa redes sociais?

P: Quais redes sociais você usa?

P: Você usa WhatsApp?

P: Há quanto tempo você usa WhatsApp?

P: Com qual frequência você utiliza o WhatsApp?

P: Você tem acesso pelo WhatsApp Web?

P: Você acessa o WhatsApp mais pelo *smartphone* ou pela web?

P: Qual a finalidade de uso do WhatsApp?

P: Com quem você conversa pelo WhatsApp?

P: Com quem você mais conversa pelo WhatsApp?

P: Você fala com alguém que mora em outro estado e/ou país?

P: Você conversa apenas com pessoas que já conhece pessoalmente ou com pessoas que não conhece também?

P: Quais são os formatos de mensagem que você utiliza (mensagens de texto, áudio, *emojis*, imagens, vídeos)?

P: Dentre esses formatos, qual (is) você mais utiliza?

P: Por que você usa *emoji*?

P: Você tem grupos no WhatsApp?

P: Quantos grupos você tem no WhatsApp?

P: Quantos contatos você tem no WhatsApp?

P: Por qual (is) motivo (s) você utiliza o WhatsApp?

P: Você fala pelo WhatsApp sobre assuntos que não tem coragem de falar pessoalmente ou tudo o que fala pelo aplicativo, falaria pessoalmente?

P: Você enxerga alguma mudança nos seus relacionamentos interpessoais depois que começou a utilizar o WhatsApp? Você fortaleceu laços com as pessoas?

P: Quando está em contato com outras pessoas presencialmente, você usa o WhatsApp em paralelo?

P: Você enxerga pontos positivos ou negativos ou um pouco dos dois no uso do WhatsApp?

**APÊNDICE B – Transcrições das entrevistas****Entrevistada 1**

P: Quantos anos você tem?

R: Eu tenho 19 anos.

P: Em qual universidade você estuda?

R: Eu estudo na UNIRIO. Faço licenciatura em Música.

P: Você faz estágio ou trabalha em tempo integral?

R: Não. Só estudo.

P: Você usa redes sociais?

R: Uso.

P: Quais redes sociais você usa?

R: WhatsApp, Facebook e Instagram.

P: Há quanto tempo você usa WhatsApp?

R: Poxa, sei lá, já faz tanto tempo, mas em torno de uns 4 anos, por aí.

P: Com qual frequência você utiliza o WhatsApp?

R: Todos os dias. Normalmente, quando estou na faculdade, não uso durante as aulas. Só mesmo quando tenho acesso ao Wi-Fi, que é em casa e nas horas livres da faculdade. Normalmente, quando eu acordo uso um pouco, antes de ir para a faculdade; nos intervalos da faculdade e quando chego à minha casa. Sempre que tenho um tempo livre.

P: Você tem acesso pelo WhatsApp Web?

R: Eu tenho, mas eu não uso muito não. Uso mais pelo celular mesmo.

P: Qual a finalidade de uso do WhatsApp?

R: Eu uso o WhatsApp para faculdade, lazer e resolver questões da igreja por grupos.

P: Você fala com alguém que mora em outro estado e/ou país?

R: Sim.

P: Você tem outros meios para se comunicar com essas pessoas?

R: Acredito que o WhatsApp seja o principal facilitador, mas o Facebook também permite. Por exemplo, eu tenho uma tia que mora em Portugal, pelo o WhatsApp eu não tenho o número dela, mas consigo falar pelo Facebook; mas, tenho colegas que moram em Porto Alegre, tenho o número deles, então consigo conversar pelo WhatsApp com eles.

P: Para falar com essas pessoas, você usa mais o WhatsApp ou mais o Facebook?

R: Aqui pelo Brasil, mais o WhatsApp; outros países, mais o Facebook.

P: Com quem você conversa pelo WhatsApp?

R: Normalmente, com meus amigos, meu namorado e minha família.

P: Com quem você mais conversa pelo WhatsApp?

R: Namorado.

P: Você conversa apenas com pessoas que já conhece pessoalmente ou com pessoas que não conhece também?

R: Só com pessoas que eu conheço.

P: Quais são os formatos de mensagem que você utiliza (mensagens de texto, áudio, *emojis*, imagens, vídeos)?

R: Mensagem de texto, áudio, *emoji*, imagens, vídeos e às vezes arquivos em PDF para coisas da faculdade.

P: Dentre esses formatos, qual (is) você mais utiliza?

R: Mensagem de texto e áudio.

P: Você usa muito *emoji*?

R: Bastante.

P: Por que você usa *emoji*?

R: Porque expressa o que estou sentindo no momento de uma forma melhor do que simplesmente escrever um texto.

P: Você tem grupos no WhatsApp?

R: Tenho.

P: Quantos grupos você tem no WhatsApp?

R: Entre 7 e 10, por aí.

P: Quantos contatos você tem no WhatsApp?

R: Em torno de 30, por aí.

P: Por qual (is) motivo (s) você utiliza o WhatsApp?

R: Uso o WhatsApp para me comunicar com as pessoas de maneira mais fácil. Facilita bastante meu dia a dia. Eu sou tímida, mas eu consigo lidar bem com as pessoas. Mas, a questão do WhatsApp é importante para facilitar esse processo de conversa. Às vezes não é necessário fazer uma ligação ou ir até a pessoa. Pelo o WhatsApp já dá para resolver.

P: Você fala pelo WhatsApp sobre assuntos que não tem coragem de falar pessoalmente ou tudo o que fala pelo aplicativo, falaria pessoalmente?

R: Tudo o que eu falo pelo o WhatsApp, eu falaria pessoalmente. Ao contrário, às vezes, têm assuntos que eu prefiro lidar só pessoalmente, porque eu vejo a seriedade da situação

P: Você enxerga alguma mudança nos seus relacionamentos interpessoais depois que começou a utilizar o WhatsApp? Você fortaleceu laços com as pessoas?

R: Isso é bem relativo. Com meu namorado vejo que há uma aproximação ainda maior. Às vezes não dá tempo da gente ficar se ligando e o WhatsApp possibilita esse contato. Já com outras pessoas, por exemplo, os colegas da igreja, normalmente eu não converso, se eu for falar algo, falo mais pelos grupos do WhatsApp. Mas, não sinto nenhum distanciamento por causa disso. Se for alguma coisa, é mais aproximação.

P: Quando está em contato com outras pessoas presencialmente, você usa o WhatsApp em paralelo?

R: Vigio bastante isso, mas às vezes acontece.

P: Você enxerga pontos positivos ou negativos ou um pouco dos dois no uso do WhatsApp?

R: Antigamente, eu usava um pouco mais descontroladamente, mas eu estou me policiando bastante nisso. Então, esse ponto negativo está ficando de lado. Por exemplo, se eu estou com alguém próximo a mim, eu evito conversar (pelo WhatsApp) por respeito a pessoa e para curtir o momento com ela ao vivo. O ponto positivo é possibilitar essas conversas. Mas, vejo mais pontos positivos, porque eu sou mais controlada, não sou viciada.

P: Seus amigos agem como você?

R: A maioria dos meus amigos também se controla, mas conheço pessoas bem descontroladas. Às vezes, estou conversando com elas e elas ficam no WhatsApp.

## **Entrevistada 2**

P: Quantos anos você tem?

R: 23 anos.

P: Em qual universidade você estuda?

R: Universidade Federal Fluminense. Faço Letras – Português e Inglês.

P: Você faz estágio ou trabalha em tempo integral?

R: Faço estágio em uma agência de publicidade como Analista de Mídias Sociais e, aos sábados, eu dou aula de inglês na UFF.

P: Você usa redes sociais?

R: Sim.

P: Quais redes sociais você usa?

R: Facebook, Twitter, Instagram e Pinterest.

P: Você usa WhatsApp?

R: Uso.

P: Há quanto tempo você usa WhatsApp?

R: Ah, desde que lançou, mas eu não lembro, tem bastante tempo. Desde que o WhatsApp começou a ser utilizado, desde que lançou eu já tinha baixado e já usava.

P: Com qual frequência você utiliza o WhatsApp?

R: Todo dia, o tempo todo para falar com meus amigos, falar com a família, o cliente da agência, tudo.

P: Você usa o WhatsApp durante seu estágio e durante suas aulas da faculdade?

R: Sim.

P: Você tem acesso pelo WhatsApp Web?

R: Sim. No trabalho eu uso o WhatsApp Web, mas na maior parte do tempo eu uso pelo celular.

P: Qual a finalidade de uso do WhatsApp?

R: Para tudo. Principalmente para lazer, mas para a faculdade e para o trabalho também.

P: Você fala com alguém que mora em outro estado e/ou país?

R: Acho que sim, mas é bem raro. Eu falo com minha mãe, que está viajando por vários lugares, às vezes até em outros países.

P: Você tem outros meios para se comunicar com essas pessoas?

R: Não. Sempre pelo WhatsApp. Até quando é internacional, minha mãe me liga pelo WhatsApp.

P: Com quem você conversa pelo WhatsApp?

R: Com amigos, família, chefe, namorado, professor, colega de classe.

P: Com quem você mais conversa pelo WhatsApp?

R: Com meus familiares, amigos e meu namorado.

P: Você conversa apenas com pessoas que já conhece pessoalmente ou com pessoas que não conhece também?

R: Só com pessoas que eu já conheço.

P: Quais são os formatos de mensagem que você utiliza (mensagens de texto, áudio, *emojis*, imagens, vídeos)?

R: Todos eles. Mensagem de texto principalmente. Mas, prefiro digitar a mandar áudio. Sempre prefiro escrever. *Emojis* eu uso, mas não muito, só alguns. Normalmente é a escrita mesmo, eu prefiro escrever a falar ou mandar alguma imagem. Vídeo eu não mando muito.

P: Por que você usa *emoji*?



R: Uso *emoji* para atenuar algum tipo de informação, para não parecer que eu estou sendo muito grossa ou alguma coisa assim, como um recurso linguístico mesmo, para poder dar uma entonação.

P: Você tem grupos no WhatsApp?

R: Sim.

P: Quantos grupos você tem no WhatsApp?

R: Tenho muitos, mais de 10.

P: São sobre o que esses grupos que você tem?

R: A maioria é grupo da faculdade. Assim, tem um trabalho da faculdade, aí faz um grupo no WhatsApp. E os que eu costumo falar mais são de amigos, amigos em comum.

P: Quantos contatos você tem no WhatsApp?

R: Nossa, não sei. Uns 100. É o mesmo número de contatos que tenho na minha agenda telefônica, não que eu fale com todas essas pessoas.

P: Com quantas pessoas você conversa pelo WhatsApp?

R: Umas 10 ou 15.

P: Por qual (is) motivo (s) você utiliza o WhatsApp?

R: A facilidade na comunicação.

P: Você utiliza o WhatsApp por ser uma pessoa tímida?

R: Não.

P: Você fala pelo WhatsApp sobre assuntos que não tem coragem de falar pessoalmente ou tudo o que fala pelo aplicativo, falaria pessoalmente?

R: Eu falaria tudo pessoalmente, com certeza.

P: Você enxerga alguma mudança nos seus relacionamentos após o uso do WhatsApp?

Você acha que depois que passou a usar o WhatsApp, seus laços com essas pessoas se tornaram mais fortes ou superficiais?

R: Eu acho que depende um pouco da pessoa e de como é a característica dela. O que eu falaria por WhatsApp é o mesmo que eu falaria para uma pessoa ao vivo, mas eu não sei se o outro também é dessa maneira. Então, às vezes a conversa que eu tenho com uma pessoa flui muito bem, a gente conversa muito bem pelo WhatsApp e não necessariamente pessoalmente funciona, porque talvez ela seja um pouco tímida ou não. Então, fica mais fácil de você conhecer melhor o outro, porque eu acho que as pessoas acabam falando mais sobre si pelo WhatsApp, mas comigo, não sei se é uma coisa geral. Mas, ao mesmo tempo, acho que dependendo de quem for, fica realmente mais superficial, pode ser uma pessoa que não gosta muito de falar, de digitar e ela não desenvolve tanto assim uma conversa pela internet, mas ao

vivo a pessoa fala pra caramba e conversa muito com você. Eu acho que é bem equilibrado, depende mais da personalidade do outro do que da minha, porque eu sempre sou igual, as minhas atitudes sempre são iguais no WhatsApp e ao vivo.

P: De maneira geral, você acha que as suas amizades fortaleceram ou não?

R: Eu acho que fortaleceram, porque temos mais contato. Até com a família mesmo, falar com a minha tia, falar com o meu pai. Meu pai nunca me liga, então pelo WhatsApp a gente está sempre ali, manda uma mensagem, manda uma coisinha. É uma maneira de estar em contato com as pessoas que eu gosto, porque no dia a dia a gente não tem tempo. Então, aprofundou, fortaleceu de fato.

P: Quando está em contato com outras pessoas presencialmente, você usa o WhatsApp em paralelo?

R: Não. Eu esqueço a existência dele. Às vezes, se chega alguma coisa eu olho, se for importante eu abro e respondo, se não for eu deixo pra lá e só quando tiver algum tempo livre eu vou responder.

P: As pessoas que estão com você agem da mesma forma?

R: Normalmente, sim.

P: Você enxerga pontos positivos ou negativos ou um pouco dos dois no uso do WhatsApp?

R: Sim, positivas e negativas. Negativas porque às vezes você pode passar uma mensagem truncada e ser mal interpretado ou por facilitar a comunicação, as pessoas estão sempre se falando, então quando alguém não responde, isso pode gerar um incômodo ou pode criar algum problema. Positivas porque torna mais fácil você entrar em contato com pessoas que não necessariamente você tem contato diário.

Também existe o caso de passar uma mensagem truncada e a pessoa ser mal interpretada.

### **Entrevistada 3**

P: Quantos anos você tem?

R: Tenho 22 anos.

P: Em qual universidade você estuda?

R: Na Anhanguera de Niterói. Faço Arquitetura.

P: Você faz estágio ou trabalha em tempo integral?

R: Não.

P: Você usa redes sociais?

R: Sim.

P: Quais redes sociais você usa?

R: Facebook, Snapchat e Instagram.

P: Você usa WhatsApp?

R: Sim.

P: Há quanto tempo você usa WhatsApp?

R: Há uns 2 ou 3 anos, por aí.

P: Com qual frequência você utiliza o WhatsApp?

R: O tempo inteiro.

P: Você utiliza o WhatsApp na faculdade?

R: Sim.

P: Você acha que o WhatsApp atrapalha quando você está na faculdade?

R: Atrapalha. Eu tenho a consciência de que atrapalha.

P: Você tem acesso pelo WhatsApp Web?

R: Sim.

P: Você acessa o WhatsApp mais pelo *smartphone* ou pela web?

R: Muito raro pela web, uso mais pelo celular.

P: Qual a finalidade de uso do WhatsApp?

R: Uso mais para lazer, só um pouco para faculdade.

P: Você fala com alguém que mora em outro estado e/ou país?

R: Não.

P: Com quem você conversa pelo WhatsApp?

R: Só com amigos.

P: Você conversa apenas com pessoas que já conhece pessoalmente ou com pessoas que não conhece também?

R: Converso com quem não conheço pessoalmente também.

P: Você conheceu essas pessoas diretamente pelo WhatsApp?

R: Sim. Por grupos.

P: Quais são os formatos de mensagem que você utiliza (mensagens de texto, áudio, *emojis*, imagens, vídeos)?

R: Vídeo, áudio, muita foto, mensagem de texto e todos os *emojis*.

P: Dentre esses formatos, qual (is) você mais utiliza?

R: Mais mensagem de texto e áudio.

P: Por que você usa *emoji*?

R: Porque é uma forma mais rápida de se expressar, já que as pessoas não estão vendo o seu semblante. Em algumas situações, é uma forma de aliviar a discussão.

P: Você tem grupos no WhatsApp?

R: Sim.

P: Quantos grupos você tem no WhatsApp?

R: Devo ter uns 6 grupos.

P: Quantos contatos você tem no WhatsApp?

R: Devo ter uns 100 contatos.

P: Você conversa com todas as pessoas que tem no WhatsApp?

R: Não, só com umas 5 pessoas.

P: Por qual (is) motivo (s) você utiliza o WhatsApp?

R: Facilita o dia a dia, porque nós não conseguimos estar sempre com as pessoas, então usamos o WhatsApp para interagir, para ter uma comunicação com aqueles que não podemos ver sempre.

P: Você fala pelo WhatsApp sobre assuntos que não tem coragem de falar pessoalmente ou tudo o que fala pelo aplicativo, falaria pessoalmente?

R: Falaria tudo ao vivo.

P: Você enxerga alguma mudança nos seus relacionamentos interpessoais depois que começou a utilizar o WhatsApp? Você fortaleceu laços com as pessoas?

R: O WhatsApp mais fortalece os laços, porque estou sempre conversando com as pessoas, é mais fácil estar me comunicando com elas. Quando as encontro, é como se eu estivesse sempre com essas pessoas, parece que é só mais uma vez que estou com elas.

P: Quando está em contato com outras pessoas presencialmente, você usa o WhatsApp em paralelo?

R: Às vezes, sim.

P: Você acha que isso interfere na sua interação com essas pessoas?

R: Sim.

P: Você deixa de dar atenção a quem está a sua volta por causa do WhatsApp?

Deixo. Mas, isso é errado. Na maioria das vezes, eu desligo. Só se for necessário ele estar ligado.

P: Você enxerga pontos positivos ou negativos ou um pouco dos dois no uso do WhatsApp?

R: Os dois. Negativo é porque as pessoas têm preguiça de ver as outras, porque com o WhatsApp, “acham” que já estão com elas sempre, então ficam acomodadas; e outro ponto é por causa do fato de algumas pessoas mexerem no WhatsApp quando estão com outras. Usar o aplicativo quando está com outras pessoas presencialmente, muitas vezes causa uma ‘exclusão’ do mundo físico. Positivo é a maior aproximação com pessoas que estão em outros

estados ou países. Ela não precisa te responder na hora como em uma ligação, ela pode te responder depois.

#### **Entrevistada 4**

P: Quantos anos você tem?

R: 22 anos.

P: Em qual universidade você estuda?

R: Faculdades Integradas Maria Thereza. Eu curso Psicologia.

P: Você faz estágio ou trabalha em tempo integral?

R: Faço estágio não-obrigatório em uma clínica de saúde mental, duas vezes por semana.

P: Você usa redes sociais?

R: Uso.

P: Quais redes sociais você usa?

R: Facebook, Instagram e WhatsApp.

P: Há quanto tempo você usa WhatsApp?

R: Acho que uns 5 anos.

P: Com qual frequência você utiliza o WhatsApp?

R: A hora que dá eu estou usando.

P: Você usa o WhatsApp durante o seu estágio e durante suas aulas na faculdade?

R: Uso. No estágio eu uso menos que na faculdade.

P: Você tem acesso pelo WhatsApp Web?

R: Sim. Quando tenho que fazer alguma coisa, algum trabalho, para não ficar com o celular, eu ligo o computador para acessar o WhatsApp Web.

P: Você acessa o WhatsApp mais pelo *smartphone* ou pela web?

R: Mais pelo celular.

P: Qual a finalidade de uso do WhatsApp?

R: Para tudo, para tudo um pouco. Como tem essa possibilidade de ter vários grupos, se tiver um problema no estágio, a gente está sabendo; em casa, a gente está sabendo; na faculdade, a gente está sabendo. Mas, uso mais para falar com o pessoal da faculdade e com meus amigos. Mais para lazer então.

P: Você fala com alguém que mora em outro estado e/ou país?

R: Não.

P: Com quem você conversa pelo WhatsApp?

R: Família e amigos.

P: Com quem você mais conversa pelo WhatsApp?

R: Amigos.

P: Você conversa apenas com pessoas que já conhece pessoalmente ou com pessoas que não conhece também?

R: Ih, nesta época de Tinder, a gente sai conversando com quem não conhece também.

P: Você conheceu essas pessoas diretamente pelo WhatsApp?

R: Não. Sempre por outra rede social antes.

P: Quais são os formatos de mensagem que você utiliza (mensagens de texto, áudio, *emojis*, imagens, vídeos)?

R: Eu uso mais mensagem de texto. No WhatsApp eu não compartilho muito dessas coisas, só algumas imagens que eu pego no Facebook às vezes, umas coisas meio estranhas que eu sei que vai fazer rir, aí eu passo para alguém. Mas, no WhatsApp eu não costumo passar essas correntes, essas coisas assim não.

P: Você usa *emoji*?

R: Sim, às vezes.

P: Por que você usa *emoji*?

R: Porque eles dizem o que a gente não precisa falar. É só colocar um *emoji* e já está explícito. Eles expressam os sentimentos. Não preciso fazer esforço.

P: Você tem grupos no WhatsApp?

R: Sim.

P: Quantos grupos você tem no WhatsApp?

R: Devo ter mais de 5.

P: São sobre o que esses grupos que você tem?

R: São grupos da família, da faculdade, do estágio e do curso de inglês.

P: Quantos contatos você tem no WhatsApp?

R: Acho que eu tenho uns 100.

P: Com quantas pessoas você conversa pelo WhatsApp?

R: Falo com umas 25.

P: Por qual (is) motivo (s) você utiliza o WhatsApp?

R: A instantaneidade. É bem rápido conversar pelo WhatsApp. Você não precisa chegar à sua casa para ligar do telefone fixo para a pessoa, é só mandar um recado pelo aplicativo. O WhatsApp só ajuda, facilita o dia a dia, reduz meu tempo.

P: Você fala pelo WhatsApp sobre assuntos que não tem coragem de falar pessoalmente ou tudo o que fala pelo aplicativo, falaria pessoalmente?

R: Com certeza falo sobre assuntos pelo WhatsApp que não teria coragem de falar pessoalmente. Qualquer coisa que não precisa estar na frente, encoraja.

P: Você utiliza o WhatsApp por ser uma pessoa tímida?

R: Não.

P: Você enxerga alguma mudança nos seus relacionamentos interpessoais depois que começou a utilizar o WhatsApp? Você fortaleceu laços com as pessoas?

R: Melhora, facilita o contato, cria mais intimidade. Você pode conversar com a pessoa o dia inteiro, não precisa esperar, por exemplo, dias da semana para estar com ela, para poder conversar sobre o que aconteceu. E meus laços se fortaleceram, acho que é uma ferramenta útil.

P: Quando está em contato com outras pessoas presencialmente, você usa o WhatsApp em paralelo?

R: Uso também, mas não sempre.

P: Você acha que isso interfere na sua interação com essas pessoas?

R: Sim, desconcentra o contato com quem está ao vivo. Você não tem como manter a atenção em duas coisas, sua atenção vai estar sempre maior para alguma coisa.

Depende muito da situação. Se o momento estiver chato, ocioso, óbvio que vou usar o celular para animar, para me tirar daquela ociosidade. Mas, se o ambiente estiver bacana, acho que não vou nem me lembrar do celular e se lembrar, vai ser só para checar uma mensagem e pronto.

P: Você enxerga pontos positivos ou negativos ou um pouco dos dois no uso do WhatsApp?

R: Vejo os dois. Como ponto negativo tem aquela questão de compartilhar, às vezes você esquece que existe uma pessoa ali, existe um sujeito e você compartilha alguma coisa que não era para ser compartilhada. Essa instantaneidade, que para mim também é um ponto positivo, pode se tornar negativo também. Às vezes, você está numa euforia muito grande, vê uma coisa muito ridícula sobre alguém e acaba compartilhando. Você esquece que aquilo é sobre uma pessoa, que você não poderia ter feito aquilo.

Como pontos positivos, a instantaneidade, a facilidade e a rapidez. Acho que o que serve como ponto positivo também pode servir como negativo e vice-versa, porque varia muito, como você vai usar essa rapidez. Da mesma forma que uma mensagem super legal pode ganhar várias pessoas muito rápido, uma mensagem negativa também tem esse mesmo poder.

### **Entrevistada 5**

P: Quantos anos você tem?

R: 23 anos.

P: Em qual universidade você estuda?

R: UFRJ. Faço Comunicação Social com habilitação em Publicidade e Propaganda.

P: Você faz estágio ou trabalha em tempo integral?

R: Faço estágio em uma agência de publicidade, com carga horária de 30 horas semanais. Lá eu sou Tráfego, Auxiliar Administrativa e Planejamento.

P: Você usa redes sociais?

R: Uso.

P: Quais redes sociais você usa?

R: Facebook, Instagram, Instagram Stories, Snapchat e WhatsApp.

P: Há quanto tempo você usa WhatsApp?

R: Há uns 5 anos.

P: Com qual frequência você utiliza o WhatsApp?

R: Toda hora.

P: Você usa o WhatsApp durante o seu estágio e durante suas aulas na faculdade?

R: Sim.

P: Você usa o WhatsApp durante o seu estágio e durante suas aulas na faculdade?

R: Eu acho que não, porque eu mexo no celular só quando estou sem fazer nada. Quando tem alguma coisa para fazer, eu deixo o celular de lado e me concentro no trabalho.

P: Você tem acesso pelo WhatsApp Web?

R: Não.

P: Qual a finalidade de uso do WhatsApp?

R: Ultimamente, tenho usado mais para resolver questões práticas do dia a dia, por exemplo, me comunicar com minha mãe ou com meu chefe. Pensei em desativar o WhatsApp por causa do vício, porque ele é viciante. Mas, não consegui fazer isso, por causa das coisas práticas do dia a dia. Eu preciso desse canal de comunicação para falar com pessoas que eu não teria como me comunicar de outra maneira.

P: Você fala com alguém que mora em outro estado e/ou país?

R: Uso para falar com meus amigos de Portugal.

P: Você tem outros meios para se comunicar com essas pessoas?

R: Sim. Uso mais esses meios do que o WhatsApp. Uso mais o Instagram não para conversas longas, mas para marcar uma presença;



P: Com quem você conversa pelo WhatsApp?

R: Ultimamente, eu não tenho conversado muito individualmente, tenho conversado mais por grupos. Mas, quando estou nos momentos normais da minha vida, falo com meus amigos, minha família e meus pretendentes.

P: Com quem você mais conversa pelo WhatsApp?

R: Nos últimos tempos, tenho conversado mais com minha mãe e meu chefe.

P: Você conversa apenas com pessoas que já conhece presencialmente ou com pessoas que não conhece também?

R: Converso também com pessoas que não conheço presencialmente.

P: Quais são os formatos de mensagem que você utiliza (mensagens de texto, áudio, *emojis*, imagens, vídeos)?

R: Eu uso mensagem de texto, *emoji*, imagem, áudio às vezes e vídeos é muito difícil.

P: Dentre esses formatos, qual (is) você mais utiliza?

R: Mais mensagem de texto.

P: Por que você usa *emoji*?

R: Uso muito *emoji* para expressar o que eu sinto no momento, mas que não tem como expressar com palavras.

P: Você tem grupos no WhatsApp?

R: Sim.

P: Quantos grupos você tem no WhatsApp?

R: 16 grupos.

P: Quantos contatos você tem no WhatsApp?

R: 116 contatos. Outro dia, eu adicionei uma clínica de psicologia no WhatsApp para conversar sobre terapia.

P: Por qual (is) motivo (s) você utiliza o WhatsApp?

R: Facilidade no meu dia a dia.

P: Você fala pelo WhatsApp sobre assuntos que não tem coragem de falar pessoalmente ou tudo o que fala pelo aplicativo, falaria pessoalmente?

R: Acontece em conversas com garotos. Falo coisas pelo WhatsApp que não tenho coragem de falar pessoalmente com eles. É melhor falar primeiro pelo aplicativo, porque não fica sem assunto, pelo WhatsApp sempre tem algum assunto.

P: Você enxerga alguma mudança nos seus relacionamentos interpessoais depois que começou a utilizar o WhatsApp? Você fortaleceu laços com as pessoas?

R: Sim, porque as pessoas se tornaram mais distantes. Quando estou com alguém, acabo conversando com uma pessoa pelo WhatsApp e não as que estão ao meu lado. Por outro lado, por exemplo, um fator que me leva a pensar que uma amiga se afastou de mim, é por não nos falarmos muito pelo WhatsApp mais; mas ao mesmo tempo, se nos encontrássemos pessoalmente sempre, a nossa amizade estaria forte, mas não é possível, porque a pessoa mora longe, tem a correria do dia a dia.

P: Quando está em contato com outras pessoas presencialmente, você usa o WhatsApp em paralelo?

R: Eu evito bastante isso, mas às vezes acontece.

P: Você enxerga pontos positivos ou negativos ou um pouco dos dois no uso do WhatsApp?

R: Os dois. Positivos são que o WhatsApp estreita as relações e possibilita as relações à distância. Negativos são que as pessoas se afastam daquelas que estão próximas fisicamente em detrimento de conversar com pessoas pelo WhatsApp. Outro dia eu li uma frase no Facebook que dizia algo assim: redes sociais ou WhatsApp – não me lembro ao certo – “aproxima quem está longe e afasta quem está perto”.

### **Entrevistado 1**

P: Quantos anos você tem?

R: 22 anos.

P: Em qual universidade você estuda?

R: Universidade Estácio de Sá. Faço Ciências Contábeis.

P: Você faz estágio ou trabalha em tempo integral?

R: Trabalho em tempo integral como Operador Comercial.

P: Você usa redes sociais?

R: Sim.

P: Quais redes sociais você usa?

R: Facebook, WhatsApp, Instagram e Snapchat.

P: Há quanto tempo você usa WhatsApp?

R: Há mais ou menos 2 anos.

P: Com qual frequência você utiliza o WhatsApp?

R: Eu uso por algumas horas, porque durante o meu trabalho é proibido usar; mas fora isso, só não uso dormindo, porque não dá.

P: Você tem acesso pelo WhatsApp Web?

R: Sim.

P: Você acessa o WhatsApp mais pelo *smartphone* ou pela web?

R: Pelo celular.

P: Qual a finalidade de uso do WhatsApp?

R: Para lazer, fofoca, contar problemas, estudar, fazer trabalhos da faculdade em grupo. Mas, uso mais para lazer.

P: Você fala com alguém que mora em outro estado e/ou país?

R: Falo com pessoas de outros estados.

P: Com quem você conversa pelo WhatsApp?

R: Amigos e família.

P: Com quem você mais conversa pelo WhatsApp?

R: Amigos.

P: Você conversa apenas com pessoas que já conhece pessoalmente ou com pessoas que não conhece também?

R: Com pessoas que não conheço também.

P: Quais são os formatos de mensagem que você utiliza (mensagens de texto, áudio, *emojis*, imagens, vídeos)?

R: Uso mais mensagem de texto, não gosto de enviar áudio, uso muito *emoji* e raramente envio foto ou vídeo.

P: Dentre esses formatos, qual (is) você mais utiliza?

R: Mais mensagem de texto.

P: Por que você usa *emoji*?

R: Porque expressa o que estou sentindo.

P: Você tem grupos no WhatsApp?

R: Tenho.

P: Quantos grupos você tem no WhatsApp?

R: Acho que 1 ou 2.

P: Quantos contatos você tem no WhatsApp?

R: Uns 15 contatos.

P: Por qual (is) motivo (s) você utiliza o WhatsApp?

R: Porque sou tímido, por causa da distância entre mim e alguns amigos que estão em outros estados e por não conseguir encontrar sempre algumas pessoas. Prefiro falar por WhatsApp a falar por telefone. Só se precisar muito, se for algo importante demais que eu ligo.

P: Você fala pelo WhatsApp sobre assuntos que não tem coragem de falar pessoalmente ou tudo o que fala pelo aplicativo, falaria pessoalmente?

R: Falo coisas pelo WhatsApp que eu não falaria pessoalmente. O WhatsApp encoraja fala coisas que não consigo falar pessoalmente, por causa da minha timidez.

P: Você enxerga alguma mudança nos seus relacionamentos interpessoais depois que começou a utilizar o WhatsApp? Você fortaleceu laços com as pessoas?

R: Fortaleceu, porque consigo falar mais com as pessoas e a qualquer momento. Acabo tendo mais contato com elas.

P: Quando está em contato com outras pessoas presencialmente, você usa o WhatsApp em paralelo?

R: Não. Eu preciso prestar atenção no que as pessoas (que estão ao vivo) falam comigo.

P: Você enxerga pontos positivos ou negativos ou um pouco dos dois no uso do WhatsApp?

R: Só positivos. Mais liberdade para falar com as pessoas, é melhor para fazer trabalhos da faculdade, já que eu e outras pessoas trabalhamos durante o dia, então com o WhatsApp consigo me comunicar mais.

## **Entrevistado 2**

P: Quantos anos você tem?

R: 21 anos.

P: Em qual universidade você estuda?

R: Eu estudo na CEDERJ conveniada à UFF em estudo à distância. Eu faço o curso de Tecnologia e Sistema de Computação.

P: Você faz estágio ou trabalha em tempo integral?

R: Trabalho em tempo integral como Operador Comercial.

P: Você usa redes sociais?

R: Sim.

P: Quais redes sociais você usa?

R: Só Facebook.

P: Você usa WhatsApp?

R: Uso.

P: Há quanto tempo você usa WhatsApp?

R: De 3 a 4 anos.

P: Com qual frequência você utiliza o WhatsApp?

R: Diariamente. Só quando quero falar com alguém, conversar com alguém. Mas, quase não uso.

P: Você tem acesso pelo WhatsApp Web?

R: Sim.

P: Você acessa o WhatsApp mais pelo *smartphone* ou pela web?

R: Ultimamente, tenho usado mais pela web. Enquanto jogo no computador, acesso pela web.

P: Qual a finalidade de uso do WhatsApp?

R: Para lazer apenas.

P: Você fala com alguém que mora em outro estado e/ou país?

R: Falo com pessoas de outros estados. Já conversei com pessoas de outros países, mas a maioria é de outros estados.

P: Você tem outros meios para se comunicar com essas pessoas?

R: Não. Só pelo WhatsApp.

P: Com quem você conversa pelo WhatsApp?

R: Amigos e familiares.

P: Com quem você mais conversa pelo WhatsApp?

R: Amigos.

P: Você conversa apenas com pessoas que já conhece pessoalmente ou com pessoas que não conhece também?

R: Converso com pessoas que conheço jogando ou por grupos de jogos.

P: Quais são os formatos de mensagem que você utiliza (mensagens de texto, áudio, *emojis*, imagens, vídeos)?

R: Mais mensagem de texto e áudio às vezes. Envio raramente fotos e vídeos. *Emoji* só quando é algo muito engraçado, eu uso *emoji* de risadas, é mais rápido que escrever um monte de “kkkk”.

P: Por que você usa *emoji*?

R: O *emoji* pode expressar algo, porque é mais rápido, através de imagens você consegue compreender algumas coisas. É uma forma mais prática de explicar algo às vezes, de expressar algum sentimento.

P: Você tem grupos no WhatsApp?

R: Tenho.

P: Quantos grupos você tem no WhatsApp?

R: Tenho 4 grupos.

P: Quantos contatos você tem no WhatsApp?

R: Devo ter uns 30 ou 40 contatos.

P: Com quantas pessoas você conversa pelo WhatsApp?

R: Fora os grupos, que eu converso mais, porém não tenho ninguém adicionado; converso com umas 6 ou 7 pessoas.

P: Por qual (is) motivo (s) você utiliza o WhatsApp?

R: Para ter contato com os amigos, com meu irmão. Porque facilita no dia a dia. Por exemplo, às vezes eu quero me comunicar com alguém dentro do jogo, mas não encontro a pessoa *online*, então através do WhatsApp eu posso perguntar algo a ela.

P: Você fala pelo WhatsApp sobre assuntos que não tem coragem de falar pessoalmente ou tudo o que fala pelo aplicativo, falaria pessoalmente?

R: Tudo o que eu falo pelo WhatsApp, falaria pessoalmente. Mas, tem coisas que é melhor falar pessoalmente do que pelo WhatsApp, porque o WhatsApp é uma rede, tem suas seguranças e comodidades, mas não é tão seguro. Tenho um ‘pé atrás’ não só com esse aplicativo, mas também com as redes sociais.

P: Você enxerga alguma mudança nos seus relacionamentos interpessoais depois que começou a utilizar o WhatsApp? Você fortaleceu laços com as pessoas?

R: O WhatsApp deixa as relações com as pessoas que não conheço presencialmente muito superficiais, porque eu não sei quem são, nunca saí com a elas para ver como realmente são e o que pensam sobre a vida. Mas, com quem já conhece pessoalmente, quase não converso pelo WhatsApp.

P: Quando está em contato com outras pessoas presencialmente, você usa o WhatsApp em paralelo?

R: Sim, eu utilizo.

P: Você acha que isso interfere na sua interação com essas pessoas?

R: Não, não deixo de dar atenção às pessoas, o WhatsApp não interfere. Só uso o necessário quando estou em contato com outras pessoas presencialmente.

P: Você enxerga pontos positivos ou negativos ou um pouco dos dois no uso do WhatsApp?

R: Um pouco dos dois. O positivo é facilitar bastante coisa no nosso mundo atual. O negativo é que ele pode ser uma febre, algumas informações são replicadas sem respaldo e as pessoas acabam acreditando demais no que replica e isso vai virando um caos, porque às vezes essas informações não têm a autenticidade de um jornal, por exemplo. As pessoas dão muito crédito ao que compartilham via redes sociais, não só pelo WhatsApp.

### Entrevistado 3

P: Quantos anos você tem?

R: 22 anos.

P: Em qual universidade você estuda?

R: Estudo na Anhanguera de Niterói. Faço Arquitetura e Urbanismo.

P: Você faz estágio ou trabalha em tempo integral?

R: Não. Faço uns bicos com meu pai às vezes.

P: Você usa redes sociais?

R: Uso.

P: Quais redes sociais você usa?

R: Facebook e WhatsApp Web. O WhatsApp Web pode ser considerado uma rede social, porque pode ser acessado pelo computador. Antes disso, quando o acesso era apenas pelo celular, acho que não era uma rede social

P: Há quanto tempo você usa WhatsApp?

R: Não sei ao certo, mas tem bastante tempo. Uns 4 ou 5 anos.

P: Com qual frequência você utiliza o WhatsApp?

R: O tempo inteiro, até quando estou na faculdade.

P: Você acha que o WhatsApp atrapalha quando você está na faculdade?

R: Não. Acho que ajuda. Nós criamos grupos em relação a projetos, nos comunicamos muito pelo WhatsApp, quando não podemos nos comunicar pessoalmente. Às vezes até os professores pedem para interagir pelo aplicativo. Na semana passada, eu tive uma aula que precisava usar o WhatsApp.

P: Você tem acesso pelo WhatsApp Web?

R: Sim.

P: Você acessa o WhatsApp mais pelo *smartphone* ou pela web?

R: Eu acesso mais pelo celular. Mas, enquanto estou fazendo trabalhos no computador, uso mais pela web, porque não dá para ficar pegando o celular para ver.

P: Qual a finalidade de uso do WhatsApp?

R: Para tudo. Para lazer, para dar alguma informação importante. Eu já não gosto muito de ligar para as pessoas, prefiro me comunicar digitando ou mandando um áudio pelo WhatsApp. Ligar mesmo eu não tenho costume de fazer.

P: Você fala com alguém que mora em outro estado e/ou país?

R: Sim, converso com pessoas que estão em outro estado.

P: Você tem outros meios para se comunicar com essas pessoas?

R: Sim. Uso outras redes, mas uso mais o WhatsApp.

P: Com quem você conversa pelo WhatsApp?

R: Meus amigos, minha mãe e minha namorada.

P: Com quem você mais conversa pelo WhatsApp?

R: Mais com a minha namorada.

P: Você conversa apenas com pessoas que já conhece pessoalmente ou com pessoas que não conhece também?

R: Também converso com pessoas que não conheço presencialmente. Conheço essas pessoas sempre por outra rede social, nunca diretamente pelo WhatsApp.

P: Quais são os formatos de mensagem que você utiliza (mensagens de texto, áudio, *emojis*, imagens, vídeos)?

R: De tudo um pouco, mas geralmente eu uso mais áudio, porque às vezes estou ocupado e não dá tempo de digitar. Entre áudio e mensagem de texto, uso mais áudio. Uso *emoji* também

P: Por que você usa *emoji*?

R: Porque ele representa aquele momento. Ajuda a me expressar sem precisar escrever um texto.

P: Você tem grupos no WhatsApp?

R: Tenho.

P: Quantos grupos você tem no WhatsApp?

R: Acho que uns 4 ou 5 grupos.

P: Quantos contatos você tem no WhatsApp?

R: Acho que em torno de 70, mas converso só com umas 15 pessoas.

P: Por qual (is) motivo (s) você utiliza o WhatsApp?

R: Facilidade na comunicação. Até criança, hoje em dia, usa o WhatsApp, não sabe escrever ainda, mas envia áudio.

P: Você utiliza o WhatsApp por ser uma pessoa tímida?

R: Não.

P: Você fala pelo WhatsApp sobre assuntos que não tem coragem de falar pessoalmente ou tudo o que fala pelo aplicativo, falaria pessoalmente?

R: Não, tudo o que eu falo pelo WhatsApp, falaria pessoalmente.

P: Você enxerga alguma mudança nos seus relacionamentos interpessoais depois que começou a utilizar o WhatsApp? Você fortaleceu laços com as pessoas?



R: Acho que fortaleceu. Nem sempre posso estar junto aos meus amigos, então nos comunicamos bastante pelo WhatsApp. Quando vejo essas pessoas, tenho até mais assunto por falar sempre com elas pelo WhatsApp. Mas, a relação com as pessoas que não conheço fisicamente é mais superficial, porque conversar pelo o WhatsApp não é o mesmo que conhecê-las pessoalmente e interagir com elas.

P: Quando está em contato com outras pessoas presencialmente, você usa o WhatsApp em paralelo?

R: Depende, eu vejo, mas não fico mexendo o tempo todo, só se for alguma coisa importante. Mas, não deixo de lado as pessoas que estão a minha volta para usar o WhatsApp.

P: Você enxerga pontos positivos ou negativos ou um pouco dos dois no uso do WhatsApp?

R: Um pouco dos dois. Varia com a forma que a pessoa vai usar. Os positivos são o fato de poder se comunicar em qualquer parte do mundo, de ser uma forma de comunicação rápida que não toma muito o seu tempo. O ponto negativo é que existem pessoas que não conseguem dar espaço para outras coisas além do WhatsApp. É preciso dosar as coisas.

#### **Entrevistado 4**

P: Quantos anos você tem?

R: 20 anos.

P: Em qual universidade você estuda?

R: UERJ. Faço Estatística.

P: Você faz estágio ou trabalha em tempo integral?

R: Não. Faço iniciação científica.

P: Você usa redes sociais?

R: Sim.

P: Quais redes sociais você usa?

R: Facebook.

P: Você usa WhatsApp?

R: Sim.

P: Há quanto tempo você usa WhatsApp?

R: No máximo 1 ano.

P: Com qual frequência você utiliza o WhatsApp?

R: Diariamente, mas bem pouco.

P: Você tem acesso pelo WhatsApp Web?

R: Não.

P: Qual a finalidade de uso do WhatsApp?

R: Geralmente, para estudo, para trocar informação sobre assuntos da faculdade, passar arquivos relacionados aos estudos e, no final do dia, às vezes, quando estou de bobeira para descontrair. Mas, uso mais para a faculdade.

P: Você fala com alguém que mora em outro estado e/ou país?

R: Não.

P: Com quem você conversa pelo WhatsApp?

R: Com os amigos da faculdade, os amigos da igreja e muito pouco com a família.

P: Com quem você mais conversa pelo WhatsApp?

R: Mais com os amigos da faculdade.

P: Você conversa apenas com pessoas que já conhece pessoalmente ou com pessoas que não conhece também?

R: Só com quem eu já conheço.

P: Quais são os formatos de mensagem que você utiliza (mensagens de texto, áudio, *emojis*, imagens, vídeos)?

R: Todos.

P: Dentre esses formatos, qual (is) você mais utiliza?

R: Mensagem de texto.

P: Por que você usa *emoji*?

R: Porque representa alguma coisa, expressa o que eu estou sentindo. Um *emoji* de risada, por exemplo.

P: Você tem grupos no WhatsApp?

R: Tenho.

P: Quantos grupos você tem no WhatsApp?

R: Alguns ficam esquecidos, mas eu devo ter uns 5, no máximo.

P: Quantos contatos você tem no WhatsApp?

R: Não sei. Uns 20, no máximo.

P: Com quantas pessoas você conversa pelo WhatsApp?

R: Com 10, no máximo.

P: Por qual (is) motivo (s) você utiliza o WhatsApp?

R: Porque diminui a distância entre as pessoas.

P: Você fala pelo WhatsApp sobre assuntos que não tem coragem de falar pessoalmente ou tudo o que fala pelo aplicativo, falaria pessoalmente?

R: Tudo o que eu falo por WhatsApp, falaria pessoalmente.

P: Você enxerga alguma mudança nos seus relacionamentos interpessoais depois que começou a utilizar o WhatsApp? Você fortaleceu laços com as pessoas?

R: Não vejo nenhuma mudança. Os laços permanecem os mesmos.

P: Quando está em contato com outras pessoas presencialmente, você usa o WhatsApp em paralelo?

R: Nunca.

P: Você enxerga pontos positivos ou negativos ou um pouco dos dois no uso do WhatsApp?

R: Vejo. Os positivos são que encurta a distância, é bem prático e rápido. Os negativos são que o WhatsApp, muitas vezes, acaba com o relacionamento ‘cara a cara’, porque quando as pessoas têm a oportunidade de estar com as outras presencialmente, preferem conversar pelo aplicativo. Isso é horrível. As pessoas acabam se acostumando com esse tipo de relacionamento e quando não os têm, parece que estão vivendo uma solidão. Muitas delas criam um mundo virtual e ficam reféns do aplicativo, deixando o mundo físico se perder cada vez mais.

### **Entrevistado 5**

P: Quantos anos você tem?

R: 24 anos.

P: Em qual universidade você estuda?

R: Na UFF. Faço Estudos de Mídia.

P: Você faz estágio ou trabalha em tempo integral?

R: Trabalho em tempo integral como Auxiliar Administrativo.

P: Você usa redes sociais?

R: Sim.

P: Quais redes sociais você usa?

R: Facebook, Instagram e Twitter.

P: Você usa WhatsApp?

R: Uso.

P: Há quanto tempo você usa WhatsApp?

R: Há 4 anos.

P: Com qual frequência você utiliza o WhatsApp?

R: Uso diariamente, sempre que posso responder.

P: Você usa o WhatsApp durante o seu trabalho e durante suas aulas na faculdade?

R: Uso no trabalho.

P: Você acha que o WhatsApp atrapalha quando você está no trabalho?

R: Não, porque trabalho pelo WhatsApp também.

P: Você tem acesso pelo WhatsApp Web?

R: Sim, mas acesso somente no trabalho. Utilizo mais pelo *smartphone*.

P: Qual a finalidade de uso do WhatsApp?

R: Lazer e trabalho. Mais para lazer.

P: Você fala com alguém que mora em outro estado e/ou país?

R: Sim, com algumas pessoas de outros estados.

P: Você tem outros meios para se comunicar com essas pessoas?

R: Tenho, mas converso mais pelo WhatsApp.

P: Com quem você conversa pelo WhatsApp?

R: Meus amigos e minha família.

P: Com quem você mais conversa pelo WhatsApp?

R: Amigos.

P: Você conversa apenas com pessoas que já conhece pessoalmente ou com pessoas que não conhece também?

R: Somente com pessoas que conheço pessoalmente.

P: Quais são os formatos de mensagem que você utiliza (mensagens de texto, áudio, *emojis*, imagens, vídeos)?

R: Utilizo todos os recursos vez ou outra.

P: Dentre esses formatos, qual (is) você mais utiliza?

R: Uso mais a conversa digitando.

P: Por que você usa *emoji*?

R: Para expressar, quase sempre, minha reação ao ler ou escrever.

P: Você tem grupos no WhatsApp?

R: Sim.

P: Quantos grupos você tem no WhatsApp?

R: Participo de 16 grupos, todos compostos por amigos. A maioria para lazer, 4 para trabalho.

P: Quantos contatos você tem no WhatsApp?

R: 82 contatos.

P: Com quantas pessoas você conversa pelo WhatsApp?

R: Nos últimos 2 meses, conversei com 51 contatos.

P: Por qual (is) motivo (s) você utiliza o WhatsApp?

R: Praticidade. É rápido e mais barato que uma ligação.

P: Você fala pelo WhatsApp sobre assuntos que não tem coragem de falar pessoalmente ou tudo o que fala pelo aplicativo, falaria pessoalmente?

R: Tenho coragem de falar o que eu quiser pessoalmente.

P: Você enxerga alguma mudança nos seus relacionamentos interpessoais depois que começou a utilizar o WhatsApp? Você fortaleceu laços com as pessoas?

R: Não muito. Alguns ficam mais íntimos, no sentido de amizade mesmo. A gente acaba mantendo mais contato.

P: Quando está em contato com outras pessoas presencialmente, você usa o WhatsApp em paralelo?

R: Só quando as pessoas são chatas e o assunto não está rendendo na roda. Mas, geralmente, não utilizo.

P: Você enxerga pontos positivos ou negativos ou um pouco dos dois no uso do WhatsApp?

R: Os dois. Os positivos são a praticidade no dia a dia e o fato de facilitar o contato com quem está longe ou não está todos os dias perto de mim. O negativo é que nem todo mundo sabe utilizar com moderação, o que atrapalha alguns encontros entre amigos, que não conseguem deixar o WhatsApp de lado.

## APÊNDICE C – Questionário *online*



### O uso do WhatsApp e as interações face a face

Olá! Peço, por favor, que responda com sinceridade as questões. Elas são confidenciais e serão utilizadas no meu trabalho de conclusão de curso. O tempo médio para responder ao questionário é de 8 minutos. Muito obrigada!

\* 1. Estou dentro da faixa etária correspondente (18-25 anos)?

- Sim  
 Não

\* 2. Você utiliza o WhatsApp?

- Sim  
 Não

#### Parte I - Caracterização dos respondentes

\* 3. Qual a sua idade?

\* 4. Qual o seu gênero?

- Feminino  
 Masculino  
 Outro

\* 5. Qual universidade você estuda?

- Anhaguera  
 Cândido Mendes  
 CEDERJ  
 Estácio de Sá  
 FACHA  
 Maria Thereza  
 PUC  
 UERJ  
 UNIRIO  
 UFF  
 UFRJ  
 Outra

\* 6. Há quanto tempo você utiliza o WhatsApp?

- Menos de 1 ano
- De 1 a 2 anos
- De 3 a 4 anos
- Mais de 4 anos

\* 7. Com qual frequência você utiliza o WhatsApp?

- Raramente
- Às vezes
- Nos tempos livres
- A todo momento

\* 8. Você conversa com todos os contatos e/ou grupos do seu WhatsApp?

- Sim
- Não

\* 9. Você conversa pelo WhatsApp apenas com pessoas que conhece pessoalmente?

- Sim
- Não

\* 10. Você utiliza o WhatsApp para se comunicar com pessoas de outros estados e/ou países?

- Sim
- Não

\* 11. Para qual finalidade você mais utiliza o WhatsApp?

- Lazer
- Faculdade
- Trabalho

\* 12. Na sua faculdade é proibido utilizar WhatsApp durante as aulas?

- Sim
- Não
- Em algumas aulas

\* 13. No seu estágio/trabalho é proibido utilizar o WhatsApp?

- Sim
- Não
- Não estágio/trabalho

\* 14. A demanda de trabalho aumentou, após o uso do WhatsApp para as atividades laborativas (tarefas da rotina de trabalho), devido ao maior contato com o(a) chefe durante o expediente?

- Sim
- Não

\* 15. Você possui acesso pelo WhatsApp Web?

- Sim
- Não
- Desconheço o serviço

\* 16. Qual meio de acesso ao WhatsApp você mais utiliza?

- Smartphone*
- Web
- Ambos na mesma proporção

\* 17. Quando acessa o WhatsApp Web, você executa paralelamente outras atividades no computador?

- Sim
- Não
- Às vezes

\* 18. Essas atividades paralelas são complementadas no WhatsApp Web? (Ex.: Assistindo a um filme pelo computador, você utiliza o WhatsApp Web para comentar sobre ele com amigo ou grupo)?

- Sim
- Não
- Às vezes



## Parte II - Especificações do uso do aplicativo

### \* 19. Peça que você avalie as afirmações abaixo quanto a sua concordância.

	Discordo totalmente	Discordo em parte	Não concordo nem discordo	Concordo em parte	Concordo totalmente
Uso <i>emojis</i> para expressar meus sentimentos e reações ( <i>emojis</i> são as figuras disponibilizadas no WhatsApp como, por exemplo, uma "carinha" sorrindo).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os <i>emojis</i> conseguem exprimir gestos e entonações tão bem quanto em uma conversa presencial.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Diariamente, eu converso com mais pessoas pelo WhatsApp do que presencialmente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utilizo o WhatsApp porque sou uma pessoa tímida. Através dele consigo me relacionar melhor com as pessoas do que quando estou com elas fisicamente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tudo o que falo pelo o WhatsApp falaria pessoalmente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utilizo o WhatsApp porque facilita o dia a dia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utilizo o WhatsApp porque é mais barato que uma ligação telefônica.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utilizo mais ligações via WhatsApp do que as telefônicas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Realizo ligações telefônicas com a mesma frequência que realizava antes de ser possível ligar pelo WhatsApp.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Substituí as ligações telefônicas pelas conversas via WhatsApp.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
No WhatsApp, prefiro digitar mensagens a enviar áudios.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Quando alguém visualiza minha mensagem e demora a responder, fico ansioso(a) e/ou aflito(a).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Com o WhatsApp meus laços sociais se fortaleceram.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utilizo o WhatsApp mesmo quando estou em contato presencial com outras pessoas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Deixo de dar atenção a quem está a minha volta para dar atenção às conversas via WhatsApp. Ou seja, esse comportamento prejudica minha interação com as pessoas que estão em contato face a face (presencial) comigo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Durante os bloqueios judiciais do WhatsApp, minhas atividades rotineiras foram prejudicadas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Durante os bloqueios judiciais do WhatsApp, senti falta do aplicativo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O WhatsApp é um aplicativo viciante. Já pensei em desinstalá-lo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Obrigada pela sua contribuição!



Anterior

Concluído