

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS
FACULDADE DE CIÊNCIAS HUMANAS E FILOSOFIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SOCIOLOGIA
ÁREA DE CONCENTRAÇÃO: SOCIEDADE E REGIÃO

CIÊNCIA E TECNOLOGIA E AS ALTERAÇÕES NA FORMA DE
SOCIABILIDADE: UM ESTUDO SOBRE O SOFTWARE MSN
MESSENGER.

Dissertação de Mestrado

Autora: Adrielle Beze Peixoto

Orientador: **Prof. Dr. Francisco Chagas Evangelista Rabelo**

Goiânia,
2004

ADRIELLE BEZE PEIXOTO

CIÊNCIA E TECNOLOGIA E AS ALTERAÇÕES NA FORMA DE
SOCIABILIDADE: UM ESTUDO SOBRE O SOFTWARE MSN
MESSENGER.

Dissertação de mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Sociologia da Faculdade de Ciências Humanas e Filosofia da Universidade Federal de Goiás como parte dos requisitos para obtenção do título de Mestre, sob orientação do Prof. Dr Francisco Chagas Evangelista Rabelo.

Universidade Federal de Goiás
Goiânia, 2004

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
GPT/BC/UFG**

P379 Peixoto, Adrielle Beze.
Ciência e Tecnologia e as alterações nas formas de sociabilidade [manuscrito] : um estudo sobre o software MSN Messenger / Adrielle Beze Peixoto. - 2004.
vii, 173 f. : il., figs., tabs.

Orientador: Prof. Dr. Francisco Chagas Evangelista Rabelo.

Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Goiás, Faculdade de Ciências Humanas e Filosofia, 2004.

Bibliografia.

Inclui lista de figuras, abreviaturas, siglas e tabelas.

Anexos.

1. Sociabilidade – Tecnologia da informação. 2. Sociabilidade – Comunicação instantânea. I. Título.

CDU: 316.77:004.7

ADRIELLE BEZE PEIXOTO

CIÊNCIA E TECNOLOGIA E AS ALTERAÇÕES NA FORMA DE SOCIABILIDADE: UM ESTUDO SOBRE O SOFTWARE MSN MESSENGER.

BANCA EXAMINADORA

Goiânia, _____ de _____ de _____.

Agradecimentos

O que temos em mãos é resultado não apenas de trabalho, estudo e dedicação, mas também da valorosa ajuda de várias pessoas. Esta é forma, ainda que singela, que encontrei de agradecer a todos que de alguma forma, contribuíram com este estudo.

Agradeço a Deus por ter permitido que eu encontrasse situações e pessoas que me auxiliassem no decorrer da vida acadêmica até a conquista aqui obtida.

Agradeço ao meu querido esposo por entender meus momentos de ausência e loucura e por me amparar, sempre. Por ouvir meu “choro” e me consolar nos momentos que pensava não ter forças para continuar.

Agradeço aos meus pais que são os grandes responsáveis por meu sucesso, foram eles que me ensinaram a lutar por meus sonhos.

À minha equipe: Moisés e Roberta, que estiveram prontos a me servir com seus conhecimentos, dispensando para isso, tempo e resignação.

Agradeço a todos os meus amigos e familiares que souberam entender minha omissão. Foi por uma boa causa!

Agradeço aos professores e colegas do mestrado que me auxiliaram na busca por bibliografia, dados e por proporcionar discussões que tanto contribuíram para minha maturidade.

Agradeço à minha colaboradora junto grupo de comunicação interpessoal, sem sua presteza, não teria conseguido edificar o estudo aqui proposto.

Agradeço à empresa e aos funcionários que me permitiu acesso a seus diálogos, obrigada pela confiança dispensada.

Agradeço, especialmente, ao meu orientador Francisco Rabelo, por ter concordado em participar de uma obra como esta, tão cheia de obstáculos e desafios. Obrigada por compartilhar comigo seu conhecimento. Pelo tempo dispensado, pela espera do amadurecer de minhas idéias, por me dirigir nos momentos em que fiquei, completamente, cega. Aqui está o resultado do *nosso* trabalho!

SUMÁRIO

Resumo	vi
INTRODUÇÃO.....	11
I – PENSANDO TEORIAS QUE INTEGRAM O UNIVERSO DA C&T	11
II – GOIÁS E SUA INSERÇÃO NO MUNDO DA INFORMACÃO	11
1. A implementação da tecnologia da informação no Brasil	91
2. A C&T em Goiás	91
3. Exclusão digital: a nova forma de desigualdade ..31	
III – DO SOFTWARE À APLICAÇÃO ADMINISTRATIVA INTERPESSOAL: ABRINDO AS PORTAS DO CAMINHO A SER TRILHADO NA FASE DE COLETA DE DADOS ..01	
1. Do MSN Messenger	14
2. Das entrevistas.....	14
IV – A APLICAÇÃO ADMINISTRATIVA DO SOFTWARE MSN MESSENGER.....	14
1. Assuntos mais freqüentes	64
1.1. Almoçar juntos	21
1.2. Dinheiro.	20
1.3. Ocorrência de conflitos.....	23
1.4. Dos carros.....	23
1.5 Sexo ..31	
V – A INFLUÊNCIA DO SOFTWARE MSN MESSENGER SOBRE SOCIALBILIDADE INTERPESSOAL	31
1. Características definidoras do grupo de comunicação interpessoal	32
1.1. Uso de apelidos.....	33
1.2. Troca de símbolos.....	35
1.2.1. Símbolos	40
1.2.2. Planos de Fundo	40
1.2.3. Imagem de Exibição	40
1.3. Adição de amigos à conversa	35
1.4. Intolerância ..31	
1.5. Combinação de horários para encontros virtuais.....	37
2. Assuntos mais conversados pelo grupo de comunicação interpessoas.....	40
2.1. Namoro	97
2.2. Dos assuntos relativos a festas	462
2.3. Faculdade.....	512
2.4. Das fotos.....	402
2.5. Do tema trabalho	412
2.6. Saudade.....	462
2.7. Dizer-se ocupado	510
2.8. Encontros	460
2.9. Dos computadores	510
2.10. Transferência de arquivos.....	460
2.11. Dos problemas pessoais.....	510
2.12. Cumprimentos	460
2.13. Candidatura.....	510
2.14. Comentários diversos (conhecer)	137
2.15. Sexo	138

VI – O MSN MESSENGER NA ERA ORKUT	140
CONCLUSÃO.....	158
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	165
ANEXO I.....	170
ANEXO II	172
ANEXO III.....	174

SUMÁRIO DE QUADROS

Quadro 1 – Realizações do Proinfo da Secretaria da Educação de Goiás.....	46
Quadro 2 – Recursos do MSN Messenger	57
Quadro 3 – Bate-papo instantâneo	57

SUMÁRIO DE TABELAS

Tabela 1 – Metas atingidas pelas ações dos programas da Secretaria da Ciência e Tecnologia (1999-2002)	47
Tabela 2 – Atendimento do Capacitar no Governo Itinerante	48
Tabela 3 – Cursos de informática oferecidos pelos CPCs em 2003.....	49
Tabela 4 – Cursos de informática básica e avançada – municípios que têm unidades da UEG.....	50
Tabela 5 – Total de funcionários treinados entre os anos de 1999 e 2002.....	51
Tabela 6 – Cursos de informática oferecidos pelos CPC à comunidade em 2002	51
Tabela 7 – Principais temas de conversas na área administrativa	83
Tabela 8 – Papéis exercidos pelos membros do Grupo de Comunicação Interpessoal.....	96
Tabela 9 – Assuntos mais discutidos.....	108
Tabela 10 – Divisão dos assuntos mais abordados.....	139
Tabela 11 – Quantitativo de conversas dos componentes do grupo de comunicação interpessoal nas duas fases de coleta.....	149

SUMÁRIO DE FIGURAS

Figura 1 – Sociograma 1 – análise administrativa	70
Figura 2 – Campos de conversas	72
Figura 3 – Sociograma 2 – grupo de comunicação interpessoal	95 e 147
Figura 4 - Símbolos	100
Figura 5 – Planos de Fundo	101
Figura 6 – Imagens de exibição.....	101
Figura 7 – Janela do MSN Messenger.....	102
Figura 8 – Sociograma 3 – grupo de comunicação interpessoal	148

Resumo

A pesquisa em questão refere-se ao estudo das alterações conseqüentes dos fenômenos relacionados à área de ciência e tecnologia sobre as formas de sociabilidade. Com a intenção de alcançarmos nosso objetivo, propusemo-nos à análise do uso do software de comunicação instantânea MSN Messenger, em sua aplicação à área administrativa e junto a um grupo de comunicação interpessoal. Para este estudo lançamos mão de teorias que realçam os aspectos da interação com rosto/sem rosto, e a importância da *forma* quando da percepção dos grupos em análise. Procuramos construir o histórico do desenvolvimento da ciência e tecnologia em Goiás e o esforço deste estado para combater a exclusão digital. Verificamos, entretanto, a existência de parcelas da sociedade que se encontram altamente qualificadas para seu uso, promovendo a inserção das tecnologias da informação no cotidiano social. Essa constatação permitiu-nos conhecer os aspectos internos de cada grupo, bem como as características particulares de cada um. A aplicação das teorias junto aos grupos estudados ocorreu por meio da análise de entrevistas e diálogos pertinentes a um e outro grupo, o que nos forneceu a estrutura e aplicativos dos grupos, e ainda a influência do software MSN Messenger sobre as formas de sociabilidade de seus integrantes.

Abstract

This research studies the changes in sociability caused by science and technology. In order to reach our goal, we analyzed the software MSN Messenger in regards to its use in the business administration area and by an interpersonal communication group. For these studies we used theories that emphasize the aspects of face/without face interaction, the importance of form for the groups which were analyzed. We tried to map the history of science and technology development in the state of Goiás and the effort of the government to fight the digital exclusion. However, we found members of the society who are highly qualified, therefore making use of the information technologies in their daily life, this enabled us to get to know the inner aspects of each group, as well as their specific characteristics. The application of theories was done through the analysis of interviews and dialogues which furnished us the structure and application of the groups and also the influence of the MSN Messenger over the sociability forms of their members.

INTRODUÇÃO

Na época atual, a técnica é uma das dimensões fundamentais onde está em jogo a transformação do mundo humano por ele mesmo. A incidência cada vez mais pregnante das realidades tecnoeconômicas sobre todos os aspectos da vida social, e também os deslocamentos menos visíveis que ocorrem na esfera intelectual obrigam-nos a reconhecer a técnica como um dos mais importantes temas filosóficos e políticos de nosso tempo. Ora, somos forçados a constatar o distanciamento alucinante ante a natureza dos problemas colocados à coletividade humana pela situação mundial da evolução da técnica e o estado do debate coletivo sobre o assunto, ou antes do debate temático. (Levy , 1993, p. 07)

Nós sociólogos somos privilegiados por viver em meio aos nossos próprios objetos de estudo, foi assim que pela simples observação passei a considerar a Ciência e Tecnologia (C&T) como digna de ser elevada ao posto de “objeto de estudo” com fins à dissertação aqui apresentada.

Vivemos um período onde são infinitas as discussões propostas em torno dos temas que envolvem a modernidade, norteados por estas discussões é que nos propusemos trabalhar com nossa atenção voltada a mais uma de suas expressões. Em Levy, lemos: “novas maneiras de pensar e de conviver estão sendo elaboradas no mundo das telecomunicações e da informática” (Levy, 1993, p. 07). Foi esta a proposta que fizemos ao eleger nosso tema de trabalho, qual seja, conhecer, à luz da sociologia, as alterações que tem sido processadas nas formas de sociabilidade a partir das inovações da C&T.

Estas transformações podem ser facilmente observadas se realizarmos, ainda que superficialmente, uma análise histórica. O homem sempre se interessou pela busca do conhecimento, o resultado disso foram as revoluções industriais que o mundo tem experimentado desde o século XVIII. Foi, principalmente, a partir da Segunda Guerra Mundial que notamos mudanças drásticas na vida em sociedade como resultado das inovações tecnológicas. Tivemos a Primeira, Segunda, Terceira Revolução Industrial,

logo todas as logo todas as esferas da vida em sociedade foram sendo contaminadas pelas mudanças implementadas, resultando no desenho de novas formas políticas, sociais e culturais, próprias do período experienciado.

O efeito de tantas revoluções, somado ao amadurecimento das tecnologias, foi um leque de transformações. Analisar todas elas nos é impossível, talvez seja impossível, até mesmo, reconhecê-las todas. Diante disto, fomos levados a delimitar nossas intenções de trabalho.

Cientes dessas transformações, estabelecemos como objetivo de nosso trabalho a obtenção de um quadro que retrate a difusão e a utilização dos aparatos advindos da C&T e sua influência sobre as formas de sociabilidade dentro do estado de Goiás. Escolhemos, para este estudo, o software de comunicação instantânea MSN Messenger. Propusemo-nos a realizar esta pesquisa com o foco voltado, principalmente, a duas áreas: a comunicação administrativa e a comunicação interpessoal.

Na pretensão de alcançarmos estas respostas, é que edificamos nosso referencial teórico. São inúmeros os autores que abordam esse tema e depois de vastas leituras, propusemo-nos a mesclá-los. Esses autores, ainda que, por modos divergentes, concluem a tecnologia como sendo constitutiva da vida social, conferindo à sua crescente implementação alterações profundas na vida em sociedade. Disto resultou nossa escolha em torno de estudiosos como Jürgen Habermas, Georg Simmel, Anthony Giddens, Stuart Hall, Hermínio Martins, Manuel Castells e Pierre Levy entre outros.

Giddens trabalha essa idéia de maneira um tanto crítica, levantando, além dos aspectos positivos, os negativos. Levy concorda que essas alterações vêm ocorrendo e as vê como imensamente positivas, e Simmel, embora não seja contemporâneo do exacerbamento dessas transformações, também permite realizar essa análise à luz de sua teoria.

Assim sendo, convidamos você, nosso leitor, a acompanhar o desenvolvimento de nosso estudo na incessante busca das influências que as propriedades oferecidas pelo software MSN Messenger têm provocado sobre o cotidiano dos grupos administrativo e interpessoal. Para isso, a necessidade de um estudo que retrate a C&T no Brasil e em Goiás surgiu com relevância. Propomos, então, continuar nosso trabalho, buscando reconhecer o modo como o Brasil e o estado de Goiás têm tratado estes aspectos.

Essa investigação conduziu-nos à busca das diretrizes que vêm sendo estabelecidas pelo governo federal, através do Ministério da Ciência e Tecnologia, e também a nos embrenharmos no estudo de alguns dos programas que vem sendo implantados pela Secretaria de Ciência e Tecnologia de Goiás.

Nossa busca consistiu em levantarmos não apenas os aspectos positivos que tem resultado desta empreitada, mas, além disso, os fatores negativos responsáveis pela exclusão social no Brasil e em Goiás.

O resultado desta investigação nos revela que a C&T tem adquirido papel central no desenvolvimento de programas que interferem em todas as esferas da sociedade. A busca por igualdade econômica tem feito desta área o fator responsável por imprimir um caráter igualitário na promoção do desenvolvimento. Em razão disto, políticas públicas que viabilizem a implementação tecnológica nos estados brasileiros tem alcançado, com relativa facilidade, as verbas necessárias à sua implementação. Se esta é a projeção compreendida em nível de Brasil, quando tratamos de Goiás, encontramos situações compatíveis, já que o governo estadual por meio das atribuições de suas secretarias tem voltado suas ações para a democratização das tecnologias.

Embora haja o reconhecimento e o empenho pelo desenvolvimento tecnológico em todas as esferas da vida social, ainda assim percebemos problemas que tem resistido à implantação e ao alcance destas políticas. O resultado disso tem sido a exclusão digital tanto em nível nacional quanto interno ao próprio estado de Goiás.

Este fator poderia ter impedido a continuidade de nossos estudos, caso não houvésemos percebido que embora exista uma classe que se encontra excluída do acesso a C&T, ainda assim, existem camadas da sociedade que tem participado intensamente das revoluções tecnológicas, permitindo que as tecnologias venham a ocupar grandes espaços no dia-a-dia dos indivíduos envolvidos.

Entendido este fato, partimos em busca do reconhecimento de nossos objetos de trabalho, o que conseguimos por meio da realização de entrevistas com representantes da área administrativa e do grupo de comunicação interpessoal. Nestas, procuramos proporcionar aos entrevistados total liberdade para tratar dos assuntos em torno do software, cuidando para que através da espontaneidade nos fosse revelado o verdadeiro sentido e importância adquiridos pelo programa junto aos grupos. Acreditamos que esta

foi uma das fases mais reveladoras de nosso estudo já que foi por meio da análise destas entrevistas que direcionamos os passos que deram seguimento ao nosso trabalho.

Dando continuidade a esta fase estabelecemos as diretrizes de nosso estudo, seqüenciado por meio da análise das conversas coletadas junto ao grupo de comunicação interpessoal e da área administrativa. Foram estas conversas que nos permitiram reconhecer em que áreas se encontravam a influência do software MSN Messenger sobre os grupos.

Encontramos respostas diferentes para um e outro grupo de estudo, o que nos permitiu analisar as propriedades individuais de cada um deles. Essa forma de trabalho consentiu, além disso, o surgimento de características inerentes a somente um dos grupos, trazendo a tona os aspectos responsáveis por suas individualidades, bem como, as impressões particulares ao grupo de comunicação interpessoal e ao grupo administrativo.

Estes e uma infinidade de outros aspectos receberão tratamento no decorrer desta dissertação, onde será possível perceber que a forma impressa aos diálogos ira adquirir importância especial, fazendo com que a teoria simmeliana seja fundamental para a análise por nós proposta.

Conhecedores destas diretrizes convidamos a você nosso leitor a se transportar do mundo real e se embrenhar na magia proporcionada pelo mundo virtual. Ao término desta dissertação se o leitor ainda não frequenta o mundo virtual, muito provavelmente, estará apto e desejoso a fazê-lo.

I – Pensando teorias que integram o universo da C&T

Os fenômenos relacionados à área de ciência e tecnologia (C&T) têm constituído uma nova área de pesquisa. Estudos que relacionam cultura, economia, política, educação, sociabilidade e C&T, são apenas alguns dos exemplos, de temas que fazem parte de um vasto leque de discussões. Em razão disto torna-se notável a expansão deste campo de estudo.

A percepção de que o desenvolvimento social e econômico está intrinsecamente ligado ao investimento estratégico em ciência e tecnologia é um dos fatores de extrema importância para o progresso destes estudos. Este reconhecimento parte não apenas do governo federal, através do Ministério de Ciência e Tecnologia (MCT), mas dos governos estaduais, da comunidade acadêmica e do setor de produção privada, que juntos, mais do que em qualquer outro período, têm somado esforços para o crescimento desta esfera dentro do Estado brasileiro.

Esta atitude de investimento nas áreas que envolvem C&T, não advém de agora, mas nota-se que o século XX foi marcado por descobertas e investimentos dentro desta área e encerra, em si, um grande número de descobertas científicas que influenciaram o cotidiano das pessoas, provocando transformações culturais. Não há como negar que as descobertas relativas à medicina, como por exemplo as vacinas e a alta tecnologia dos transplantes, não acarretaram transformações profundas na vida em sociedade. Também na comunicação, foram profundas as mudanças ocorridas; a criação dos veículos de comunicação como o rádio, a TV e a Internet, provocaram configurações sociais, até então, inexistentes.

Diante de fatores como estes, é possível perceber que a área de C&T tem recebido não apenas um maior número de investimento financeiro, do que em tempos anteriores, mas também, que os governos têm trabalhado para que estes conhecimentos não fiquem restritos a pequena parcela da sociedade, e que alcance um universo social mais amplo, fazendo com que as descobertas relativas a C&T venham a cada dia, com mais intensidade, fazer parte da vida

em sociedade. Assim, é possível vislumbrar que, se as descobertas científicas realizadas há tempos vêm alterando a vida em sociedade, isto poderá ser ainda mais marcante em um momento em que há uma soma de esforços para que ocorram não somente novas descobertas, mas para que estas venham a fazer parte do cotidiano de cada indivíduo.

Ciência e tecnologia há muito têm estado, por motivos já relacionados acima, entre os temas de recorrente problematização e estudo. Entre estes, optamos aqui por trabalhar duas linhas de investigação: a primeira delas propõe-se à realização do estudo com base no aspecto cultural, enquanto a segunda cuida de questões relativas à natureza do tema

Discussões em torno da cultura adquiriram especial importância, principalmente, a partir da segunda metade do século XX, quando começa a se notar uma inquietação, originária, sobretudo, da expansão pela qual tem passado esse conceito. Em Hall (1997), essa expansão está bastante clara.

De acordo com esse estudioso, as discussões em torno da cultura, até então, ocorriam relacionadas às humanidades, ao estudo da linguagem, à literatura, às artes, às idéias políticas. Entretanto, esses debates sofreram profunda transformação a partir da admissão de que toda ação social é, também, cultural. Esse reconhecimento deu-se em função dos significados dos quais as ações sociais são portadoras não apenas para aqueles que as praticam, mas, também, para aqueles a quem essas práticas são direcionadas ou, simplesmente, aos seus observadores. Em virtude desse aspecto, a cultura tem adquirido um papel central para o estudo de todas as facetas da vida social.

Em seus estudos, Hall esclarece-nos que fatores como estes estão na origem da revolução cultural. Isto porque a cultura, no período contemporâneo, tem assumido funções de grande importância, por encontrar nas tecnologias e na revolução da informação meios de propagar os produtos culturais e desempenhar as funções de circulação e troca cultural. Observamos que, assim como no período da Primeira Revolução Industrial, quando todos os recursos eram voltados para seu desenvolvimento e sustentação, hoje, na modernidade, os recursos se voltam para investimentos em tecnologias de comunicação digital e *softwares*¹ e, mais do que em outros momentos históricos, os reflexos desses investimentos têm sido grandes, já que, no período contemporâneo, as conseqüências não são produzidas somente em nível local, mas a cada dia, com maior intensidade, podem ser sentidas em nível global.

¹Denominação coletiva para um conjunto de programas utilizado por um computador. Programas: seqüência ordenada de instruções que determinam ao microcomputador que funções específicas que ele deve realizar (Chaves, 2004).

A diluição de fronteiras nada mais é que o resultado da compressão tempo e espaço, que se tornou possível a partir do desenvolvimento e da adoção das tecnologias. Podemos falar desse resultado como algo dado e bastante simplista, mas a verdade é que essas mudanças ocasionaram alterações na consciência da população e no modo de vida das pessoas, haja vista a diversidade de culturas que, em virtude disto, se viram frente a frente e precisaram amoldar-se umas com as outras.

Essa situação fez com que sociedades ocidentais e orientais, com estilos de vida totalmente diferentes, com parâmetros sociais e políticos distintos e em alguns casos até mesmo contraditórios, passassem a ter de conviver e sofrer conseqüências procedentes desse convívio. Entretanto, precisamos admitir que essa troca não ocorre de forma igualitária, já que há países que vivem condições diferentes e, portanto, se influenciam diferentemente ou desigualmente. Essas trocas culturais globais têm ocasionado uma rápida mudança cultural.

O fato é que essa compressão espaço-tempo tende a uma homogeneização cultural, ou seja, tem a tendência de padronizar um conjunto de tecnologias ocidentais e de produtos culturais ocidentais por todo o globo. Entretanto, devemos ressaltar que este não é um processo linear, homogeneizador ou fácil, já que a cultura global necessita de diferenças para prosperar. Sendo assim, o que temos não é a substituição do velho pelo novo, mas a criação de algumas alternativas híbridas, nas quais elementos de várias culturas são sintetizados.

As transformações as quais nos referimos penetram ainda o nível do microcosmo, já que a vida cotidiana das pessoas sofreu alterações. Em virtude do desenvolvimento e da implementação da ciência e tecnologia, ocorreram transformações em vários setores da vida comum: houve um declínio de postos de trabalho e o crescimento dos serviços e outros tipos de ocupação, alterando assim a forma de se relacionar com a cultura do trabalho, já que houve um aumento do período de lazer e uma diminuição das perspectivas de carreiras estáveis para dar lugar à flexibilização no emprego e à ampliação do desemprego. Também se processaram alterações no tamanho das famílias e nos modos de se relacionar no grupo familiar, por meio do aumento da quantidade de divórcios, da diversificação dos arranjos familiares e da diminuição do número de filhos. Houve ainda uma redução da importância dada à vida religiosa e aos padrões morais e sociais tradicionais.

Estes são apenas alguns exemplos que Hall nos faz distinguir nas transformações que vêm sendo processadas na cultura do cotidiano, tornadas possíveis em virtude da adoção de

um estilo de vida *soft*² processada, em grande medida, por meio da implementação das novas tecnologias. Podemos, assim, entender melhor a expressão *centralidade da cultura* como a capacidade inerente à cultura de penetrar cada recanto da vida social contemporânea, atrelando, assim, o ambiente doméstico ao mundo. Isto é possível através do consumo, dos esportes, da Internet, entre outros. Fatores como estes interferiram, inclusive, na construção da identidade dos povos, já que ela é formada no interior da representação, por meio da cultura, como o resultado do processo de identificação do indivíduo com o contexto em que vive e adquire hábitos. Esta é mais uma das causas que fizeram com que a cultura adquirisse tal centralidade e se tornasse objeto de tanto interesse de estudo.

Até aqui, fizemos uso das reflexões de Stuart Hall com o objetivo de demonstrar os aspectos substantivos relacionados à centralidade da cultura, mas devemos retratar, ainda, os epistemológicos, porque também estes sofreram uma revolução significativa. Essa mudança, que ficou conhecida como a *virada cultural*, refere-se à abordagem que passou a ter a cultura como uma condição constitutiva da vida social e não mais como uma variável dependente. Necessariamente, essa *virada cultural* teve início a partir da adoção de um diferencial na forma de tratar a linguagem.

Por tempos, a linguagem foi considerada como sendo subordinada ao mundo do fato. Contudo, a partir dessa *virada cultural*, ela passou a ser vista não apenas como relatora dos fatos, mas também como constituidora deles, ou seja, só é possível identificar e nomear algo devido a uma forma socialmente construída de classificar e atribuir significados aos objetos. É dar aos objetos mais do que sua essência natural, é lhes conferir um caráter discursivo.

Um aspecto disto é a expansão da cultura a um espectro mais abrangente de instituições e práticas, tais como: *cultura* das corporações, *cultura* do trabalho, *cultura* da empresa nas organizações privadas e públicas, *cultura* da masculinidade, *cultura* da maternidade e da família, *cultura* da decoração, *cultura* da desregulamentação, *cultura* do corpo, entre outros. Assim, o que temos é que essa *virada cultural* possibilita que cada instituição ou atividade social requeira seu próprio universo de significados e práticas, sua própria cultura. Com isto, o que queremos não é que tudo seja *cultura*, mas somente admitir a importância do significado existente em toda prática social, na qual a cultura é uma das condições constitutivas, devido ao seu caráter discursivo (Hall, 1997).

² Optamos por manter o termo em inglês para conservar o sentido original dado pelo autor.

Dados os aspectos substantivos e epistemológicos da cultura, nos quais podemos perceber a expansão das implicações culturais, devemos agora retratar suas características reguladoras, ou seja, a forma como a esfera da cultura tem sido governada. Vemos, portanto, duas tendências, aparentemente antagônicas. Uma diz respeito à desregulação e outra, à regulação. A tendência da desregulação pode ser facilmente perceptível dentro da era neoliberal, que prega o livre mercado e tem a forte tendência de retirar do Estado suas responsabilidades na regulamentação dos assuntos culturais, abrindo a cultura ao jogo livre do mercado. Entretanto, a desregulamentação de uma esfera requer a retomada da regulação em outras áreas. Assim, enquanto notamos uma forte onda em favor da privatização, percebe-se, por outro lado, movimentos buscando fortalecer questões relativas à sexualidade, à moralidade, ao crime e à violência, ou seja, a busca de uma articulação de mecanismos que proporcionam o controle da vida cultural.

A importância dessa discussão está na necessidade de entender como se dá a regulação da cultura, já que nossas ações são moldadas e influenciadas e, dessa forma, reguladas pela cultura; são ações que estão profundamente interligadas à regulação *da* cultura e a regulação *através* da cultura. É nas formas de regulamentação e desregulamentação que se possibilita a influência de novos hábitos no cotidiano da sociedade.

Em Hermínio Martins (1996), temos o segundo aspecto das discussões que envolvem C&T, que já não se restringem ao campo cultural, mas tentam entendê-lo na sua estreita relação com os aspectos naturais. É assim que vemos como a representatividade da técnica e o início de seus estudos estavam diretamente relacionados ao homem, ou seja, a perspectiva de que os artefatos técnicos representavam extensões do Homem foi, por algum tempo, uma idéia marcante da modernidade, sendo Ernst Kaap o primeiro a elaborar um estudo sistemático a esse respeito.

Tendo raiz hegeliana, Kaap dedicou-se a uma antropologia da tecnologia, na qual projetava as ferramentas como sendo uma extensão das partes do corpo humano, de forma que cada estágio da tecnologia era visto em correspondência com uma fase da espécie humana. Concomitante ao desenvolvimento de uma teoria antropológica da técnica, os estudos de Kaap possibilitaram também o desenvolvimento de uma teoria tecnológica da antropologia, já que as externalizações técnicas, vistas a partir do corpo humano, permitiram até a projeção de vários traços e fases do ser humano, ou seja, a possibilidade de fazer o estudo do homem com base no produto do seu trabalho, sobretudo, dos artefatos técnicos. Assim sendo, o progresso

tecnológico torna-se também uma forma de estudo e conhecimento das capacidades e faculdades humanas.

Nos estudos de Kaap, fica evidente que o ser humano tem suas raízes mergulhadas no inconsciente, enquanto para a tecnociência contemporânea as profundezas do inconsciente não existem, mas apenas os sistemas de informação; disto surge a expressão *gnosticismo tecnológico*.

Essa expressão pode ser, inicialmente, considerada paradoxal, já que, segundo Martins, gnosticismo é usualmente entendido como horror ao orgânico, repugnância pelo corpo, aversão pelo natural, enquanto tecnologia implica a manipulação do mundo material. Todavia, essa expressão deve ser compreendida como o casamento das realizações, projetos e aspirações tecnológicas com os sonhos caracteristicamente gnósticos de se transcender radicalmente à condição humana.

Dessa forma, a tecnociência contemporânea impõe, como uma necessidade para sua legitimação, ultrapassar os parâmetros básicos da condição humana, isto é, sua finitude, contingência, mortalidade, corporalidade, animalidade e a limitação existencial como um todo. Debates como este estiveram presentes no momento de crescimento da ciência moderna e, portanto, exerceram grande influência.

É Martins (1996) que chama nossa atenção para o fato de, ao tomar o gnosticismo como o conceito organizador dessa discussão, não temos em vista exaurir esse conceito como categoria central da filosofia, antes objetivamos associá-lo às implicações de largo alcance advindas do desenvolvimento da tecnociência. Essa tendência, que diferentemente da ciência moderna, não está ligada a uma corrente de pensamento, volta-se ao estudo e à construção do homem mecanizado, em que a maior parte possível do corpo humano natural orgânico é substituída por um corpo mecânico novo, através da implantação de órgãos artificiais.

Dentre as discussões, a área onde tem se verificado o maior combate é a da tecnologia produtiva. As vias gnosticizantes tecnologizam o desenvolvimento natural e existencial da condição humana, possibilitando, por meio das tecnologias genéticas e de reprodução, uma nova versão do sonho alquímico, só que, agora, algênico.³ O rápido desenvolvimento das novas tecnologias de reprodução tem provocado respostas confusas e ambivalentes. Inicialmente, registra o autor, houve, por parte das feministas, uma proclamação de que esse

³ Diz respeito à sobrevivência indefinida de uma pessoa-tipo através da multiplicação de réplicas suas sucessivas e numericamente distintas (Martins, 1996, p. 186).

modo de produção seria, finalmente, o modo de deitar abaixo a dominação patriarcal, o que posteriormente caiu no descrédito.

Outro foco de discussão é o da biotecnologia.⁴ Durante largo tempo, não se acreditou na possibilidade de primazia do mecânico sobre o orgânico e, à possibilidade de conhecer discursivamente ou instrumentalmente o mundo orgânico, não era dado crédito. Entretanto, apesar da desconfiança inicial, à medida que a tecnologia dos computadores avança, progride juntamente com ela a biotecnologia, adquirindo cada vez mais propriedades características da vida, como reprodução, locomoção, metabolismo com o meio ambiente, indo além dos atributos semelhantes ao cérebro e às capacidades de cálculo.

Com vistas a isto, duas analogias foram feitas em relação à atuação da biotecnologia, um *fazer de Deus* e uma *alquimia*. Condições como estas fazem com que a biotecnologia seja vista por alguns como um quarto poder, que age sobre os mundos anteriores, refazendo fronteiras e divisões e suscitando em volta de si uma série de discussões em torno de sua aprovação e de suas conseqüências.

Um terceiro foco de discussão relacionada ao desenvolvimento da tecnologia diz respeito ao derivado do desenvolvimento dos computadores eletrônicos. Nessa versão, a mente humana é considerada como essencialmente computacional, tendo, portanto, todos os seus traços acessíveis à modelação por computador. Tal circunstância daria ao homem a possibilidade de sonhar com a construção de modelos que viessem a permitir tal grau de perfeição que a mente humana pudesse ser removida do cérebro e transferida para uma máquina, resultando no abandono de um corpo com debilidades e a passagem para um novo corpo com o estilo, a cor e o brilho que o indivíduo pudesse escolher.

Lynn White (apud Martins,1996), historiador da ciência e da técnica medievais, considera responsabilidade do cristianismo a legitimação do impulso tecnológico para o *domínio da natureza*. Mas, de acordo com Martins (1996), há, principalmente, duas linhas de pensamento que tratam desse tema e que exibem traços bastante diferenciados.

A primeira delas é a tradição *prometeica*, que liga o domínio técnico da natureza à emancipação da espécie inteira, principalmente das classes pobres e mais numerosas. A tradição *fáustica* é a segunda, e esta, por sua vez, trabalha para desmascarar os argumentos prometeicos, defendendo que a técnica não leva o homem para além de sua própria expressão. Os positivistas franceses são a expressão máxima da tradição prometeica, acreditando que

⁴ Ver Martins, 1996, p.187-193.

uma sociedade científico-industrial pode levar a ultrapassar as estruturas da opressão humana e ascender a uma condição liberta de jugos.

Para Martins, ainda há uma grande variedade de versões finitas e infinitas para o projeto prometeico. Entre as versões finitas, temos aquelas que tratam da transgressão dos limites naturais ou sociais do crescimento econômico sustentado, ou dos limites das taxas de crescimento populacional. Como exemplo de uma versão finita do projeto prometeico, podemos citar Auguste Comte, o presumível fundador do *positivismo tecnocrático*, o qual acreditava que todo o mundo é enquadrado pela técnica e tudo se transforma em matéria-prima, recurso ou reserva disponível. Comte esperava por um mundo pós-industrial, que deveria preocupar-se em buscar a autotransformação, no sentido de perfectibilidade moral (Martins, 1996).

Entretanto, Comte não acreditava na continuidade das revoluções técnicas. Esse descrédito está ligado a dois motivos: primeiro, porque o desenvolvimento da ciência básica não poderia dar origem aos avanços técnicos sem um concomitante crescimento das ciências descritivas e concretas, o que Comte não considerava ser possível; o segundo motivo refere-se à rejeição da possibilidade de avanços contínuos nas ciências do mundo microscópico e da generalidade das ciências naturais.

Há que se dizer também sobre a imagem *fáustica* da técnica. Spengler, nos dois volumes de sua obra intitulada *A decadência do Ocidente*, foi o primeiro a abordar a visão fáustica da técnica e da ciência para a história mundial, que veio, posteriormente, a se tornar hegemônica na Alemanha da República de Weimar e do Terceiro Reich. Além de Spengler, também Jüngler, Heidegger e Marcuse, entre outros, apresentaram uma visão fáustica na abordagem do desenvolvimento da técnica (Martins, 1996).

Sobre a visão prometeica e fáustica temos, de acordo com Martins (1996, p. 236), que a:

[...] imagem fáustica da técnica moderna foi sempre e necessariamente 'infinitista'. Pois, que de acordo com essa imagem, o que está na raiz da técnica moderna é a vontade, a 'vontade de poder' que em última análise não passa de 'vontade de vontade'. Assim, em agudo contraste com as teorias prometeicas da técnica, de modo nenhum se trata de um princípio de 'suficiência', de uma resistência interna ou introjetada ao seu dinamismo, porque nenhum estado de coisas definitivo pode valer como satisfação final para a vontade de poder.

Embora haja autores que avaliem o estudo da C&T voltado para apenas um desses aspectos, apreciamos a possibilidade de considerar um e outro incluídos. Tendo essa proposta em mente, passamos agora a nos deter sobre os estudos de Habermas, nos quais notaremos a idéia de que, por meio da técnica, é possível manipular tanto os aspectos culturais, quanto os naturais do homem.

No texto “Técnica e ciência enquanto ideologia” (Habermas, 1983), esse estudioso dedica-se a refazer a trajetória percorrida por Herbert Marcuse em sua análise do conceito weberiano de racionalidade. Devemos, pois, em primeiro lugar, rememorar o que vem a ser esse conceito em Max Weber. A introdução deste deu-se a fim de determinar a forma da atividade econômica capitalista, das relações de direito privado burguesas e da dominação burocrática, de modo que os setores sociais submetidos a padrões de decisão racional fossem ampliados. Esse conceito relaciona-se diretamente à propagação do agir racional com-respeito-a-fins.

Mas, para falar de racionalização da sociedade, precisamos fazer referência ao desenvolvimento técnico e científico, já que é o desenvolvimento desses dois setores que provoca a consequência primeira. Na medida em que há o desenvolvimento técnico e científico, e esse conhecimento é repassado à sociedade, trazendo transformações institucionais, as antigas legitimações são desmontadas e a tradição cultural é substituída por um crescente agir social racional.

Esta é a análise por meio da qual Marcuse objetiva demonstrar que o conceito formal de racionalidade apresenta implicações materiais determinadas, ou seja, que o processo ao qual Weber denominou de racionalização provoca não apenas a disseminação da racionalidade, mas, também, uma dominação política. Um fato comprobatório disso é que a racionalidade estende-se apenas às relações que podem ser manipuladas por meio da técnica e, portanto, seu agir sempre resultará em dominação, quer na sociedade, quer na natureza.

Diante disto, Marcuse conclui que não apenas a aplicação da técnica pode ser um meio de dominação, mas que o próprio conceito de técnica é por si só uma ideologia, já que ela é permeada pelos interesses daqueles que dominam a sociedade. A repressão da técnica intensifica-se quando ela passa a submeter os indivíduos ao aparato de sua produção, seja na desprivatização do tempo livre ou na quase fusão do trabalho social construtivo ou destrutivo, ampliando as comodidades da vida ou a produtividade do trabalho (Habermas, 1983, p. 314). Dessa forma, o método científico que levou à dominação da natureza forneceu, também, os instrumentos para a dominação do homem pelo homem, por meio da dominação da natureza.

Essa dominação estendeu-se de tal forma que a tecnologia passou a legitimar a dominação do poder político, absorvendo todas as esferas da cultura.

A partir disto, o que se vê é uma intersecção entre a dominação da natureza e a dominação do homem, pois o desenvolvimento da primeira projeta-se em forma de dominação sobre o segundo. Isto ocorre porque a natureza cientificamente dominada e compreendida é reconstruída no aparato técnico e de tal forma que este passa a permear a vida cotidiana do homem, fazendo com que ele se subordine ao seu aparato. O que temos aqui é um paradoxo, já que a técnica dispõe dos instrumentos que podem provocar o aumento tanto da fraqueza, quanto do poder do homem. Na medida em que as transformações na natureza e o desenvolvimento do aparato técnico são o resultado de um convívio social, este passa a encerrar em si uma natureza política, já que tem condições próprias de influenciar toda a tradição, ou seja, a história de determinada sociedade.

Tendo isso em vista, Marcuse procura uma alternativa na forma de tratar a natureza e, desse modo, passa a encará-la como um parceiro e não mais como apenas um objeto passível de manipulação. Ainda que isto ocorra, não é possível derivar dela uma nova idéia de técnica.

Marcuse, quando de suas reflexões sobre o teor político da técnica, se vê diante do problema de determinar como a racionalidade, incorporada no sistema do agir-racional-com-respeito-a-fins, pode expandir-se a ponto de se tornar a totalidade histórica de uma sociedade. Em face dessa questão, Habermas propõe-se a interpretar o conceito de racionalização em Weber, tentando entender os reflexos do progresso técnico-científico sobre o quadro institucional das sociedades envolvidas na modernidade. Para tanto, diferentemente de Weber, parte da distinção entre trabalho e interação.

Por trabalho, ou agir-racional-com-respeito-a-fins, Habermas compreende as ações baseadas no saber analítico, derivadas de regras de preferências e máximas universais. Já por interação ou agir comunicativo mediado por símbolos, são entendidas as ações regidas por normas de valor obrigatório, que definem as expectativas de comportamento recíprocas e que precisam ser compreendidas e reconhecidas por pelo menos dois sujeitos.

Tomando por base esses dois tipos de ações, é possível classificar os sistemas sociais conforme predomine o agir-racional-com-respeito-a-fins ou a interação. Em uma mesma sociedade, podemos encontrar normas que guiam as interações verbalmente mediadas, como também subsistemas nos quais são institucionalizadas ações racionais-com-respeito-a-fins.

Com isto, no plano analítico, convém diferenciar as características que são de uma ou de outra.

Essas distinções foram demonstradas como uma fórmula de auxílio à construção de um novo conceito de *racionalização*. Devemos, agora, dar continuidade a essa reconstrução, concentrando-nos na discussão que trata sobre a sociedade tradicional, que aqui satisfaz os critérios de culturas avançadas, divergindo das formas sociais primitivas, em três pontos principais: existência de uma organização estatal de poder, de classes socioeconômicas e de uma legitimação ativa do poder. Essas sociedades devem sua existência à solução do seguinte problema: conseguem dividir desigualmente a superprodução resultante de uma organização da divisão social do trabalho e legitimar as riquezas e o trabalho por critérios diferentes dos utilizados pelos sistemas de parentesco. Uma característica marcante dessas sociedades é o fato de que elas só sobrevivem enquanto o desenvolvimento do agir-racional-com-respeito-a-fins se encontra contido pela eficácia legitimadora das tradições culturais.

O limiar entre a sociedade tradicional e a sociedade que entra no processo de modernização está posto no nível de desenvolvimento das forças produtivas, às quais correspondem o desenvolvimento do agir-racional-com-respeito-a-fins. É o capitalismo, o modo de produção que oferece a legitimação da dominação, que não pode mais ficar na dependência da tradição cultural e que precisa, então, ser reerguido a partir do trabalho social.

Encontramos no capitalismo um duplo fundamento para o que Weber chamou de racionalização, a instalação de um mecanismo socioeconômico que assegure a propagação do agir-racional-com-respeito-a-fins e a criação de uma legitimação econômica que se adapta às novas exigências de racionalização em progresso. Nesse processo, podemos distinguir duas formas de racionalização: uma de *cima para baixo* e outra de *baixo para cima*. A primeira deve ser entendida como a pressão adaptativa que permanentemente se impõe quando o novo modo de produção é institucionalizado. Já a segunda refere-se às tradições que legitimam a dominação e orientam o agir _ as interpretações mitológicas do mundo perdem lugar para serem substituídas pelo agir-racional-com-respeito-a-fins (Habermas, 1983).

A principal crítica de Marcuse a Weber está no fato de este não ter considerado a visão de Marx, fixando-se, ao contrário, em um conceito abstrato de racionalização, que não enuncia o conteúdo de adaptação do quadro institucional específico de cada classe. Mesmo sabendo que a análise marxista, no momento do estudo de Weber, não tinha condições de permanecer imune a críticas, Marcuse, de acordo com a interpretação de Habermas, queria mostrar, fazendo de Weber um exemplo, que “o desenvolvimento da sociedade moderna, no

quadro de um capitalismo regulado pelo Estado, escapa aos conceitos, se o capitalismo liberal não for previamente conceitualizado” (Habermas, 1983, p. 327).

Desde o final do século XIX, podiam ser notadas duas tendências que, então, perturbavam o quadro institucional e os subsistemas do agir racional-com-respeito-a-fins. A primeira é a tendência de desenvolvimento da atividade intervencionista do Estado. A segunda, o estabelecimento de uma crescente interdependência entre a pesquisa e a técnica. Dessa situação, de alteração das relações entre o sistema econômico e o sistema de dominação, resultou um desmoronamento do tipo de ideologia anteriormente abordado.

Outra tendência de desenvolvimento que caracterizou o capitalismo em fase tardia, ou seja, a cientificização da técnica, começou a se impor também ao final do século XIX e, desde então, ganhou impulso. Como sempre, no capitalismo, houve uma busca incessante pelo aumento da produtividade com a implementação de novas técnicas, e a pesquisa industrial em grande escala fez do progresso científico uma fonte de mais-valia.

Em virtude do desenvolvimento dessas duas tendências, a teoria marxista sobre a luta de classes e a ideologia já não mais podia ser aplicada sem restrições. Isto porque o capitalismo regulado pelo Estado vem, agora, atenuar o conflito. Não que o conflito tenha deixado de existir, mas houve um deslocamento de sua zona, passando dos limites das classes para setores subprivilegiados da vida (Habermas, 1983).

De alterações como estas, resultou um tipo de ideologia que diverge da antiga em dois aspectos: o primeiro diz respeito à forma de relação com o capital, que não mais fundamenta a exploração e a opressão; o segundo relaciona-se à fidelidade das massas, que passa a ser conseguida com o auxílio das compensações das necessidades privatizadas. Com isso, a nova ideologia passa a se diferenciar da antiga, por separar os critérios de justificação da organização da vida, fixando-se nas funções de um sistema direcionado pelo agir racional-com-respeito-a-fins.

Não importa o período, a C&T em Hall, Martins ou Habermas, como fator cultural, natural ou nas duas dimensões, constituiu-se em meio de produção de novos moldes de vida. Meio esse que propiciou o advento de características que são inerentes tanto à ciência, quanto à técnica. Pode ser comparada a uma moeda que possui dois lados, um voltado para o desenvolvimento e outro para os efeitos que esse desenvolvimento acarreta. Efeitos esses que podem ser tanto benéficos quanto maléficis.

É este o eixo de discussão que propomos, o que se volta para as novas formas de agir social decorrentes da C&T. Nesse caso, passamos a considerar, agora, os objetos fruto do desenvolvimento da C&T, mais especificamente os computadores e *softwares*, como elementos ativos nas formas de interação social hodierna.

Visto assim, os computadores deixam de ser tidos apenas como subsídios do desenvolvimento e passam a ocupar o posto de elementos integrantes das relações sociais daqueles que os agregam a suas vidas; o próprio *software* torna-se elemento de promoção da interação, tornando-se, além de produto, também um produtor.

Isto nos leva a considerar a C&T não apenas como fazendo parte das ciências da natureza e, portanto, um conhecimento tradicionalmente “exato, experimental e, assim, produtor de tecnologias, artefatos ‘obviamente descontínuos’ ao ‘humano’ e dotados de funcionalidades que lhe são próprias e encerradas em suas aplicações múltiplas” (Ribeiro, 1998, p.2), mas, também, como parte integrante das ciências humanas, ou seja, de um *contínuo* do homem.

Essa opção não é uma escolha entre dois opostos, antes, é uma escolha por um meio termo entre conceitos considerados dicotômicos. Assim, optamos pela linha teórica de Ribeiro (1998, p. 3), segundo a qual, na verdade, os objetos, tanto os que são fruto das ciências exatas, quanto os das ciências humanas, são, processualmente, construídos pelo homem e, portanto, não podem adquirir vida autônoma dos seus *criadores*.

Buscamos, assim, na informática e em seus *softwares*, a emergência de híbridos. Ou seja, máquinas e *softwares* que muito mais do que fios, cabos ou planilhas tenham também elementos mais complexos, resultado do que ficou de humano da sua construção e utilização. Essa exemplificação está muita bem elaborada em Ribeiro (1998, p. 5), quando ele cita a obra de Annete Weiner, na qual essa estudiosa escreve sobre a importância dos objetos que não são trocados para os maoris.⁵ De acordo com Weiner, a troca não ocorre quando se vê sobre o objeto o hau, isto é, um conjunto de características imateriais que são dadas aos objetos.

Com isto, não pretendemos mistificar a C&T, pois consideramos a teoria weberiana que retrata o desencantamento do mundo. Queremos apenas admitir a dupla influência do homem sobre a máquina e, também, da máquina sobre as relações sociais humanas.

Diante disto, impõe-nos a necessidade de aprofundar nossa discussão em torno da sociabilidade, já que o objetivo do presente estudo está voltado para a análise das

⁵ Povo descendente dos polinésios que desembarcou na Nova Zelândia em pequenas e rudimentares canoas há dois mil anos. Tornou-se a população nativa da Nova Zelândia até a chegada dos ingleses, no século XVIII.

conseqüências oriundas das C&T, mais especificamente do *software* MSN Messenger, sobre as relações sociais, ou seja, das conseqüências resultantes da interação homem e máquina. Optamos por Simmel para nos respaldar teoricamente. Essa escolha não foi feita aleatoriamente, mas pelo fato de seu método ser de especial importância ao objeto, já que a *forma* como são estabelecidos os agrupamentos nos contatos on-line são de suma importância para as novas configurações sociais que vêm sendo estabelecidas. Diante dessa proposta de trabalho, faz-se necessário conhecer um pouco mais a obra desse estudioso, especificando o que vêm a ser seus conceitos de *forma*, *sociação* e *sociabilidade*.

Em Simmel (1983, p. 47), lemos: “as formas que tomam os grupos de homens, unidos para viver uns ao lado dos outros, ou uns para os outros, ou então uns com os outros – aí esta a sociologia”. Com base nessa afirmação, entendemos que a preocupação da sociologia deve se estabelecer não na matéria da vida social, mas em sua *forma*, em detrimento do fim. É a forma social a única que deve sobressair, pois, a partir da forma, pode-se chegar a uma série de fins.

Por sua vez, *sociação* pode ser entendida como a forma pela qual os indivíduos se agrupam com outros que têm os mesmos interesses. Para Simmel, esses interesses podem ser “[...] sensuais ou ideais, temporários ou duradouros, conscientes ou inconscientes, causais ou teleológicos [...]” (Simmel, 1983, p.166), sendo responsáveis por dar forma à base da sociedade humana.

Entendido esses conceitos, tem-se o de *sociabilidade*, que, de acordo com Simmel, deve ser visto como a forma lúdica de *sociação*, ou seja, a *sociabilidade* perpassa caminhos onde os conteúdos sérios são deixados para um outro plano, restringindo-se, portanto, a situações corriqueiras e inconseqüentes do cotidiano. Quando as frivolidades são abandonadas e os conteúdos passam a encerrar em si objetivos e aspectos pessoais, a *sociabilidade* ultrapassa seus limites e deixa de ser o princípio formativo de suas *sociações* (Simmel, 1983).

Percebe-se que, para Simmel (1983), a *sociabilidade* não se refere a processos reais, mas à forma como são estabelecidos os agrupamentos sociais. As alterações sociais, aqui objeto de estudo, terão sua origem na forma pela qual eles foram constituídos e não como decorrência de seu fim, pois, para Simmel (1983), os indivíduos se agrupam quando têm objetivos comuns e também fazem parte de um mesmo estrato social, sem, contudo, estabelecer uma meta a ser alcançada.

Assim, ao estreitar essa teoria ao estudo das mudanças nas formas de *sociabilidade* que são acarretadas pela C&T, percebe-se que, de acordo com Simmel (1983), as *sociações*

ocorrem quando uma série de indivíduos que participam de um estrato social comum começam a fazer uso, por exemplo, da Internet, não devido à existência de algum motivo particular, mas como algo que está à disposição e não apresenta motivos para o seu não-uso. Alterações sociais virão em decorrência do seu uso, mas este não foi o objetivo inicial do grupo, apenas um fim que essa atitude acarretou. Fazendo uso do construto teórico de Simmel (1983), podemos dizer que, se as conseqüentes alterações tivessem sido o objetivo inicial da inserção da Internet na vida social, não poderíamos, então, afirmar que esses agrupamentos estavam unidos em sociação e que, conseqüentemente, não seria a forma a responsável por aquele fim, isto é, o uso da Internet não poderia ser responsabilizado pelas transformações sociais ocorridas naquele grupo.

Utilizar conceitos tão importantes dentro dos estudos simmelianos, com o objetivo de analisar as alterações sociais acarretadas pela C&T, não nos permite prosseguir sem antes discutir a importância da modernidade para Simmel. A verdade é que não é possível analisar o objeto proposto sem entrar na discussão em torno de fatores que têm contribuído para o desenvolvimento da C&T, já que este tem provocado mudanças que podem ser sentidas e observadas dentro de nossa sociedade, pois a inserção das tecnologias da informação, no cotidiano social, vem ocorrendo de forma avassaladora, ocasionando conseqüências profundas.

Para o estudo e compreensão da modernidade, Simmel faz uso das significações culturais. Essa aproximação é realizada por meio das culturas objetivas e subjetivas, utilizando-se de referências pontuais como a comida, a estética, a liberdade e o individualismo, entre outros. Em última instância, Simmel acredita que, pelas significações culturais, podemos compreender a vida social (Simmel, 1986).

Na compreensão da modernidade, o capitalismo assume papel decisivo, já que é analisando-o que Simmel chega à conclusão de que há um radical desequilíbrio entre a cultura objetiva e a cultura subjetiva. Esse desequilíbrio tem sua origem na emancipação dos meios em relação aos fins, fruto da economia monetária capitalista.

Encarando a modernidade como responsável pelo desequilíbrio entre a cultura objetiva e a subjetiva, Simmel constrói sua crítica a ela. Em vista disso, nosso próximo passo será um maior aprofundamento sobre o que significa cultura objetiva e subjetiva. Para tal, precisamos, antes, entender o conceito de cultura na concepção desse estudioso. Em Simmel, é possível entender cultura como acontecimentos naturais da atividade humana, transformados pela vontade e pelo intelecto. Mas essa transformação não deve coincidir com a atividade humana

teleológica em geral, porém ocorre, especificamente, quando o sujeito é conduzido a um estado ao qual não teria condições de alcançar sozinho, pela sua própria sorte.

Nesse ponto é necessário lançarmos mão de mais um conceito simmeliano, o de *cultivar*. Em Simmel, lemos: “*el cultivar presupone que haya ahí algo que antes de su verificación se encuentre en un estado no cultivado, precisamente el natural*” (1986, p.120). O trabalho de cultivar permite o desenvolvimento das possibilidades latentes do objeto; isto faz do homem um autêntico objeto da cultura, já que tem em sua natureza uma exigência por perfeição, pelo máximo desenvolvimento.

Entretanto, para Simmel, a modernidade apresenta uma característica peculiar em relação à cultura: a preponderância da cultura objetiva sobre a cultura subjetiva. Simmel entende que

[...] cultura objetiva pueden designarse las cosas en aquella elaboración, crecimiento consumación con el que conducen al alma a su consumación más propia o que representan trechos del camino que el individuo particular o la globalidade recorren sin interrupción hacia una existencia mas elevada. Pero por cultura subjetiva entiendo la medida de desarrollo de las personas alcanzadas de este modo. (1986, p. 126)

Os conceitos simmelianos, acima apresentados, podem ser compreendidos com base no uso que ele faz deles em “A metrópole e a vida mental” (Simmel, 1967). Nesse texto, podemos perceber como Simmel se apropria da metrópole como exemplo vivo dos estudos que realiza quando da crítica da modernidade.

Fazendo essa leitura, fica-nos bastante claro que Simmel aponta dois problemas da vida moderna: a preservação da autonomia e da individualidade. Para ele, o século XVIII permitiu maior liberdade aos indivíduos, no entanto, provocou uma dependência entre os homens causada pela especialização funcional do trabalho.

“A metrópole sempre foi a sede da economia monetária” (Simmel, 1967, p.15). Nela, a economia monetária atinge seu ápice, contaminando todos os setores da vida social, já que o indivíduo metropolitano, necessariamente, adquire características particulares, que lhe possibilitarão a vida na metrópole. O individualismo é uma dessas características, e encontra amparo na própria economia capitalista, que adota o anonimato como parte do jogo de interesses econômicos, uma vez que, na produção para o mercado, os compradores são quase inteiramente desconhecidos dos produtores.

Disso resulta que os indivíduos que vivem a modernidade tornam-se mais calculistas e menos sentimentistas. Em geral, há uma separação, um tanto quanto nítida, entre as relações sociais e a vida pessoal do indivíduo, resultando em uma impessoalidade latente na forma de vida social.

Conforme Simmel, “a razão mais profunda, entretanto, pela qual a metrópole conduz ao impulso da existência pessoal mais individual parece-me ser a seguinte: o desenvolvimento da cultura moderna é caracterizado pela preponderância do que se poderia chamar de o ‘espírito objetivo’ sobre o ‘espírito subjetivo’” (Simmel, 1967, p. 25). O apelo à individualidade é, na verdade, a tentativa do indivíduo em preservar sua essência mais individual, em vista da hipertrofia da cultura objetiva.

A metrópole tem-se mostrado como a arena desse combate entre cultura objetiva e subjetiva, e o indivíduo tem, mais do que em qualquer outro período, tentado preservar sua essência. Essa metáfora em relação à metrópole só é possível devido à individualização dos traços mentais e psíquicos que esta exerce sobre os homens, graças à consolidação da economia monetária e à crescente divisão social do trabalho, fatores imprescindíveis para a formação das atuais configurações sociais.

Não podemos fazer uso dessas idéias de Simmel sem mencionar, ainda que rapidamente, a origem delas. Um importante trabalho desse autor é dedicado à construção da filosofia do dinheiro, na qual é conferido ao dinheiro um caráter impessoal e nivelador. Nesse sentido, o dinheiro cumpriria o papel de *coisificar* as relações sociais, o que, conseqüentemente, levaria à sobreposição da cultura objetiva sobre a subjetiva. Tal fato, para Simmel, é considerado a tragédia da cultura moderna, como já vimos.

Mas, se rememorarmos o artigo de Santos (2001) intitulado: “Deus-Dinheiro: da pseudo-equivalência à dissimulação do preconceito”, veremos que essa tese encerra em si algumas contradições, tendo em vista que, em alguns estudos simmelianos, percebe-se a admissão de um desnivelamento entre o sexo feminino e o masculino. Há que se acrescentar ainda que essa mesma tese, em alguns momentos, entra em contradição com o conceito de socialização, possuidor de especial importância para seus trabalhos.

Por tal razão, devemos esclarecer que, quando fazemos uso da análise crítica de Simmel à modernidade e de seus conceitos de cultura objetiva e subjetiva, estabelecemos a ressalva que, embora seja possível observar as características acima mencionadas em relação à modernidade, situamo-nos no mesmo nível de pensamento de Santos.

Santos faz observações muito pertinentes, já que é facilmente perceptível essa individualidade no período contemporâneo. O individualismo, mais do que em qualquer outro período, tem sido uma realidade em nossas cidades, verificado, por exemplo, no modo como são construídos as casas e apartamentos, sempre em busca de maior privacidade, ou na maneira como certos alimentos vêm embalados, destinados para o consumo de apenas uma pessoa.

Também a Internet tem proporcionado aos indivíduos um contato mais restrito com outras pessoas. Pela Internet, uma pessoa pode encontrar alguém para conversar, para namorar, para fazer sexo, sem mesmo se conhecerem pessoalmente e podendo dar fim à relação quando desejar. Uma mesma pessoa pode até mesmo se fazer passar por várias por meio do uso de diferentes *nicks*⁶ com uma enorme chance de nunca ser descoberta, a não ser que ela mesma conte quem de fato é. Esse modo de se relacionar, que só encontrou espaço a partir do desenvolvimento da C&T, tem crescido e alcançado proporções cada vez maiores, conforme veremos adiante.

O que temos tentado demonstrar, ao longo destas páginas, é que a vida na metrópole, símbolo da modernidade para Simmel, favorece o desenvolvimento de uma disposição mental muito específica, que colaborou e tem colaborado para o distanciamento do estilo de vida anterior a esse período. Em face disto, é que defendemos que a C&T, decorrência desses processos modernos, tem agido com clara conseqüência no cotidiano contemporâneo. Mais especificamente devemos dizer que a Internet e uma grande variedade de *softwares* impulsionam esse individualismo, sob outro prisma, mas já analisado por Simmel, e cada vez mais visualizado e sentido por nós. Devemos, ainda, apontar que, se olharmos por outro ângulo, observamos a possibilidade de que a partir da modernidade se desenvolve não apenas a individualidade, mas há chances para o desenvolvimento de uma cultura subjetiva, através do uso de apelidos e dos emoticons, o que nos acrescenta a informação de que a possibilidade de que a cultura objetiva suprima completamente a cultura subjetiva não é verdadeira.

Diferentemente do homem primitivo, caracterizado por sua luta constante para dominar a natureza, o homem contemporâneo esforça-se para manter sua liberdade diante das convenções impostas pelo Estado, pela religião, pela moral, pela economia, pela política. À custa dessa luta, o homem tem se fechado e tornado-se individualista. Assim, podemos dizer que, da mesma forma como o homem na modernidade conseguiu as armas para adquirir sua liberdade, ele, ao mesmo tempo, entrou em uma batalha contra o conseqüente nivelamento e

⁶ Pseudônimo adotado pelo usuário em um chat (Silva, 2000).

uniformização, acarretados pela atitude de reserva em face das forças externas desencadeadas pela modernidade. O resultado disso tem sido o individualismo.

Neste momento, torna-se pertinente a referência ao trabalho de Giddens (1991), em “As conseqüências da modernidade”. De acordo com esse estudioso, a modernidade alcançou uma etapa na qual suas conseqüências estão se tornando mais radicalizadas e universalizadas, envolvendo uma gama de transformações em nível extencional e intencional. Falar de modernidade implica abordar três fontes propiciadoras de seu dinamismo: distanciamento tempo/espaço, desencaixe e reflexividade, que se apresentam como condições essenciais para que houvesse a separação entre as ordens tradicionais e o contexto moderno e, portanto, para que as atuais configurações sociais viessem a se formar.

Antes que esses conceitos sejam aplicados como meio de análise da realidade, é preciso analisá-los separadamente. Para compreender as íntimas conexões entre a modernidade e a transformação do tempo e do espaço, é necessário primeiro entender que, nas culturas pré-modernas, esses dois fatores estavam intrinsecamente ligados, porque, para falar de tempo, um vínculo a um lugar era estabelecido. A invenção do relógio foi a significação-chave para que essa separação fosse capaz de ocorrer, mudança que coincidiu com a expansão da modernidade. E, assim, à medida que a modernidade foi desenvolvendo-se, a distância entre o tempo e o espaço tornou-se crescente, permitindo o estabelecimento de relações entre outros *ausentes*, localmente distantes de qualquer situação dada ou interação face a face. Giddens (1991, p. 27) afirma que “[...] em condições de modernidade, o lugar se torna cada vez mais ‘fantasmagórico’: isto é, os locais são completamente penetrados e moldados em termos de influências sociais bem distantes deles”.

Essa condição de separação entre tempo e espaço é a questão principal no processo de desencaixe presente na modernidade, que, nos termos de Giddens (1991, p. 29), deve ser entendido como o “deslocamento das relações sociais de contextos locais de interação e sua reestruturação através de extensões indefinidas de tempo e espaço”.

O processo de desencaixe exhibe dois tipos de mecanismos, as fichas simbólicas e os sistemas peritos, ambos intrinsecamente envolvidos no desenvolvimento das instituições sociais modernas e ainda dependentes da confiança/risco. Esse processo de confiança/risco envolve também os dois instrumentos acima citados: as fichas simbólicas e os sistemas peritos. Os primeiros são entendidos como os meios de intercâmbio que circulam sem conter as características específicas dos indivíduos ou grupos que lidam com ele em qualquer conjuntura particular, que aqui pode ser bem exemplificado pelo dinheiro. Já os sistemas

peritos referem-se à excelência técnica de profissionais em diversas ramos e que, com suas atividades, organizam grandes áreas dos ambientes material e social. São os advogados, arquitetos, médicos etc. (Giddens,1991)

Por sua vez, de acordo com Giddens (1991, p. 45), “a reflexividade da vida social moderna consiste no fato de que as práticas são constantemente examinadas e reformadas à luz de informação renovada sobre estas próprias práticas, alterando assim constitutivamente seu caráter”.A reflexividade encontra-se imbricada em todos os aspectos da modernidade, para a sua atuação, a ciência desempenha papel imprescindível, pois torna-se o seu fio condutor.

A partir da discussão acima exposta, uma série de considerações pode ser feita com vistas a esclarecer as transformações da sociabilidade. Isto porque, como foi visto, a modernização, que tem como um de seus canais produtores e condutores a ciência, o que permite uma referência a C&T, é responsável por uma série de alterações que vêm ocorrendo na sociedade.

Giddens (1991), ao discutir o distanciamento entre tempo e espaço, torna perceptível, no período contemporâneo, fatores que evidenciam esse aspecto com muita clareza. Hoje, através da Internet, dos aparelhos de fax ou de uma conversa telefônica, um indivíduo residente em Goiânia, capital do estado de Goiás, um estado que é considerado *pobre* em pesquisas de C&T, pode facilmente estabelecer contato com qualquer região do mundo. É por meio da expansão do uso da C&T que as notícias se espalham com facilidade por todo o globo, que amizades podem ser estabelecidas mesmo que os sujeitos residam em diferentes espaços do planeta, que documentos e informações são facilmente trocados, que movimentações nas bolsas são realizadas e trilhões de dólares circulam pelo mundo, sem estarem, na verdade, em nenhum local específico.

Exemplos como estes são, especialmente, sentidos com a generalização da modernidade, que tem, cada vez com mais frequência, propiciado que essas relações *sem rosto* se estabeleçam e perdurem ao longo dos tempos. Relações como estas só são possíveis de ocorrer devido a essa desvinculação entre tempo e espaço.

No entanto, algumas conseqüências são oriundas dessas relações; a perda da intimidade é uma delas. Em períodos precedentes à modernidade, eram facilmente observadas as relações de amizade estabelecidas entre familiares e vizinhos, que mantinham um constante relacionamento íntimo, no qual as pessoas eram conhecidas e participavam da vida umas das

outras, nas brigas, nos aniversários, mortes, felicidades. Já na modernidade, observa-se que essa intimidade sofre redução, pois, embora o contato com muitas pessoas seja maior, a poucas ou a quase nenhuma é dada a oportunidade de participar de detalhes e segredos da vida pessoal. É uma relação mais superficial, na qual os relacionamentos baseados em confiança pessoal foram substituídos por relações em que a confiança é voltada para os sistemas peritos e as fichas simbólicas.

Nos moldes sociais atuais, em que o *individual* tem estado cada dia mais em voga e as relações de intimidade são substituídas por relacionamentos virtuais, por meio das salas de bate-papo da Internet, dos *softwares* de comunicação instantânea, das compras feitas pela rede, do sexo pelo computador ou mesmo por conversas pelo telefone celular, as pessoas têm substituído o relacionamento face a face, ou *com rosto*, por algo mais frio e distante. Não que as relações com interação pessoal tenham sido abandonadas, mas, em alguns casos, têm sofrido uma constante diminuição, em face do aumento crescente do uso da C&T como meio de intercâmbio entre os relacionamentos que, anteriormente, ocorriam diretamente entre um e outro indivíduo.

Percebe-se uma troca de valores, o abandono da interação e da confiança pessoal, presentes nas sociedades tradicionais, por relações *modernas* de comunicação e de confiança em sistemas peritos e em fichas simbólicas veiculadas pela modernidade. Diante disto, não há como negar que alterações na sociabilidade tenham sido provocadas, pois se nota um constante distanciamento das relações que, por tempos e tempos, foram únicas. Em seu lugar, a tecnologia moderna, com seus novos moldes e padrões de interação social, cresce e ganha cada vez mais espaço.

Essa rearticulação dos modos de sociabilidade é uma constante no período moderno. Por meio da reflexividade, a própria modernidade cria condições para o desenvolvimento extremo de suas características, que foram vistas como responsáveis por uma série de alterações hoje sentidas no cotidiano da sociedade. Diariamente, devido ao constante repensar da modernidade, da reflexividade, novas descobertas vêm sendo realizadas, que, a cada dia, com mais intensidade, têm feito parte do cotidiano da sociedade. A tendência não é parar por aí, mas, sim, continuar progredindo em alta velocidade.

O desenvolvimento da C&T como condição e consequência do desenvolvimento da modernidade acaba por atrair alterações que também são sentidas por um segmento importante da sociedade, a classe trabalhadora. De acordo com Giddens (1997), o treinamento e o acesso ao fluxo de informações necessários para a habilitação da classe trabalhadora aos

novos moldes impostos pela modernidade pressupõem um progresso da nova classe trabalhadora *reflexiva* em relação ao proletariado clássico do período pré-moderno, sendo, no entanto, um progresso que não está ao alcance de todos os trabalhadores.

Para que esse processo seja entendido, empregamos o mesmo método utilizado anteriormente, fazendo, primeiramente, alusão à teoria e, posteriormente, referindo-nos à prática. Conforme Giddens (1997), a classe trabalhadora reflexiva está vinculada às estruturas de informação e comunicação (I&C) e, portanto, a C&T, de pelo menos três maneiras: primeiramente como consumidores recentemente individualizados, como usuários dos meios informatizados de produção e, por fim, como produtores de bens de consumo e de produção.

Com a C&T, uma nova relação é imposta aos trabalhadores para com as estruturas do capital, trabalho e consumo, o que acaba por determinar o surgimento de uma nova classe média. Essa classe média realiza seu trabalho dentro das estruturas de I&C, principalmente por intermédio dos sistemas especialistas. Para que isto possa concretizar-se, é preciso, primeiramente, que essa classe tome para si informações e habilidades de processamento de informações acumuladas, e armazenadas em várias áreas dentro das estruturas de I&C. Assim, impõe-se um novo princípio de acumulação de capital, que é, ao mesmo tempo, acumulação de informação (Giddens, 1997).

Se essa reestruturação da modernidade com base nas estruturas de informação pressupõe uma classe média que trabalha nessas estruturas, há também o surgimento de uma classe trabalhadora reflexiva que orienta seu trabalho *para e com* essas estruturas. Contudo, percebe-se que, na modernidade reflexiva, existe ainda uma terceira classe que, por sua vez, encontra-se excluída do acesso às estruturas de I&C. De acordo com Giddens (1997, p.158),

se a classe média pós-industrial (especialmente) e a classe trabalhadora aumentada (marginalmente) são os 'vencedores da reflexividade' da ordem capitalista informacionalizada atual, então esta terceira classe rebaixada do proletariado clássico da modernidade simples são os 'perdedores da reflexividade', o terço inferior e em grande parte excluído das 'sociedades dos dois terços' da nossa virada do século XXI.

Segundo Giddens (1997), na mudança da produção industrial para a informacional, é criada essa nova classe, estruturalmente inferior à classe trabalhadora. Nela incluem-se os pobres dos guetos e é incorporado principalmente o terço excluído da sociedade da informação. A acomodação nas estruturas sociais é, especialmente, sentida por essa subclasse, que não participa da regulamentação socioeconômica e cultural. A posição dessa subclasse é

de extrema marginalidade, pois não tem acesso aos empregos que requerem o processamento informacional, suas casas são afetadas por também estarem excluídas das estruturas de I&C e, até quando se fala de cidadania, percebe-se que ela encontra-se à margem. À medida que a sociedade civil se torna cada vez mais presente nas estruturas de I&C, a exclusão dessa estrutura redundava em exclusão da cidadania, ou seja, a exclusão política e cultural da sociedade civil.

Giddens ainda sugere que, embora essa subclasse esteja excluída do acesso ao modo de informação presente na sociedade moderna, essa mesma sociedade moderna cria condições para que essa subclasse se insira nesse processo, por meio do acesso à educação e, ainda que superficialmente, também à informação oferecida por meio da televisão, incluindo TV a cabo, rádio e aparelhos de vídeo e DVD.

Assim sendo, com o advento do período no qual as conseqüências da modernidade foram tornando-se mais extremas e radicalizadas, a divisão internacional do trabalho foi tomando, a cada dia, configurações novas, que passavam a expressar o novo norte de sua estrutura. Com a sociedade da tecnologia e da informação se expandindo rapidamente, os trabalhadores precisaram aumentar sua gama de interesses e conhecimentos, buscando a cada dia, com mais intensidade, adaptar-se aos novos moldes e necessidades reclamados pelo momento. Para não perder espaço e não se tornar obsoleta diante dos novos caminhos trilhados pela sociedade, a classe trabalhadora precisou rapidamente habilitar-se aos novos padrões de produção social.

Para isto, os trabalhadores foram obrigados a se tornar especialistas nas diversas áreas que foram se estabelecendo; surgiram, aí, uma diversidade de profissões ligadas aos ramos da alta tecnologia que, para Giddens (1991), são representadas pela figura dos sistemas peritos, e uma extrema necessidade de a própria sociedade também se adaptar a esses novos moldes.

Mas, conforme as reflexões de Giddens, não foram todas as classes que tiveram condições de aprimorar seu trabalho de acordo com as exigências do mercado, mas apenas uma classe, a classe trabalhadora reflexiva, que, então, passou a dedicar-se à produção desses bens. Isto pode ser visto quando, por exemplo, se fala do mercado de informática, no qual é possível notar a existência de um grupo de trabalhadores dotados de habilidade e conhecimento para atuar nessa área, desde a fabricação de equipamentos que são atualizados e aprimorados constantemente até ao trabalho técnico de consertos eventuais.

Mas, assim como há uma classe voltada para a produção dos bens que envolvem tecnologia, há, também, uma classe cujo consumo está voltado para esses bens, ou seja, a classe média reflexiva. Essa classe é dotada do conhecimento necessário para fazer uso de toda essa tecnologia e equipamento, que passam a ser parte essencial de seu cotidiano. Empregando o exemplo acima, percebe-se que, além da existência de uma classe que detém o conhecimento necessário para fabricar os equipamentos de informática, há uma outra classe dotada do conhecimento necessário para o manejo desse material, para quem esse material tem se tornado cada vez mais importante, ocupando espaços cada vez maiores de seu tempo e afazeres. A informática é utilizada como meio de realização de coisas que, até então, eram feitas por outros equipamentos, como é o caso da substituição da conversa por telefone pela conversa através dos recursos oferecidos pelo computador, como o fax-modem e o microfone.

Quanto à subclasse teorizada por Giddens, infelizmente, também pode ser visualizada sem dificuldades. Basta um olhar ao redor para perceber um sem-número de pessoas que não têm acesso aos bens oferecidos pela tecnologia, porque, na verdade, esses bens não lhes são oferecidos, mas vendidos a um alto custo. Alto custo porque, na realidade, os indivíduos privados dos bens de C&T carecem não de um telefone celular ou de um computador, mas de todo o conhecimento que os envolve e toda a realidade social que está intrinsecamente ligada a eles, como o acesso ao mercado de trabalho e, até mesmo, por mais chocante que seja, à cidadania.

Se, anteriormente, houve o uso da palavra “infelizmente” para se referir à restrição dessa subclasse a C&T, neste momento, pode-se dizer “felizmente”, porque, como foi mostrado na discussão teórica, essa mesma sociedade que exclui também cuida de criar mecanismos de inserção daqueles que estão marginalizados. Por pequenos que sejam, eles existem e podem ser observados dentro do estado de Goiás.

A Secretaria de C&T deste estado tem criado uma série de programas com vistas a levar a C&T àquela população que não tem acesso a esses bens. Dentre esses programas, destacam-se aqueles que tem se preocupado em levar, por exemplo, os conhecimentos de informática a funcionários estaduais que não tiveram acesso ao *progresso*, o que tem influenciado até mesmo na auto-estima dessas pessoas. Há ainda programas que procuram levar conhecimentos meteorológicos aos pequenos produtores do campo e proporcionar o ensino superior público às camadas menos favorecidas, pois a Universidade Estadual de Goiás é de responsabilidade dessa secretaria, conforme veremos no próximo capítulo.

Não há como negar que esses mecanismos que procuram inserir aqueles que estão à margem da sociedade exibem inúmeras falhas, mas é preciso reconhecer que oferecem condições para que aqueles indivíduos que, até então, não tinham chance de participar de forma atuante na sociedade possam tê-las agora.

Esta exposição teórica, juntamente com sua abordagem prática, permite perceber que Giddens (1991; 1997), ao esboçar todo um contexto de implicações modernas, retrata uma série de fatores sociais que foram sendo alterados. Assim, é facilmente perceptível que as formas de sociabilidade passaram e têm passado por alterações, pois, diante de toda essa conjuntura oriunda da modernidade, as relações sociais reais da sociedade vêm sofrendo uma alteração de seus valores, culminando em novas formas de interação social.

Além dos autores já mencionados, como Simmel e Giddens, é importante, neste momento, citar outros, como Castells (1996) e Levy (2000), para os quais a C&T e todas as transformações relativas a elas são apenas conseqüências de todo um desdobramento pelo qual a sociedade vem passando, atingindo no período contemporâneo um alto nível de aprimoramento tecnológico e que tem, portanto, gestado uma série de conseqüências altamente positivas, que até então não haviam sido pensadas.

Há uma aproximação grande entre as duas abordagens citadas, pois é possível perceber que, para esses autores, as transformações que estão ocorrendo na sociedade e, portanto, nas formas de sociabilidade, respeitam os mesmos processos pelos quais a sociedade vem passando desde os tempos primitivos. Assim como houve a passagem das sociedades ágrafas para a sociedade da escrita, acarretando uma série de alterações devido ao fim da história oral e sua substituição pela história baseada em conhecimentos reclamados à luz da escrita, hoje também a sociedade experimenta grandes mudanças em virtude da presença maciça da tecnologia em todos os seus setores.

Embora haja essa aproximação de idéias entre os dois estudiosos, principalmente quando se trata da exaltação dos fatores benéficos decorrentes do uso da C&T, em detrimento dos aspectos negativos que também penetram a vida em sociedade, consideremos apenas alguns pontos analisados por Levy (1993 e 2000).

Em Levy (2000), nota-se que as alterações e influências sofridas pela sociedade, em decorrência do uso cada vez mais constante da tecnologia em suas ações cotidianas, são parte de um processo já observado ao longo dos tempos. De acordo com esse autor, três etapas podem ser definidas: primeiramente, tem-se a das pequenas sociedades fechadas e de cultura

oral; em um segundo plano, as sociedades *civilizadas*, imperialistas e que fazem uso da escrita, e, por fim, a sociedade da *cibercultura*, que, correspondendo à globalização, tende a formar uma única comunidade mundial. Para Levy, “[...] a segunda e terceira etapas não eliminam a anterior: relativizam-na, acrescentando-lhe dimensões suplementares” (Levy, 2000, p. 248).

Mas, para Levy, que alterações a C&T tem provocado na sociabilidade?

Quando esse estudioso faz referência às três etapas experimentadas pela sociedade, há também o relato de uma série de transformações que vão se processando. Desse modo, percebe-se que, à medida que a sociedade percorre cada etapa, os sujeitos sofrem transformações profundas, que acabam por dar continuidade a esse processo, alcançando, portanto, a sociedade da cibercultura (Levy, 2000)

Na sociedade contemporânea, compreendida por Levy como *sociedade da cibercultura*, tem-se um mundo sem fronteiras, o universal sem totalidade, onde reina o virtual e as palavras de ordem são conexão, criação de comunidades virtuais e inteligência coletiva (Levy, 2000).

A sociabilidade em Levy está intimamente ligada ao virtual e, embora se admita que uma parcela da sociedade ficou à margem dessas transformações, elas são vistas como benéficas àqueles que dela participam. Houve a superação do contato físico real, da escrita, da comunicação baseada em circunstâncias compartilhadas em vista da grande oferta de dispositivos técnicos que agora permeiam a comunicação e permitem ao indivíduo fazer parte de um universo totalizante.

O foco de análise deste estudo está voltado para as alterações advindas da C&T nos modos de sociabilidade. Para que essa análise fosse realizada à luz da cientificidade, foram discutidas teorias que apresentam pontos divergentes entre si, mas que, no entanto, convergem para a idéia de que, embora, a técnica também tenha um caráter social, ao ser implantada na sociedade gera outras decorrências sociais.

Giddens analisa essa idéia de maneira um tanto crítica, levantando, além dos aspectos positivos, os negativos. Levy também concorda que essas alterações vêm ocorrendo e as vê como imensamente positivas e Simmel, embora não seja contemporâneo da ocorrência exacerbada dessas transformações, também permite realizar essa reflexão à luz de sua teoria.

Seja com uma visão crítica ou ufanista, ou mesmo sem que partido nenhum seja tomado, o fato é que verdadeiramente essas transformações têm ocorrido e,

independentemente da vontade deste e daquele, continuarão a permear e alterar a vida em sociedade. Modernidade, pós-modernidade, sociedade da cibercultura, qualquer outra nomenclatura não interessa, pois as alterações, as transformações estão presentes na sociedade, já fazem parte dela.

De tudo isto, é possível afirmar que o mundo tem vivido momentos nos quais se tem alcançado um grande crescimento tecnológico e que este vem ocorrendo à custa de transformações profundas no seio da sociedade. Conforme veremos no capítulo a seguir, embora Goiás seja um estado que não exhibe grande expressão em termos de pesquisas tecnológicas, encontra-se inserido dentro de um processo global que faz sentir cada uma das novas configurações que adquire. Se as alterações na sociabilidade advindas da C&T são uma realidade em nível mundial, também o são em nível estadual, embora em proporções diferenciadas.

II – Goiás e sua inserção no mundo da informação

Nas páginas iniciais de “A ética protestante e o espírito do capitalismo”, Max Weber apresenta uma extensa lista de fenômenos culturais que fizeram com que o Ocidente alcançasse uma linha de desenvolvimento que obteve significado e valor universais. Inspirando-nos nesse autor, ambicionamos neste capítulo abordar as condições que fizeram com que, nos países de capitalismo mais desenvolvido, houvesse o estabelecimento de características favoráveis ao desenvolvimento de uma integração, até então, tida como impossível.

Os altos níveis de integração mundial, de transnacionalidade, alcançados na contemporaneidade, não são resultado de ações imediatas, mas, ao contrário, são reflexo de ações, pesquisas e acordos políticos que vêm sendo estabelecidos há tempos. Se entendermos transnacionalidade como uma família de categorias classificatórias por meio das quais as pessoas se localizam geográfica e politicamente, estabelecendo trocas socioculturais em processos de integração de pessoas e territórios cada vez maiores, teremos, como consequência, uma série de novos padrões culturais, sociais, econômicos e políticos como resultado (Ribeiro, 1997).

Mas este não é um fenômeno novo. Podemos observar em nossa história visões cosmopolitas e, de acordo com Ribeiro (1997), houve, principalmente, duas forças para que tal grau de integração fosse obtido. A primeira resultou do amadurecimento do sistema de Estados-nações e a segunda, do exacerbamento dos processos de globalização, que só se tornou possível após os avanços tecnológicos nas indústrias de comunicação e transportes ocorridos nas últimas décadas.

Isto nos faz crer que, para compreendermos a transnacionalidade, precisamos, antes, entender os processos históricos que evoluem desde o século XV, marcado pela expansão

européia no setor político, econômico, social e cultural, expansão esta que sedimentou o sistema mundial com diferentes graus históricos e geográficos de integração (Ribeiro, 1997).

Há, entre esses fatores, um que se faz primordial para que tal expansão e tal integração pudessem ocorrer, qual seja, o desenvolvimento da C&T. Esse acontecimento tem sido reconhecido como de importância fundamental por diversos estudiosos, embora cada um deles o denomine desigualmente. Para Castells, esta é a Revolução das Novas Tecnologias da Informação; Negroponte chamou-a de Revolução Digital; Jean Lojkin apontou-a como a Revolução Informacional; Jeremy Rifkin nomeou-a como a Era do Acesso, entre tantas outras classificações que já lhe foram dadas. Mas há um reconhecimento unânime: essa revolução só se realizou com o desenvolvimento de *hardware*⁷ e *software*, que possibilitaram a formação de uma rede global (apud Silveira, 2001).

O uso do computador tornou-se um instrumento vital para a comunicação e a integração, já que, por meio da linguagem universal do computador, houve uma superação dos mecanismos de comunicação simultânea que dominavam até então, quais sejam, o telégrafo, o telefone, o rádio, a televisão, o fax. O estabelecimento das redes de comunicação mediadas por computador permitiu uma aceleração da velocidade e uma ainda maior compressão do tempo/espaço.

Todas essas transformações tornaram-se possíveis quando o computador eletrônico, construído em 1945 e utilizado somente para o cálculo da trajetória de mísseis, passou a sofrer alterações de tamanho, velocidade, capacidade de armazenamento de dados e, principalmente, quanto à capacidade de processar dados numéricos e alfabéticos. A transformação-chave para todo esse processo deu-se com a sua ligação a um monitor e a um teclado, pois, somente assim, tornou-se possível utilizá-lo como um veículo de comunicação.

Mas foram, principalmente, dois os fatores que fizeram com que o computador obtivesse a importância que exhibe hoje: sua popularização e o surgimento da Internet, que ofereceu ao mundo a oportunidade de romper definitivamente com os empecilhos impostos na relação das pessoas pelo tempo e espaço.

Citando Silveira (2001, p. 15), “[...] a informatização penetrou na sociedade tal como a energia elétrica, resultante da Segunda Revolução Industrial, reconfigurou a vida das cidades”. Ou, como aponta Levy (apud Silveira, 2001), houve uma ampliação da inteligência, já que as revoluções dantes ocorridas traziam reforços positivos para a força dos indivíduos,

⁷ A parte física do computador.

enquanto esta encontra-se diretamente ligada à mente. Na visão de um ou de outro autor, o que temos é o reconhecimento das transformações que se processaram após o implemento das tecnologias dos computadores, já que estas tornaram-se as grandes responsáveis pelo desenvolvimento de uma série de outras tecnologias.

1. A implementação da tecnologia da informação no Brasil

A C&T é vista, hoje, como um fator que tem propiciado o desenvolvimento, diferenciado de tempos anteriores, dos setores político, econômico, social e cultural. Se analisarmos os livros que contêm os pronunciamentos do ex-ministro da Ciência e Tecnologia, Ronaldo Mota Sardenberg, na gestão do ex-presidente Fernando Henrique Cardoso, percebemos claramente que seu principal objetivo é fazer desse ministério uma forma de ampliar os horizontes políticos e econômicos do país e, assim, aproximar-se das demais nações do globo, ou seja, ser capaz de estar ativamente integrado às políticas econômicas mundiais, reconhecendo que, na contemporaneidade, já não podemos mais viver isolados do todo. Lê-se em Sardenberg:

[...] nosso objetivo, no Ministério de Ciência e Tecnologia, tem sido o de assegurar que a pesquisa e a inovação exerçam plenamente seu papel e que o Brasil tenha melhores condições para participar, de forma ativa e direta, do novo panorama mundial. (Sardenberg, 2002, p. 3)

No estudo de C&T, vemos que esta tem sido sua principal diretriz, considerando que, em uma época de globalização e de internacionalização da economia, é interesse do governo federal estar integrado às políticas adotadas no planeta, esforço que culmina no empenho da produção do conhecimento e na geração de tecnologia, com o intuito de resolver problemas, de avançar. Discutir, e investir em, tecnologia da informação, biotecnologia, materiais especiais, tecnologia nucleares, tecnologia espaciais e muitos outros aspectos do desenvolvimento tecnológico impõe-se como uma necessidade para a aproximação das fronteiras do conhecimento mundial.

Essa necessidade advém da transformação radical que o mundo das últimas décadas vem experimentando. Não há como negar o avanço do movimento de globalização, pois seus sinais são perceptíveis na mídia, na economia, na política e na cultura. A existência desses processos que transcendem os grupos, as classes sociais e as nações pressupõe a emergência

de uma sociedade global. Na virada do século, percebe-se uma estreita ligação entre os homens, independentemente de suas vontades, o que leva a crer na emergência de uma sociedade mundial. Trata-se de cidadãos em nível mundial, conduzidos a essa condição pela penetração e influência de culturas globalizadas no cotidiano dos indivíduos, o que culmina em uma mundialização da cultura (Ortiz, 1994).

Citando mais uma vez Sardenberg, em entrevista à *Revista Galileu*, ele disse o seguinte a respeito da ampliação do crescimento da C&T: “[...] é fundamental para modernizar o país e trabalhar de forma integrada com outras áreas, como saúde e educação” (Sardenberg, 2004). Isto faz com que um dos principais tópicos de trabalho desse ministério seja o programa Sociedade da Informação, que busca a ampliação do acesso à Internet entre a população de baixa renda no Brasil.

Embora a intenção desse ministério seja o alargamento do acesso à Internet, alguns empecilhos, apontados pelo próprio Sardenberg, precisam ser eliminados. O primeiro deles é o crescimento acelerado. Ainda que o aumento do número de usuários seja fundamental e intencional, são necessários alguns cuidados. Se essa área continuar desenvolvendo o atual ritmo de crescimento, sem que ordenações sejam feitas, ficarão comprometidas a velocidade e a qualidade das conexões, esgotando o potencial de ingresso de novos usuários. O segundo refere-se à necessidade de desconcentração desse processo. É preciso que haja maior atenção para as Regiões Norte, Nordeste e Centro-Oeste, que, por tempos, têm sido relegadas a segundo plano. Entretanto, somente o repasse de recurso não é suficiente, mas também se faz necessária a integração ao que é feito de mais avançado no Sudeste.

Muitas vezes, o interesse das empresas privadas, e até mesmo das iniciativas públicas, em penetrar no mundo globalizado restringe-se a simples fatores econômicos. Mas, ao considerar os estudos de Ortiz (1994), observa-se que a globalização é algo muito mais complexo do que a internacionalização das atividades econômicas, pois envolve aspectos relativos à produção, à distribuição e ao consumo de bens e serviços, que são organizados por uma lógica mundial voltada para um mercado global.

Justamente nesse aspecto é possível construir um elo de ligação entre a internacionalização e a mundialização e as tecnologias eletrônicas, como sendo veículos promotores da globalização e da mundialização, fornecendo os instrumentos necessários para o desenvolvimento de um mercado mundial. São fatores como estes que fazem da C&T foco de tantos investimentos.

Conforme vimos no capítulo anterior, diversamente do que esses setores propõem, ou seja, a implantação da tecnologia advinda de fatores econômicos, percebemos que esse processo só é possível impulsionado por fatores culturais. Como descrevemos inicialmente neste capítulo, a realidade que vivemos hoje é decorrência de decisões, intervenções e acontecimentos que se deram ao longo de séculos e foram se entremecendo na cultura das sociedades e que, só por esse motivo, se fizeram aceitáveis dentro dela.

Assim sendo, o maior desenvolvimento das áreas de C&T tem provocado mudanças que podem ser sentidas e observadas dentro da sociedade brasileira e, conseqüentemente, goiana, pois a inserção das tecnologias da informação altera o cotidiano social. De acordo com Silva: “[...] acaba por contribuir para a criação de novos espaços de sociabilidade, onde as pessoas interagem através da construção de novas identidades, de novas relações de poder, também ocorrendo novas trocas sociais” (Silva, 1997, p.1).

A difusão do uso do computador é enfatizada por Silva:

[...] o fenômeno do desenvolvimento do uso da Internet configura-se hoje como uma realidade emergente no mundo todo. No Brasil, seu crescimento é assustador: em 96, considerado o ano I da Internet no Brasil (Takahashi, fev/97), o número de usuários pulou de 110 mil em janeiro para mais de 1 milhão em dezembro (Folha de São Paulo, dez/96: 3-1), o que representa um acréscimo superior a 900%. (Silva, 1997, p. 1)

Dados como estes confirmam a grande repercussão que a C&T tem encontrado junto à sociedade, já que, no primeiro ano de implementação do uso da Internet no Brasil, atingiu um crescimento superior a 900%. O *Web Brasil*, novo relatório do Ibope/NetRatings, mostra que, até dezembro de 2003, cerca de 28 milhões de brasileiros com mais de 16 anos já haviam acessado a Web. Esses dados não se configurariam, caso os equipamentos oferecidos pela C&T não apresentassem grande aceitação por parte da sociedade.

Um estudo do perfil do internauta brasileiro, traçado a partir de uma pesquisa realizada pelo Cadê?/Ibope- agosto/97, citada por Silva (1997), mostra que ele é formado, em sua maioria, por homens solteiros, que exercem alguma atividade econômica, têm pelo menos o segundo grau completo e situam-se na faixa etária entre 15 e 29 anos. O poder aquisitivo familiar revela-se como um fator importante, já que os internautas brasileiros estão no topo da pirâmide, pois 60% têm renda superior a 20 salários mínimos e, destes, 19% possuem rendimentos acima de 50 salários mínimos (Silva, 1997, p. 7). Esses dados foram levantados no segundo ano após a inserção da Internet no Brasil.

Informações mais recentes, coletadas pela Fundação Getúlio Vargas com base nos microdados extraídos da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (Pnad) para o ano de 2001 e da amostra do Censo Demográfico de 2000, tornaram mais exato o perfil do internauta brasileiro. Esses dados mostram-nos que 12,46% da população brasileira dispõe de acesso ao computador e 8,31%, à Internet. Entre os usuários, a maioria é composta por mulheres, 52,11% contra 47,89%, mas deve-se lembrar de que a maior parte da população é formada por mulheres, 51,32%. Portanto, o acesso ao computador dá-se de forma equilibrada entre homens e mulheres. Contudo, quando comparados homens e mulheres com as mesmas categorias de características observáveis, os homens têm 10% a mais de chances de possuir um computador e 11% de estarem conectados à Internet.

O maior número de indivíduos que possuem computador e acesso à Internet reside entre aqueles que têm mais de 12 anos de estudo, sendo os percentuais, respectivamente para homens e mulheres, 58,9% e 46,8%. São de cor branca 79,77%, divorciados 16,73%, e 48,32% estão na faixa de idade entre 25 e 44 anos. Destes, 97,24% estão em áreas urbanizadas. No que tange às unidades da federação, as menores taxas de acesso são encontradas nos estados mais pobres, como Maranhão e Piauí, ou de expansão modernizadora recente, como o Tocantins.

Já os dados da 16ª Pesquisa Internet POP, realizada pelo Ibope Mídia entre março e abril de 2004, em nove capitais⁸ brasileiras, revelam que 45% dos jovens entre 15 e 19 anos navegam pela Web⁹ rotineiramente. Essa mesma pesquisa aponta que, entre os usuários da Internet, aqueles que a utilizam há mais de dois anos representam 61%; em maio de 2001, quando do momento da 10ª Pesquisa Internet POP, esse percentual era de 36%.

Num primeiro momento, demonstramos que as circunstâncias ocasionadas pela globalização levaram a estabelecer uma ligação entre o desenvolvimento social e econômico a partir da difusão da C&T e que isto ocasionou parcerias entre o setor público, privado e comunidade acadêmica. Enfim, nota-se a preocupação da sociedade em desenvolver-se e alcançar as metas impostas mundialmente. São fatores como estes que estão por trás dos dados estatísticos relacionados anteriormente, contribuindo para que o Brasil, em nível mundial, ocupe a 10ª posição em volume de pessoas conectadas à Internet. Esses dados são de dezembro/1999 e, em milhões, atingem a cifra de 6,79 (Costa, 2001, p. 29). Contudo, é

⁸ São Paulo, Rio de Janeiro, Belo Horizonte, Recife, Porto Alegre, Salvador, Fortaleza, Curitiba e Distrito Federal.

⁹ Word Wide Web (WWW ou Web), onde se localizam as páginas pessoais, de empresas, governos, ONGs etc.

preciso fazer a ressalva de que essa inclusão digital está voltada principalmente para os estados e classes mais ricos da nação, precisando, ainda, de um vertiginoso crescimento para que toda a nação brasileira tenha acesso a essa tecnologia.

Uma pesquisa feita pelo Instituto Datanexus, entre novembro e dezembro de 2003, mostra que, em comparação com a atenção dada à TV, a Internet tem ganhado cada vez mais espaço, tornando-se sua concorrente. Segundo esse levantamento, no horário nobre, entre 20h e 22h30, 22% das pessoas que não têm acesso à Web estão assistindo à TV, contra apenas 15% dos moradores de residências conectados à rede, o que confirma a expansão do uso e do interesse pela Internet. Esses dados referem-se, principalmente, às classes A e B (IDG Now, 2004).

Não obstante a baixa penetração do acesso à Web em relação à população total, o usuário brasileiro perde apenas para os japoneses e americanos em termos de horas de uso da Web no domicílio. Em categorias como o acesso domiciliar a páginas de universidades, o Brasil foi o líder mundial, em termos de acesso percentual. Com 44,7% venceu os franceses e australianos, com 44% e 43% respectivamente (Ibope/NetRatings).

2. A C&T em Goiás

Em Goiás, já existem ações conjuntas que visam à disseminação da C&T e isto pode ser verificado ao analisarmos o Plano Plurianual do governo do estado. De acordo com esse plano, três secretarias são responsáveis por inserir a sociedade goiana na sociedade da informação: a Secretaria de Educação, a Secretaria de Cidadania e Trabalho e a Secretaria de Ciência e Tecnologia (Costa, 2001, p.11).

A Secretaria de Educação tem por meta a informatização das escolas de nível médio, bem como a conexão delas à Internet. Essa pasta conta ainda com um programa de capacitação em informática dos professores e de funcionários da rede estadual de ensino, tanto no que diz respeito ao processo de ensino-aprendizagem, quanto na gestão administrativa das instituições. O programa traçado com o objetivo de alcançar essas metas é denominado Programa de Informática (Proinfo)¹⁰(Costa, 2001, p. 11).

¹⁰ Seu objetivo é estudar e promover o uso da tecnologia.

Quadro 1 – Realizações do Proinfo da Secretaria da Educação de Goiás

<i>Realizações do Proinfo</i>
<ul style="list-style-type: none"> – Informática na Educação/Núcleos de Tecnologia Educacional (NTEs) e unidades educacionais com laboratórios de informática/Proinfo. – Curso de especialização para formar professores multiplicadores para os Núcleos de Tecnologia Educacional. – Formação de professores dinamizadores. – Capacitação, em Informática na Educação, no período de 1999/2000 de 1946 professores do ensino fundamental. – Capacitação, em nível de especialização, de 55 professores (processo ainda em curso). – Curso de especialização para formar professores multiplicadores para os Núcleos de Tecnologia Educacional.
<i>Metas alcançadas em 2001 (Fonte de recursos: Fust)</i>
<ul style="list-style-type: none"> – 560 escolas de ensino médio. – 230.512 alunos beneficiados. – 9.965 professores capacitados.

Fonte: Site da Secretaria da Educação <<http://ww2.see.go.gov.br:81/modernizar.asp>>. In: COSTA, 2001.

Por sua vez, a Secretaria de Cidadania e Trabalho tem agido com vistas a capacitar os cidadãos no que diz respeito ao manuseio das ferramentas (*hardware* e *software*), de acordo com as exigências do mercado de trabalho. Prioriza, principalmente, os trabalhadores desempregados ou em risco de desemprego, aqueles que estão em busca do primeiro emprego, pequenos e microempresários e trabalhadores autônomos.

Já a Secretaria de C&T objetiva a instalação do Projeto Vias de Informação (Infovias). Esse programa procura interligar todo o estado de Goiás ao sistema nacional de informação, assim como a informatização e a conexão das unidades da Universidade Estadual de Goiás (UEG), a instalação de salas informatizadas no interior do estado e a capacitação e profissionalização de cidadãos nas áreas de informática básica e avançada.

Tabela 1 – Metas atingidas pelas ações dos programas da Secretaria de Ciência e Tecnologia (1999-2002)

Ação/Programa	Município	Meta atingida
Cursos de capacitação e profissionalização em Informática Básica e Avançada – Programa de Capacitação e Profissionalização Tecnológica.	Caldas Novas, Ceres, Formosa, Goiânia, Goiás, Goiatuba, Goianésia, Iporá, Itaberaí, Itapuranga, Jussara, Minaçu, Morrinhos, Porangatu, Posse, Quirinópolis, Rubiataba, Sanclerlândia, Santa Helena, São Luís de Montes Belos, São Miguel do Araguaia.	3.223 pessoas capacitadas.
Aquisição, instalação e conexão de laboratórios de informática – Programa Infovias nas unidades da UEG.	Porangatu, Iporá, Itapuranga, Goiânia, São Luís de Montes Belos, Minaçu, Caldas Novas, Jussara.	8 laboratórios instalados e conectados, perfazendo um total de 83 computadores.
Aquisição, instalação e conexão de laboratórios de informática – Programa CPC.	Rubiataba (conectado à rede), Campinaçu, Iaciara, Nova Roma, Piranhas e Posse (conectado à rede).	7 laboratórios instalados, perfazendo um total de 70 computadores.

Fonte: Relatórios internos da Secretaria de Ciência e Tecnologia de Goiás. In: COSTA, 2001.

A prioridade do governo de Goiás tem sido a democratização da informática no estado, o que imprime aos programas das secretarias estaduais, como foi possível perceber nas ilustrações anteriores, um viés voltado para a inclusão digital. Suas ações objetivam capacitar e implementar projetos de geração de emprego e renda, respeitando as particularidades regionais, bem como a difusão de tecnologias. Há, principalmente, dois programas da Secretaria da C&T: o Programa Capacitar Itinerante e o Centro de Profissionalização e Capacitação (CPC).

Nesses programas, o estado assume as ações no processo de transformação social, voltando seu foco para o atendimento das necessidades imediatas do cidadão e da comunidade goiana. O Programa Capacitar Itinerante tem como princípio a profissionalização e a capacitação da comunidade carente. Na tabela seguinte, mostraremos as realizações desse programa no ano de 2003.

Tabela 2 – Atendimento do Capacitar no Governo Itinerante

Cidade	Nº de beneficiados
Acreúna	387 alunos
Aragarças	140 alunos
Bom Jesus de Goiás	140 alunos
Caiapônia	143 alunos
Cocalzinho de Goiás	140 alunos
Itapaci	133 alunos
Mozarlândia	154 alunos
Orizona	134 alunos
Padre Bernardo	122 alunos
Silvânia	140 alunos
Uruana	143 alunos
Total	1776 alunos

Fonte: Sectec/Coordenação do Programa Governo Itinerante

O CPC tem por objetivo proporcionar ao cidadão trabalhador conhecimentos e práticas que lhes permitam integração e qualificação para o mercado de trabalho. A tabela seguinte oferece-nos o alcance desse programa em 2003.

Tabela 3 – Cursos de informática oferecidos pelos CPCs em 2003

Município	Nº de turmas	Alunos
Campinaçu	18	291
Iaciara	55	696
Nova Roma	13	120
Piranhas	12	131
Rubiataba	11	62
TOTAL	109	1300

Fonte: Sectec/Sudetec – relatórios internos

A seguir, apresentaremos um resumo das ações dessa secretaria nos anos anteriores a 2003.

- **Ano de 2001:** oferecimento de cursos de informática básica e avançada nos municípios que têm unidades da UEG. Veja:

Tabela 4 – Cursos de informática básica e avançada – municípios que têm unidades da UEG

Municípios	Nº de treinados
Caldas Novas	125
Ceres	100
Formosa	60
Goianésia	80
Goiânia	29
Iporá	160
Itaberaí	60
Itapuranga	420
Jussara	60
Morrinhos	100
Nova Roma	267
Porangatu	100
Posse	1008
Quirinópolis	80
Rubiataba	320
Sanclerlândia	180
Santa Helena	80
São Luís de Montes Belos	80
São Miguel do Araguaia	80
Uruaçu	80
TOTAL	3469

Fonte: Sectec – relatórios internos

- **Ano de 2002:** estabelecimento de parcerias com prefeituras, comunidades locais e órgãos do governo, com o objetivo de oferecer treinamento de informática com aplicativos específicos às necessidades do órgão.

Foram treinados, ao todo, 338 funcionários, em órgãos como Instituto de Previdência e Assistência dos Servidores do Estado de Goiás (Iпасgo), Hospital de Doenças Tropicais (HDT), Hospital de Urgência de Goiânia (Hugo), Secretaria de Planejamento (Seplan), Agência Goiana de Transportes e Obras (Agetop) e Ministério Público. Apresentamos, a seguir, uma tabela com o total geral de funcionários treinados entre os anos de 1999 e 2002:¹¹

Tabela 5 – Total de funcionários treinados entre os anos de 1999 e 2002

Ano	Treinados	Municípios
1999	1576	10
2000	2369	22
2001	3469	20
2002	2593	07
TOTAL	10.007	59

Fonte: Sectec – relatórios internos

Tabela 6 - Cursos de informática oferecidos pelos CPC à comunidade em 2002

Municípios	Nº de treinados
Campinaçu	410
Iaciara	225
Piranhas	270
Nova Roma	180
Rubiataba	640
Posse	530
TOTAL	2593

Fonte: Sectec – relatórios internos

¹¹ As informações apresentadas compõem os relatórios internos da Sectec. Os dados foram recolhidos junto à secretaria em agosto de 2004. Relativamente ao ano de 2004, primeiro semestre, 250 pessoas foram atendidas pelo CPC e 1260 pessoas foram capacitadas pelo Governo Itinerante.

No ano de 2004, ocorreu a implementação dos Centros Tecnológicos (Centec), que oferecem cursos de nível superior, e do Projeto de Informática Avançada, que busca cobrir as cidades onde já foi ministrado o Curso de Informática Básica.

Além da implementação desses projetos por parte do governo estadual, há ainda instituições que se empenham em democratizar o uso da C&T, oferecendo cursos de informática à população do estado. Entre essas instituições, estão o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (Senac), Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (Senai), Comitê para Democratização da Informática (CDI) e instituições acadêmicas.

Esses cursos abrangem desde a informática básica, passando pelos de conteúdos mais técnico até atingir os de nível superior, oferecidos pelas universidades. De acordo com Silva (1999), no período de 1991 a 1995, o Senac formou 17. 777 alunos, e dados do CDI mostram que essa instituição capacita uma média de 400 alunos por trimestre. Sem falar da grande quantidade de profissionais formados na área de C&T que as universidades lançam no mercado a cada ano. Embora esses dados sejam referentes há alguns anos, eles demonstram um grande contingente de pessoas que têm procurado adquirir conhecimentos no campo da informática.

Isto nos faz acreditar que refletir sobre os hábitos da juventude, dos trabalhadores goianos ou dos consumidores da classe média em Goiás, ou ainda das classes à margem da sociedade goiana, exige encará-los como componente de categorias sociais mundializadas que passam grande parte de seu tempo diante de um computador, ou em um telefone celular, usufruindo das tecnologias de informação e comunicação (TICs). É pensar em uma classe trabalhadora que trabalha para e com os bens relativos a C&T. É pensar em uma classe média cujo consumo está voltado para os bens relacionados a C&T. É pensar em uma classe que se encontra marginalizada por não ter acesso e conhecimento aos bens relativos a C&T, tão cobrados pela sociedade, mas também é pensar em políticas voltadas para uma maior democratização da C&T.

Da maneira como esses aspectos influenciaram e transformaram a sociabilidade, mundialmente falando, também em Goiás houve e tem havido transformações na sociabilidade advindas das descobertas relativas a C&T. Exemplos que comprovam esse fato e também a sua inserção no contexto global estiveram presentes até aqui.

Embora seja possível identificar, no estado de Goiás, características que o inserem no contexto das transformações brasileiras, notamos algumas conseqüências que decorrem do

fato de esse estado não integrar o conjunto dos ricos e desenvolvidos do país, referentes ao baixo nível de desenvolvimento tecnológico, quando comparado a estados que recebem maiores verbas. No que diz respeito à produção científica brasileira, percebe-se que, pelo fato de se concentrar em poucas instituições, que se localizam principalmente na Região Sudeste, acaba por gerar um círculo vicioso e um empecilho para o desenvolvimento da C&T nas outras regiões. Isto porque as regiões com menos estrutura recebem poucos recursos por serem menos desenvolvidas e não se desenvolvem devido a essa mesma escassez de recursos.

No entanto, essa situação vem mudando em Goiás, devido, justamente, a essa soma de esforços, que tem levado o governo federal a viabilizar políticas que diminuam os desníveis regionais, impelindo o governo estadual a oferecer maiores recursos e a estabelecer parcerias com instituições privadas, todos visando ao mesmo objetivo.

Assim sendo, também em Goiás é possível observar a influência direta dos *softwares* disponíveis na Internet, mais especificamente, o MSN Messenger, objeto de estudo desta dissertação. Contando com o apoio e desenvolvimento da C&T dentro do estado, observamos que as empresas têm procurado fazer uso dos recursos oferecidos por esses *softwares* e, do mesmo modo, que também a sociedade em geral tem estabelecido um uso crescente desses recursos. Essa situação vem provocando alterações sociais bastante perceptíveis.

Para melhor compreender as alterações sociais que culminaram nas configurações atuais da sociedade, é preciso estabelecer a distinção entre relacionamentos diretos e indiretos, já que um dos aspectos que caracterizam a idade contemporânea é o prevalecimento dos relacionamentos indiretos.

A partir das configurações sociais que a vida social foi adquirindo, em vista de uma maior valorização da individualidade e do uso de TICs, os relacionamentos diretos foram cedendo espaço aos indiretos. São justamente essas novas configurações, que se dão por intermédio da formação dos mercados de grande escala, das grandes corporações administrativas, das tecnologias da informação e dos computadores propriamente ditos, que colaboram para o estabelecimento de relacionamentos mais distantes. Não que haja uma ausência dos relacionamentos primários, o que se percebe é a prevalência e a importância que os relacionamentos indiretos têm adquirido, já que o período contemporâneo favorece esse desenvolvimento mais do que em nenhum outro momento. As tecnologias da informação não apenas contribuem para a prevalência dos relacionamentos indiretos, como também para a expansão deles. Assim, é possível falar em relacionamentos terciários e quaternários, que não

exigem presença física e só são possíveis de ocorrer devido à existência de equipamentos tecnológicos (Calhoun,1992).

3. Exclusão digital: a nova forma de desigualdade

Até aqui apresentamos dados que retratam a vertiginosa expansão da C&T no Brasil e em Goiás, relatando a importância significativa desse crescimento para alcançarmos os padrões mundiais. Entretanto, no Brasil e no mundo, encontramos um percentual altíssimo de indivíduos totalmente excluídos das tecnologias da comunicação. Podemos começar citando o caso dos EUA, país que apresenta alto desenvolvimento econômico e tecnológico. De acordo com a Benton Foundation (apud Warshauer, 2003, p. 76), responsável por promover o uso da tecnologia visando ao interesse público daquele país:

[...] no final de 2001, 80% das famílias norte-americanas com renda familiar anual superior a US\$ 75 mil estavam conectadas, em contraposição a 25% das famílias mais pobres. O total de domicílios com acesso à internet era de 55% para pessoas brancas, 31% para os afro-americanos e 32% para os hispânicos.

Em Silveira (2001, p. 19), lemos:

Em 1998, os países altamente industrializados concentravam mais de 88% dos usuários da Internet mundial, enquanto representavam apenas 15% da população global [...]. A revista *Internet Business* divulgou uma pesquisa realizada em 27 países, incluindo América do Norte, Europa, África, Ásia e América Latina, sobre o acesso à rede mundial de computadores no primeiro trimestre de 2001. Os dados confirmam a estabilidade da exclusão digital: 41% de todo o acesso mundial concentra-se nos Estados Unidos e no Canadá. A Ásia, região mais populosa do planeta, detém apenas 20% dos acessos. Nossa América Latina registrou somente 4%.

Esses dados comprovam a desigualdade social existente entre os países mais desenvolvidos e os mais periféricos, mas o retrato da exclusão digital abrange, também, o interior dos países. No Brasil, onde um terço da população encontra-se abaixo da linha de pobreza, os números são alarmantes. O percentual de usuários de Internet no Brasil está bem abaixo dos atuais padrões mundiais. Silveira (2001, p. 19) sublinha que, tendo como referência o mapeamento do acesso à Internet, “a região Sudeste concentra 58% dos

provedores de acesso brasileiros. Somente a capital paulista sedia 12% dos provedores, seguida do Rio de Janeiro, com 8%”.

Nas regiões metropolitanas de São Paulo, Rio de Janeiro, Belo Horizonte, Porto Alegre, Curitiba, Salvador, Recife e Fortaleza, regiões desenvolvidas do país, apenas 20% dos moradores têm acesso à web, incluindo aqueles que dela fazem uso eventual. Em comparação a uma pesquisa realizada seis meses antes, nota-se uma melhora de acesso, na casa dos 3%, entretanto, o crescimento ocorreu somente nas classes A e B, de 41% para 46%. O crescimento nas classes mais pobres foi bem menor: três pontos na classe C e dois nas classes D e E (Silveira, 2001).

A Fundação Getúlio Vargas (FGV), analisando dados extraídos da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (Pnad), chega à conclusão que a exclusão digital no Brasil atinge, principalmente, áreas rurais, mulheres, indivíduos com baixa escolaridade, adolescentes e idosos, os não-brancos e os de baixa renda. Esse é o retrato dos excluídos da C&T no Brasil.

Em termos reais, esses dados são de suma importância, já que, enquanto um jovem de classe alta tem acesso ao ciberespaço e a todas as informações a ele inerentes, aos jovens das classes mais baixas é vedada a interação com os produtores de conteúdos, tornando-se menores as chances da realização de descobertas de novos cenários, do despertar de novos interesses. As oportunidades dos excluídos são bem mais reduzidas do que as do primeiro grupo, o que acaba por reproduzir e agravar a exclusão social. O resultado concreto desses números é a concorrência desigual, tanto entre os países, quanto no interior de cada um deles. Nos dois casos, há estruturas completamente divergentes para situações concorrentes, nas quais essas divergências não são consideradas e, se consideradas, são para proveito de alguns poucos.

Há uma variedade de fatores e também de estudos que nos fazem acreditar na infinita gama de características positivas que são oriundas do desenvolvimento da C&T. Todavia, observamos a existência de uma série de fatores negativos, que impõem graves conseqüências sobre a sociedade e que, por assim dizer, influenciam a sociabilidade.

A situação aqui exposta impõe-nos a necessidade de partirmos, então, para a fase empírica, na qual se espera alargar o conhecimento de, ao menos, algumas das questões aqui levantadas.

III – Do software à aplicação administrativa e interpessoal: abrindo as portas do caminho a ser trilhado na fase de coleta de dados

1. Do MSN Messenger

Após discorrermos a respeito do crescimento tecnológico do mundo nas últimas décadas, e de como Goiás tem sido parte integrante dessas mudanças tecnológicas, iniciamos agora uma nova fase em nosso estudo. O primeiro passo será descrever, mais detalhadamente, o funcionamento do *software* de comunicação instantânea MSN Messenger.

Dentre uma grande variedade de *softwares* que propiciam a conversação instantânea, optamos pelo MSN Messenger, desenvolvido pela Microsoft, pelo fato de ele ser utilizado por uma ampla gama de usuários, contando com grande aceitação no mercado. O MSN Messenger permite conversar on-line, em tempo real, com amigos, familiares e colegas de trabalho. É mais rápido do que o e-mail, mais reservado do que um telefonema e é oferecido a um custo muito baixo, segundo as especificações da página do MSN Messenger disponível na Internet (2004).

Da página do MSN Messenger na Internet, selecionamos os recursos que são oferecidos aos usuários:

Quadro 2 – Recursos do MSN Messenger

Recursos do MSN Messenger



Conversar

Converse usando webcam, envie mensagens de texto para celulares e expresse seus sentimentos com os novos EMOTICONS animados.



Personalizar

O MSN Messenger tem a sua cara! Coloque sua foto na imagem de exibição, crie seus próprios EMOTICONS e use e abuse dos planos de fundo!



Divertir-se

Divirta-se! Jogue, navegue pela Internet e compartilhe arquivos com seus amigos, tudo isso com o MSN Messenger.



Proteger sua privacidade

Você decide quem pode conversar com você e seus familiares. O MSN o ajuda a manter o controle.

Fonte: Disponível no endereço: <<http://messenger.msn.com.br/Feature/default.aspx>>. Acesso em: 27/10/2004.

Quadro 3 – Bate-papo instantâneo

Bate-papo instantâneo



Envie mensagens instantâneas online

Converse com os amigos online adicionando-os à sua lista de contatos. É fácil, divertido e ajuda a proteger a sua privacidade, pois você controla com quem está se comunicando. E o melhor é que é inteiramente grátis.

**Converse usando uma webcam ao vivo**

Conecte sua webcam ao usar o MSN Messenger. Aponte-a para si mesmo, para seus filhos, seu cachorro... Permita que seus amigos o vejam como você realmente é!

**Envie mensagens de texto para telefones celulares**

Se seus amigos estiverem sempre em trânsito, você poderá enviar uma mensagem de texto para qualquer telefone celular ou dispositivo móvel apto a receber mensagens do MSN Messenger. Configure seu telefone para receber as mensagens do MSN de seus contatos também.

**Receba as últimas notícias com o MSN Alerts**

Obtenha as últimas notícias, previsões do tempo, preços das ações e notícias esportivas com o MSN Messenger. Você também pode receber notícias sobre compras, paquera e muito mais!

Fonte: Disponível no endereço: <<http://messenger.msn.com.br/Feature/Communicate.aspx>>.

Acesso em: 27/10/2004.

Pelas descrições transcritas acima, vemos que o programa possibilita alcançar uma vasta gama de pessoas, da maneira que for preferível ao usuário, por meio de recursos que visam aproximar, o máximo possível, o virtual do real, ou seja, romper com as barreiras que surgem no momento da reprodução da fala pela escrita. Isto ficará mais claro à medida que prosseguirmos com nosso estudo.

A aceitação de sistemas como este tem sido bastante ampla. Segundo estudo da Nielsen-NetRatings, publicada em 17/6/2002, mais de 42 milhões de pessoas, ou cerca de 40% da população ativa de internautas, já haviam utilizado pelo menos uma das quatro aplicações de mensagens instantâneas durante o mês de maio. Em relação ao número total de usuários da Internet que costumam usar a rede no trabalho, temos um quantitativo de 12,6 milhões de usuários, o que representaria uma cifra de 31% dos trabalhadores. Desse total, o MSN Messenger foi utilizado por 15,7 milhões de todos os internautas residenciais.

Referente àqueles que fazem uso de programas múltiplos de mensagens instantâneas, estatísticas demonstram que, na combinação mais comum entre os usuários, encontra-se o

MSN Messenger. Isto faz com que esse *software* de mensagens instantâneas posicione-se como uma das aplicações mais populares desse tipo de programa.

2. Das entrevistas

Com vistas à obtenção de um quadro que retrate a difusão e utilização dos instrumentos oferecidos pela C&T e sua influência sobre as formas de sociabilidade dentro do estado de Goiás – sendo escolhido, entre as várias opções de estudo que nos são possíveis, o *software* de comunicação instantânea MSN Messenger –, propusemo-nos a realizar esta pesquisa com o foco voltado, principalmente, a duas áreas: a administrativa e a comunicação interpessoal.

Dentre as alternativas de adoção do princípio de análise, estava a estratégia horizontal, a qual se baseia em um estudo mais superficial das diversas modalidades de integração promovidas pelo respectivo *software*, quais sejam, na administração, no comércio, na educação à distância, na comunicação científica, na comunicação interpessoal e nos grupos de bate-papo. Entretanto, o presente estudo pretende, por meio da perspectiva vertical, deter-se em uma análise mais acurada da influência da C&T na comunicação das duas áreas acima mencionadas.

Tanto para o estudo direcionado à área administrativa, quanto ao grupo interpessoal, demos início ao trabalho fazendo uso da entrevista não-diretiva como técnica a ser empregada para a coleta de dados, com o objetivo de obter o nível de influência desse *software* no cotidiano administrativo da empresa e de seus empregados e, também, dos indivíduos que lançam mão desse programa em suas relações diárias.

A referência à entrevista não-diretiva como método de coleta de dados é feita conforme a acepção abordada por Michel Thiollent (1987), em sua abordagem dos estudos de G. Michelat. Nesse sentido, deve-se dar à entrevista não-diretiva um sentido contrário à entrevista dirigida, já que, nesta, a partir da instrução transmitida pelo pesquisador, é o entrevistado que define *como deseja* o campo a ser explorado, não recebendo, portanto, instruções predeterminadas, o que nos proporciona a vantagem de evitar a predefinição das respostas pelas perguntas.

A entrevista não-diretiva traz o benefício de possibilitar a sua exploração com base nas verbalizações, incluindo aquelas que expressam conteúdo afetivo e permitindo, assim, a aceção de sintomas dos modelos culturais que se manifestam na vivência dos indivíduos ou grupos considerados.

G. Michelat propõe um modelo de entrevista não-diretiva dividido em três fases. A primeira implica a escolha de um grupo de pessoas diversificadas, de forma que sejam capazes de representar o assunto abordado. Já a segunda fase abarca a gravação das entrevistas sem um questionamento forçado, e a terceira diz respeito à análise da entrevista, bem como das verbalizações afetivas que se fizeram sentir durante o seu decorrer (apud Thiollent, 1987).

Falta-nos saber a quem essas entrevistas foram direcionadas. Como representante da área administrativa, elegemos uma empresa de médio porte voltada para a área de hemodinâmica. Essa opção advém do fato de que a empresa mencionada faz uso da Internet ADSL e do *software* MSN Messenger para se comunicar internamente, inclusive com suas filiais em São Paulo e Miami, encaixando-se, portanto, nas peculiaridades necessárias à realização de nossa pesquisa.

Já o estudo do grupo deu-se em função da disponibilidade de uma pessoa do sexo feminino, na faixa etária dos 30 anos, e que faz largo uso do *software* em análise. Devido à grande volatilidade constatada no mundo virtual e à comprovação da impossibilidade de se formar um grupo consistente em virtude da brevidade do tempo de pesquisa, optou-se pelo estudo de um grupo já estabelecido e a cujas conversas tínhamos acesso. Assim esclarecidas as escolhas tomadas, podemos voltar às particularidades de uma e outra entrevista.

Por se tratar de um estudo voltado para a área administrativa, realizamos uma entrevista com a farmacêutica e responsável técnica da empresa objeto deste estudo. A cargo dela, encontram-se o controle de materiais importados, bem como a esterilização dos produtos e a preservação e orientação de uso deles no momento da venda.

Por meio dessa entrevista, foi possível conhecer o grau de integração do MSN Messenger no cotidiano da empresa. Constatamos que a utilização desse aplicativo estende-se, hoje, a todos seus departamentos – de informática, técnico, recebimento e expedição, comércio exterior, financeiro, contábil, comercial e a diretoria –, mas nem sempre foi assim.

Ao termos acesso ao histórico da implementação desse programa dentro da empresa em análise, percebemos que esse processo ocorreu de maneira informal. Por meio de um

parente que se mudou para os Estados Unidos, a entrevistada tomou conhecimento do programa, passando, então, a usá-lo no lugar do *software* Apolo, que até aquele momento era empregado na comunicação interna na sede da empresa em Goiânia; isto ocorreu no final do ano 2000. O Apolo é um programa voltado para o controle de estoque e, entre seus comandos, há a opção de *recados*, funcionando muito mais como um e-mail interno da empresa do que um aplicativo de conversação instantânea.

A prática do uso do MSN Messenger não foi imposta aos funcionários, mas, à medida que foram conhecendo seus recursos, os empregados começaram a instalá-lo em seus computadores. Foi uma mistura de curiosidade e atração pelo novo e também uma necessidade de integração, já que, com o passar do tempo, o funcionário que não o utilizasse não estaria completamente integrado aos colegas. Para que tal implementação ocorresse, não houve nenhuma forma de preparação por meio de cursos de capacitação, já que a utilização do *software* não reclama grande conhecimento de informática, sendo, portanto, seu uso muito mais um aprendizado diário junto aos colegas.

Embora a absorção do MSN Messenger dentro da empresa tenha ocorrido de forma casual, hoje esse *software* mostra-se imprescindível e, de certa forma, seu uso é imposto por parte da direção. Dos funcionários é cobrado um constante controle de gastos telefônicos – cada um é responsável pela conta de seu ramal particular, devendo assiná-la todos os meses e prestar esclarecimentos quando seu valor ultrapassa a média mensal. Assim sendo, a utilização do MSN Messenger tornou-se uma forma de fazer economia, já que, por meio desse recurso, é possível falar com as filiais de São Paulo e Miami sem os custos de uma ligação telefônica. Por esse motivo, há, até mesmo, a ocorrência de brigas internas quando algum funcionário da filial encontra-se, por um período longo, na opção *off-line*.¹²

A adoção desse *software* acabou por ocasionar algumas alterações na atuação dos funcionários, acarretando conseqüências tanto positivas, quanto negativas. Entre as positivas, está a facilidade estabelecida entre a comunicação dos vários setores da empresa, percebendo-se, inclusive, uma quebra de barreiras existentes entre um e outro departamento. Entre as negativas, notam-se alguns atritos nos relacionamentos internos por meio do *software*, havendo, por exemplo, uma intolerância quanto ao recebimento de mensagens imperativas, ou reações de impaciência, marcadas muitas vezes pela falta de disposição do emissor de uma

¹² O usuário encontra-se na opção *off-line* quando não está conectado à rede e, portanto, não atende aos chamados que lhe são feitos pela Internet.

mensagem em entender que o receptor possa estar ocupado e, portanto, optou pelo status *off-line*. São nos momentos em que há uma ocorrência reiterada desses tipos de comportamentos que surgem os desentendimentos internos. Outro fator a ser observado é que a comunicação instantânea traz a vantagem de não depender de deslocamento de um setor para o outro, mas, se comparada ao telefone, acaba por necessitar de igual tempo às comunicações telefônicas, pois exige que o indivíduo interrompa o trabalho para digitar sua mensagem.

Mesmo expressando um alto grau de envolvimento com o software, nossa entrevistada admite que o seu uso tenha alguns aspectos negativos:

[...] ah! Eu hoje, atualmente, eu acho que eu não saberia viver sem ele [...] embora tenha feito a ressalva [...] eu acho que o e-mail e a mensagem instantânea tirou da gente foi o prazer de receber uma carta ou de enviar uma carta [...] acabou criando um gelo entre as pessoas por mais que a gente converse e tal acabou aquele [...] tem a facilidade da comunicação mais os laços não tão mais tão estreitos [...]

Também o responsável pelo almoxarifado, com quem foi estabelecida uma conversa informal, deu respostas semelhantes, confirmando alguns pontos já abordados por nossa entrevistada.

Cientes, depois desta breve descrição, de como ocorreu a adoção do *software* MSN Messenger dentro da empresa objeto deste estudo e do que ele representa para seus funcionários e o cotidiano administrativo, devemos, agora, analisar as implicações que esse mesmo *software* tem sobre o grupo de comunicação interpessoal.

A técnica da entrevista não-diretiva, anteriormente apontada, foi aplicada à pessoa que nos permitiu acesso ao seu grupo de conversação instantânea. O primeiro passo foi buscar compreender como ocorre a formação dos grupos virtuais.

Por meio dessa entrevista, percebemos que o *grupo virtual*¹³ é composto, principalmente, por *pessoas que já se relacionam no mundo real*. Em outras palavras, é formado, em sua maioria, por pessoas com quem nossa entrevistada já teve, ou ainda tem, algum contato face a face, que passa a ser alimentado pelo meio virtual. No caso específico de nosso estudo, na lista de contatos da entrevistada, encontramos um grupo da mesma universidade que teve seus laços estreitados a partir de uma viagem em uma caravana em julho de 2003.

¹³ Formado por aqueles que se comunicam fazendo uso do software de comunicação instantânea MSN Messenger.

Nessa viagem, estabeleceram-se vínculos que foram alimentados por meio do contato virtual. Encontramos, inclusive, pessoas entre as quais não foram estabelecidos vínculos profundos durante a viagem, mas que, por meio da comunicação via MSN Messenger, tiveram seus laços estreitados, tornando-se grandes amigas. Deve-se esclarecer que, embora pertencentes à mesma universidade, freqüentavam turmas diferentes e, pelo fato de uma delas estar no último ano de graduação, o contato passou a se restringir mais à esfera virtual do que face a face.

É claro que, além desse grupo que se formou, especificamente, nessa viagem, encontramos uma série de outras pessoas, como outros amigos da universidade, parentes, colegas de trabalho, amigos e familiares que residem em outras cidades ou países e, até mesmo, alguns entre os quais não foi estabelecido contato face a face. Entretanto, esses participantes têm menor representatividade.

Sobre o tipo de acesso à Internet utilizado por esse grupo, a grande maioria de seus componentes usa alguma modalidade de banda larga, o que oferece a chance de passar um maior número de horas conectado, além de possibilitar maior rapidez e eficiência nos acessos, entre outras vantagens. Para nós, a principal característica a ser destacada é mesmo o fato de esse tipo de acesso propiciar um maior número de horas conectado, isto representa uma grande diferença, já que possibilita maior número de *chamadas*¹⁴ durante um mesmo dia.

De onde origina-se o acesso? De casa ou do trabalho? Para respondermos a essas questões, gostaríamos de fazer uso de uma citação retirada da entrevista que fizemos com nossa colaboradora, no dia 17/4/2004: “[...] dos dois, independente! Quem é viciado em Messenger, geralmente não faz essa diferenciação!”. Embora haja uma grande percentagem de pessoas que têm acesso à rede tanto de casa quanto do trabalho, contamos com uma maioria que acessa, principalmente, do trabalho, mas, nesse caso, essas conversas são mais rápidas, voltadas para os cumprimentos, assuntos rápidos ou algum recado.

Quanto ao grau de escolaridade e nível de renda dos indivíduos que integram o grupo objeto de nosso estudo, percebemos que a maioria cursou ou está cursando a universidade e pertence à classe média alta, o que confirma os dados referentes ao perfil do usuário da Internet, expostos no capítulo II. Também percebemos uma filtragem nos contatos que caminham nessa direção, sendo esta proporcionada pelo nivelamento dos assuntos.

¹⁴ Quantidade de vezes que uma pessoa é convidada a iniciar uma conversa.

Como na interação face a face, há uma grande rotatividade nos componentes dos grupos, tal qual a vida real – pessoas entram e saem com muita rapidez, ficando aquelas com quem se tem mais afinidade. Mas, no grupo virtual, encontramos uma característica marcante e que, no decorrer de nosso estudo, se tornar-se-á ainda mais aparente: neste momento poderíamos chamá-la de uma *volatilidade maximizada*. A explicação dessa característica está no fato de o contato virtual não exigir o mesmo grau de compromisso demandado pelo face a face. Embora, em alguns momentos, o contato virtual seja utilizado como um meio de manter os relacionamentos face a face, isto normalmente ocorre quando se faz uso dos *softwares* com a intenção de apenas dar notícias e não perder amigos. Nesse caso específico, é estabelecido um breve diálogo com amigos distantes, que é, geralmente, interrompido pelo anúncio de que no momento um dos interlocutores está ocupado, declaração que é acatada com grande consideração.

Outro ponto abordado por nossa entrevista foi o uso de periféricos como web cam¹⁵ e microfone.¹⁶ De acordo com nossa entrevistada, acessórios como estes deixam as pessoas mais próximas umas das outras, sendo, portanto, uma boa opção para aqueles que, por algum motivo, se encontram distantes de parentes ou amigos. Todavia, não são um atrativo para aqueles que querem manter a magia que envolve o mundo virtual. Para estes, que preferem manter o isolamento, deixando transparecer apenas o que desejam, esses instrumentos não são interessantes. O fato é que seu uso faz com que as pessoas percam parte da intimidade, que, para muitos, é questão de prioridade. Isto fica bastante claro no depoimento abaixo de nossa entrevistada:

[...] eu não queria mais nem que ele nem que ninguém tivesse acesso a [...][sei lá [...]] ao meu quarto bagunçado, sabe eu queria andar de calcinha no meu quarto, eu queria que, sabe, eu queria espreguiçar e é horrível ver alguém espreguiçando. Esse que mora nos EUA, que eu te falei, o Roberto,¹⁷ ele deixou a barba crescer, assim, ele engordou um pouco e ele era tão lindo, sabe [...] e ele tava todo bagunçado e acordou assim [...] ai que horror! Como acaba o encantamento! Eu acho que se você não ver até é uma coisa mais interessante, foi o que me motivou a ir conhecer o Mauro,¹⁸ sabe, porque eu achava ele tão interessante e eu queria saber como é esse cavalheiro sem rosto, né?! E assim, só muito, muito, muito no final é que ele foi colocar uma foto dele porque a voz dele era muito melhor do que a foto, inclusive [risos] então, bom, enfim, eu acho que tem gente que adora e a gente pede pra ver e quando tem web cam eu clico lá, eu quero ver, mais eu não quero ser vista e a pessoa tem liberdade de aceitar ou não, né?! Se você pede pra ver e eles pensam não eu não quero que ela veja meu cabelo bagunçado, meu quarto bagunçado [...] [risos].

¹⁵ Câmera de vídeo utilizada para transmitir a imagem instantânea da pessoa conectada à Internet.

¹⁶ Pode ser utilizado como opção ao teclado.

¹⁷ Nome fictício.

¹⁸ Nome fictício.

A respeito dos aborrecimentos experimentados pelos usuários do *software*, encontramos no grupo de comunicação interpessoal respostas bem próximas à entrevista direcionada ao uso administrativo. Ou seja, as maiores queixas advêm da não-correspondência ao convite para conversa. Todavia, esses atritos parecem ser, para os integrantes do grupo interpessoal, mais fáceis de serem resolvidos. Há uma certa *lei de convivência* por meio da qual a pessoa deve entender que, assim como vive certas situações nas quais não pode responder às chamadas por algum motivo de força maior, o colega também passa por experiências semelhantes. Na comunicação interpessoal, esse tipo de circunstância parece alcançar maior relevância do que na área administrativa.

Outro fator que causa dissabores entre os usuários do *software* e é motivo de amplas reclamações são os vírus. Esse tipo de queixa é mais freqüente entre pessoas usuárias de banda larga e passam um grande número de horas conectadas, ficando, por isso, mais suscetíveis de terem seus computadores contaminados por vírus lançados na rede. Quem tem esse tipo de acesso à Internet normalmente executa um maior número de *downloads*,¹⁹ o que deixa seus computadores mais suscetíveis a vírus. É um problema que provoca graves danos nos dados armazenados no computador e, em alguns casos, a desconfiguração dos periféricos, entre outras dificuldades. Mas devemos dizer que, mesmo havendo esses percalços, os usuários deixam claro que eles não são suficientes para fazê-los desistir do uso do *software*.

Portanto, de acordo com nossa entrevistada, mesmo havendo a ocorrência de alguns problemas que acompanham a utilização do MSN Messenger, os benefícios acabam se sobressaindo, permitindo ao usuário utilizá-lo para inúmeros fins, já que, mesmo não dispensando o contato face a face, o *software* desempenha um papel importante, no qual os laços de amizade são em alguns casos fortalecidos,²⁰ em outros alimentados²¹ e até mesmo criados.²²

O fortalecimento do uso desse *software* decorre da própria cultura contemporânea, na qual o corre-corre do cotidiano e a falta de tempo têm levado os indivíduos a modificar seu estilo de vida em muitos aspectos. Nesse sentido, a comunicação via Internet tornou-se um meio mais viável, já que, ao mesmo tempo em que consegue fazer com que o indivíduo

¹⁹ O ato de copiar um arquivo ou um programa para o microcomputador, pela Internet.

²⁰ Ou seja, a amizade se torna mais forte a partir dos contatos estabelecidos pelo MSN Messenger.

²¹ Quando o MSN Messenger é usado para manter o contato entre aqueles que, por algum motivo, não podem se comunicar face a face.

²² Ou seja, o contato via o *software* MSN Messenger pode proporcionar o surgimento de novas amizades que podem ou não ser mantidas apenas virtualmente.

mantenha contato com outras pessoas e, portanto, não se sinta só, também assegura a sua privacidade. A combinação desses dois fatores, até poucos anos atrás, parecia inviável, contrapondo-se à realidade atual, na qual esse tipo de situação tornou-se corriqueiro para um grande número de pessoas.

Fatores como estes, somados às propriedades oferecidas pelo *software*, como o uso de ícones e telas de fundo que expressam sentimentos, entre outros atrativos, proporcionam, ao MSN Messenger, a estrutura necessária para a correspondência aos anseios modernos. Do íntimo, passando pelo essencial, até o corriqueiro, é possível discorrer por meio do *software* de comunicação instantânea MSN Messenger. Sem falar da facilidade que a máquina pode oferecer ao usuário caso haja algum tipo de constrangimento sobre o tratamento de determinado assunto, ou seja, estar *sem rosto*, muitas vezes, propicia maior facilidade para abordar um assunto mais delicado.

Também é interessante ressaltar que o uso do *software* pressupõe certa *etiqueta* – regras que envolvem a sua utilização. Quanto maiores a familiaridade e o conhecimento de um indivíduo sobre o uso de *softwares* que oferecem comunicação instantânea, mais acuradas são suas técnicas, além de desenvolverem modos característicos de escrita. Há um certo respeito em relação a isto, seguido por receio de erros ou dúvidas; dificilmente um usuário expõe suas dificuldades quanto ao manejo do *software*, salvo se houver uma ampla relação de amizade entre um e outro usuário.

Em Goffman (1985), tomamos conhecimento das representações usadas pelos indivíduos com a intenção de fazer com que os outros apreendam a seu respeito apenas aquilo que ele deseja transmitir. O mundo virtual facilita ao indivíduo o uso de máscaras, já que os correspondentes que não compõem o mundo real do interlocutor vêm-se limitados às informações que lhes são transmitidas pelo meio virtual e há poucas chances de que eles descubram serem elas verdadeiras ou não. No caso específico tratado no parágrafo acima, vemos que a representação da etiqueta é de importância fundamental para que o indivíduo seja aceito pelo grupo de que deseja participar. Seria como uma máscara que o próprio grupo exige que o indivíduo faça uso, ainda que essa cobrança não seja expressamente declarada por seus componentes.

Por esse motivo, manejar bem o *software* acaba sendo uma forma de filtragem. Não adianta apenas ter um cadastro e se tornar um usuário, é preciso estar atento às transformações

diversas, além de manter redobrado cuidado com o uso de abreviações, gramatura da letra e uso de símbolos, porque manobrá-los com exatidão é o *cartão de visitas* do usuário.

As páginas anteriores foram o resultado da aplicação de entrevistas não-diretivas com participantes do grupo de comunicação interpessoal e do campo administrativo. Seu saldo foi de grande relevância para o desenvolvimento de nossa pesquisa, abrindo-nos o caminho para a principal forma de coleta de dados por nós utilizada: a gravação, análise e sistematização de um grande número de conversas, tanto relativas à empresa, quanto ao grupo interpessoal. Veremos o resultado a seguir.

IV - A aplicação administrativa do *software* MSN Messenger

No capítulo anterior, abordamos alguns pontos relevantes no que diz respeito à influência da C&T sobre as formas de sociabilidade, demonstrados por meio dos dados coletados, especificamente, por meio de entrevista não-diretiva. Passamos agora a uma outra fase importante para nosso estudo, partindo, a princípio, da análise de diversas conversas que foram registradas dentro da empresa alvo de nossa pesquisa.

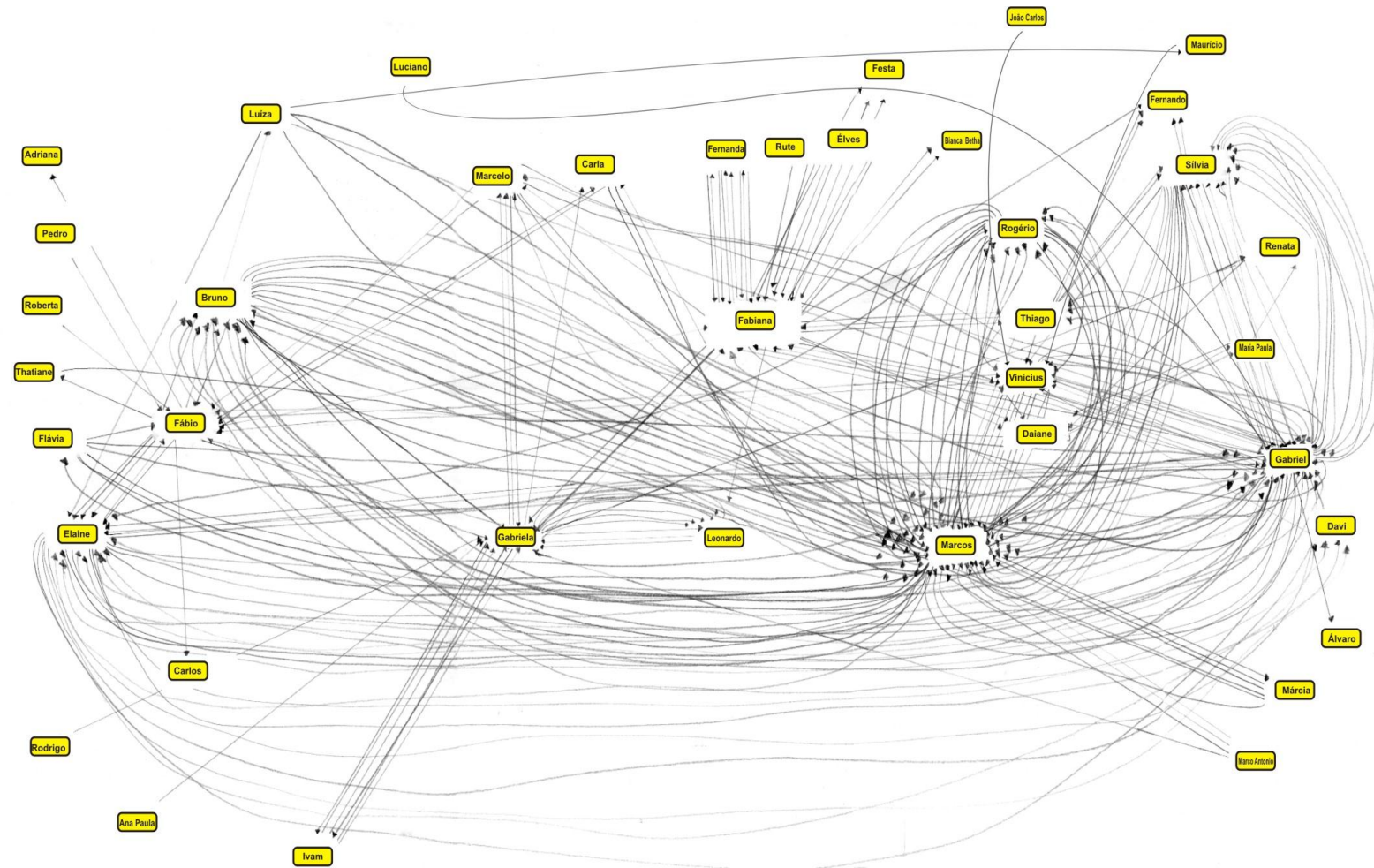
Pretendemos, então, verificar a coerência dos comentários que nos foram mencionados durante as entrevistas, estabelecendo, por meio das análises das conversas, os aspectos positivos, negativos e a influência do *software* sobre o cotidiano administrativo.

A empresa objeto de nosso estudo possui sede em Goiânia, com filiais em São Paulo e Miami, como já mencionamos. As conversas registradas são de funcionários de Goiânia, tanto internamente quanto envolvendo outros funcionários das filiais ou com pessoas externas a ela. Em Goiânia, a empresa é dividida nos departamentos técnico, de informática, de recebimento e expedição, de comércio exterior, de faturamento, financeiro, contábil, comercial, desenvolvimento de projetos e diretoria. A filial de São Paulo tem a mesma estrutura organizacional de Goiânia, com exceção do departamento de desenvolvimento de projetos, enquanto a de Miami tem apenas uma pessoa responsável por representar a empresa nas operações de compra.

Esclarecida a estrutura da empresa, passamos à fase de análise das conversas. O período de coleta de dados, isto é, das conversas ocorridas dentro da empresa que foram registradas, ocorreu nos meses de abril, maio e junho de 2004. Entretanto, registramos conversas além desse período, abrangendo, além dos meses citados, os de fevereiro e março.

Com os registros das conversas em mãos e verificando que estas eram em grande número, o primeiro passo foi construir um sociograma com base nesses diálogos, com o objetivo de mapear os departamentos e as pessoas em torno das quais as conversas ocorrem. Segue o sociograma.

Figura 1: Sociograma 1 – análise administrativa



Fonte: Sociograma construído com base nos diálogos registrados dentro da empresa em estudo

Inicialmente, ao lançar os olhos sobre este sociograma, podemos cair no erro de percebê-lo somente como um emaranhado de linhas, mas, ao analisá-lo mais cuidadosamente, teremos acesso ao mapeamento das conversas dentro da empresa em estudo, podendo destacar os funcionários e departamentos mais envolvidos. Por meio dele, podemos atingir o que está além do institucional, descortinando um universo de imensa riqueza para a continuidade de nosso trabalho.

Com o sociograma em mãos, nosso primeiro passo foi dado rumo à construção de uma esfera que retrate os setores centrais e periféricos de utilização do *software* em questão. Dividindo-a em quatro grupos, temos:

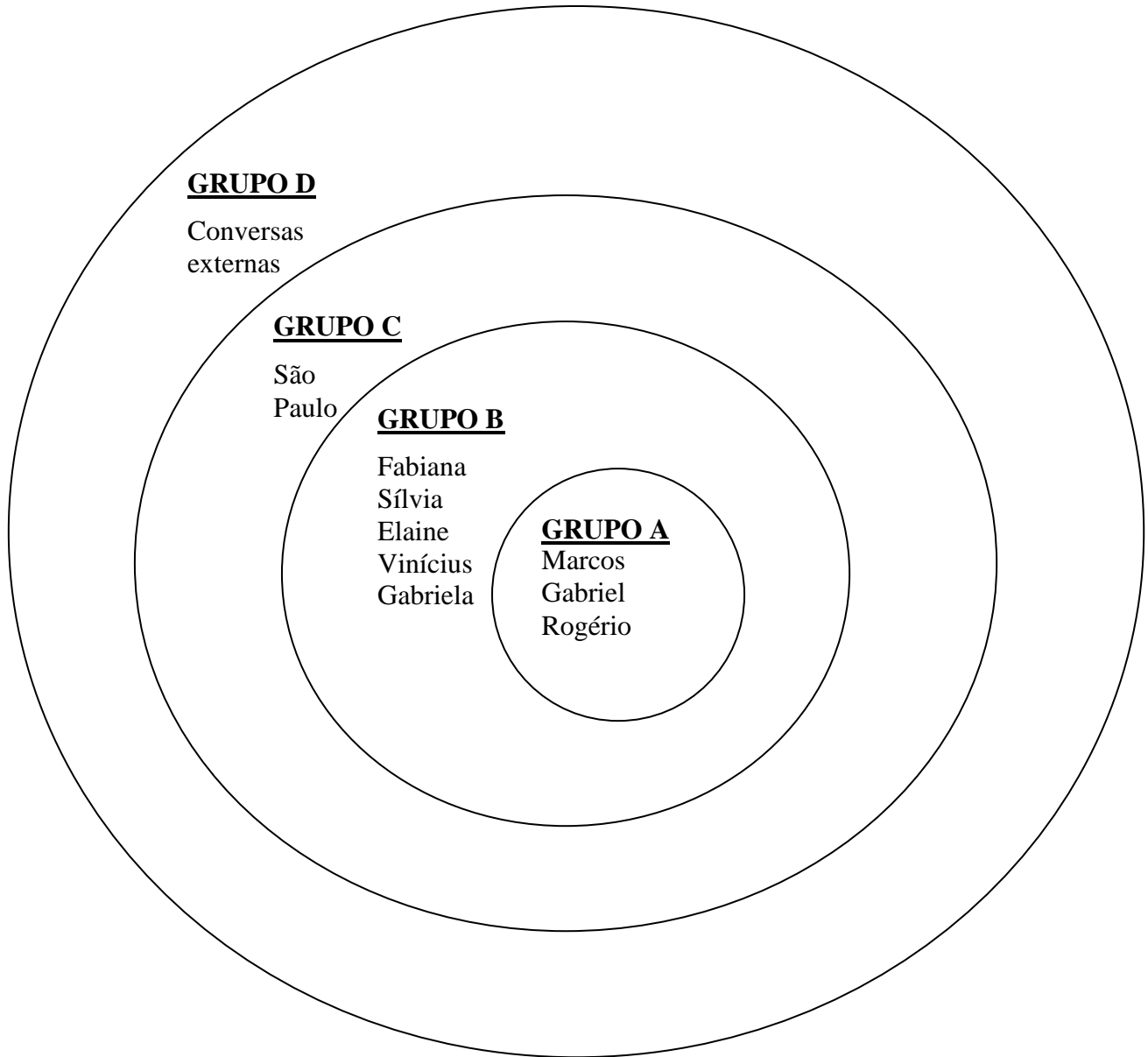
GRUPO A (centro): destaque para as três pessoas com maior participação nas conversas registradas.

GRUPO B: destaque para as cinco pessoas que participam de um grande número de conversas.

GRUPO C: conversas estabelecidas com a filial de São Paulo.

GRUPO D: conversas estabelecidas com pessoas externas à empresa.

Vejamos, na página seguinte, o demonstrativo.

Figura 2: Campos de conversas

Fonte: Obtido através da análise do sociograma apresentado na página anterior.

Complementando o nosso estudo, devemos especificar a quais departamentos pertencem os indivíduos acima destacados. Temos, portanto:

Departamento de Estoque e Expedição: Marcos e Gabriel

Faturamento: Rogério

Departamento Financeiro: Elaine

Recepção: Sílvia

Departamento de Comércio Exterior: Fabiana

Departamento Técnico: Gabriela

Departamento de Informática: Vinícius

Entre os departamentos da empresa, aqueles que se destacam pelo maior número de conversas são os acima especificados. Dentre estes, o de Estoque e Expedição aparece melhor representado, já que, além de ser o único com dois representantes, estes fazem parte do Grupo A, que registrou o maior volume de diálogos.

Dados esses passos em busca de maior compreensão de nosso objeto de estudo, temos, agora, condições de partir para uma análise mais detalhada dessas conversas, adotando, para isto, os campos apresentados anteriormente como delineadores de nossa pesquisa. Faremos nossa análise voltada, principalmente, para os quatro grupos antes apresentados, a fim de focalizarmos os principais assuntos e as formas como eles são debatidos. Começamos pelo Grupo A.

Ao analisarmos as conversas que ocorrem entre os integrantes do Grupo A – Marcos, Gabriel e Rogério –, veremos que versam, em sua grande maioria, sobre assuntos de trabalho, e os diálogos são permeados por informalidade e brincadeiras, o que é um indicador da existência de amizade entre seus integrantes. A marcante informalidade presente nas conversas entre os componentes desse grupo é a característica diferencial dele em relação aos outros grupos analisados.

Fazendo um cruzamento entre as conversas dos Grupos A e B, percebemos que, dentre estes, há uma maior ocorrência de diálogos do que em relação a cruzamentos com outros grupos. Também nele sobressaem-se os assuntos de trabalho, em diálogos permeados pela informalidade, cordialidade e por brincadeiras, entretanto, entre esses grupos podemos

observar uma ampla ocorrência de conversas sobre temas pessoais, que são intercaladas entre os assuntos de trabalho.

Em meio aos principais assuntos abordados, encontramos os relativos a dinheiro, no que diz respeito a reclamações sobre dificuldades financeiras e cobranças de dívidas; a alguns conflitos, quando é realçado o uso de símbolos do MSN Messenger para expressar o estado de espírito do interlocutor, incluindo o uso de alguns palavrões; e, ainda, a temas diversos como carro, festas e pedidos de ajuda. Também percebemos nesse grupo um largo uso do MSN para combinar o que fazer e onde ir durante o horário de almoço.

Em se tratando dos diálogos entre os Grupos A e C, encontramos um diferencial. O assunto principal continua sendo trabalho, mas não mais com a mesma informalidade antes notada, embora persistam manifestações de brincadeiras e palavrões – a naturalidade contida nesses diálogos é mais reduzida. Enquanto a informalidade, as brincadeiras e os palavrões aparecem em uso decrescente entre esses grupos, nota-se maior formalidade e cordialidade, o que pode ser explicado pela distância física existente entre esses grupos, já que os integrantes do Grupo A pertencem à sede da empresa em Goiânia, enquanto o Grupo C inclui os funcionários da filial de São Paulo.

Em relação aos diálogos ocorridos entre os Grupos A e D, percebemos que os principais assuntos são relativos a trabalho, ou seja, através do MSN entram em contato com pessoas que, embora não trabalhem diretamente na empresa, prestam algum tipo de serviço a ela, que muitas vezes é fornecido por meio da interação virtual. Nesse grupo também estão incluídas as conversas com pessoas que não têm nenhuma ligação com a empresa.

Da análise geral das conversas coletadas no Grupo A, é possível notar uma maior formalidade entre aqueles que não se falam com muita frequência pelo MSN Messenger. Embora haja um relacionamento amistoso o suficiente para brincadeiras e algumas conversas pessoais, há um predomínio da formalidade. Esse fato, somado à característica que tem marcado o Grupo C, isto é, a formalidade que permeia seus diálogos, leva-nos a concluir que a distância física entre os interlocutores apresenta-se como um fator diferencial para o uso do MSN Messenger em sua aplicação administrativa. Passemos agora ao exame do Grupo B.

Em relação ao Grupo B, não há grande ocorrência de conversas entre seus componentes, e as que se apresentam tratam, em sua maioria, de questões relativas a trabalho, mostrando-se bastante cordiais.

Entre os Grupos B e C, verificamos as mesmas características encontradas em relação à interação do Grupo A com o C, ou seja, há o predomínio de assuntos de trabalho, marcados pela formalidade e cordialidade. Entre esses grupos, provavelmente devido à separação física, encontramos assuntos referentes à reafirmação da amizade e ao companheirismo existente entre eles, independentemente da distância que os separa. Há também a ocorrência de reclamações sobre os problemas que são internos a cada unidade da empresa.

Notamos que o Grupo C exibe um diferencial na forma como é tratado, sendo isto devido, muito provavelmente, ao afastamento físico dos outros grupos com os quais se relaciona.

Na relação do Grupo B com os outros setores da empresa, predominam os temas de trabalho, intercalados por assuntos pessoais. Em meio aos principais temas tratados, encontramos os concernentes a dinheiro, como comentários sobre salários, festas, favores e recados referentes a pedidos de carona e definições de encontros para almoços. Há também o caso de uma correção, partindo de um superior a um de seus subordinados, o que nos indica que o uso do MSN Messenger não está restrito a relações de cordialidade, embora essa característica seja predominante.

Além desses grupos acima especificados, também foram registradas conversas de funcionários da empresa que não se encaixaram nos grupos relacionados, valendo ressaltar algumas de suas características. O tema trabalho continua sendo o principal motivo das conversas, fortemente marcadas pela cordialidade. Mas este se mostra um grupo com maior tendência a conflitos, causados pela impaciência quanto à demora ou à falta de resposta. A pouca utilização do *software* em relação aos outros grupos estudados pode ser decorrente desse fator, isto é, a não-adaptação do grupo aos aspectos negativos atribuídos ao uso do *software*.

Analisados os aspectos singulares de cada grupo, podemos, agora, abordar os grupos considerados em conjunto, entendidos como partes de um todo.

Como tema principal relativo à aplicação do *software* na área administrativa, aparecem os concernentes ao trabalho, o que já era esperado em uma empresa onde o programa foi adotado como parte da rotina administrativa. Mas não podemos parar por aí, já que a forma como essas conversas ocorrem pode nos revelar aspectos importantes. Não temos dúvidas de que a grande maioria das conversas ocorre na esfera da informalidade, entretanto, devemos

nos deter no seguinte questionamento: quando e por que a formalidade passa a ser preferível à informalidade?

Esse questionamento é bastante pertinente, já que, mesmo aparecendo em menor número que as conversas informais, a frequência das conversas formais não é pequena. A adoção do princípio da formalidade²³ não ocorre como obra de um simples acaso, mas encontra-se imbricado por dois fatores: o primeiro relaciona-se a conversas com superiores e o segundo, quando envolve diálogos com pessoas externas à empresa. Foram nesses dois casos que pudemos constatar mais claramente um diferencial quanto à forma de uso do *software*.

O primeiro fator pode ser justificado pela hierarquia própria de todo ambiente de trabalho e que continua a existir independentemente da adoção do *software*, o que revela que, mesmo no ambiente virtual, continua valendo as regras de conduta do meio administrativo impostas pelo mundo real. Para exemplificar essa situação, reproduzimos abaixo dois diálogos,²⁴ o primeiro ocorrido entre a responsável técnica e um dos donos da empresa e o segundo, entre um funcionário do departamento de estoque e expedição e a gerência:

Primeiro exemplo:

Gabriela diz:

Leonardo, por favor, essas extensões de pressão são compatíveis com acist?

Leonardo diz:

nao

Leonardo diz:

sao de baixa pressao

Leonardo diz:

para medida de pressao arterial

Gabriela diz:

OK, obrigada.

(empresa, 2004)

Segundo exemplo:

Thiago, bom dia!

tudo bom!

Bom Dia

Melhorou

?

²³ Devo esclarecer que a formalidade encontrada e aqui discutida diz respeito muito mais às regras de polidez, como cumprimentos, do que relativa à escrita, já que, como veremos adiante, a despreocupação com a escrita é mais uma característica da área administrativa.

²⁴ Transcreveremos os diálogos com as letras, cores e características originais, já que acreditamos que esses detalhes servem de suporte para nossa análise. Entretanto, quando eles forem reproduzidos no decorrer deste texto, serão convertidos para os padrões gerais da escrita.

melhorei sim
 ja to na lida
Beleza
 Thiago, a respeito das minhas férias, tem como vc falar com a Marilene pois estou com umas contas atrasadas e estou pagando juros pode ser so uma parte tipo 50%
Tem
Vou pedir para ELA fazer um adiantamento hoje para voce.
Ok
 k, obrigado

(empresa, 26/5/2004)

Os exemplos acima servem como demonstrativo de que a hipótese que considera que o respeito aos superiores na hierarquia administrativa continua valendo no ambiente virtual está correta. O primeiro diálogo é iniciado com o chamamento pelo nome “Leonardo,” seguido de um pedido de “por favor” e, ao final, encontramos um “obrigado”. Esses trechos dos diálogos podem ser considerados como a expressão da formalidade existente entre os chefes e seus subordinados, já que, se compararmos essa conversa a outras, veremos que, na grande maioria delas, não há esses cuidados; ao contrário, inicia-se o diálogo tratando diretamente do assunto e ele é finalizado sem registro de agradecimentos ou cumprimentos de despedida. A mesma seqüência será encontrada no segundo exemplo.

Ainda nos resta a segunda hipótese, ou seja, dos diálogos com pessoas externas à empresa. Também aqui temos uma confirmação de que o ambiente virtual, ao menos no caso administrativo, não rompe com as regras impostas pelo mundo real, já que a maneira de tratar os indivíduos que se encontram distantes do ambiente físico da empresa respeita as regras da formalidade. Vejamos os exemplos a seguir.

Primeiro exemplo:

Bianca (despachante – externa à empresa.)

Bom dia, Bianca! Qdo puder, me passa o valor da taxa para que eu possa efetuar o pgto. do frete internacional da Índia. Obrigada,

Oi

a taxa hoje é 3.169

(empresa, 11/5/2004)

Segundo exemplo:

Marcelo (pertencente à filial de São Paulo)

Marcelo diz:

GABI

Gabriela diz:

Oi Marcelo?

Marcelo diz:

TUBO BEM?

Gabriela diz:

Tudo e vc?

Marcelo diz:

TUDO

Marcelo diz:

Uma clinica solicitou a um distribuidor nosso o laudo técnico? Mas este documento não é confidencial da empresa?

Marcelo diz:

o que vc acha e entende disso?

Gabriela diz:

Como assim, laudo do fabricante?

Marcelo diz:

é

Gabriela diz:

Podemos fornecer sim. Inclusive eles têm direito a essas informações. Só que teoricamente esse laudo é emitido pela Mega, entendeu?

Gabriela diz:

então teríamos que fazer um laudo como se nós fossemos os fabricantes. O problema é que esse fornecedor nunca nos enviou um único laudo, para que possamos nos basear para fazer um

Gabriela diz:

mas podemos fazer um criado por nós mesmos...

Gabriela diz:

quais as informações que eles estão solitando?

Marcelo diz:

acredito que é sobre os materiais de fabricação, produção, controle qualidade

Gabriela diz:

Marcelo estou terminando um outro relatório para enviar para a Anvisa

Gabriela diz:

hoje não dá tempo de fazer isso. Posso ver com vc na segunda-feira?

Gabriela diz:

porque daí troco uma ideia com o Leonardo de como podemos apresentar esses dados

Marcelo diz:

claro que sim, sem problemas

Gabriela diz:

Obrigada

Marcelo diz:

por nada , obrigado vc , um bom final de semana e fica com Deus

Gabriela diz:

Para vc também viu? Fica com Deus!

(empresa, 2004)

Nesses diálogos, percebemos que, além dos cumprimentos cercados de cordialidade, o decorrer da conversa é permeado por afetividade e considerações de respeito, há inclusive frases maiores e mais explicativas que visam esclarecer todos os detalhes necessários para que as dúvidas sejam sanadas. A letra maiúscula utilizada por Marcelo nas três primeiras frases é uma expressão dos sentimentos dele no momento do diálogo. Em geral, letras maiúsculas simbolizam que o interlocutor está gritando, mas, nesse caso, são utilizadas como demonstração do seu entusiasmo.

Entendemos, assim, no caso relativo ao aspecto administrativo, que a formalidade passa a ser preferível nas mesmas ocorrências concernentes aos do cotidiano do mundo real, respeitando as regras de *boa convivência*. Temos, portanto, a confirmação das duas hipóteses propostas anteriormente.

Voltando ao tratamento da informalidade, há circunstâncias em que aparece um alto grau de informalidade e que, em alguns casos, chegam a contrariar as regras até aqui descritas: é quando ocorre a comunicação entre setores similares dentro da mesma empresa, podendo ou não pertencer à mesma unidade. Entre esses interlocutores, encontramos um nível mais elevado de proximidade e liberdade para tratar diretamente do assunto desejado, sem a necessidade de meandros para abordar o tema em pauta. Vejamos o exemplo:

Exemplo:

Marcos

Oi

São grande as caixas da Nacional ?

qual o nº das caixas ?

são 2

sabe aquela comprida de cateter

e a outra e aquela maior que nós temos

ah, sim !

(empresa, 17/2/2004)

Esse trecho de diálogo pelo MSN Messenger revela que os indivíduos da mesma área de trabalho estão de tal forma ambientados com o uso do *software* para a resolução de pendências que não fazem distinção quando do momento da comunicação, ou seja, agem no espaço virtual com a mesma espontaneidade com que agiriam no real. Da mesma forma, isso pode ser verificado entre aqueles indivíduos que se comunicam várias vezes durante o dia.

Nesses casos, a máquina é vista como uma extensão do corpo humano e, por isso, sem nenhum tipo de cerimônia, tratam das questões necessárias. O diálogo virtual acontece cercado pela mesma naturalidade que uma conversa informal entre colegas de trabalho que se encontram em um mesmo ambiente físico.

A discussão primeira, que se preocupa com a forma como as comunicações ocorrem, remete-nos à teoria de Simmel. Devemos primeiramente ressaltar que, de acordo com os estudos simmelianos, o desenvolvimento da modernidade infunde conseqüências sobre a cultura, fator este que pode ser visualizado na adoção do *software* MSN Messenger pela empresa em estudo. Se lembrarmos como ocorreu a implantação desse *software* na empresa, veremos que foi em decorrência de acontecimentos casuais e que apenas, posteriormente, veio

tornar-se parte de seu cotidiano administrativo; nesse sentido, sua adoção foi uma consequência do desenvolvimento do conhecimento humano, de tal forma que esse conhecimento passou a provocar transformações sobre o cotidiano, em nosso caso, sobre o cotidiano de uma empresa.

O fim administrativo não se mostrou como o fator primordial para a implementação do *software*, contrariamente, sua adoção se deu por simples disponibilidade ou até mesmo por curiosidade. O fato é que, inicialmente, não houve um fim premeditado. Assim sendo, esses indivíduos que fazem parte de um mesmo estrato social, isto é, compõem a empresa aqui em estudo, adotaram o uso desse programa não por ter como objetivo alterações ou outras implicações relacionadas à administração, mas, contrariando isto, foi a forma como ocorreu sua adoção que ocasionou as mudanças na rotina administrativa e na forma de os indivíduos particulares se relacionarem, ou seja, embora a adoção do MSN Messenger tenha se dado naturalmente, sem que houvesse imposição por parte da empresa, posteriormente tornou-se uma maneira de conter os gastos com ligações telefônicas.

Essas implicações podem ser observadas quando passamos a enxergar o *software* como um meio de coerção. Isto ocorre quando da existência de cobranças para que os colegas de trabalho permaneçam on-line durante todo o tempo do horário comercial. O *software* passa a ser uma forma de manter os colegas debaixo dos olhos, isto é, pelo *status* do funcionário *on* ou *off-line*, os colegas passam a preocupar-se com o horário em que os outros companheiros chegam ou saem para o almoço ou deixam o trabalho etc. Há não somente uma preocupação, mas também conflitos concernentes a esse aspecto, já que cada um passa a cobrar do colega que fique disponível todo o período de serviço, estando pronto para responder suas chamadas. Considerando-a sob a ótica da teoria simmeliana, veremos que essa tecnologia resultante da modernidade tornou-se uma forma de *roubar* a liberdade individual, conforme nos mostra o exemplo abaixo:

Primeiro exemplo:

[10:44:02] Elaine (F): GABRIEL
[10:44:05] Daniela (*): ai retornei e ele nao me falou nada
[10:44:17] Daniela (*): procurei ele para falar no msg
[10:44:21] Daniela (*): mais ele nao responde
[10:44:37] * Gabriel está agora Ligado
[10:44:47] Daniela (*): el enao esta la
[10:44:48] Elaine (F): FALA MULAMBO COM A DANIELA
[10:44:53] Gabriel: OU ACORDA
[10:45:00] Daniela (*): risos
[10:45:07] Daniela (*): eu ja estava acordada

[10:45:12] Daniela (*): so estava no banheiro
 [10:45:15] Gabriel: NAO ESTAVA NAO
 [10:45:26] Gabriel: a bom

[...]

(empresa, 11/6/2004)

Segundo exemplo:

[...]

Cássia diz:

vc não fica conectada né?

DAIANE diz:

UFAAAAAAAA

Cássia diz:

muito trabalho?

DAIANE diz:

FICO O DIA TODO É QUE QDO VOU PRA CRECHE DESLIGO O COMPUTA

Cássia diz:

ah

DAIANE diz:

ENTENDE, MAS FICO AQ O DIA INTEIRO ON LINE

Cássia diz:

ontem vc tb foi?

DAIANE diz:

NÃO ONTEM ESTAVA CONECTADA

DAIANE diz:

TE VI MAS TAVA NA CORRERIA POR ISSO NÃO A CHAMEI

[...]

(empresa, 2004)

Nas duas conversas que apresentamos, podemos verificar a cobrança que um colega de trabalho exerce sobre o outro. No caso do primeiro diálogo, isto é feito em meio a

informalidade e brincadeiras, enquanto no segundo diálogo, que é travado entre colegas da empresa de Goiânia e da filial de São Paulo, a observação é feita de forma mais séria, sugerindo que algo está errado e, portanto, foge às regras da empresa.

Continuando nossa análise, trataremos um outro conceito bastante pertinente aos aspectos aqui analisados, formulado por Martins (1996). O autor refere-se a C&T como algo que vai além do cultural, abarcando também o aspecto natural, ou seja, se preocupa em apreender o momento em que a técnica passa a se constituir em uma extensão do corpo humano. Não vamos nos deter em maiores detalhes sobre essa discussão, considerando as explicações contidas no primeiro capítulo, mas, em relação à exposição da parte empírica de nosso trabalho, podemos visualizar momentos nos quais o *software* torna-se uma extensão do corpo humano. Esse fenômeno fica claro, principalmente, quando o uso do programa ocorre na esfera da informalidade e nas situações de conflito.

É o que ocorre com maior frequência nos departamentos que mantêm um grande fluxo de conversas on-line. Neles, há uma grande informalidade, a ponto de podermos dizer que, entre eles, o *software* tornou-se um instrumento que propicia a extensão humana de um departamento sobre outro, contribuindo para que os empecilhos da separação física não os impeçam de relacionar-se, superando as diferenças e distâncias naturais. Isto pode ser comprovado quando da constatação das manifestações de amizade, cordialidade, brincadeiras e mesmo dos conflitos observados nos diálogos pelo MSN Messenger.

Analisando o conteúdo das conversas, não vemos barreiras impostas entre os interlocutores pelo uso do *software*, já que o utilizam para tratar de qualquer tipo de assunto.

Conforme já vimos, os assuntos pessoais apareceram em menor número nas conversas *on-line* do que aqueles relativos a discussões de trabalho, mas, ainda assim, consideramos este um tema relevante e que deve ser comentado. Entre os assuntos pessoais, encontramos uma grande variedade de temas, como: estudo, festas, amizade, salário, elogios, namoro, pedidos de favores, problemas, reclamações, comentários sobre o fim de semana, entre outros. A seguir, temos uma tabela contendo os cinco principais temas das conversas pessoais registradas junto ao grupo de conversas da área administrativa:

Tabela 7 - Principais temas de conversas na área administrativa

Principais temas das conversas	Nº de ocorrências
Almoçar junto	13
Dinheiro	8
Conflitos	7
Carro	5
Sexo	5

Fonte: Pesquisa primária – grupo da área administrativa

1. Assuntos mais freqüentes

1. 1. Almoçar junto

Nas conversas pessoais, este foi o assunto mais freqüente. O tema *almoçar junto* exibe o maior número de ocorrência. Dentro dele registramos diálogos que tratam sobre o que fazer no horário de almoço. Vejamos os exemplos:

Primeiro exemplo:

[08:54:13] Elaine (F): GABRIEL BOM DIA
 [08:54:14] Elaine (F): QUEM VAI NO ALMOÇO?
 [09:17:58] Gabriel: eu e vc
 [09:18:03] Gabriel: a Débora
 [09:18:12] Elaine (F): Gabi?
 [09:18:20] Elaine (F): O MARCOS O DAVI?
 [09:19:12] Gabriel: o Davi tb
 [09:21:17] Elaine (F): SERA QUE POSSO CHAMAR A ANA PAULA?
 [09:21:24] Elaine (F): QTO É O ALMOÇO LA?
 [09:22:07] Gabriel: vai ficar uns 12 as 15 pra cada
 [09:22:39] Elaine (F): MAS PODE INCLUIR ELA?
 [09:22:43] Elaine (F): LA ACEITA TIK
 [09:22:44] Elaine (F): ÿ
 [09:23:43] Gabriel: desculpa
 [09:23:47] Gabriel: desculpa
 [09:23:51] Gabriel: pode sim
 [09:23:55] Elaine (F): TICKET
 [09:24:01] Gabriel: e já aceita ticket
 [09:24:05] Elaine (F): DESCULPAS PQ?
 [09:24:24] Gabriel: estava ocupado
 [09:34:46] Elaine (F): GABRIEL A FEINHA ME LIGOU..PASSEI O FAX PRA ELA. OK?
 [09:34:54] Gabriel: OK
 [09:34:57] Gabriel: OBRIGADO

(empresa, 3/6/2004)

Segundo exemplo:

Elaine (f) Ramal 3703 Gabriel

GABRIEL

Elaine (f) Ramal 3703 Gabriel VC VAI ALMOÇAR COM A DANIELA?
 Gabriel Elaine (f) Ramal 3703 não tenho dinheiro
 Gabriel Elaine (f) Ramal 3703 e estou com febre
 Elaine (f) Ramal 3703 Gabriel CD SEU TIKTES
 Elaine (f) Ramal 3703 Gabriel ?
 Gabriel Elaine (f) Ramal 3703 paguei as marmitas
 Elaine (f) Ramal 3703 Gabriel EU TB PAGUEI E AINDA SOBROU UM POUQUINHO

(empresa, 3/5/2004)

Os diálogos anteriores, cujo assunto central é a combinação sobre o horário de almoço, envolvem outros tópicos relacionados a questões como onde ir, quem convidar, preço da refeição, como pagar. Em algumas outras conversas, veremos que as questões *ir* e *falta de dinheiro* também se mostraram tópicos importantes. Outro fator para o qual devemos chamar atenção é o uso que a interlocutora Elaine faz da letra maiúscula durante todo o diálogo. Conforme observado anteriormente, essa aplicação administrativa do *software* foge às regras de etiqueta que acompanham seu uso habitual, já que, no caso acima, a letra maiúscula não simboliza gritos. Assinala apenas um desejo pessoal de realçar o que se está escrevendo.

1.2. Dinheiro

O segundo tópico mais abordado foi o relativo a *dinheiro*. Dentro dele, encontramos reclamações sobre falta de dinheiro, dificuldades financeiras, salários baixos, entre outros. Embora o exemplo destacado para o item anterior corresponda, também, ao tema aqui considerado, vejamos mais uma manifestação sobre esse tópico, desta vez, estabelecido com alguém externo à empresa:

Exemplo:

[...]

Élvis A. Camelo	Luíza	e ai como anda o serviço?
Luíza	Élvis A. Camelo	UMA MERDA, PRA VARIAR!
Élvis A. Camelo	Luíza	aqui tb
Élvis A. Camelo	Luíza	to pensando em chutar o balde
Luíza	Élvis A. Camelo	PEDI UM AUMENTO DE SALÁRIO HÁ QUASE UM MÊS E O MEU GERENTE, DISSE QUE ENTRARIA NESSA FOLHA DE PAGTO. E DAÍ QUE NÃO ENTROU, E O PIOR É

		QUE EU NÃO TENHO NEM 1 REAL PRA COMPRAR UMA FLOR PRA DAR A MINHA MÃE
Luíza	Élvis A. Camelo	EU VOU CHUTAR, SIM! SÓ NÃO SEI SE VAI SER HOJE, PQ MINHA CABEÇA TA ESTOURANDO DE DOR!
Élvis A. Camelo	Luíza	para variar
Élvis A. Camelo	Luíza	vc e a sua dor de cabeça
Élvis A. Camelo	Luíza	e eu tb não vou mandar nada para a minha mãe
Élvis A. Camelo	Luíza	eu to achando q eu fico aqui so até julho
Élvis A. Camelo	Luíza	to cansado
Élvis A. Camelo	Luíza	to pra baixo
Luíza	Élvis A. Camelo	EU TAMBÉM ... TO TRISTE COM AS PORRAS QUE ANDAM ACONTECENDO POR AQUI
Luíza	Élvis A. Camelo	TÁ TUDO UMA MERDA!
Luíza	Élvis A. Camelo	MAS NÃO QUERO CONTINUAR FALANDO DISSO, ME DEIXA MAIS DOWN AINDA!
Élvis A. Camelo	Luíza	eu fiquei hj o dia inteiro pensando nisso
Élvis A. Camelo	Luíza	por isso q stou meio pra baixo☹
Élvis A. Camelo	Luíza	to pensando em ir embora para o TO
Élvis A. Camelo	Luíza	pq não stou dando conta de me sustentar
Élvis A. Camelo	Luíza	tchau
Élvis A. Camelo	Luíza	bjos depois ligo para vc
Luíza	Élvis A. Camelo	BEIJOS

[...]

(empresa, 6/5/2004)

Nessa conversa, estabelecida com alguém externo à empresa e que contém reclamações sobre o trabalho e dificuldades financeiras, percebemos que os interlocutores não apresentam dificuldades para expressar seus sentimentos. Na superação das possíveis dificuldades, faz-se o uso dos *emoticons*, da letra maiúscula e de termos como “*down*” para representar a situação vivenciada naquele momento.

1.3. Ocorrência de conflitos

Ocorrência de conflitos ocupa o terceiro lugar entre os temas pessoais que mais se apresentam no grupo administrativo. Estes ocorrem por motivos diversos, por exemplo

relativos a alguma grosseria, ou quando alguém não responde a um chamado pelo MSN. Vamos aos exemplos.

Primeiro exemplo:

Elaine (F)	Gabriel	VAMOS ALMOÇAR HOJE?
Elaine (F)	Gabriel	PENSEI NO GREGO'S.
		Luíza foi adicionado(a) à conversa.
Luíza	Gabriel, Elaine (F)	Não dá... o André me chamou pra almoçar hoje!
		Luciano foi adicionado(a) à conversa.
Luciano	Gabriel, Luíza, Elaine (F)	e podendo, heiNN
Elaine (F)	Gabriel, Luíza, Luciano	: ' (
Luciano	Gabriel, Luíza, Elaine (F)	ehehehehe
Elaine (F)	Gabriel, Luíza, Luciano	VR
Luciano	Gabriel, Luíza, Elaine (F)	Luíza, vc o ve todo dia...
Luíza	Gabriel, Elaine (F), Luciano	e o Kiko?
Elaine (F)	Gabriel, Luíza, Luciano	LARGA DE SER GROSSA.. LU
Luciano	Gabriel, Luíza, Elaine (F)	Caramba, to tentando mudar prioridades.....
Luíza	Gabriel, Elaine (F), Luciano	Tchau
		Luíza saiu da conversa.
		Luíza foi adicionado(a) à conversa.
Elaine (F)	Gabriel, Luíza, Luciano	LU
Luíza	Gabriel, Elaine (F), Luciano	Oi
Elaine (F)	Gabriel, Luíza, Luciano	COMO ASSM.. SAI DA CONVESA..
Luíza	Gabriel, Elaine (F), Luciano	desculpa é que ficar analisando essas porras de documentos e ainda ter que aguentar certas coisas nessa porra de empresa, me deixa louca de ódio.
Luíza	Gabriel, Elaine (F), Luciano	Deixa pra lá
Elaine (F)	Gabriel, Luíza, Luciano	então ta... mas queria muito sua companhia.. beijos pra vc
Luíza	Gabriel, Elaine (F), Luciano	Beijo
		Luíza saiu da conversa.

(empresa, 27/5/2004)

A razão do conflito está diretamente relacionada à manifestação de impaciência de um dos interlocutores por ter sua privacidade invadida pelos colegas de trabalho. No decorrer da discussão, podemos perceber que o ambiente virtual não se mostra como empecilho para o uso de palavrões e para a comunicação dos sentimentos do momento. Expressões como “porra” e “louca de ódio” são uma prova disto. O uso do termo “e o kiko” também é uma

demonstração de que o espaço virtual não impede os interlocutores de ser grosseiros com seus colegas. Outro aspecto que deve ser realçado nesse diálogo *on-line* é que nele ocorreu tanto o desabafo do problema sofrido no momento, quanto a ação que visava consolar a colega de trabalho.

Segundo exemplo:

[...]

Rogério Alves	Marcos Costa	ok,
Marcos Costa	Rogério Alves	vc verificou o os cateter
Marcos Costa	Rogério Alves	caeteter da cardiodinamica
Marcos Costa	Rogério Alves	Cateter
Marcos Costa	Rogério Alves	Rogério?
Marcos Costa	Rogério Alves	porque quando eu pergundo alguma coisa p/ vc eu não tenho o retorno?
Marcos Costa	Rogério Alves	quando vc pergunta p/ min , corro o mais rápido p/ retornar p/ vc
Marcos Costa	Rogério Alves	o que está acontecendo?
Rogério Alves	Marcos Costa	minha mesa. Estou lá p/ outro lado
Rogério Alves	Marcos Costa	não estou
Marcos Costa	Rogério Alves	Ok
Marcos Costa	Rogério Alves	obrigado!
Rogério Alves	Marcos Costa	por isso não respondo p/ vc em imediato !!!!!
Marcos Costa	Rogério Alves	Ok
Rogério Alves	Marcos Costa	ou se não chama outra pessoa no messenger, e pede p/ me chamar !
Marcos Costa	Rogério Alves	Blz

[...]

(empresa, 21/3/2004)

Oferecemos uma demonstração da exigência por parte dos colegas de trabalho para que os outros permaneçam *on-line* e sempre prontos a respondê-los no momento em que houver necessidade. Em virtude desse comportamento, problemas são gerados, já que o outro interlocutor não tem condições de saber o que seu colega está fazendo no momento requisitado e por isso não pode responder. Vemos que a intolerância provocada por essa situação é bastante acentuada. Certamente por isso, na intenção de conferir mais entonação à veracidade de seu argumento, percebemos que Rogério faz uso de vários pontos de exclamação (“!!!!”), objetivando acentuar seus motivos.

1.4. Dos carros

O quarto tema que mais aparece nos diálogos se relaciona a *carros*, como veremos a seguir:

Primeiro exemplo:

[08:26:32] Gabriel: bom dia!!!
 [08:26:41] Elaine (F): BOM DIA
 [08:26:51] Gabriel: tomou o vinho tudo?
 [08:27:21] Elaine (F): QUE NADA.. NEM TOQUEI
 [08:27:27] Elaine (F): DO JEITO QUE CHEGOU FICOU
 [08:27:42] Elaine (F): COMPROU O (au)?
 [08:27:45] Gabriel: ahan
 [08:27:49] Gabriel: ta la fora
 [08:27:56] Gabriel: e uma jegona
 [08:27:57] Elaine (F): O QUE É?
 [08:28:06] Elaine (F): ISSO QUER DIZER CARAVAM
 [08:28:11] Gabriel: já
 [08:28:15] Gabriel: uma elba
 [08:28:18] Gabriel: 4 portas
 [08:28:29] Elaine (F): QTO?
 [08:28:33] Gabriel: 4.000
 [08:28:43] Gabriel: mais pneu
 [08:28:50] Gabriel: mais 300,00 de doc
 [08:29:16] Gabriel: e 1.100,00 para 8/08
 [08:29:58] Elaine (F): UAL... FOI UM BOM NEGOCIO
 [08:30:00] Elaine (F): ?
 [08:30:28] Gabriel: tava no preço
 [08:30:36] Elaine (F): MAS ERA O QUE VC QUERIA?
 [08:30:41] Elaine (F): TA CONSERVADA?
 [08:30:44] Gabriel: claro que já
 [08:30:51] Gabriel: mais ou menos
 [08:30:58] Gabriel: precisa de uma guariba
 [08:31:57] Elaine (F): MS E O GOL?
 [08:32:52] Gabriel: so em dezembro
 [08:34:16] Elaine (F): ATE LA VC JÁ ACABOU COM A ELBA
 [08:34:44] Gabriel: calro que já
 [08:34:56] Gabriel: vc esta fazendo mal juízo de mim
 [08:35:01] Elaine (F): VC É MONSTRINHO
 [08:35:27] Gabriel: que isso, eu trato bem das minhas coisa e das coisa
 que eu gosto
 [08:37:04] Elaine (F): TA BOM.. VOU ACREDITAR...
 [08:41:15] Gabriel: ta duvidando???
 [08:41:23] Elaine (F): QUE ISSO...

(empresa, 28/6/2004)

Este diálogo refere-se a uma situação específica do momento. Como um dos funcionários ficou por um período de tempo sem carro, houve uma série de conversas que versavam sobre essa circunstância; portanto, esse tema teve um grande número de ocorrências devido a uma questão particular, isto poderia ter acontecido com qualquer outro.

Apresentamos o diálogo que retrata o momento em que um dos interlocutores anuncia a uma colega que havia efetivado a compra. Vemos que, a começar pelo “bom dia!!!”, Gabriel

já demonstrava estar animado e, no decorrer do diálogo, com bastante descontração, ele fornecerá os detalhes da compra. Por sua vez, Elaine continua a fazer uso das letras maiúsculas e, também fugindo às regras de etiqueta, emprega o termo “(au)” como forma de abreviação da palavra automóvel. Esta é uma maneira particular de abreviação e que só pode ser feita por estar direcionada a alguém muito amigo e dentro de uma situação específica e que, portanto, vai entender do que se trata. Somente na área administrativa é que encontramos esse tipo de ocorrência.

1.5. Sexo

Para encerrar, temos o quinto tema. Este relaciona-se a insinuações sobre *sexo* e seu número de ocorrências está no mesmo patamar ao que se relaciona a *carros*.

Primeiro exemplo:

[13:38:41] Gabriel: Elaine, vc já foi em um clube das mulheres?
 [13:39:10] Elaine (F): NAO.
 [13:39:43] Gabriel: então tá
 [13:39:49] Gabriel: melhor assim
 [13:39:56] Elaine (F): PQ?
 [13:40:14] Gabriel: vc nem imagina o que acontece la
 [13:40:44] Gabriel: recebi um vídeo com os acontecimento de um clube aqui em gyn
 [13:41:05] Elaine (F): ME PASSA ENTÃO.. VC SABIA QUE IA FICAR CURIOSA
 [13:41:27] Gabriel: estava pedindo permissão primeiro
 [13:41:39] Elaine (F): PODE PASSAR
 [13:41:45] Gabriel: mais cuidado e muito pornográfico

(empresa, 16/6/2004)

Segundo exemplo:

Elaine (F) Gabriel VAI ALMOÇAR ONDE?
 Gabriel Elaine (F) sei la
 Gabriel Elaine (F) onde vc vai?
 Elaine (F) Gabriel TB JÁ SEI.. VAMOS VER DP...
 Elaine (F) Gabriel MAS ME LEVA ONDE VC FOR ALMOÇAR..
 Gabriel Elaine (F) ok
 Gabriel Elaine (F) vamo comer carne
 Elaine (F) Gabriel PODE SER.. É BARATO?
 Gabriel Elaine (F) vou ver quanto e rodizio
 Elaine (F) Gabriel DELICIA... EU TOPO PAGAR ATE 10,00...POR UMA BOA COMIDA
 Gabriel Elaine (F) ok
 Gabriel Elaine (F) vou ligar la
 Elaine (F) Gabriel ;)
 Gabriel Elaine (F) Elaine, consegui rodizio pra casal so no Solarium
 Gabriel Elaine (F) vai fica 8,00 por pessoa
 Elaine (F) Gabriel VAI TOMAR BANHO NA SODA.. PALHACINHO

Elaine (F) Gabriel CHAMA O MARCOS E VAI
 Gabriel Elaine (F) deus me livra
 Elaine (F) Gabriel :P

(empresa, 25/5/2004)

Temas particulares e que envolvem tabus, como os relativos a sexo, podem ser livremente discutidos pelo MSN Messenger. Nos dois casos, vemos que são apenas insinuações e que tudo não passa de brincadeira, entretanto, não devíamos esperar mais do que isto, considerando o fato de os interlocutores encontrarem-se no ambiente de trabalho. O interessante é notarmos que, no primeiro diálogo, Gabriel provoca na correspondente o mesmo suspense que usaria se estivessem conversando face a face. As frases “então tá” e “melhor assim” foram usadas com a intenção de fazer com que a interlocutora desse continuidade à conversa, chegando à questão que se desejava. No segundo diálogo, observamos o uso de *emoticons* e reticências como forma de expressão *virtual* de sentimentos *reais*.

Outro aspecto que devemos enfatizar, já que foi notória sua aparição em todos os grupos analisados, diz respeito às *brincadeiras* que permeiam os diálogos. O principal objeto dessas brincadeiras é o futebol, entretanto encontramos outros assuntos. Verifiquemos os exemplos:

Primeiro exemplo:

Rogério Alves Marcos Costa	Marcos
Marcos Costa Rogério Alves	CHORA
Marcos Costa Rogério Alves	CORINTHIANO
Rogério Alves Marcos Costa	vcs enviaram os Materiais ?

[...]

(empresa, 19/2/2004)

Segundo exemplo:

14:48:03] Gabriel: O Marcos, já definiu a fantasia dele
 [14:48:16] Gabriel: Pit Bicha
 [14:48:32] Gabriel: couecão de couroooooooooo
 [14:48:45] Elaine (F): eca...
 [14:49:46] Elaine (F): e vc.. qual sua fantasia?
 [14:50:11] Gabriel: vou de pantera
 [14:50:15] Gabriel: vc gosta?
 [14:50:30] Gabriel: au au

[...]

(empresa, 25/6/2004)

É importante observar que, em nenhum momento, as brincadeiras deixaram de alcançar os objetivos por terem sido praticadas no ambiente virtual. O abuso de sinais de pontuação ou da repetição de letras é um esforço que visa, justamente, à eliminação das lacunas existentes na interação virtual.

Para completar nossa análise sobre o uso do *software* na área administrativa, devemos esclarecer que ele ainda é bastante utilizado para dar *avisos*. Exemplos:

Primeiro exemplo: trabalho

Sílvia – Ramal 3701	Gabriel	Pessoal, vamos orar...
Gabriel	Maisa – Ramal 3701	vamo então

(empresa, 17/5/2004)

Segundo exemplo: trabalho

[08:53:20] DAIANE (L: PESSOAL, HOJE TERÁ A APRESENTAÇÃO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL DA EMPRESA, ÀS 9:30 COM UM CAFÉ DA MANHÃ, SE PREPAREM>
 OBRIGADA,
 SARA E FERNANDA

(empresa, 24/6/2004)

Terceiro exemplo: trabalho

[16:20:10] Gabriel: Thiago, já terminamos as remessas de hoje, quando vc puder ir pra reunião estamos prontos
 [16:22:05] Thiago – C: ok, estou terminando a folha e logo te chamo
 [16:22:15] Gabriel: ok

(empresa, 3/6/2004)

Quarto exemplo: pessoal

Fernando – CMS Gyn R-3716	Gabriel, Elaine (F), Luciano	Elaine, não vou poder ir hoje com vcs porque preciso resolver algumas pendências com a Lorena, mas um ótimo almoço para vcs !!!
------------------------------	---------------------------------	--

(empresa, 27/5/2004)

Os avisos podem se destinar tanto a um endereço específico, como a todos os contatos, que, nesse caso, dirigem-se a todos os funcionários da empresa. Entretanto, o *software* não é a única forma utilizada como meio de dar avisos aos funcionários da empresa. Verificamos que a empresa edita boletins mensais que se preocupam em transmitir aos funcionários, tanto da sede, quanto das filiais, os acontecimentos e assuntos que são pertinentes a todos os seus empregados. Esses boletins, chamados *Boletim Informativo*, são enviados por e-mail e proporcionam acesso a páginas que contêm fotos dos trabalhos sociais da empresa, congressos dos quais participou, prêmios que recebeu, festas mensais dos funcionários etc. A principal diferença visualizada entre os boletins e os avisos que correm através do *software* é que os últimos se dedicam a assuntos breves relativos a algo que ocorrerá logo em seguida. São, ainda, utilizados para relembrar algum assunto que já circulou no *Boletim Informativo*.

Devemos ressaltar uma outra característica pertinente ao uso administrativo do *software*: a forma de escrita. Todos os exemplos dos quais lançamos mão deixam claro que no, meio administrativo, não há uma preocupação com grafia, uso de letras maiúsculas ou com pontuação. Sua utilização não pressupõe cuidados com estética, não havendo preocupação com o que o outro interlocutor poderá pensar a respeito. Isto nos leva a concluir que a etiqueta válida nos grupos de comunicação interpessoal não é um fator de importância para a área administrativa.

Feita a análise dos dados, percebemos que o *software* não tem um uso discriminado por departamentos, mas, ao contrário, encontra-se presente em toda as áreas da empresa. Cabe aos funcionários designar maior ou menor espaço a ele dentro de seu cotidiano de trabalho, considerando as ressalvas referidas no decorrer de nosso estudo.

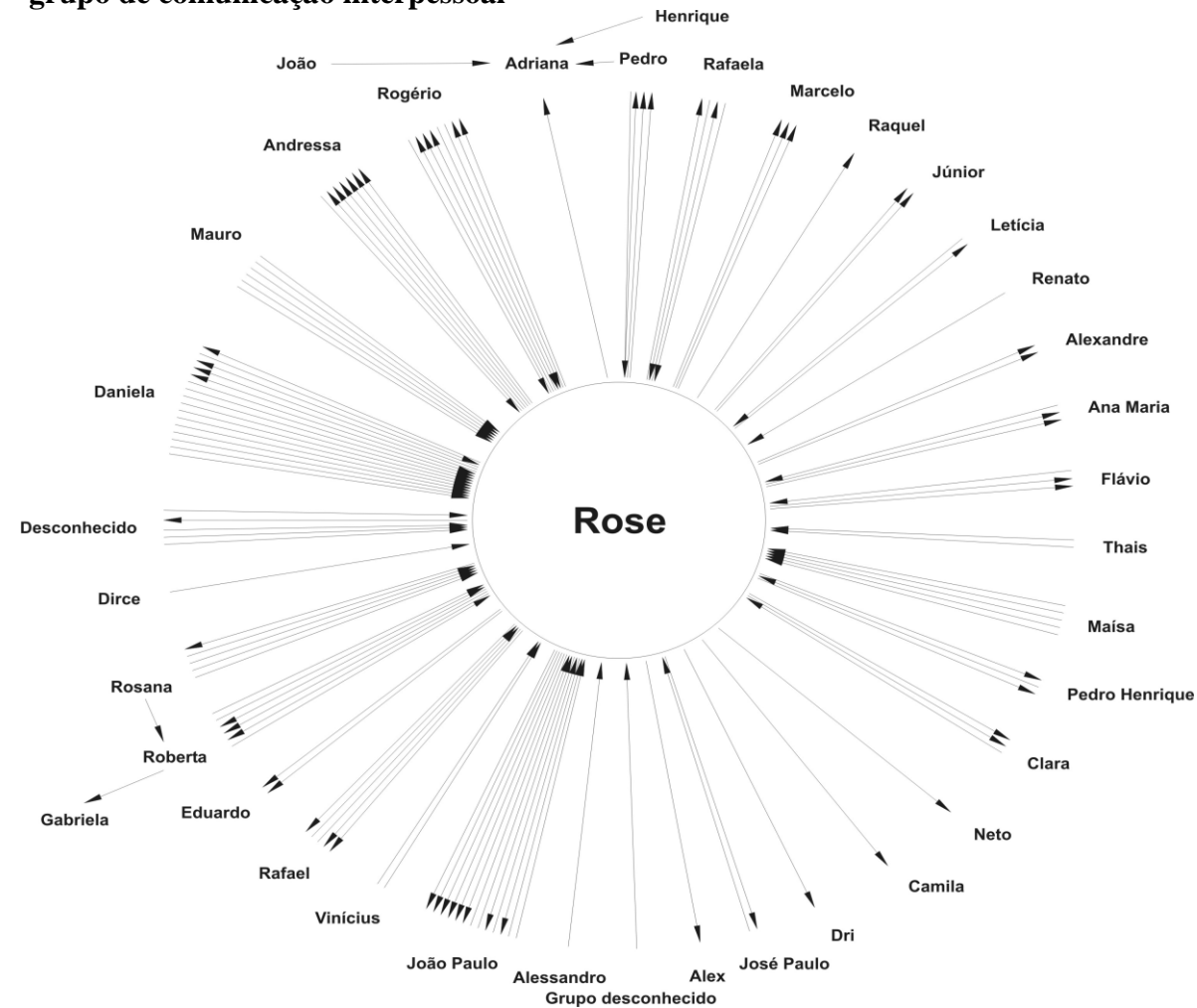
Encerramos aqui nossas considerações sobre o uso do *software* MSN Messenger dentro da área administrativa. No quinto capítulo, discorreremos sobre a sua utilização no grupo de comunicação interpessoal.

V – A influência do *software* MSN Messenger sobre a sociabilidade interpessoal

Neste capítulo damos início a uma nova fase de nosso estudo, dedicando-nos à análise do grupo de comunicação interpessoal. As conversas por nós registradas, e sobre as quais se fundamentam nossas análises, ocorreram entre um grupo de amigos dos quais um integrante nos permitiu o acesso. Os demais não tinham conhecimento que os diálogos estavam sendo gravados e encaminhados a uma pesquisadora. Procuramos manter sigilo junto ao grupo pelo receio de que, uma vez informados de nossa pesquisa, os seus integrantes deixassem de ser espontâneos em suas conversas.

Contamos, portanto, com o auxílio apenas dessa pessoa que nos deu acesso a um grande número de conversas. O período de registro estendeu-se pelos meses de abril, maio, junho, julho e agosto de 2004. Também aqui usamos o mesmo procedimento aplicado quando da análise do caso administrativo, ou seja, com base nas conversas registradas, construímos um sociograma com o objetivo de mapear o curso dos diálogos com o centro, nesse caso, nossa colaboradora.

Figura 3: Sociograma 2 – grupo de comunicação interpessoal



Fonte: Sociograma construído com base nos diálogos recolhidos junto ao grupo de comunicação interpessoal

Conforme a disposição de nosso sociograma, percebemos que o maior fluxo de conversas envolvia os seguintes integrantes do grupo: Daniela, João Paulo, Rogério, Andressa e Mauro. Quem são essas pessoas no cotidiano do mundo real de nossa colaboradora?

Tabela 8 – Papéis exercidos pelos membros do grupo de comunicação interpessoal

Nome	Papel desempenhado no cotidiano real de nossa colaboradora
Daniela	Colega de classe da universidade
João Paulo	Ex-patrão e ex-namorado – São Paulo
Rogério	Ex-professor de inglês e amigo
Andressa	Colega de classe da universidade
Mauro	Colega de classe da universidade

Fonte: Pesquisa primária – grupo de comunicação interpessoal.

Na análise de um grupo de conversação *on-line* no âmbito administrativo, detivemo-nos no estudo daqueles que participavam de um maior volume de conversas. No caso do grupo de comunicação interpessoal, atuaremos contrariamente, isto é, deter-nos-emos na análise daqueles que menos participaram dos diálogos *on-line*. Essa opção foi estabelecida com esse contorno por percebermos que, nas comunicações interpessoais, anormal é o fato de não participar de muitas conversas. Vejamos o porquê.

Entre aqueles que, durante o tempo de coleta de dados, apresentaram apenas um diálogo com nossa colaboradora, podemos destacar oito pessoas: Renato, Alex, Raquel, Dri, Fabiana, Dirce, Alessandro e Neto. Para dar sentido a nossa análise, eles serão divididos em quatro grupos. No primeiro grupo, temos Renato e Alex, que se caracterizam por residir fora de Goiânia. Nesse caso, a conversa é estabelecida somente como uma maneira de manter a amizade, portanto, os contatos são mais raros.

O segundo grupo é composto apenas por Raquel, cuja explicação para o fato de ter sido registrada apenas uma conversa dela com nossa colaboradora está na recente amizade entre as duas. Foi a partir de uma conversa entre um grupo de desconhecidos que a amizade entre elas teve início; assim, é o caráter recente dessa relação que explica a ausência de um maior número de diálogos.

No terceiro grupo estão Dri, Fabiana e Dirce. Nesse caso, percebemos que, embora haja amizade entre elas e nossa colaboradora, as três não fazem parte do núcleo principal de amigos. Elas fazem uso do MSN para manter contato e combinar possíveis reencontros.

Por fim, no quarto e último grupo, estão inseridos Alessandro e Neto. Tanto um quanto outro conectam-se à Internet do trabalho e, por isso, não dispõem de muito tempo para as conversas *on-line*. Essa circunstância indica que seja este o motivo de não haver muitos diálogos entre eles e nossa colaboradora.

1. Características definidoras do grupo de comunicação interpessoal

Indicados aqueles que participam de um maior e menor fluxo de conversas *on-line* com nossa colaboradora, passamos, agora, à análise do material. Levantamos cinco pontos que constituem características marcantes no uso do *software* nos grupos de comunicação interpessoal. São estes:

1.1. uso de apelidos;

1.2. troca de símbolos;

1.3. adição de amigos à conversa;

1.4. expressão de sentimentos de raiva, quando alguém desconhecido tenta entrar no grupo;

1.5. combinação de horário para se encontrar no MSN Messenger.

Passemos, então, à explicação desses pontos.

1.1. Uso de apelidos

Anteriormente, quando tratamos da análise da aplicação administrativa do *software* MSN Messenger, vimos que os interlocutores se identificavam pelo próprio nome ou ramal, não sendo muitas as vezes em que se adotou o uso de apelidos. Nos grupos de comunicação interpessoal, veremos que o *uso de apelidos* é uma característica bastante acentuada, já que as alcunhas são para os integrantes um meio de expressão do estado emocional da pessoa. Vejamos alguns exemplos disto:

Primeiro exemplo:

[...]

Daniela diz:

oi menina

Rose Campos Vereadora 2004 - Vote em mim - diz:

Hello!!!!

SeM CeLuLaR diz:

perdi meu celular c pira?

Rose Campos Vereadora 2004 - Vote em mim - diz:

Kd seu celular???

Rose Campos Vereadora 2004 - Vote em mim - diz:

Meu Deus....

Rose Campos Vereadora 2004 - Vote em mim - diz:

Eu tb.... Mas já tem um tempo.... hehehehe

SeM CeLuLaR diz:

to P@#\$%

Rose Campos Vereadora 2004 - Vote em mim - diz:

Imagino....

[...]

(grupo de comunicação interpessoal, 2004)

Nesse caso, Daniela usa a identificação “SeM CeLuLaR” como demonstração do que está vivendo no momento, ou seja, o fato de ter sofrido a perda de seu celular. Isto pode ser percebido na leitura de sua conversa. Enquanto isso, Rose também faz uso de um apelido como forma de comunicar sua possível candidatura, já aproveitando para pedir o apoio de seus amigos.

Mas não é somente o uso de apelidos que nos permite fazer uma leitura do momento pelo qual tem passado os interlocutores. A forma de escrita tem muita representatividade para o grupo de comunicação interpessoal. Na expressão “Hello!!!!”, vemos que, além do uso de uma palavra em inglês, há quatro pontos de exclamação que aparecem seguidos. Para a escrita formal, basta apenas um ponto e o correto é isto, mas, em se tratando do espaço virtual, os correspondentes recorrem aos sinais como maneira de impor à frase mais sentimento, dar mais vida ao que se escreveu. A mesma situação é reproduzida quando do uso dos pontos de interrogação. Também o uso de reticências é a forma encontrada de preencher as lacunas que as pequenas frases admitem.

Na comunicação instantânea, uma das características é o uso de frases pequenas, o que facilita a digitação e deixa o diálogo mais rápido. Justamente por isso, os interlocutores correm o risco de não demonstrar a atenção necessária ao que escrevem ou lêem ou de

transmitir as observações com a ênfase necessária. É neste sentido que o uso dos sinais de pontuação adquire tão grande importância, com o objetivo de preencher as lacunas deixadas pela escrita. Neste exemplo, temos, inclusive, um xingamento: “to P@#\$%”.

Segundo exemplo:

[...]

-=|ØαGÁ†ØαÐËαβØ†Å\$|=- diz:

Olá

-=|ØαGÁ†ØαÐËαβØ†Å\$|=- diz:

sumida...

-=|ØαGÁ†ØαÐËαβØ†Å\$|=- diz:

nem fala mais comigo...

Rose Patinadora diz:

HI!

. : | Rogé2rio | : . diz:

Hi

Rose Patinadora diz:

HI!

. : | Rogé2rio | : . diz:

Hi

[...]

(grupo de comunicação interpessoal, 2004)

O “Gato de Botas” é um personagem da infância do rapaz com o qual ele se identifica, por isso se apropria da figura para representá-lo. Já o uso de “Rose Patinadora” é uma referência a seu novo desafio, isto é, tornar-se patinadora. Também alude ao fato de, na prática do esporte, ela ter se machucado. Essas informações, na maioria das vezes, estão ilustradas no decorrer do diálogo,²⁵ já que o interlocutor procura saber qual o motivo da adoção do apelido. No exemplo que está logo acima, é possível perceber que, em um mesmo diálogo, há o uso de mais de um apelido, mas continua valendo o fato de sua utilização ser voltada como expressão daquela ocasião particular.

Outro fator que podemos ressaltar é que esse diálogo encontra-se fortemente marcado pela presença de palavras em inglês e esta é uma característica que permeia a maioria das conversas *on-line* do grupo de comunicação interpessoal, tornando-se uma particularidade do grupo. Essa característica é intrínseca ao próprio perfil do grupo, cujos integrantes fazem ou

²⁵ Não realizamos a transcrição completa das conversas em razão do grande número de páginas que esse esforço demandaria, constituindo-se, além disso, em uma leitura monótona para o leitor.

já terminaram o curso superior e pertencem à classe média alta, tendo, portanto, maior acesso a cursos de línguas estrangeiras.

1.2.Troca de símbolos

Considerando o segundo ponto, trataremos da *troca de símbolos*. O MSN Messenger oferece como recurso uma série de ícones que representam o estado de humor das pessoas que participam dos diálogos. Encontramos símbolos que representam raiva, amor, felicidade, tristeza, sarcasmo, irritação, surpresa, beijos, flores, aniversário, entre outros. A presença desses símbolos é marcante em meio aos diálogos, sendo usados como forma de expressão para a afirmação de sentimentos. Este é mais um recurso que busca suprimir as lacunas deixadas pela escrita.

1.2.1. Símbolos:

Figura 4 – Símbolos



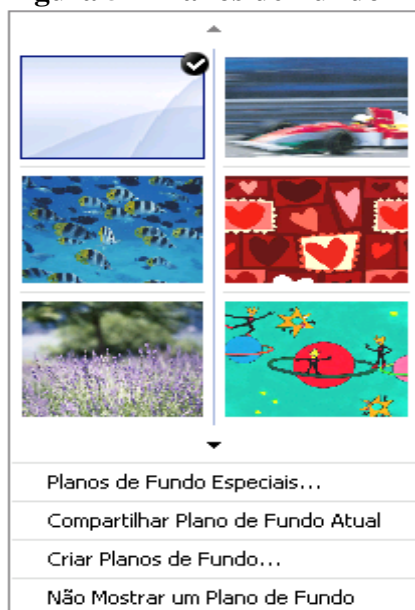
Fonte: MSN Messenger, 28/9/2004

Também com função semelhante há os recursos da escolha do *plano de fundo* e da opção de colocar uma *imagem de exibição*. O primeiro pode ser entendido como um desenho que “forra” o fundo das janelas de conversas, estes podem ser escolhidos de acordo com o que aquela pessoa representa para o interlocutor. Por exemplo, com um namorado posso fazer uso

de um plano de fundo no qual sobressaem a cor vermelha e alguns corações, designados como símbolos do amor. É possível colocar um plano de fundo para cada janela.

1.2.2. Planos de fundo:

Figura 5 – Planos de Fundo



Fonte: MSN Messenger, 28/9/2004.

O segundo recurso trata da opção de apresentar ou não uma imagem de exibição. Nesta, é possível colocar uma foto ou qualquer outra imagem retirada da Internet, tornando-a visível à pessoa com quem se mantém o diálogo. Vejamos os exemplos:

1.2.2. Imagens de exibição:

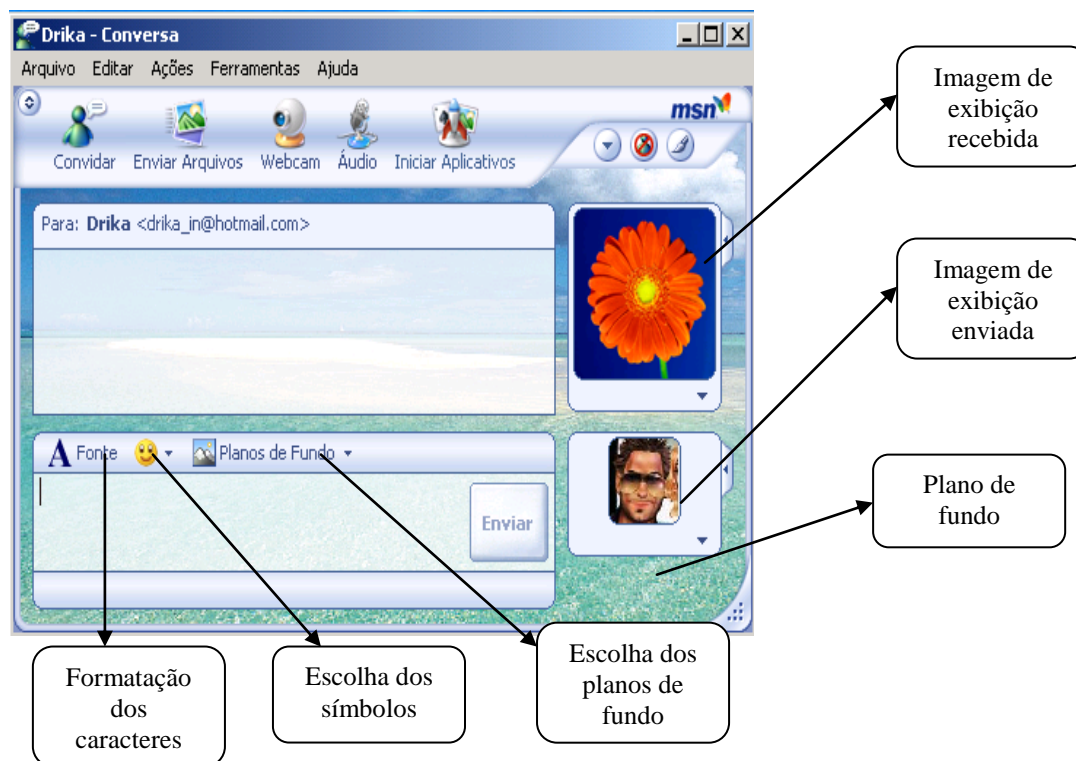
Figura 6 - Imagens de exibição



Fonte: MSN Messenger, 28/09/2004.

Assim sendo, apresentamos a seguir uma janela do MSN Messenger, na qual podemos ver onde se encaixam os itens acima destacados.

Figura 7 – Janela do MSN Messenger



Fonte: MSN Messenger, 28/9/2004.

Os recursos acima apresentados oferecem aos interlocutores várias opções para que eles possam expressar suas emoções simuladas junto a seus correspondentes. Mais uma vez, estamos diante da necessidade de que as lacunas deixadas pela escrita sejam preenchidas e, para isso, vale lançar mão de todos as soluções disponíveis. Daí resulta a importância concedida pelo grupo a esses recursos. Compartilhar o plano de fundo e uma imagem de exibição que tenha representatividade para o interlocutor são ações que têm papel essencial no desenvolvimento dos diálogos, já que demonstram a situação vivenciada no momento ou recentemente. A formatação dos caracteres também é de grande valor, uma vez que a cor e o tipo de letra escolhida fazem parte do perfil dos interlocutores e, por isso, têm muita expressividade.

1.3. Adição de amigos à conversa

O terceiro ponto trata da adição de outros amigos à conversa. Isto costuma acontecer quando mais de duas pessoas que se conhecem tratam de um assunto pertinente a um amigo em comum, neste caso é mais fácil adicioná-lo à conversa do que ficar respondendo a um e a outro concomitantemente. Esse recurso também pode ser usado quando se deseja apresentar alguém.

Primeiro exemplo:

[...]

Rose Campos Vereadora 2004 - Vote em mim - diz:

drika, esse é o pedro, meu amigo...

Pedro diz:

opa e ai tudo bom?

Drika diz:

tudo ótimo!!!

Rose Campos Vereadora 2004 - Vote em mim - diz:

A drika tá mudando pra Goiânia...

Pedro diz:

vc esta em gyn ou em anapis

Drika diz:

E querendo fazer amizades novas!!!!!!

Drika diz:

Em gyn!

Drika diz:

E vc está trabalhando?

Pedro diz:

nada estou apenas fazendo um trabalhinho

Pedro diz:

minuscuro ne Rose

Drika diz:

ah!!!

Rose Campos Vereadora 2004 - Vote em mim - diz:

Pqninho.....

(grupo de comunicação interpessoal, 2004)

No exemplo anterior, vemos que uma nova amizade é iniciada pelo MSN Messenger. É preciso ressaltar que, nesse caso, Pedro já estava conversando *on-line* com Rose quando Drika se conectou ao programa. Rose falou de uma amiga que gostaria que Pedro conhecesse e, por isso, Drika foi introduzida à conversa. Vemos, inclusive, que algumas informações sobre ela já haviam sido fornecidas por Rose. Das características gerais do diálogo, podemos dizer que elas permaneceram, havendo destaque para o uso da pontuação.

1.4. Intolerância

O quarto tema trata da reação negativa entre os interlocutores quando alguém desconhecido é adicionado à conversa. Entretanto, não devemos generalizar sobre esse ponto, já que veremos, no decorrer de nosso estudo, o surgimento de amizades e até mesmo de namoro entre indivíduos que não se conhecem pessoalmente. A reação decorrente de quando um indivíduo que não pertence ao grupo tenta entrar na conversa varia muito de pessoa para pessoa. Logo abaixo, temos o exemplo de alguém que demonstra não gostar de fazer novas amizades por meio do MSN Messenger. No caso abaixo, João não sabia como Adriana havia conseguido seu endereço eletrônico no MSN, o que resultou em uma barreira imposta à segunda pela desconfiança causada em João.

Exemplo:

João diz:

Que é vc?

Adriana diz:

Já esqueceu!

João diz:

Como conseguiu meu messenger

Adriana diz:

Sua admiradora secreta!

João diz:

JÁ NAO TC COM NIGUEM ESTRANHO

João diz:

TA LOKA

Adriana diz:

Vc próprio me adicionou.

João diz:

VOU TE BLOQUEAR NAO TC COM PESSOAS ESTRANHAS

Adriana diz:

Que tal me tratar um pouco melhor.

João diz:

dE MODO ALGUM

Adriana diz:

meu pai é bravo e pode não gostar da forma como fala comigo.

João diz:

NAO TENHO OBRIGAÇÃO NEM TE CONHEÇO

João diz:

E VC FICA ME ADCIONANDO

João diz:

SEM MESMO EU TE CONHECER

João diz:

A MESMO

Adriana diz:

hehehehehehe

Adriana diz:

Vc é muito mal educado!

João diz:

MUITO OBRIGADO, , ,

João diz:
 E VC ENTRONA DEMAIS
 Adriana diz:
 Não gosta de fazer novas amizades?
 Adriana diz:
 É da profissão!
 Adriana diz:
 Kd vc?

[...]

(grupo de comunicação interpessoal, 2004)

A observação que devemos fazer nesse caso refere-se ao tipo de letra usada. João inicia o diálogo fazendo uso de letras minúsculas e, logo na terceira frase, já passa a utilizar maiúsculas, que simbolizam o ato de gritar. Este é o primeiro sinal de alteração e impaciência demonstradas pelo interlocutor. Ademais, as frases escritas expressam por si só o seu estado de espírito e retratam manifestações de intolerância e insegurança daqueles que sentem sua privacidade invadida.

1.5. Combinação de horários para encontros virtuais

O quinto e último ponto trata dos *encontros virtuais*. É comum indivíduos marcarem dia e horário para se falar pelo MSN Messenger. Esse hábito parece ser preferível entre aqueles que se comunicam estritamente pelo meio virtual e que, por isso, preferem marcar um horário a correr o risco de não se encontrarem. Marcado o encontro virtual, quando ocorre de um dos interlocutores não cumprir o compromisso, tem-se um conflito. Vejamos os exemplos abaixo:

Primeiro exemplo:

[...]

João Paulo diz:
 precisamos marcar um dia à noite
 João Paulo diz:
 senão fica difícil
 Rose Campos Pensando no Futuro diz:
 Tudo bem...

João Paulo diz:
 eu vou estar em casa hj as 21:30
 João Paulo diz:
 se vc puder,,,
 João Paulo diz:
 senao marcamos outro dia
 Rose Campos Pensando no Futuro diz:
Hj acho que não vai dar...
 Rose Campos Pensando no Futuro diz:
Tem um aniversário....
 João Paulo diz:
 hahaha
 João Paulo diz:
 vc nao muda
 João Paulo diz:
 arruma um evento por dia
 João Paulo diz:
 pode ser segunda ou qualquer outro dia
 João Paulo diz:
 depois reclama q não converso
 João Paulo diz:
 como????
 João Paulo diz:
 quando???
 Rose Campos Pensando no Futuro diz:
he he he
 Rose Campos Pensando no Futuro diz:
Vc some tb...
 Rose Campos Pensando no Futuro diz:
não tem tempo pra mim...
 João Paulo diz:
 sei
 João Paulo diz:
 até parece
 Rose Campos Pensando no Futuro diz:
É sério....
 Rose Campos Pensando no Futuro diz:
Vc é um tratante....
 João Paulo diz:
 Haha

[...]

(grupo de comunicação interpessoal, 5/7/2004)

O diálogo anterior, além de mostrar, claramente, os encontros virtuais, ainda apresenta algumas peculiaridades quanto à forma. Nas frases “João Paulo diz: hahaha” e “Rose Campos Pensando no Futuro diz: he he he”, vemos os símbolos utilizados pelos usuários desse *software* de comunicação instantânea para representar sorrisos, risos e gargalhadas. Para comentar esse aspecto, valemo-nos das explicações relativas ao uso desses símbolos

fornecidas por nossa colaboradora a uma amiga que estava iniciando no MSN Messenger.

[...]

Rose Campos Vereadora 2004 - Vote em mim - diz:

KKKKKKKKKKKKKKKK

Rose Campos Vereadora 2004 - Vote em mim - diz:

(Isso é uma gargalhada)

Rose Campos Vereadora 2004 - Vote em mim - diz:

hahahahaha

Rose Campos Vereadora 2004 - Vote em mim - diz:

(é uma risada)

Rose Campos Vereadora 2004 - Vote em mim - diz:

hehehehe

Rose Campos Vereadora 2004 - Vote em mim - diz:

(é uma risada mais sem graça, mais contida)

[...]

(grupo de comunicação interpessoal, 23/6/2004)

Segundo exemplo:

[...]

Rose Campos Pensando no Futuro diz:

Eu fiquei esperando no msn...

Rose Campos Pensando no Futuro diz:

aí vc não entrava nunca...

João Paulo diz:

eu não aguentei de sono

Rose Campos Pensando no Futuro diz:

eu liguei

João Paulo diz:

não sabia que horas vc ia entrar

João Paulo diz:

não tenho obrigação de ficar te esperando sem hora marcada

Rose Campos Pensando no Futuro diz:

Aí vc inventa toda essa lorota!!!!

Rose Campos Pensando no Futuro diz:

Sem hr marcada????

Rose Campos Pensando no Futuro diz:

Vc é doido!!!!

João Paulo diz:

vc chegou 22:30?

Rose Campos Pensando no Futuro diz:

Sim!!!!

[...]

(grupo de comunicação interpessoal, 6/7/2004)

Logo acima, vemos um conflito que resultou do descumprimento, por parte de um dos interlocutores, de um compromisso assumido com sua correspondente. Esse diálogo ocorreu no dia subsequente ao apresentado no exemplo anterior, quando Rose havia dito ter um compromisso e por isso não estaria disponível às 22h30. No dia seguinte, ela demonstrou impaciência por João Paulo não ter cumprido o que acertara. Concluimos, portanto, que Rose preferiu um compromisso *virtual* a um *real*. Se ela saiu mais cedo do aniversário ou nem esteve por lá, não sabemos, mas o fato é que ela se organizou para cumprir um compromisso virtual. Tal atitude comprova a importância que o espaço virtual passa a representar para seus frequentadores.

Estas foram as cinco características consideradas como definidoras do grupo de comunicação interpessoal. A partir de agora, estenderemos nosso estudo aos assuntos de maior ocorrência nas conversas registradas do grupo.

Estabelecidas as características definidoras do grupo de comunicação interpessoal, podemos, passar à análise dos assuntos mais comentados em suas conversas pelo MSN Messenger. Ao contrário do constatado quando da análise do software em sua aplicação administrativa, o grupo de comunicação interpessoal exibe uma infinidade de assuntos como temas de suas conversas; há os que tratam de questões íntimas até os mais supérfluos. Abaixo elaboramos uma tabela contendo os principais conteúdos que compõem as conversas desse grupo.

Tabela 9 – Assuntos mais discutidos

Assuntos mais discutidos	Nº de ocorrências
Namoro	34
Festas	33
Faculdade	31
Fotos	23
Trabalho	18
Saudades	17
Ocupado	16
Encontrar	14
Computadores	14
Transferência de arquivos	13
Problemas	12
Cumprimentos	11
Candidatura	11
Comentários diversos (conhecer)	10
Sexo	8

Fonte: Pesquisa primária – grupo de comunicação interpessoal

Na tabela 9, encontramos os quinze temas mais recorrentes nas conversas entre os integrantes do grupo pesquisado. Serão com base neles que daremos continuidade ao nosso estudo, considerando mais densamente esses assuntos. À medida que prosseguirmos na análise, veremos que esses assuntos fazem parte da realidade vivenciada pelo grupo em questão e sofrem diretamente a mágica influência do espaço virtual.

2. Assuntos mais presentes nas conversas do grupo de comunicação interpessoal

Os temas que compõem a tabela 9 dizem respeito a todos os aspectos da vida dos interlocutores, a começar pela esfera social, passando pela profissional até atingir questões mais íntimas. Destes, os que apresentam maior ocorrência são: *namoro* e *festa*. Isto é bastante condizente com o perfil do grupo, cuja maioria é composta por homens e mulheres solteiros, com uma média de idade de 25 anos.

2.1.Namoro

Relativamente a *namoro*, encontramos uma série de conversas em que há comentários sobre desentendimentos entre namorados, aconselhamentos e reclamações sobre a atitude do parceiro. Também há diálogos que expressam brigas entre casais. Em um deles, ocorreu o término de um namoro pelo MSN Messenger, embora devamos ressaltar que esse mesmo namoro teve início por meio do *software*; o casal só se encontrou pessoalmente, posteriormente. Verificamos ainda paqueras, cantadas e até mesmo ajustes de romances entre amigos em comum. Veremos, a seguir, exemplos de alguns casos aqui destacados.

Primeiro exemplo: paixão e pedido de conselho

Rosinha diz:

E aí, amiga???

Rosinha diz:

Como estão as coisas????

Que saudades....

Clara diz:

oi

Clara diz:

tbém, comigo ta tudo legal

Clara diz:

e com vc?

Rosinha diz:

Tb...

Rosinha diz:

Acho que estou apaixi=onada...

Clara diz:

uai?!

Clara diz:

q blza!

Clara diz:

mas ta namorando ou algo do tipo ?

Rosinha diz:

+ ou -

Clara diz:

conta rose...

Rosinha diz:

Não, ainda não...

Rosinha diz:

Ele é meu profº

Rosinha diz:

Clara diz:

rsrsrsrsrss

Clara diz:

nao tinha quem mais facil?

Rosinha diz:

Suuuuuuuper sistemático!!!!

Rosinha diz:

Totalmente # de mim...

Clara diz:

mas vcs ja pelo menos sairam alguma x ?

Clara diz:

ou a coisa esta no patamar superplatonico?

Rosinha diz:

Já fomos às vias de fato...

Clara diz:

hum

Rosinha diz:

Mas depois a coisa deu uma regredida...

Clara diz:

sei, é quase sempre assim

Clara diz:

depois que eles dao uma acho q perdem um pouco o interesse

Clara diz:

so um min.

Rosinha diz:

Mas vc sabe se pode ficar melhor depois????

Clara diz:

depende

Clara diz:

de vc e do interesse dele

Clara diz:

as xs fica e as xs nao

Rosinha diz:

Eu já encontrei com ele mais vezes...

As coisas vão bem devagar.....

Clara diz:

mas vc encontrou a sós com ele

Clara diz:

?

Rosinha diz:

Não...

Clara diz:

é um bom sinal entao

Clara diz:

ele te chamou p/ sair depois que rolou?

Clara diz:

a sós

Rosinha diz:

Chamou...

Rosinha diz:

Mas deixou no ar...

Clara diz:

no ar o que?

Rosinha diz:

A data....

Rosinha diz:

Os acontecimentos...

Clara diz:

como assim Rose?

Rosinha diz:

Rosinha diz:

Ele tem medo de me prejudicar...

Rosinha diz:

E se prejudicar tb...

Clara diz:

pq ele iria te prejudicar ficando com vc?

[...]

(grupo de comunicação interpessoal, 30/4/2004)

Encontramos, nesse diálogo, algumas características relevantes quanto à forma. “Rosinha diz: Suuuuuuuper sistemático!!!!” – o modo como a palavra “super” foi escrita é mais um recurso utilizado com vistas a trazer mais entonação à conversa, sempre em busca de conceber aos diálogos escritos as emoções próprias da fala. O uso de símbolos com “#” (diferente) e “x” (vezes) são amostras de outros recursos utilizados para abreviar as frases, já que a agilidade é imprescindível nesse tipo de comunicação. Outro fator imposto pela agilidade é o uso de frases curtas. Fazemos uso novamente das explicações dadas por nossa colaboradora a uma iniciante nos grupos de comunicação intermediada:

[...]

Danny Brandão Vereadora 2004 - Vote em mim - diz:

Vc tem que falar coisas curtas...

Rosana diz:

Não

Danny Brandão Vereadora 2004 - Vote em mim - diz:

muita coisa

Danny Brandão Vereadora 2004 - Vote em mim - diz:

Mas parcelado

Danny Brandão Vereadora 2004 - Vote em mim - diz:

heheheheheh

Danny Brandão Vereadora 2004 - Vote em mim - diz:

Em doses homeopáticas!!!!

[...]

(grupo de comunicação interpessoal, 23/6/2004)

Segundo exemplo: paquera

[...]

Rose Campos Pensando no Futuro diz:

O q virou de vc e a Marcela????

Você recebeu C:\Meus documentos\Meus arquivos recebidos\DSC01239.JPG com êxito de Mauro.

Mauro diz:

não virou nada...

Mauro diz:

ela ta mudando pra Floripa...

Você recebeu C:\Meus documentos\Meus arquivos recebidos\DSC01235.JPG com êxito de Mauro.

Rose Campos Pensando no Futuro diz:

Sei...]

Rose Campos Pensando no Futuro diz:

Aquele dia achei q vc ia querer experimentar meu pirulito...

Rose Campos Pensando no Futuro diz:

hehehehehehe

Mauro envia:

[Abrir](#) (Alt+P)

Mauro diz:

pô Dani não vai faltar oportunidade...

Mauro diz:

eu sou fã do seu pirulito!

Rose Campos Pensando no Futuro diz:

KKKKKKKKKKKKKKKK

Mauro diz:

tem tempo q eu quero dar uma chupadinha!

Rose Campos Pensando no Futuro diz:

KKKKKKKKKKKKKK

Mauro diz:

é sério...

Mauro diz:

o que vc anda fazendo de bom!?

Rose Campos Pensando no Futuro diz:

Agora, a partir de hj???

Rose Campos Pensando no Futuro diz:

NADINHA!!!!!!!!!!

Mauro envia:

[Abrir](#) (Alt+P)

Mauro diz:

essa é a da modelo e atriz!

Você recebeu C:\Meus documentos\Meus arquivos recebidos\DSC01211.JPG com êxito de Mauro.

Você recebeu C:\Meus documentos\Meus arquivos recebidos\DSC01212.JPG com êxito de Mauro.

Mauro diz:

nadinha? Ta atôa o dia inteiro?

Rose Campos Pensando no Futuro diz:

hj estou de férias!!!!

Rose Campos Pensando no Futuro diz:

Até dia 20

Você recebeu C:\Meus documentos\Meus arquivos recebidos\DSC01214.JPG com êxito de Mauro.

Mauro diz:

é mesmo... quem sabe não rola um pirulitinho!?

Rose Campos Pensando no Futuro diz:

KKKKKKKKKKKKKKK

Rose Campos Pensando no Futuro diz:

Quem sabe, se a Marcela deixar...

Mauro diz:

eu vou tirar folga sexta feira até o fim do mês... a Marcela não manda em nada...

Rose Campos Pensando no Futuro diz:

Será???

Então pode até ser...

Rose Campos Pensando no Futuro diz:

hehehehehe

Mauro diz:

q dia vamos nos encontrar?

Rose Campos Pensando no Futuro diz:

vamos marcar

Mauro diz:

q fica melhor para vc?

Mauro diz:

q dia

Rose Campos Pensando no Futuro diz:

Sei lá, depende do programa...

Mauro diz:

agente pode ir ver um filme la em casa...

Rose Campos Pensando no Futuro diz:

Na sua casa?????

Rose Campos Pensando no Futuro diz:

Acho melhor não...

Mauro diz:

se preferir na sua...

Mauro diz:

ou,podemos sair...

Rose Campos Pensando no Futuro diz:

Melhor sair

Mauro diz:

porque na minha não, lá ta tranquilo

Rose Campos Pensando no Futuro diz:

Acho q é melhor sair mesmo...

Rose Campos Pensando no Futuro diz:

Gosto de rua!!!!

Mauro diz:

é né

Rose Campos Pensando no Futuro diz:

hehehehe

Mauro diz:

vc vai me levar aonde...

Mauro diz:

?

Rose Campos Pensando no Futuro diz:

Pro Glória

Rose Campos Pensando no Futuro diz:

Vc ci=onhece?

Rose Campos Pensando no Futuro diz:

Conhece?

Mauro diz:

Glória, onde é?

Mauro diz:

algum hotel novo?

Rose Campos Pensando no Futuro diz:

he he he

Mauro diz:

rsrsrsrs

Rose Campos Pensando no Futuro diz:

Não

Rose Campos Pensando no Futuro diz:

Um bar

Rose Campos Pensando no Futuro diz:

Super legal

Mauro diz:

falando sério, ah

Rose Campos Pensando no Futuro diz:

Em frente ao fórum

Mauro diz:

e o pirulito, vc vai levar?

Rose Campos Pensando no Futuro diz:

Ainda não sei...

Mauro diz:

ué, por que?

Mauro diz:

dexa o pirulito... vai só vc q ta massa!

Rose Campos Pensando no Futuro diz:

KKKKKKKKKKKKKKKK

Mauro diz:

vc e eu

[...]

(grupo de comunicação interpessoal, 6/7/2004)

Essa conversa é relativa a uma foto sensual na qual a interlocutora segura um pirulito; esta foi a forma empregada para iniciar a paquera. É necessário observar que a malícia do mundo real conseguiu penetrar no virtual, rompendo com as barreiras impostas pela escrita. Notamos, ainda, episódios nos quais os interlocutores escreveram palavras erradas ou que, na pressa, foram suprimidas, por exemplo: “Mauro diz: q fica melhor para vc? Mauro diz: q dia”. Nesse caso, o usual é repetir a palavra escrevendo-a da forma correta, como é o caso da frase apresentada. Também devemos ressaltar o uso da frase “Mauro diz: rrsrrsrs” para simbolizar xingamentos.

Terceiro exemplo: Trata do término de um namoro

[...]

JOÃO PAULO diz:

Eu quero te dizer, e nao vou enrolar pra dizer isso, e que cheguei numa conclusao sobre nos

JOÃO PAULO diz:

Eu tenho certeza que nos nao devemos namorar...

JOÃO PAULO diz:

eu nao posso

JOÃO PAULO diz:

nao tenho um sentimento desses pra com voce

JOÃO PAULO diz:

nao quero ficar te iludindo

JOÃO PAULO diz:

nem me iludindo

JOÃO PAULO diz:

nao quero que vc sofra

JOÃO PAULO diz:

pensei muito nisso...vc sabe disso

JOÃO PAULO diz:

e nao foi por causa de algum amigo

JOÃO PAULO diz:

embora eu tenha conversado com uma amiga sobre tudo q rolou e pedi a opiniao dela...

JOÃO PAULO diz:

precisava de ajuda

JOÃO PAULO diz:

tem muitas questoes q envolvem isso

JOÃO PAULO diz:

nao e apenas algo de ter uma atracao ou ligacao

JOÃO PAULO diz:

tem haver tb com minha vida, tudo q vivi nos ultimos anos

JOÃO PAULO diz:

as minhas conviccoes espirituais tb estao pesando e muito nisso

JOÃO PAULO diz:

acho q vc tem um estilo de vida

JOÃO PAULO diz:

q nao combina em quase nada do q eu sou

JOÃO PAULO diz:

nos ultimos tempos...

JOÃO PAULO diz:

como eu ja te disse...

JOÃO PAULO diz:

eu vinha repensando muita coisa na minha vida

JOÃO PAULO diz:

muitas questoes...

JOÃO PAULO diz:

e confesso

JOÃO PAULO diz:

q esses dias q passamos juntos

JOÃO PAULO diz:

me deram muito, muito prazer

JOÃO PAULO diz:

foi muito gostoso tudo q fizemos

JOÃO PAULO diz:

mas no fundinho

JOÃO PAULO diz:

o tempo todo

JOÃO PAULO diz:

mesmo gostando e querendo estar ali com vc

JOÃO PAULO diz:

eu sabia q estava traindo a mim mesmo

JOÃO PAULO diz:

e a Deus...

JOÃO PAULO diz:

o q pra mim...

JOÃO PAULO diz:

mesmo q vc nao entenda

JOÃO PAULO diz:

e eu nao espero mesmo q entenda

JOÃO PAULO diz:

tem MUITA importancia...

JOÃO PAULO diz:

acho que na verdade

JOÃO PAULO diz:

esse lado e o q mais ta pesando...

JOÃO PAULO diz:

mas tudo isso tem me confundido muito

JOÃO PAULO diz:

ainda estou um pouco

JOÃO PAULO diz:

por isso estava protelando

JOÃO PAULO diz:

porque queria pensar muito bem antes de qualquer decisao

JOÃO PAULO diz:

mas ao mesmo tempo

JOÃO PAULO diz:

nao dava mais pra nao resolver...

JOÃO PAULO diz:

bom...

JOÃO PAULO diz:

acho q e isso.

JOÃO PAULO diz:

por favor, fale alguma coisa, mesmo q seja pra me xingar...

DE VOLTA AO NORMAL diz:

E pq eu faria isso?

JOÃO PAULO diz:

sei la...

DE VOLTA AO NORMAL diz:

Então...

JOÃO PAULO diz:

eu nao quero namorar...

JOÃO PAULO diz:

de coracao, nao acho que deveriamos

JOÃO PAULO diz:

rose

DE VOLTA AO NORMAL diz:

Sim...

JOÃO PAULO diz:

fala alguma coisa, por favor

JOÃO PAULO diz:

qq vc ta sentindo, qq vc pensa do q falei...

DE VOLTA AO NORMAL diz:

O q vc gostaria de ouvir agora?

JOÃO PAULO diz:

a verdade

DE VOLTA AO NORMAL diz:

Bom, vc tá querendo mesmo?

JOÃO PAULO diz:

sim

DE VOLTA AO NORMAL diz:

Acho q vc não tá preparado.

JOÃO PAULO diz:

mesmo assim

DE VOLTA AO NORMAL diz:

Bom...

DE VOLTA AO NORMAL diz:

As coisas na vida são bem + simples q vc imagina q são.

DE VOLTA AO NORMAL diz:

É por isso q vc somatiza tudo!!!!

DE VOLTA AO NORMAL diz:

Vc sofre por antecipação!!!

DE VOLTA AO NORMAL diz:

Isso vai p/ o seu organismo e te destrói!!!

DE VOLTA AO NORMAL diz:

O nosso relacionamento foi muito mais intenso q poderíamos imaginar q seria.

DE VOLTA AO NORMAL diz:

Mas isso não implica q vc teria q assumir um compromisso comigo!!!

DE VOLTA AO NORMAL diz:

Eu não sou um bebê!!!

DE VOLTA AO NORMAL diz:

Apesar de parecer um...

DE VOLTA AO NORMAL diz:

Eu não iria ser NUNCA uma pessoa feliz prendendo vc aí, do outro lado do Brasil.

DE VOLTA AO NORMAL diz:

Mesmo pq, como já havia te dito, isso acontece com o tempo...

DE VOLTA AO NORMAL diz:

A necessidade de estar somente com a pessoas depende de uma série de fatores.

DE VOLTA AO NORMAL diz:

E q não são impostos.

DE VOLTA AO NORMAL diz:

Nem pelos envolvidos,

DE VOLTA AO NORMAL diz:

Nem pela sociedade.

DE VOLTA AO NORMAL diz:

É pelo coração.

DE VOLTA AO NORMAL diz:

É aí q entra o sentimento!]

DE VOLTA AO NORMAL diz:

Mas, isso é um PROCESSO!!!!

DE VOLTA AO NORMAL diz:

Lento

DE VOLTA AO NORMAL diz:

Cuidadoso

DE VOLTA AO NORMAL diz:

de se cativar

DE VOLTA AO NORMAL diz:

vc tá aí?

JOÃO PAULO diz:

sim

DE VOLTA AO NORMAL diz:

conquistar

DE VOLTA AO NORMAL diz:

É uma plantinha q se tem que regar...

DE VOLTA AO NORMAL diz:

e q só cresce com muito cuidado.

DE VOLTA AO NORMAL diz:

Mas, isso não impede q as pessoas plantem nada!!!

DE VOLTA AO NORMAL diz:

Acho q vc se antecipou.

DE VOLTA AO NORMAL diz:

E q me assustou.

DE VOLTA AO NORMAL diz:

Estou sentindo q vc foi

DE VOLTA AO NORMAL diz:

sei lá...

DE VOLTA AO NORMAL diz:

acho q não devo...

DE VOLTA AO NORMAL diz:

Bom,

JOÃO PAULO diz:

nao concordo com algumas coisas

DE VOLTA AO NORMAL diz:

2º ponto:

DE VOLTA AO NORMAL diz:

O fato de eu ir aí p/ te conhecer te assustou.

DE VOLTA AO NORMAL diz:

Mas eu queria viver isso.

DE VOLTA AO NORMAL diz:

Achei q valeria a pena.

DE VOLTA AO NORMAL diz:

Não sabia dos transtornos q causaria a vc.

DE VOLTA AO NORMAL diz:

Não foi esse o intuito.

DE VOLTA AO NORMAL diz:

Mas, o fato de levarmos uma vida 3 não é impecílio.

DE VOLTA AO NORMAL diz:

#

DE VOLTA AO NORMAL diz:

O Maior Problema está nas coisas q vc não resolveu em vc!!!!
 DE VOLTA AO NORMAL diz:
Nosso relacionamento seria + virtual que real...
 DE VOLTA AO NORMAL diz:
O q não impediria de mudarmos nosso posicionamento sobre as coisas, sobre nós, sobre tudo...
 DE VOLTA AO NORMAL diz:
E aí vc teria o tempo necessário para repensar a sua situação...
 DE VOLTA AO NORMAL diz:
3º ponto:
 DE VOLTA AO NORMAL diz:
acho q deveríamos ter conversado masi sobre o assunto e chegarmos a uma resolução SOZINHOS!!!!
 DE VOLTA AO NORMAL diz:
Vc me pediu p/ não dizer NUNCA sobre suas convicções...
 DE VOLTA AO NORMAL diz:
E eu só pude falar das maravilhas q passamos juntos!!!
 DE VOLTA AO NORMAL diz:
Não discutí a relação com a LUD...
 DE VOLTA AO NORMAL diz:
mesmo pq, ela não entenderia...
 DE VOLTA AO NORMAL diz:
E vc, ao contrário, disse TUDO que nem eu sei o q é, para uma pessoa q nunca ví, q não sabe de nada de nós, e tirou suas conclusões...
 DE VOLTA AO NORMAL diz:
E sentenciou o NOSSO DESTINO!!!
 DE VOLTA AO NORMAL diz:
 Então, Meretíssimo...

[...]

(grupo de comunicação interpessoal, 6/7/2004)

Se analisarmos mais atentamente esse diálogo, veremos que, além das causas da vida real que culminaram no fim do namoro, podemos observar a influência do meio virtual sobre a situação vivenciada pelo casal. Observemos mais atentamente as seguintes frases:

1 - DE VOLTA AO NORMAL diz:

Eu não iria ser NUNCA uma pessoa feliz prendendo vc aí, do outro lado do Brasil.

2 - DE VOLTA AO NORMAL diz:

O fato de eu ir aí p/ te conhecer te assustou.

3 - DE VOLTA AO NORMAL diz:

Nosso relacionamento seria + virtual que real...

DE VOLTA AO NORMAL diz:

O q não impediria de mudarmos nosso posicionamento sobre as coisas, sobre nós, sobre tudo...

Essas frases demonstram que, embora o meio virtual seja uma maneira de interação adotada pelos agentes e muita bem incorporada por eles, ainda assim traz conseqüências sobre suas ações, decisões e sobre a vida como um todo, já que esses relacionamentos não permanecem somente na esfera do virtual, mas alcançam a vida real. Isto pode ser visto, com nitidez, no caso acima, já que um dos agentes se deslocou a uma grande distância para ter um contato face a face com o outro. Por melhor aprovação que tenha a interação virtual, ainda assim o mundo real não deixa de ser o preferível quando se deseja um contato mais íntimo com o outro.

Isto nos induz à conclusão de que, embora o meio virtual seja preferível em alguns casos, quando se deseja manter a individualidade intocada, deixa de ser atraente nos momentos em que se quer maior contato físico com o outro, ou um relacionamento mais íntimo e de maior profundidade sentimental.

O contrário também é verdadeiro, ou seja, do mesmo modo, o mundo real também interfere no virtual. A frase “DE VOLTA AO NORMAL diz: O Maior Problema está nas coisas q vc não resolveu em vc!!!” demonstra a realidade virtual sendo alterada por fatores reais. Mostra-nos que mesmo os correspondentes estando cercados por tecnologias capazes de transportá-los por espaços geográficos, fazendo-os vencer as distâncias físicas e temporais, ainda assim existem barreiras individuais, que tratam da cultura e da personalidade de cada um. O namoro acima registrado expandiu a esfera virtual e, conseqüentemente, sofreu as conseqüências impostas pelo mundo real.

2.2. Dos assuntos relativos a festas

Concernente ao tema *festa*, encontramos um grande número de comentários. Estes dizem respeito a convites aos amigos, venda de ingressos, divulgação, comentários sobre os acontecimentos ocorridos durante uma determinada festa, entre outros.

Primeiro exemplo:

[...]

Rosana diz:

Quer rever seus conceitos e vir ao show?

Rose Patinadora diz:

No

Rose Patinadora diz:

Estou bem aki...

Rose Patinadora diz:

Tá legal, minha irmã chegou...

Rose Patinadora diz:

E eu tô falando com meu ex, o André.

Rosana diz:

A Lô vai passar aqui tipo 22h30.

Rose Patinadora diz:

De Sao Paulo...

Rose Patinadora diz:

Vc lembra dele???

Rose Patinadora diz:

O médico???

Rose Patinadora diz:

Manda um ão pra ela!!!!

Rose Patinadora diz:

Estou com saudades.

Rosana diz:

Pois é, vou eu, ela e o boy, e Towers.

Rose Patinadora diz:

Bom d+!!

[...]

(grupo de comunicação interpessoal, 9/7/2004)

É interessante notar que, além do MSN ser um meio usado para intermediar assuntos reais, é também uma opção que está sempre à disposição de seus usuários. Percebemos que nossa colaboradora, ao dizer “não” ao convite feito pela colega, considera duas opções de programas que substituirão o convite do show. A primeira delas é estar em casa com sua irmã e a segunda, conversar com um ex-namorado pelo MSN Messenger. O virtual torna-se uma opção preferível a muitas situações reais. Ficar em casa é uma opção marcada não somente por fatores reais, mas, igualmente, por motivos virtuais: “Rose Patinadora diz: Tá legal, minha irmã chegou...” e “Rose Patinadora diz: E eu tô falando com meu ex, o André” são frases que demonstram o que estamos dizendo.

Segundo exemplo:

[...]

Rosana diz:

Menina, quase morri de tanto dançar ontem. O dj Angel só tocou rock tipo U2 e Madona

Rose Patinadora diz:

Nóoooooooo

Rose Patinadora diz:

Tava bom lá?**Quem foi?**

Rosana diz:

Eu, Luciano, ex-do Sávio, e uma amigo. Tava meio cool demais quando o Angel tocou, mas a segunda parte do set dele foi ótima. Dáí, levantamos e fomos prá pista.

Rosana diz:

Sabe quem tava lá? A nossa grande amiga Amanda

Rose Patinadora diz:

Nóoooooooooooo

Rose Patinadora diz:

E a Marcinha???

Rosana diz:

menina, rolou um papo sobre namoro e fidelidade, pois quando ela chegou na mesa, os meninos estavam comentando que namoro a distancia nao rolava E ela disse que é super fiel e NAO tem motivo para pensar ao contrário do Angel!

Rose Patinadora diz:

Nóooooo

Rosana diz:

Mas o melhor ficou para o final. A Amanda disse ter perdido a carona e colou em mim para ir embora comigo!

Rose Patinadora diz:

E aí, me conta!!!1

Rosana diz:

Com a graça de Deus, chegou o povo dela e a resgatou. Mas eu queria tanto exercer a tortura, mas nao deu.

Rose Patinadora diz:

KKKKKKKKKKKKKKKKKKKKKK

Rosana diz:

Mas dancei tanto, que to com caibra.

Rose Patinadora diz:

KKKKKKKKKKKKKKKKKKKK

Rosana diz:

Esse mundo gay e superlegal.

Rose Patinadora diz:

Ah.... e como!!!!

Rose Patinadora diz:

KKKKKKKKKKKKKKKKKKKK

Rosana diz:

Mas fiquei com dó da nossa amiga, mas acho que ela fala para mentir para ela mesma, o que é o mais triste.

Rose Patinadora diz:

Claro

Rose Patinadora diz:

Se vc visse o sapo q ela me pagou com relação ao meu EX problema....

Rosana diz:

E ele nem encosta nela. Tá certo que são quatro anos, mas ...

Rose Patinadora diz:

Eu pensei: "será q ela fala isso pra mim ou pra ela?"

Rose Patinadora diz:

Tadinha

Rosana diz:

Bom saber que é EX-problema, agora pode vir a ser a ATUAL solução, mais casual entre vocês, mais relax.

[...]

Rose Patinadora diz:

Nem sinto aquele geladinho por dentro mais...

Rose Patinadora diz:

Eu tb!!!!!!

Rose Patinadora diz:

I´ve got the power!

Rose Patinadora diz:

KKKKKKKKKKKKKKKK

Rosana diz:

Bom, eu com minha solteirice tô indo para mais uma balada. Riza foi lá me levar os ingressos.

Rose Patinadora diz:

Hum...

Rosana diz:

Ele me mandou um e-mail fazendo o convite, pois eu disse que tava confuso só no flyer, e daí ele escreveu um convite individual e personalizado, só de sacanagem.

Rosana diz:

Depois te mando, quase morri de rir.

Rose Patinadora diz:

KKKKKKKKKK

Rosana diz:

Bom, então deixa eu tomar meu banho com pétalas de rosa e leite cabra, por meu modelito básico e partir para a batalha.

Rose Patinadora diz:

Vai lá!!

Rose Patinadora diz:

Boa sorte!!!

[...]

(grupo de comunicação interpessoal, 9/7/2004)

A particularidade do exemplo citado é o indicativo de que a correspondente de Rose não está familiarizada com o uso do MSN Messenger. Percebemos isto pela simples observação, pois a maneira como Rosana escreve a *condena*. Suas frases são muito grandes, escritas da mesma maneira como se faz no português comum, além de ela não lançar mão de nenhum tipo de recurso oferecido para que essas lacunas sejam superadas. Isto dificulta não apenas o entendimento do correspondente, como também deixa a conversa desgastante pela espera por respostas.

Mostraremos, a seguir, mais uma faceta das conversas em torno do tema *festa* e que contrasta fortemente com o tratamento dado ao diálogo anterior. Daniela Matarazzo mostra-se uma experiente usuária do MSN Messenger, fazendo uso de frases curtas e lançando mão dos recursos necessários para dar coerência a sua conversa.

Terceiro exemplo:

[...]

DanielaMatarazzo diz:

tive q ficar c os 5 ingressos, pq ela ja tinha pago, agora tem q vender

Rosinha diz:

Vou ligar pro Fabrício agora.

Rosinha diz:

Mas eu pedi só quatro..

Rosinha diz:

o meu, o seu, o da Rosana e do André.

DanielaMatarazzo diz:

mas ela falou q vc tinha pedido 3

Rosinha diz:

Falei isso pra ela ontem

Rosinha diz:

Ontem

Rosinha diz:

Negativo.

DanielaMatarazzo diz:

ai tinha dispensado 1 mas ela ja tinha pago

Rosinha diz:

Falei pra ela ontem!!!!1

Rosinha diz:

Mas eu falei antes dela dispensar!!!

Rosinha diz:

É R\$ 40,00

DanielaMatarazzo diz:

isso

DanielaMatarazzo diz:

mas acho q o andre vai ficar com 1

Rosinha diz:

Então vamos ficar com os outros

DanielaMatarazzo diz:

o Leo nao vai +

DanielaMatarazzo diz:

?

Rosinha diz:

Acho que não...

Rosinha diz:

Rosinha diz:

Ele disse que tem um casamento pra ir...

Rosinha diz:

Mas que se ele resolver vai depois do casamento...

Rosinha diz:

MAs qquer coisa ele me ligava...

Rosinha diz:

O Fabrício vai me dar o R\$ a tarde.

Rosinha diz:

Ele vai tb

Rosinha diz:

hehehehehehe

DanielaMatarazzo diz:

ele quem?

Rosinha diz:

O Fabrício...

Rosinha diz:

KKKKKKKKKKKKKK

DanielaMatarazzo diz:

\$ de que?

Rosinha diz:

Dos ingressos. Ele falou que ia me dar, pq havia prometido e não ganhou nem pra ele...

Rosinha diz:

KKKKKKKKKKKKKK

DanielaMatarazzo diz:

entao vc vai ficar com 3?

Rosinha diz:

Acho que sim...

Rosinha diz:

Ele vai me ligar agorinha pra dar certeza.

Rosinha diz:

Mas acho que vai sim.

Rosinha diz:

É quase certo que ele vá.

Rosinha diz:

Principalmente pq é no CEO da OAB...

Rosinha diz:

E o Adriano???

DanielaMatarazzo diz:

ele ja comprou e p 1 amigo dele

Rosinha diz:

Ontem, na hr que eu encontrei o Alexandre, eu tava indo lá na TV Serra Dourada.

Rosinha diz:

Perguntei se ele queria ir comigo e ele disse que sim.

Rosinha diz:

O Fabrício adorou o Alexandre...

Rosinha diz:

Disse que até ia comprar um convite pra ele tb...

Rosinha diz:

Rosinha diz:

KKKKKKKKKKKKKKKKKK

Rosinha diz:

Talvez ele vá...

Rosinha diz:

Mas aí o Fabrício manda comprar separado...

DanielaMatarazzo diz:

ai ai ai

Rosinha diz:

hehehehehehe

Rosinha diz:

Ele achou o Fabrício é MALUCO!!!!

Rosinha diz:

eu disse que ele era mesmo!!!!

[...]

(grupo de comunicação interpessoal, 2004)

2.3. Faculdade

No sociograma apresentado algumas páginas atrás, no qual mapeamos os diálogos relativos ao grupo de comunicação interpessoal, indicamos as cinco pessoas que mais se comunicaram com nossa colaboradora, sendo estabelecidos, posteriormente, os papéis desempenhados por elas em seu cotidiano. Constatamos que, entre os cinco integrantes do grupo, três eram seus colegas de faculdade. Isso justificaria o fato de que assuntos relativos ao tema *faculdade* estivessem entre os mais freqüentes nas conversas. Na ocasião que tratamos o perfil dos integrantes do grupo pesquisado, vimos que a maioria deles freqüenta um curso superior ou é recém-formado.

Nesse sentido, essas pessoas fazem uso do *software* como forma de manter contato com os colegas da universidade, com o objetivo de solucionar suas dúvidas, trocar material e discutir sobre possíveis dificuldades. É, no final das contas, uma maneira moderna de estudar em grupo sem a necessidade do contato face a face, situação bastante freqüente no grupo estudado analisado. No exemplo a seguir, podemos visualizar, facilmente, mais uma particularidade da modernidade, o *grupo de estudo virtual*.

Primeiro exemplo:

[...]

DanielaMatarazzo diz:

o q vc acha

Que soninho... diz:

Diga lá

DanielaMatarazzo diz:

Qual a dificuldade das mulheres que vestem tamanhos maiores tem de encontrar roupas? (+ ou - assim, preciso reformula-la melhor)

Que soninho... diz:

Reformulando fica boa sim.

Que soninho... diz:

É bem real!!!!

Que soninho... diz:

hehehehe

DanielaMatarazzo diz:

ai e q ta, tenta da uma ajeitada nela ai pra mim

Que soninho... diz:

Há uma percepção pelas clientes de manequim acima do número 44 da dificuldade acharem roupas que as sirvam?

Que soninho... diz:

???????

Que soninho... diz:

Será???

Que soninho... diz:

Qq vc achou???

DanielaMatarazzo diz:

ha uma percepcao nao

Que soninho... diz:

Vc quer uma pergunta aberta???

DanielaMatarazzo diz:

sim

Que soninho... diz:

Existe dificuldade em encontrar roupas para mulheres com manequim acima do número 44? Qual?

Que soninho... diz:

Uma dicotômica e outra aberta

DanielaMatarazzo diz:

vc nao acha melhor juntar as 2, pq eu vou o tempo todo afirmar q existe a dificuldade o q eu realmente quero saber e qual e essa dificuldade. Qual a dificuldade que as mulheres com manequim acima do numero 44 encontrar ao comprar roupas???

Que soninho... diz:

Fica melhor mesmo

Que soninho... diz:

A gente começa pelas perguntas abertas???

DanielaMatarazzo diz:

danny, me manda sua introducao para eu poder concluir a minha, pq dei uma perdida no final

DanielaMatarazzo diz:

nao sei, ainda nao li sobre, vou ver e te falo

Que soninho... diz:

Tô mandando

Que soninho... envia:

[...]

(grupo de comunicação interpessoal, 2004)

Este exemplo demonstra a concreta possibilidade de realizar estudos em grupo por meio de um *software* de comunicação instantânea. Percebemos, inclusive, que o grupo mantém o uso dos recursos comuns a esse tipo de comunicação, havendo alterações somente devido ao emprego de, nos momentos de reprodução das frases do trabalho, orações maiores.

Apesar dessa particularidade, notamos a permanência de frases curtas, do uso da pontuação e dos jargões próprios aos usuários do *software*.

2.4 Das fotos

Foto é o tema que ocupa o quarto lugar entre os assuntos mais comentados dentro do grupo de comunicação interpessoal por nós estudado. Na verdade, consideramos esse assunto uma dupla afirmação da importância adquirida pela C&T na contemporaneidade. Vivenciamos um período no qual há uma rápida absorção do uso da tecnologia das câmeras digitais, sendo possível, por meio do grupo em questão, julgar a importância que essa especialidade tem adquirido para aqueles que optam por dividir parte de seu tempo real com o mundo virtual. A explicação desse fato deve-se às próprias características que são atribuídas ao digital, já que, nessa tecnologia, deixa de ser necessário o uso de filmes fotográficos, ocorrendo a substituição destes por memórias que permitem, por meio de um *software* apropriado, a transferência das fotos diretamente para o computador e deste para uma infinidade de outros. Esta tem sido uma das formas escolhidas como meio de superação da distância física que é imposta pelo *software* e escolhida pelo interlocutor. A troca de fotos ocorre com bastante frequência, como um meio de abordar acontecimentos especiais e interessantes para os interlocutores ou como um simples hábito que teve origem a partir das possibilidades oferecidas pela C&T. Isto faz com que o virtual seja, também, um mundo rico em imagens.

Exemplo:

Mauro diz:

oi linda!

Rose Campos Pensando no Futuro diz:

Olá!!!!

Mauro diz:

aceita aí nossa foto!

Rose Campos Pensando no Futuro diz:

Já tô

Mauro diz:

ficou show

Rose Campos Pensando no Futuro diz:

Manda todas!!!!

Mauro diz:

blz...

[...]

(grupo de comunicação interpessoal, 6/7/2004)

2.5. Do tema trabalho

Esse tópico apenas retrata os comentários que têm como foco o *trabalho* dos interlocutores. Os diversos comentários proferidos relatam dificuldades, falta de tempo e até mesmo justificativas por não estarem permanecendo *on-line* por mais tempo, por estarem sobrecarregados com o trabalho. Na maior parte das vezes, este é um tema introdutório para assuntos mais íntimos ou, contrariamente, um assunto para discorrer quando se pretende permanecer no campo da superficialidade, não se dispondo a tratar de temas pessoais.

2.6. Saudade

O sexto tema faz referência à *saudade*. Relativas a ele são as conversas que ocorrem entre interlocutores que fazem uso do MSN Messenger como a principal forma de manter contato com amigos distantes. Nesse caso, o *software* torna-se o elemento substitutivo dos meios de contato que antecederam o exacerbamento da modernidade, quais sejam, as cartas, o telefone e o encontro físico. O meio virtual acabou por se tornar uma maneira mais fácil de se manter as amizades, já que é possível alimentá-las sem deslocamento físico algum, o que, muitas vezes, na contemporaneidade, é um transtorno devido ao fato de as ocupações absorverem, a cada dia mais, nosso tempo. Na entrevista que realizamos com nossa colaboradora, vemos isto com bastante clareza:

[...] E no Messenger eu acho melhor por que, que que acontece? Quando você tem tempo e como você sabe que as outras pessoas são mais ou menos como você, então quando você tem tempo você [...] – Oi, tudo bem! E aí como tão as coisas e tal [...] e quando você não quer mais falar – ah, eu to ocupado, tenho que atender o telefone [...] e já põe aquele negocinho ali *tô ausente* e ótimo, fica tranquilo! E é bom, eu acho melhor, eu acho que isso me desencana mais, sabe! Não tem aquela obrigatoriedade de ligar pra aquela pessoa porque se não ela vai achar [...] eu sou encanada! Eu acho, sabe, que foi ótimo pra mim o Messenger porque agora eu falo: – Ai meu Deus, ainda bem que não tem mais aquela obrigatoriedade, eu acho que num relacionamento não pode ter daquela obrigatoriedade [...]. (Entrevista com Rose Campos, 17/4/2004, o grifo é nosso).

Vemos, assim, a importância que o *software* adquiriu na vida das pessoas, ao permitir que elas alimentem suas amizades e, ao mesmo tempo, consigam conciliar isto com a vida moderna.

2.7. Dizer-se ocupado

O tema seguinte, *ocupado*, tem um elo com este que acabamos de comentar. No grupo de comunicação interpessoal, vemos uma notável característica; consideramos, inclusive, que esta seja diferenciadora entre esse grupo e a área administrativa. Isto é, no primeiro, percebemos que comunicar que se está ocupado não provoca nenhum tipo de constrangimento para os sujeitos envolvidos no diálogo, enquanto, no segundo caso, esse gesto não parece ser entendido com a mesma naturalidade, sendo motivo para a ocorrência de desentendimentos. Conforme vimos no parágrafo anterior, o *software* adquire especial importância por possibilitar ao usuário manter os compromissos inúmeros que são conseqüentes do corre-corre moderno, assim sendo, a liberdade de comunicação decorrente do fato de estar ocupado acaba por adquirir especial valor para os relacionamentos mantidos pelo indivíduo moderno. O ato de se comunicar ocupado pode acontecer tanto no início da conversa quanto em seu decorrer, caso apareça algum fato que impeça um dos interlocutores de continuar o diálogo.

Primeiro exemplo:

Rafaela diz:

OLÁ, TUDO BEM?

Rose Campos Vereadora 2004 - Vote em mim - diz:

Oi, lindinha!!!!!!

Rose Campos Vereadora 2004 - Vote em mim - diz:

Tá boa?!

Rafaela diz:

ESTOU SIM, TRABALHANDO BASTANTE...

Rafaela diz:

E VC?

Rose Campos Vereadora 2004 - Vote em mim - diz:

Tb...

Rafaela diz:

ESTA FOTO SUA É LINDA...

Rose Campos Vereadora 2004 - Vote em mim - diz:

hehehehe

Rose Campos Vereadora 2004 - Vote em mim - diz:

Obrigada,,

Daniela diz:

COMO ESTÁ SEU PAI SUA MÃE MAGDA...?

Rose Campos Vereadora 2004 - Vote em mim - diz:

Todos bem!!!!

Rafaela diz:

DEPOIS FALAMOS ESTOU COM PROBLEMINHAS...

Rafaela diz:

MANDA B-JO PARA TODOS

Rose Campos Vereadora 2004 - Vote em mim - diz:

vai lá.

Rose Campos Vereadora 2004 - Vote em mim - diz:

S

[...]

(grupo de comunicação interpessoal, 4/6/2004)

No caso anterior, vemos que uma das interlocutoras foge às regras do grupo de comunicação interpessoal, em virtude do uso de letras maiúsculas durante toda a conversa. Acreditamos que Rafaela seja iniciante no uso do *software*, já que, ao contrário da área administrativa, o emprego de maiúsculas não é comum ao grupo de comunicação interpessoal.

Segundo exemplo:

[...]

Pedro diz:

vo leva meu irmao no gyn shopping e ja volto

Drika diz:

Ok

Drika diz:

Depois nos falamos mais!!!!

[...]

(grupo de comunicação interpessoal, 2004)

Terceiro exemplo:

[...]

Clara diz:

vou fazer prova de informatica agora

Clara diz:

falo com vc mais tarde bjim

[...]

Clara diz:

tenho de sair agora

Clara diz:

bjao

Rose Campos Pensando no Futuro diz:

Vai lá.....

Rose Campos Pensando no Futuro diz:

S...

(grupo de comunicação interpessoal, 2004)

Da conversa antes apresentada, ressaltamos apenas o uso de abreviações “bjim” e “bjao” e “s...”. São formas bastante empregadas pelos usuários do MSN Messenger em despedidas.

2.8. Encontros

Ocupando o oitavo lugar entre os quinze assuntos mais tratados pelo grupo, aparecem aqueles que se relacionam aos *encontros*. Desse contexto, fazem parte todas as conversas nas quais, em algum momento, os interlocutores utilizam o MSN Messenger para combinar encontros.

É possível que um diálogo seja iniciado com o único objetivo da combinação de um encontro, mas, na maior parte das vezes, acontece o contrário, ou seja, os encontros são marcados no decorrer das conversas *on-line*. Os encontros são em bares, festas, almoços, cinema, visitas à casa de um ou de outro. Em alguns casos, marcam-se *encontros* com pessoas de quem se tem *saudade* e, em outros, e estes exibem maior ocorrência, com os amigos mais íntimos.

Exemplo:

[...]

Danny Brandão Vereadora 2004 - Vote em mim - diz:

Estou com saudades de vcs

Dilma Noronha diz:

num sei!!!!

Dilma Noronha diz:

tambem estamos

Danny Brandão Vereadora 2004 - Vote em mim - diz:

Vamos nos encontrar hj.....

[...]

(grupo de comunicação interpessoal, 2004)

2.9. Dos computadores

Em nono lugar, o assunto mais debatido trata de *computadores*, entendidos aqui de forma ampla. Relativos a esse tema apresentam-se discussões em torno dos vírus de computador. No decorrer de nosso estudo junto ao grupo de comunicação interpessoal, vimos que esta é uma séria preocupação dos usuários, que procuram alertar seus amigos sobre os mais novos vírus que estão circulando pela Web. A preocupação com esse assunto deve-se ao temor das graves conseqüências advindas no caso de terem seus computadores *bichados*.²⁶ Mas os comentários não se restringem apenas a esse aspecto _ vemos que os interlocutores manifestam interesse em conhecer novos programas de computador, demonstrado através de pedidos de explicações e tira-dúvidas freqüentes, o que é comum entre amigos que têm maior afinidade entre si e quando se apresentam dúvidas sobre alguma forma de uso da Internet. No período de nossa coleta de dados, observamos discussões, dúvidas e comentários em geral sobre o chamado Orkut; posteriormente, veremos que este foi um fator que ocasionou alterações no grupo objeto de nosso estudo.

Também aqui podemos relacionar os comentários que envolvem a C&T de forma mais abrangente. Com respeito a esse assunto, registramos discussões sobre o uso de *web cam* e celulares. Em nosso caso específico, notamos uma tendência em superar a falta da *web cam* por meio de celulares com câmeras fotográficas. Através destas, usuários procuram satisfazer as curiosidades de seus interlocutores.

2.10. Transferência de arquivos

Na lista dos assuntos mais falados, temos, em décimo lugar, os relativos a *transferência de arquivos*. Esse tópico, diferentemente dos outros, refere-se ao grande número de ocorrências, no decorrer dos diálogos, de transferência de arquivos. Assim sendo, esclarecemos que não registramos conversas nas quais encontramos discussões específicas sobre esse tema. A transferência de arquivos ocorre no decorrer dos diálogos *on-line*.

Os arquivos transferidos são, em sua maioria, relativos a textos e trabalhos de faculdade, fotos, *emoticons*, planos de fundo e curiosidades sobre uma infinidade de temas

²⁶ Termo utilizado pelos internautas para se referir a computadores com vírus.

que são encontrados na Internet. Nas questões relativas a faculdade e fotos, encontramos o maior número de ocorrências de transferências de arquivos.

2.11. Dos problemas pessoais

Em 11º lugar, aparece o tema ao qual denominamos *problemas*. Os assuntos relacionados a esse tópico são uma comprovação de que os diálogos por meio do *software* conseguem penetrar na intimidade dos interlocutores. Não encontramos restrições quanto a questões que pudessem ser objeto das conversas somente no mundo real; ao contrário, constatamos que existe liberdade para falar sobre assuntos que têm sido causa, ou foram, de desgosto e dificuldade para um dos interlocutores ou para ambos.

Primeiro exemplo:

Rose Campos Vereadora 2004 - Vote em mim - diz:

Zé, preciso conversar com vc....

zÉ Leonardo diz:

sexta tava mais animado lá

Rose Campos Vereadora 2004 - Vote em mim - diz:

Vc tá confundindo as conversas...

zÉ Leonardo diz:

sobe???

zÉ Leonardo diz:

digo. sobre??

Rose Campos Vereadora 2004 - Vote em mim - diz:

Sobre o Leo...

Rose Campos Vereadora 2004 - Vote em mim - diz:

O q eu faço amigo???

zÉ Leonardo diz:

daz veis eu confundo por causa do tanto de menino na cabeça...

zÉ Leonardo diz:

eu acabei de ver as fotos da It's

zÉ Leonardo diz:

adivinha com quem ele tava atracado?

Rose Campos Vereadora 2004 - Vote em mim - diz:

Vc ainda não tinha visto o casal 20????

zÉ Leonardo diz:

não

Rose Campos Vereadora 2004 - Vote em mim - diz:

zÉ Leonardo diz:

nós num a aparecemos. eu e lu

Rose Campos Vereadora 2004 - Vote em mim - diz:

Vcs foram fotografados???

zÉ Leonardo diz:

tinha tanto flash que eu pesei que tava na celebridade... heheheh

Rose Campos Vereadora 2004 - Vote em mim - diz:

KKKKKKKKKKKKKKKK

zÉ Leonardo diz:

e a clarinha mais o andé, foram prá caldas ou pra fz

Rose Campos Vereadora 2004 - Vote em mim - diz:

Me diz, o q eu faço a respeito do Leo????

Rose Campos Vereadora 2004 - Vote em mim - diz:

Sei lá....

zÉ Leonardo diz:

não sei amiga. o ômi tá igual galo de terrero. pegando até galinha de macumba

Rose Campos Vereadora 2004 - Vote em mim - diz:

KKKKKKKKKKKKKKKKKKKKKKKK

Rose Campos Vereadora 2004 - Vote em mim - diz:

Mas eu sinto q ele gosta de mim

Rose Campos Vereadora 2004 - Vote em mim - diz:

Eu percebo isso

zÉ Leonardo diz:

dá um gelo nele e prove que vc esta melhor agora (pelo menos tente transmitir isto)

Rose Campos Vereadora 2004 - Vote em mim - diz:

Mas eu tô melhor que ele mesmo!!!! Sempre

zÉ Leonardo diz:

não melhor que ele, mas sim melhor sem ele

Rose Campos Vereadora 2004 - Vote em mim - diz:

Mas será que eu consigo????

[...]

(grupo de comunicação interpessoal, 2004)

É bastante comum vermos aconselhamentos dados pelo MSN Messenger, sobre o que fazer diante de situações difíceis. Na conversa que transcrevemos, temos o exemplo de um diálogo em torno de uma paixão não correspondida. Encontramos, ainda, relatos de problemas que vão desde dificuldades na família até brigas entre amigos. Esse diálogo também se mostra comprometido com as normas de *etiqueta* concernentes ao grupo interpessoal de comunicação instantânea.

2.12. Cumprimentos

O 12º tema denomina-se *cumprimentos*. Esse tópico está bastante próximo ao tratamento que demos ao tema chamado *ocupado*. Há um grande número de diálogos nos quais encontramos somente saudações entre os interlocutores. Ocorre que, às vezes, um dos interlocutores não pode falar no momento e, para não ter nenhuma indisposição com os

amigos, *passa* somente para dizer: “_ Oi!”. Temos uma demonstração de como são consideradas as pessoas que não se preocupam em cumprir a *etiqueta* do grupo:

Primeiro exemplo:

[...]

Rose Campos Pensando no Futuro diz:

Vc ta falando com a Rosana???

BATMAM diz:

não...

Rose Campos Pensando no Futuro diz:

Ela é doida!!!

BATMAM diz:

q houve?

Rose Campos Pensando no Futuro diz:

Entra no MSN e não conversa com ninguém....

Rose Campos Pensando no Futuro diz:

KKKKKKKKKKkk

BATMAM diz:

eu falei oi e ela não respondeu

Rose Campos Pensando no Futuro diz:

Pois é...

[...]

(grupo de comunicação interpessoal, 2004)

Pelo fato de Rosana estar há pouco tempo participando de grupos de comunicação instantânea oferecidos no MSN Messenger, ela ainda desconhece as regras da boa convivência. Na entrevista que realizamos com nossa colaboradora, ela disse o seguinte:

[...] as pessoas dão explicação: eu tava no Messenger e te vi lá (porque aparecem aquelas janelinhas mostrando quem entrou) e não pude conversar com você porque estava fazendo isso, tava cuidando daquilo; esse social que as pessoas fazem [...] (Entrevista realizada com Rose Campos, 17/4/2004)

Vemos, portanto, que os cumprimentos trazem embutidos em si fatores de maior importância do que um simples “_ Bom dia!”. São também uma forma de efetivar as *regras da boa convivência* que são impostas pelo grupo. Na verdade, quando indagamos os usuários do MSN Messenger sobre a existência dessas regras, recebemos respostas negativas,

entretanto, ao longo de nosso estudo, vimos que elas desempenham papel de grande importância para o bom entrosamento do grupo.

2.13. Candidatura

Trataremos agora do tema *candidatura*. No início de nossa exposição sobre o grupo de comunicação interpessoal, falamos sobre a importância que os *apelidos* têm para seus integrantes – temos, aqui, a comprovação desse fato. Na ocasião da coleta de dados, nossa colaboradora estava em fase de decisão sobre sua possível candidatura, tanto é que, no decorrer desse período, seu apelido trazia o seguinte anúncio: “Rose Campos Vereadora 2004 - Vote em mim - diz:”. Somado a essa circunstância, apresentamos o fato de que esse tema integra o grupo dos assuntos mais conversados pelo grupo em estudo, ou seja, temos a comprovação de que o *apelido* é uma forma de comunicar ao outro a experiência que vem sendo vivenciada no período imediato, o que ocorre quando há uma troca de apelidos no decorrer de um mesmo diálogo ou durante um mesmo dia, ou de um tempo maior, como uma semana ou mais. Podemos entender esse tema como uma representação dos assuntos particulares dos interlocutores.

Em momentos precedentes, dissemos que a interação virtual é uma forma de relacionar-se, de fazer e manter amigos, mas que, entretanto, traz em si a possibilidade de anunciar ou permitir que o outro conheça somente o que se pretende, mantendo, assim, a liberdade individual. Assim sendo, o uso de apelidos é uma forma de comunicar aquilo que é favorável em determinada ocasião.

2.14. Comentários diversos (conhecer)

Denominamos o 14º tema como *comentários diversos (conhecer)*. Esse tópico refere-se a diálogos nos quais os interlocutores não se conhecem e fazem da conversa virtual o que os olhos fariam no contato face a face. Nesses diálogos, encontramos comentários que objetivam satisfazer à curiosidade dos interlocutores. Embora na maior parte das vezes os interlocutores apresentem suas fotos em suas janelas de conversa, conforme já demonstramos, ainda persistem algumas dúvidas, como a cor dos olhos, altura e idade.

Satisfeitas as curiosidades sobre características físicas, os diálogos são direcionados a questões de natureza pessoal, quando surgem perguntas sobre a preferência de esportes,

trabalho, grau de escolaridade, família, namorado, entre outros. Essas conversas são mais comuns entre pessoas que se conhecem apenas no mundo virtual e que, em geral, não residem na mesma cidade. Embora essa situação também valha para interlocutores que moram em uma mesma cidade, percebemos que as questões são elaboradas com maior consistência quando as possibilidades do encontro face a face são menores. Nesse caso, até mesmo a troca de fotos ocorre em maior quantidade e frequência.

2.15. Sexo

O último tema que consta em nossa tabela dos assuntos mais abordados pelo grupo de comunicação interpessoal refere-se a conversas sobre *sexo*. Quando colocamos em discussão o tema intitulado *problema*, foi possível perceber que o espaço virtual não dispõe de áreas de acesso restrito. Também aqui isto nos fica mais claro.

Por muito tempo, considerou-se esse tema como um tabu e dizemos isto referindo-nos às diversas esferas da sociedade. Na contemporaneidade, esse assunto não mais tem sido considerado com o mesmo preconceito de antes e, em se tratando do mundo virtual, não encontramos restrições sobre esse aspecto. Vemos que no espaço virtual há uma ampla liberdade em torno de temas que envolvem *sexo*. Sobre essa questão, registramos conversas nas quais os interlocutores fazem insinuações e mesmo descrições relativas ao assunto. Vemos liberdade entre amigos e amigas virtuais para falar sobre o tema, fazendo desde comentários sobre situações vivenciadas com os parceiros a relações sexuais que se dão através do meio virtual, este último aspecto prevalece entre os interlocutores que possuem *web cam* e que se relacionam, exclusivamente, *on-line*.

Uma característica que consideramos de suma importância sobre essas questões é a simplicidade oferecida pelo meio virtual. Não nos referimos aqui à facilidade ocasionada pela falta de compromisso, da prevenção de doenças sexuais ou gravidez, que são preocupações do mundo real, mas consideramos, principalmente, a fácil aproximação e a ousadia. O mundo virtual possibilita aos indivíduos que façam o que talvez não tenham audácia para fazer no mundo real, tornando-se mais simples fazer sexo e falar com pessoas que não são conhecidas e que, provavelmente, nunca o serão.

Finda a análise dos tópicos particulares da tabela sobre os assuntos mais debatidos pelo grupo de comunicação interpessoal, nosso próximo passo será o de estabelecer uma separação que trate da predominância dos temas. Temos, então, a constituição de três grupos: o primeiro sobre assuntos exclusivos ao mundo real, o segundo sobre o virtual e um terceiro que trata de questões sobre uma e outra realidade. O resultado é a tabela a seguir:

Tabela 10 – Divisão dos assuntos mais abordados

Divisão estabelecida entre os assuntos mais abordados pelo grupo de comunicação interpessoal	
Primeiro grupo – Mundo Real	Festa, faculdade, trabalho, candidatura, fotos
Segundo grupo – Mundo Virtual	Ocupado, computadores, transferência de arquivos, comentários diversos (conhecer)
Terceiro grupo – Misto	Namoro, encontrar, saudades, cumprimentos, sexo

Fonte: Pesquisa primária – grupo de comunicação interpessoal.

No decorrer da descrição e análise de cada um dos itens que deram origem à tabela 10, vimos que existem temas que tratam, predominantemente, de um dos grupos. Apresentar-se *sem rosto* ou *com rosto* tem muita influência sobre os interlocutores dos grupos de comunicação interpessoal, tanto é que no decorrer de nosso estudo sinalizamos situações que foram facilitadas pela magia do manifestar-se *sem rosto*. Este é um fator que não podemos deixar de considerar no decorrer de nosso estudo.

Quando nos referimos ao virtual e à facilidade encontrada pelo fato de estar *sem rosto*, não queremos dizer que, de fato, o outro não veja ou já tenha visto seu interlocutor. Na verdade, com os aparatos oferecidos pela C&T, isto seria quase impossível; conforme já mencionamos anteriormente, é característica dos grupos de comunicação interpessoal o uso de *web cam*, fotos digitais e mesmo de celulares que enviam fotos. Entretanto, mesmo sendo vistos por fotos ou pela *web cam*, existe a indiferença que a máquina confere à relação, imprimindo-lhe características que são possíveis somente no mundo virtual.

VI - O MSN Messenger na era Orkut

No decorrer deste trabalho, em várias ocasiões, nos referimos ao termo *volatilidade maximizada*. Este é o momento de explicarmos o significado desse termo. À medida que progredimos na análise dos dados por nós coletados, tomamos ciência de que o grupo de comunicação interpessoal estava sofrendo alterações e que estas chegavam a alcançar sua estrutura.

Anteriormente, fizemos referência ao período de coleta de dados relativo ao grupo de comunicação interpessoal. Esse período estendeu-se pelos meses de abril, maio, junho, julho e agosto de 2004. Houve uma pausa de, em média, 12 a 15 dias em nossa coleta – essa interrupção ocorreu na segunda quinzena do mês de julho. Quando, em agosto, tornamos a entrar em contato com nossa colaboradora, tivemos acesso às conversas que foram gravadas nesse período e que apresentavam características bastante diferenciadas daquelas que, até então, tínhamos registrado. Vejamos a explicação para esse fenômeno.

No capítulo 4, assinalamos o tema *computadores* como um dos mais comentados pelo grupo em estudo. Dentro desse tema, houve conversas relativas ao Orkut. Trata-se de uma comunidade criada pelo Google, da qual somente participam pessoas convidadas. A área de abrangência desse *software* é bastante ampla, sendo possível conversar com pessoas de diversos lugares do mundo, ainda mais se considerarmos que o Orkut congrega um milhão de usuários em todo o planeta. Outra característica desse *software* é a possibilidade que ele oferece para a pessoa construir seu perfil, o que facilita o contato entre estranhos, já que a proximidade é intermediada por áreas de interesse comum.

De acordo com os dados recolhidos nas conversas do grupo de comunicação interpessoal que foram por nós registrados, percebemos que o fato de se ter um cadastro junto ao *software* MSN Messenger facilita a integração. O interessante é que, escolhido o perfil

com quem se deseja teclar,²⁷ através das possibilidades oferecidas pelo Orkut, percebe-se que uma filtragem é feita e os contatos têm continuidade no MSN Messenger. Assim sendo, o Orkut assume o papel de intermediador para que novas amizades sejam estabelecidas, mas estas só vêm a se consolidar por meio do MSN Messenger, que, na opinião dos usuários, é preferível ao Orkut em razão do congestionamento e da lentidão da rede social da Internet construída por esse último *software*, problemas gerados pelo grande número de usuários que ele tem.

Analisando as conversas dos integrantes do grupo que têm maior afinidade, vemos que a introdução desse novo *software* de comunicação instantânea provocou grande agitação, acarretada a partir da divulgação e do entusiasmo dos usuários para com as suas possibilidades. Transcrevemos abaixo um diálogo que retrata essa euforia.

Exemplo:

Rose "Hj à noite, no Glória!" diz:

E aí, fio????

Rose "Hj à noite, no Glória!" diz:

Tenho uma comunidade pra te incluir

Marcelo diz:

Como?

Rose "Hj à noite, no Glória!" diz:

Orkut

Rose "Hj à noite, no Glória!" diz:

É uma comunidade da internet

Rose "Hj à noite, no Glória!" diz:

Suuuper legal!!

Marcelo diz:

Será?

Rose "Hj à noite, no Glória!" diz:

Pode????/

Rose "Hj à noite, no Glória!" diz:

Inscreeva-se

Marcelo diz:

Depende, tem que v se as gatas estão por lá!!!!

Rose "Hj à noite, no Glória!" diz:

Entre e verás

Marcelo diz:

E que foto na selva é esta aqui?

Rose "Hj à noite, no Glória!" diz:

hehehehe

Rose "Hj à noite, no Glória!" diz:

Gostou????

Marcelo diz:

Rose in the jungle!!!

²⁷ O ato de comunicar-se com o outro por meio de um *software* de comunicação instantânea.

Rose "Hj à noite, no Glória!" diz:

KKKKKKKKK

Marcelo diz:

A procura do.....

Rose "Hj à noite, no Glória!" diz:

recebeu o convite...

Rose "Hj à noite, no Glória!" diz:

Tarzan!!!!

Marcelo diz:

Que convite?

Rose "Hj à noite, no Glória!" diz:

Pra entrar pro seletto grupo dos melhores...

Rose "Hj à noite, no Glória!" diz:

ORKUT

Rose "Hj à noite, no Glória!" diz:

KKKKKKKKKKKKKKKK

Marcelo diz:

Não recibi

Rose "Hj à noite, no Glória!" diz:

Recebeu???

Rose "Hj à noite, no Glória!" diz:

Vai receber já já

Rose "Hj à noite, no Glória!" diz:

Inscreva-se

(grupo de comunicação interpessoal, 2004)

Fazendo a análise desse diálogo, vemos o nível de importância que o Orkut adquiriu junto aos seus usuários. A frase acima transcrita – “Rose "Hj à noite, no Glória!" diz: Suuuuper legal!!” – expõe o que a participação nessa comunidade virtual representa para nossa colaboradora. Aqui a forma de escrita “Suuuuper” sinaliza isto, demonstrando-nos a empolgação da usuária. A ansiedade em saber se seu colega recebeu o convite é outra expressão de sua satisfação em usar e apresentar o *software* a seu amigo. Vemos que, em um diálogo tão breve, ela faz essa pergunta duas vezes e, em uma terceira ocasião, menciona que logo seu amigo receberá o convite.

Quando o outro interlocutor demonstra duvidar das propagandas e não se mostra disposto a aceitar seu convite, nossa colaboradora instiga-o para tanto, digitando a seguinte frase: “Rose "Hj à noite, no Glória!" diz: Entre e verás”. Esta foi a maneira encontrada por ela de incitar o desejo de seu amigo em participar da comunidade.

Para encerrar a análise sobre o entusiasmo que tomou conta de nossa colaboradora, citamos outra declaração – “Rose "Hj à noite, no Glória!" diz: Pra entrar pro seletto grupo dos melhores...” – como comprovação das hipóteses aqui levantadas.

Por parte do outro interlocutor, o que percebemos é uma atitude de desconfiança ou, até, de discriminação em frequentar outra comunidade virtual que não a criada pelo MSN Messenger. Observemos a frase: “Marcelo diz: *Será?*”. A expressão de dúvida indica um sinal de desprezo que, posteriormente, será superado. Entretanto, esse pode ser o motivo da filtragem já mencionada nos parágrafos anteriores.

A partir do novo momento vivenciado pelo grupo, que teve início quando da participação da comunidade virtual apresentada pelo Orkut, verificamos uma série de alterações que ocorreram em sua estrutura. O Orkut é uma comunidade caracterizada pela facilidade de comunicação com pessoas de outros lugares do mundo. Assistimos, ainda, às dificuldades que são ocasionadas por seu uso. Vejamos o diálogo:

Exemplo:

[...]

Eu conheci uma galera de outros países...

Rose... Amiga do "AL CAFONA'S" diz:

E eles só falam em inglês...

. : | Ro2gerio | . : diz:

. : | Ro2gerio | . : diz:

'seriu ond?

Rose... Amiga do "AL CAFONA'S" diz:

Mas eu tô ficando doida!!!

Rose... Amiga do "AL CAFONA'S" diz:

Da Turkia

Rose... Amiga do "AL CAFONA'S" diz:

Arábia Saudita

Rose... Amiga do "AL CAFONA'S" diz:

Alemanha

Rose... Amiga do "AL CAFONA'S" diz:

Itália

. : | Ro2gerio | . : diz:

caracas

. : | Ro2gerio | . : diz:

ehehehe

. : | Ro2gerio | . : diz:

maravilha issu

Rose... Amiga do "AL CAFONA'S" diz:

Pois é...

Rose... Amiga do "AL CAFONA'S" diz:

O pessoal me viu no OUKUT

. : | Ro2gerio | . : diz:

a

. : | Ro2gerio | . : diz:

ah

. : | Ro2gerio | . : diz:

o YAKULT é bacana mesmo pra issu

[...]

Rose... Amiga do "AL CAFONA´S" diz:

Me salva, amigo...

Rose... Amiga do "AL CAFONA´S" diz:

Meu inglês tá em frangalhos...

. : | Ro2gerio | : . diz:

diga

Rose... Amiga do "AL CAFONA´S" diz:

hehehehehe

. : | Ro2gerio | : . diz:

. : | Ro2gerio | : . diz:

ehehehehehe

Rose... Amiga do "AL CAFONA´S" diz:

Meus companheiros agora são esses aki:

. : | Ro2gerio | : . diz:

eheheheheheh

. : | Ro2gerio | : . diz:

massa

Rose... Amiga do "AL CAFONA´S" diz:

Mas eu acabo pagando um micão!!!

. : | Ro2gerio | : . diz:

ah

. : | Ro2gerio | : . diz:

q isssu

. : | Ro2gerio | : . diz:

vc é aluna top d linha

Rose... Amiga do "AL CAFONA´S" diz:

Mas a gente não pratica...

Rose... Amiga do "AL CAFONA´S" diz:

e na hr de usar, dá um medo...

. : | Ro2gerio | : . diz:

ah

. : | Ro2gerio | : . diz:

fica assim naum

. : | Ro2gerio | : . diz:

no incio é desse jeito mesmo

Rose... Amiga do "AL CAFONA´S" diz:

é q nem chega ao final, a galera deve desistir antes...

. : | Ro2gerio | : . diz:

ai ai ai

[...]

(grupo de comunicação interpessoal, 2004)

Fica evidente, nesse exemplo, que por intermédio do Orkut é possível interagir com pessoas de vários lugares do mundo. Essa situação, ao mesmo tempo em que oferece vantagens e desperta empolgação nos usuários, traz algumas dificuldades, relacionadas, principalmente, à língua. A frase “. : | Ro2gerio | : . diz: maravilha issu” confirma nossa primeira conjectura, enquanto as duas seguintes demonstram as dificuldades que se apresentam nesse tipo de interação: “Rose... Amiga do "AL CAFONA'S" diz: Me salva, amigo... / Rose... Amiga do "AL CAFONA'S" diz: Meu inglês tá em frangalhos...”.

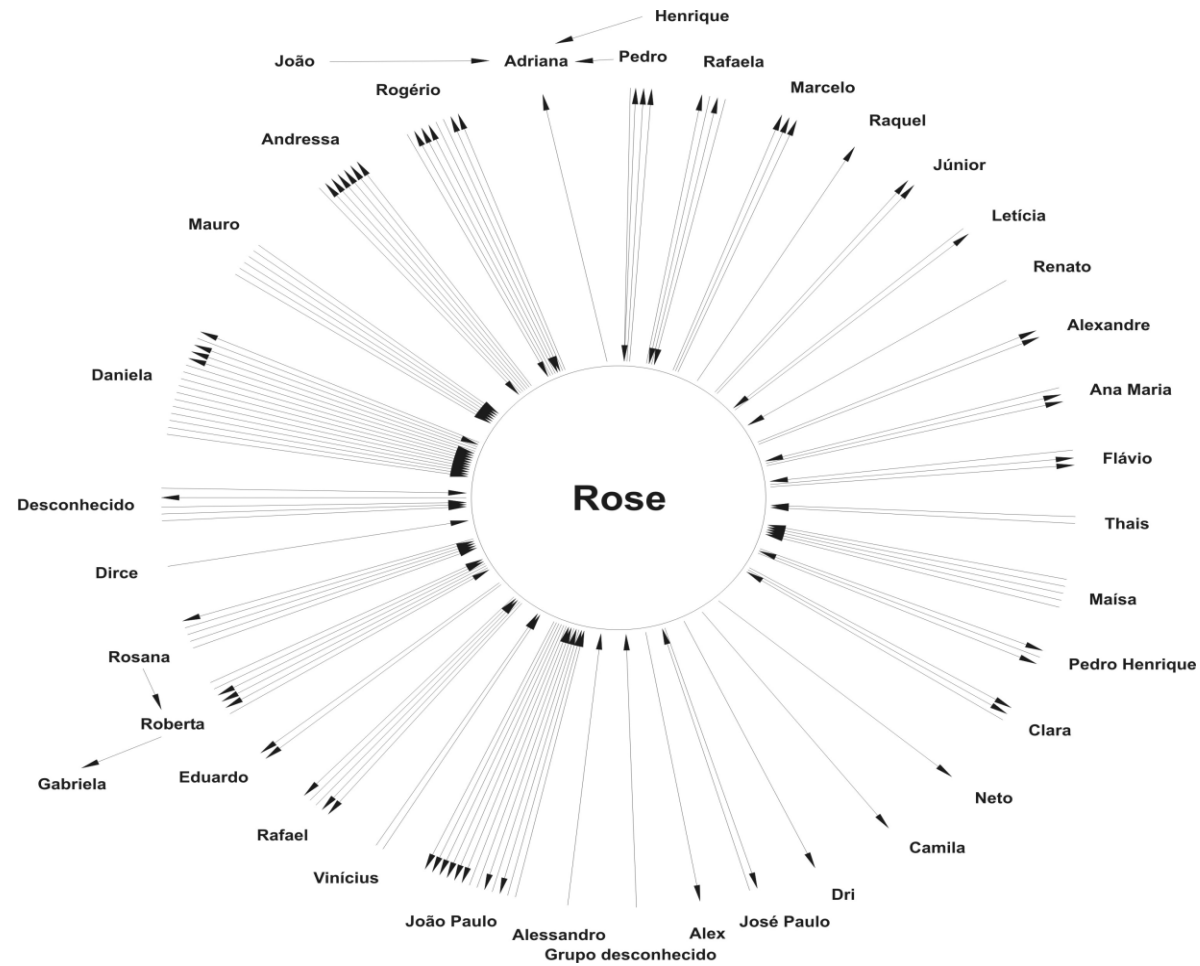
Vemos, portanto, que, ao mesmo tempo em que o mundo virtual proporciona situações que dificilmente seriam possíveis de ocorrer no mundo real, em algumas circunstâncias, pode se contaminar com problemas próprios da vida pessoal dos interlocutores. O *virtual* é atingido pelo *real*. Observem esse trecho de diálogo: “Rose... Amiga do "AL CAFONA'S" diz: Mas eu acabo pagando um micão!!!” / “Rose... Amiga do "AL CAFONA'S" diz: é q nem chega ao final, a galera deve desistir antes...”. Uma preparação mínima é exigida dos usuários do *software*, não apenas envolvendo conhecimentos sobre informática, como também fluência em outras línguas, principalmente, em inglês. Nesse aspecto, podemos retornar à discussão do capítulo dois, no qual tratamos da *exclusão digital*. Embora naquele mesmo capítulo tenhamos discorrido sobre ações voltadas para aprimorar e divulgar o conhecimento da área de informática, confirmamos aqui que essas ações precisam ser ainda mais intensas se quisermos ser, verdadeiramente, integrados ao mundo da C&T. O conhecimento e a informação devem ser parte imprescindível da formação dos indivíduos se almejamos participar dos processos tecnológicos mundiais.

Especialmente daqueles que estão integrados ao mundo virtual, requer-se constante aprimoramento e especialização dos conhecimentos, já que a fluidez das informações ocorre em grande velocidade. Infelizmente, quanto à média da população, não é isto que percebemos, ao contrário, o que vemos é a lentidão e a ineficácia das políticas públicas de C&T em alcançar a população. Não podemos generalizar, mas vemos que esta é a realidade da maioria dos casos. Ainda assim, muitos têm conseguido superar as dificuldades, vencer barreiras e se integrar à realidade virtual. Excepcionalmente, apenas aqueles que pertencem às camadas média e alta da sociedade têm alcançado essa superação, conforme pudemos constatar quando abordamos o perfil do internauta no país.

Depois de abordarmos a absorção do Orkut pelo grupo de conversas, podemos, então, direcionar nossa discussão às alterações que ocorreram no grupo a partir da sua inserção nessa nova comunidade virtual. Um primeiro fator a ser considerado incide sobre a variação dos

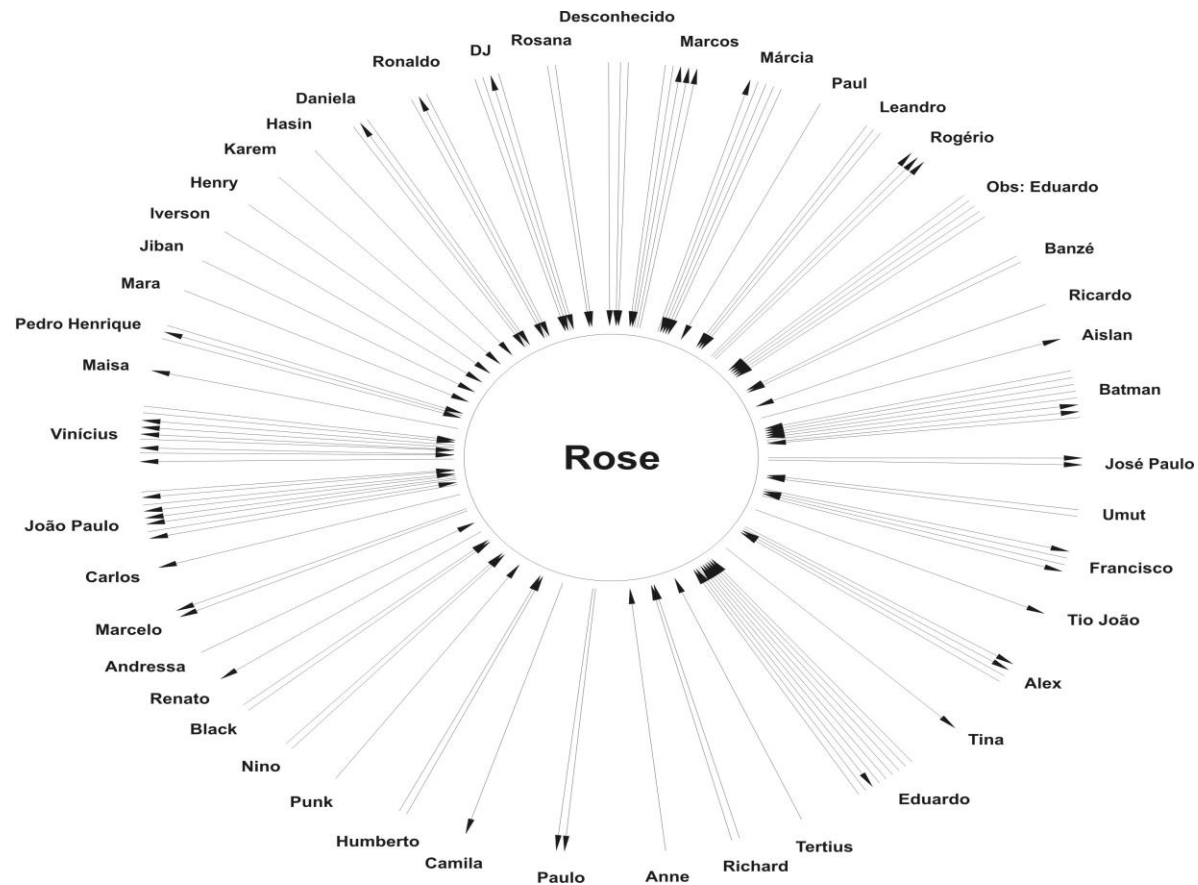
membros do grupo em estudo. Para esclarecer nossa exposição, podemos utilizar, com fins de comparação, dois sociogramas. O primeiro deles já foi apresentado no capítulo 4 para avaliar o grupo de comunicação interpessoal, enquanto o segundo foi elaborado na fase da coleta dos últimos dados, posteriormente à apropriação do Orkut pelo grupo.

Figura 3: Sociograma 2 – grupo de comunicação interpessoal



Fonte: Sociograma construído com base em diálogos do grupo de comunicação interpessoal

Figura 8: Sociograma 3 – grupo de comunicação interpessoal



Fonte: Sociograma elaborado com base em diálogos do grupo de comunicação interpessoal.

A comparação entre esse sociogramas demonstra as alterações que incidiram sobre o grupo de comunicação interpessoal a partir da implementação do Orkut. O primeiro fator que salta aos olhos é a quantidade de novos interlocutores que foram adicionados ao grupo. Quantitativamente, tivemos um aumento de 12,5% em relação ao primeiro levantamento do número de integrantes do grupo em estudo. Mas não houve apenas um acréscimo numérico – ocorreu, ainda, uma troca dos componentes, ou seja, algumas pessoas que marcaram presença na primeira etapa da coleta já não apareceram na segunda fase. Somado a esses fatores, vemos o aparecimento de uma série de novos membros, substituindo aqueles que não tornaram a aparecer na segunda fase e, ainda, engrossando o quantitativo de componentes enumerados quando da constituição do primeiro sociograma.

Do primeiro sociograma, permaneceram apenas 34,3% dos componentes, sendo justamente os estáveis, ou seja, aqueles que, no momento inicial, eram os que mais falavam entre si. A seguir, apresentamos uma tabela na qual estabelecemos uma comparação entre o número de conversas dessa parcela do grupo de comunicação interpessoal, na primeira e segunda fase da coleta de dados, que foram registrados.

Tabela 11 – Quantitativo de conversas dos componentes do grupo de comunicação interpessoal nas duas fases de coleta de dados

Componentes:	Nº de conversas – parte I da coleta de dados:	Nº de conversas – parte II da coleta de dados:
Daniela	17	3
Rosana	5	2
Rogério	8	3
José Paulo	2	2
Alex	1	4
Eduardo	2	9
Letícia	2	1
Andressa	7	1
Marcelo	3	2
João Paulo	13	8
Maísa	5	1
Pedro Henrique	3	3

Fonte: Análise de conversas do grupo de comunicação interpessoal.

A análise da tabela acima apresenta-nos uma diminuição do número de conversas da primeira para a segunda fase, mas não consideramos esse dado como relevante, já que o segundo momento da coleta de dados foi bem menor do que o primeiro, portanto, o volume mais reduzido de conversas foi proporcional ao período em que elas foram registradas. Isto descarta a opção de análise dos diálogos dos integrantes que permaneceram no grupo e comprova que o que constitui interesse para a presente reflexão são as conversas entre os novos integrantes do grupo.

Mesmo antes da leitura de algumas conversas, já tomamos conhecimento, e isto através do nome do interlocutor, de que ele não correspondia do Brasil. Conforme vimos em uma das conversas que foram, anteriormente, reproduzidas, os contatos podem ser de qualquer lugar do mundo, como apresentamos no exemplo a seguir:

Exemplo:

[...]

Umut M. GÜRLER diz:
are you from brasil ?

Amiga do "AL CAFONA 'S" diz:

Yes, I am. And you???

Umut M. GÜRLER diz:

turkey

Amiga do "AL CAFONA 'S" diz:

Oh...

Amiga do "AL CAFONA 'S" diz:

So far away from here...

Umut M. GÜRLER diz:

no problem

Amiga do "AL CAFONA 'S" diz:

No problem!!!

[...]

Umut M. GÜRLER diz:

i found you on orkut

Amiga do "AL CAFONA 'S" diz:

Oh, ok!

I love ORKUT!!!

Umut M. GÜRLER diz:

can i add you to my friends ?

Amiga do "AL CAFONA 'S" diz:

Yes, Please!!!

Umut M. GÜRLER diz:

Okay
 Umut M. GÜRLER diz:
 orkut so slow
 Amiga do "AL CAFONA'S" diz:
 Yes...

[...]

(grupo de comunicação interpessoal, 23/7/2004)

Nesse exemplo, vemos que o interlocutor de nossa colaboradora é da Turquia, que se encontra distante do Brasil não apenas em termos geográficos, mas também culturais. Ainda assim, vemos a superação dessas barreiras por intermédio dos aparatos tecnológicos. No mesmo diálogo, assistimos aos interlocutores se referirem ao Orkut como sendo o propiciador daquele encontro, entretanto, eles não o utilizam devido a problemas internos ao *software*. Essa situação faz do MSN Messenger o local de encontro propício para o fortalecimento das relações de intimidade entre os interlocutores.

Tendo visto que o Orkut propiciou ao grupo de comunicação interpessoal a ampliação de amizades e relacionamentos que dificilmente seriam possíveis por meio do contato face a face, no qual o fator espaço impõe-se como uma barreira mais visível, passamos, nesse momento, ao estudo das alterações no grupo que foram provocadas devido a esses contatos. Devemos, ainda, esclarecer que as novas amizades não se restringiram a relações com indivíduos de outras nações, mas percebemos que os laços mais íntimos foram estabelecidos com interlocutores brasileiros, que, entretanto, encontram-se espacialmente distantes de nossa colaboradora. Em termos de participação, os brasileiros representam 49,5% dos usuários do *site* contra 18% dos americanos, em razão disto formou-se uma rixa entre brasileiros e americanos, inclusive pela invasão maciça do português nas comunidades.

Uma primeira situação que foi claramente alterada logo após aos contatos propiciados pelo Orkut foi a adoção da *web cam*. Vimos que na primeira entrevista que realizamos com nossa colaboradora, no mês de abril de 2004, ela se mostrava bastante avessa ao uso desse periférico, considerando-o como invasor da intimidade. Essa posição era consequência dos relacionamentos que mantinha pelo MSN Messenger. Na lista de contatos de nossa colaboradora, vimos que, entre as cinco pessoas com quem ela mais se comunicava, apenas uma delas não residia em Goiânia (ver tabela 8). Essa situação não propiciava uma posição relevante à curiosidade visual.

Com os contatos que foram estabelecidos a partir do Orkut, essa situação sofreu alterações. Os interlocutores que não faziam parte da relação face a face multiplicaram-se, fazendo com que o uso da *web cam* se tornasse atrativo. Para entendermos melhor esse aspecto, devemos recapitular alguns aspectos já apresentados. Anteriormente, falamos que o Orkut oferece aos seus usuários os recursos da criação de um perfil; neste, os interlocutores não informam apenas sobre gostos e preferências pessoais, mas também expõem fotos. No decorrer dos diálogos, vemos que as fotos são a principal atração entre os interlocutores. Nesse momento, a *web cam* adquire a importância por nós assinalada, já que é a forma encontrada de melhor apreciar o que havia sido exposto pelas fotos. Vejamos um diálogo que retrata isto.

Primeiro exemplo:

Voltei de Londrina.....tava demais lah!!!!!! diz:
oi
Voltei de Londrina.....tava demais lah!!!!!! diz:
sou seu amigo do Orkut
Rose dor de garganta e rouca!!! diz:
Olá
Rose dor de garganta e rouca!!! diz:
Eu ví
Voltei de Londrina.....tava demais lah!!!!!! diz:
o DJ Moises hehehehe
Rose dor de garganta e rouca!!! diz:
heheheh
Voltei de Londrina.....tava demais lah!!!!!! diz:
bah curti vc....bem gatinha e tb seu status eh mass
Voltei de Londrina.....tava demais lah!!!!!! diz:
opa massa

[...]

(grupo de comunicação interpessoal, 21/7/2004)

Segundo exemplo:

#Galan# diz:
oiii tudo bem..
Rose dor de garganta, febre e, ainda por cima, rouca!!! diz:
Olá
Rose dor de garganta, febre e, ainda por cima, rouca!!! diz:
Blza]

#Galan# diz:

peguei seu msn no orkut

#Galan# diz:

podemos tc ?

Rose dor de garganta, febre e, ainda por cima, rouca!!! diz:

Ok

#Galan# diz:

qts anos ?

#Galan# diz:

oie ?

Rose dor de garganta, febre e, ainda por cima, rouca!!! diz:

qtos anos vc acha q eu tenho?

#Galan# diz:

22

Rose dor de garganta, febre e, ainda por cima, rouca!!! diz:

Acertou!!!!

#Galan# diz:

essa foto é sua ?

Rose dor de garganta, febre e, ainda por cima, rouca!!! diz:

E vc???

Rose dor de garganta, febre e, ainda por cima, rouca!!! diz:

Sim

#Galan# diz:

qts anos acha que eu tenho ?

Rose dor de garganta, febre e, ainda por cima, rouca!!! diz:

17

#Galan# diz:

n

Rose dor de garganta, febre e, ainda por cima, rouca!!! diz:

Menos??

#Galan# diz:

ahh fala oq vc acha

Rose dor de garganta, febre e, ainda por cima, rouca!!! diz:

16

#Galan# diz:

nao

#Galan# diz:

Rose dor de garganta, febre e, ainda por cima, rouca!!! diz:

15

#Galan# diz:

nao

#Galan# diz:

?

Rose dor de garganta, febre e, ainda por cima, rouca!!! diz:

Menos ou mais??

#Galan# diz:

18

#Galan# diz:

eu pareço que tenho 15 anos

Rose dor de garganta, febre e, ainda por cima, rouca!!! diz:

Tem cara de mais novo...

#Galan# diz:

brigado...hehehe

Rose dor de garganta, febre e, ainda por cima, rouca!!! diz:

Isso é muito bom!!!

Rose dor de garganta, febre e, ainda por cima, rouca!!! diz:

Tc de onde?

#Galan# diz:

belo horizonte

#Galan# diz:

e vc ?

Rose dor de garganta, febre e, ainda por cima, rouca!!! diz:

Goiânia

#Galan# diz:

posso te ver na cam ?

Rose dor de garganta, febre e, ainda por cima, rouca!!! diz:

Sim

#Galan# está convidando você para iniciar enviando webcam. Deseja Aceitar (Alt+C) ou Recusar (Alt+D) o convite?

Você aceitou o convite para iniciar enviando webcam.

#Galan# diz:

gatinha !

[...]

(grupo de comunicação interpessoal, 17/7/2004)

Os exemplos acima comprovam o que dissemos anteriormente. No primeiro caso, vimos que a conversa no MSN Messenger é resultado do Orkut, ou seja, depois de ter visto o perfil de nossa entrevistada pelo Orkut, o seu interlocutor a procurou para que se falassem pelo Messenger. A primeira frase dita, após os cumprimentos, foi relacionada ao que ele viu pelas fotos, já que não havia o uso de *web cam*, isto fazia parte do primeiro contato entre eles: “Voltei de Londrina.....tava demais lah!!!!!! diz: bah curti vc....bem gatinha e tb seu status eh mass Voltei de Londrina.....tava demais lah!!!!!! diz: opa massa”. Essa descrição mostra também a importância dada aos aspectos físicos, mesmo para pessoas que não interagem na situação face a face.

Quanto à forma de escrita, podemos observar que o interlocutor faz uso de reticências como forma de demonstração de que os elogios se estendem ao que escreveu. Há também o emprego de muitas abreviaturas, embora esta seja uma opção pessoal – palavras como “você” e “também” são, na maioria das vezes, abreviadas. O uso da letra “h”, acompanhando o “e”, demonstra que o interlocutor faz uso dos *softwares* de comunicação instantânea há bastante tempo, já que essa forma de escrita é característica daqueles que se comunicam pelo meio virtual há tempos, quando não havia tantos recursos periféricos como hoje.

No segundo exemplo, vemos que novamente o Orkut foi responsável pelo início da

comunicação entre os dois interlocutores. Observamos, então, conforme dito no capítulo 4, perguntas que objetivam conhecer o outro, nesse caso, cidade de origem e idade, e posteriormente, o pedido para iniciar o uso da *web cam*: “#Galan# diz: *posso te ver na cam?*”, seguindo o comentário: “#Galan# diz: *gatinha !*”. “posso te ver”, seguido do comentário “gatinha”, são sinais da importância representada pelo *corpo* junto aos participantes do diálogo. Outro fator que podemos ressaltar em nossa análise é a preocupação que esse interlocutor tem com a forma. A maneira como escreve “oiii” já demonstra o desejo de transmitir entusiasmo e admiração à sua nova amiga, entusiasmo retribuído por nossa colaboradora.

Os exemplos acima são a confirmação da importância que a *web cam* adquiriu para os interlocutores do grupo de comunicação interpessoal após sua inserção no Orkut. Mas restamos a seguinte pergunta: o uso da *web cam* também passa a ser comum entre os interlocutores que faziam parte do grupo de conversação anterior ao Orkut? Notamos que a partir do momento em que uma pessoa adquire uma *web cam*, na maioria das vezes, todos os que forem conversar com ela pedirão para vê-la, _ se tem a oportunidade, o outro não desperdiça. Fazendo uso das palavras de nossa colaboradora: “... pede pra ver e quando tem *web cam* eu clico lá, eu quero ver...”. E, assim, é a pessoa que oferece a chance de se mostrar que sofre as perdas relativas à intimidade.

Na entrevista que fizemos com nossa colaboradora, temos a confirmação de que o uso do periférico aproxima as pessoas: “ ... é alguns internautas, eles têm *web cam* e microfone é uma coisa mais fácil, isso deixa mais próximo, né? Algumas outras pessoas já preferem o isolamento total pra não terem muito envolvimento, pra ele falar, pra ele deixar somente passar aquilo que ele quer!”. Justamente por esse motivo é que vemos o aumento do uso desse recurso, quando o número de diálogos com pessoas desconhecidas do contato face a face tornam-se crescentes.

Fazendo um retrospecto do que estamos discutindo neste capítulo, vimos, em primeiro lugar, a inserção do Orkut ao grupo de comunicação interpessoal por nós estudado; em segundo, observamos que o novo momento vivido pelo grupo proporcionou contatos com um maior número de pessoas desconhecidas das relações face a face e, em razão disso, que o recurso da *web cam* tornou-se fundamental para os componentes do grupo. Veremos, a seguir, outro fator resultante das transformações que se seguiram à absorção do Orkut pelo grupo.

Trata-se das alterações que os conteúdos das conversas começaram a sofrer. Devido a uma maior inserção de pessoas desconhecidas dos relacionamentos diretos, constatamos que

houve um acréscimo significativo de conversas que visam à construção de perfis de interlocutores, já que, principalmente nos primeiros contatos, os novos interlocutores se preocupam em conhecer um ao outro, como um modo de confirmar a viabilidade e o desejo de dar continuidade ao relacionamento virtual.

Entretanto, há, também, um outro aspecto no qual notamos alterações e que, nesse caso, são oriundas do implemento da *web cam*, isto é, houve um relativo aumento do número de paqueras e das conversas que se relacionam a sexo. O meio virtual torna oportuna aos seus usuários a falta de compromisso com o outro. Isto faz com que a pessoa seja ela mesma, tenha mais coragem de dizer o que pensa e o que quer, o que gosta e o que detesta e, caso não seja aceita, pode, simplesmente, abandonar aquele relacionamento virtual e sair à procura de um outro que lhe seja mais apazível.

Disto resulta a liberdade entre os interlocutores para fazer comentários e pedidos com uma rapidez tão grande que, dificilmente, seria concebida no mundo real. Assim, tivemos a chance de constatar, já em uma primeira conversa, abordagens de cunho homossexual e comentários excessivamente pornográficos, entre outras manifestações relacionadas a sexo. Caso não tenha dado certo, abandona-se aquele *pretendente virtual* e parte-se para outra tentativa.

Vejamos este breve diálogo como uma demonstração da volatilidade que envolve o mundo virtual.

Exemplo:

Richard diz:

desculpa a invasão.....bom domingo.....

Richard diz:

ótima semana.....quer almoçar?? tou com fome.....bye

Rose Brandão, de volta à rotina!!! diz:

Olá

Rose Brandão, de volta à rotina!!! diz:

Obrigada

Rose Brandão, de volta à rotina!!! diz:

Nop

Rose Brandão, de volta à rotina!!! diz:

Mas obrigada pelo convite

Richard diz:

estava na orkut e achei ótima a foto.....revela um pouco seu estado de espirito

Rose Brandão, de volta à rotina!!! diz:

hahahaah

Richard diz:

risos.....

Rose Brandão, de volta à rotina!!! diz:

É verdade...

Richard diz:

quem sabe, conselheira, paciente.....rs

Rose Brandão, de volta à rotina!!! diz:

sim

Richard diz:

bom te ver.....nos falamos depois nessa babel.....

Rose Brandão, de volta à rotina!!! diz:

Ok

Richard diz:

bye

Rose Brandão, de volta à rotina!!! diz:

Bye

[...]

(grupo de comunicação interpessoal, 22/8/2004)

Consideramos esse diálogo uma demonstração significativa da procura das pessoas por alguém que possa vir a fazer parte do grupo de amigos virtuais e, também, da rapidez que envolve os diálogos. Vemos aqui que, da mesma forma inesperada que um dos interlocutores iniciou a conversa, também a finalizou.

A frase “Richard diz: bom te ver.....nos falamos depois nessa babel.....” é uma declaração de que são conhecidas e aceitas pelo interlocutor a *volatilidade maximizada* que circula pela rede. É um fator intrínseco ao mundo virtual e que é acatado com presteza por seus usuários, que, por sua vez, fazem questão de tirar proveito da situação, como mencionamos acima.

Até aqui demonstramos as alterações que ocorreram junto ao grupo de comunicação interpessoal por nós estudado devido à inserção no Orkut. De tudo isto, foi possível sustentar a pertinência do termo por nós empregado no capítulo 3. Em cinco meses de coleta de dados, percebemos que nosso grupo deixou de ser aquele do início de nossa pesquisa, sofrendo alterações estruturais e abrindo-nos um leque de novas possibilidades.

Consideramos esse fato como um aspecto enriquecedor de nossos estudos, como uma demonstração de fatores que não seriam possíveis de observarmos no mundo real, mas que, entretanto, ocasionam conseqüências sobre as interações face a face entre os interlocutores.

Conclusão

[...] ela despeja a todos num turbilhão de permanente desintegração e mudança, de luta e contradição, de ambigüidade e angústia. Ser moderno é fazer parte de um universo no qual, como disse Marx, ‘tudo o que é sólido desmancha no ar. (Berman, 1986, p. 16)

Neste momento de conclusão de nossas análises, lançamos mão das discussões que retratam as alterações provenientes do exacerbamento da modernidade, resultante dos processos de descontinuidade e reflexividade intrínsecas ao período.

A redefinição de presença e ausência é forçosa diante do contexto em que estamos. Somente a C&T, com seu gigantesco aparato, permite-nos, à sua luz, repensar circunstâncias triviais e elevá-las a outros patamares. Foi justamente isto que intentamos fazer no decorrer de nosso estudo, tratando dos novos processos que a C&T permite experimentar, especificamente, os provenientes do *software* de comunicação instantânea MSN Messenger.

Uma discussão que envolva os conceitos giddenianos de separação tempo/espaço e desencaixe é pertinente. No mundo pré-moderno, tempo e espaço estavam intimamente ligados; com o advento da modernidade, houve um desvencilhamento, “[...] fomentando relações entre outros ausentes, localmente distantes de qualquer situação dada ou interação face a face” (Giddens, 1991, p.27). Essa condição de separação entre tempo e espaço é essencial para entender o processo de desencaixe presente na modernidade, que deve ser compreendido como “[...] deslocamento das relações sociais de contextos locais de interação e sua reestruturação através de extensões indefinidas de tempo e espaço”(Giddens, 1991, p.29).

O quadro conceitual de Giddens, considerando as questões que estão envolvidas nesta dissertação, é muito relevante. O uso do *software* de comunicação instantânea MSN

Messenger é um dos mecanismos que rompem com as barreiras impostas pelo tempo e espaço, dando oportunidade para que surjam situações estranhas às relações reais. Durante nosso trabalho, foi possível apreender novas formas de interação.

Em um primeiro momento, vimos que os grupos reais, aqueles dados a interações face a face, criaram um novo modo de interagir com seu grupo, por meio do espaço virtual. Fazemos referência tanto ao grupo que se relaciona no âmbito administrativo quanto ao de comunicação interpessoal, aqui estudados, já que, em ambos os casos, a tecnologia do programa de comunicação instantânea substituiu a interação com rosto em algum momento.

Em segundo lugar, referimo-nos às influências ocasionadas pelo Orkut sobre o grupo de comunicação interpessoal. Nessa situação, constatamos que as barreiras impostas pelo espaço tornaram-se inexistentes diante das possibilidades oferecidas pelo *software*, ocasionando o nascimento de novas amizades e de relacionamentos mais íntimos pelo MSN Messenger.

Nos aspectos acima descritos, tratamos da área administrativa e do grupo de comunicação interpessoal, referindo-nos a características comuns a um e outro. Passemos, agora, às conclusões particulares. Há diferenças concretas entre o uso do *software* MSN Messenger na área administrativa e no grupo de comunicação interpessoal. Esperamos que isto tenha ficado claro no decorrer desta dissertação e que fique, ainda mais, neste momento de conclusão.

Na área administrativa, o *software* de comunicação instantânea é utilizado como uma extensão do corpo humano, como mais uma ferramenta que possibilita ao indivíduo exercer suas tarefas, superando seus limites físicos. Entendemos que seja esta a causa para que, na área administrativa, não haja preocupações com a *forma*. Diferentemente do grupo de comunicação interpessoal, que adotou um conjunto de etiquetas com respeito às regras para a boa convivência no meio virtual, na área administrativa não vemos preocupações desse feito.

Em relação ao modo de escrita, cor da letra, uso de maiúscula ou minúscula, da adoção de formalidades, esse emprego ocorre desordenadamente, sem que haja nenhum tipo de discriminação por parte dos interlocutores. Nesse grupo, as características definidoras são divergentes, já que o *software* é muito mais uma extensão do corpo e um meio de superação de limites pessoais.

Existe, contudo, maior cobrança dos usuários quanto ao tempo de permanência *on-line* e à disponibilidade de atendimento das chamadas dos outros interlocutores, já que estes são

colegas de trabalho, o que resulta em um vínculo administrativo e em cobranças virtuais de regras do mundo real. Nesse caso, os motivos de desentendimentos que ocorrem no mundo virtual são oriundos do espaço real, havendo, conseqüentemente, maiores melindres e um espaço mais propício a conflitos.

Dizemos isto na intenção de assinalar que as diferenças entre o real e o virtual, no aspecto administrativo, estão ligadas muito mais à maneira de os usuários lidarem com as reações de impaciência geradas pelo uso do *software* MSN Messenger, do que a regras ou etiquetas virtuais, como acontece no grupo de comunicação interpessoal.

Acreditamos que esta seja a razão de esse grupo não adquirir a forma natural dos usuários do *software*, imprimindo-lhe contornos pessoais e específicos aos imperativos administrativos. Comprovando isto, temos as novas conformações que o *software* tem adquirido, com vistas a suprir as necessidades desse segmento. Vejamos:

Microsoft lança Instant Messenger corporativo

Em parceria com os provedores de serviços FaceTime Communications e IMlogic, a gigante de *software* deve lançar o MSN Messenger Connect for Enterprises, no primeiro trimestre de 2003. O pacote será comercializado pelas revendas Microsoft por US\$ 24 por usuário.

O pacote, que requer o banco de dados SQL Server 2000 para sua instalação, inclui *software* e serviços para administrar e auditar transações no sistema de mensagens instantâneas, permitindo que as empresas gravem, acessem e busquem todas as conversações entre funcionários e clientes.

O anúncio da Microsoft segue uma onda iniciada por provedores como o Yahoo e a America Online (AOL) visando ampliar o uso dos IMs para funções profissionais. O Yahoo apresentou a versão corporativa de seu sistema de mensagens instantâneas, no mês passado, e deve comercializá-lo no mesmo período em que a Microsoft, por um valor sugerido de US\$ 30 por funcionário. [...]

Inicialmente, a oferta da Microsoft visa empresas de serviços financeiros, que começam a utilizar os sistemas de mensagens instantâneas para a comunicação com clientes na venda e compra de ações, observa Peter Ollodart, diretor de parcerias estratégicas do MSN.

O novo MSN Messenger Connect promete oferecer às empresas uma prévia das aplicações de comunicação em tempo real que a Microsoft espera lançar no final de 2003, como parte de uma iniciativa conhecida como Greenwich, que inclui uma gama de ferramentas para sistemas de mensagens corporativos — comunicação por voz, vídeo e texto. (Computerword, 3/11/2004,)

Esta é uma demonstração das alterações pelas quais esse *software* vem passando com vistas a atender às necessidades específicas ao aspecto administrativo, o que nos leva a considerar que as especificidades contidas no grupo analisado são normais nesse domínio e, precisamente por isso, o *software* busca adquirir os moldes necessários ao atendimento dessas demandas.

institucionalidade virtual. Da mesma forma que o mundo real estabelece regras e normas burocráticas pertinentes à vida em sociedade, também o virtual cria fundamentos que lhe imprimem um caráter mais duradouro.

Esses elementos interferem no modo como os interlocutores apreendem as brincadeiras, os sentimentos de saudade, raiva, amor, entre outras tantas descrições que precisam ser feitas por meio de registros escritos. A última versão que a Microsoft lançou do MSN Messenger tenta satisfazer melhor essa necessidade. Essa versão, o MSN Messenger Plus, oferece a opção do uso de som e novos *emoticons*, que, entre outros recursos, visam prover, mais perfeitamente, à interação.

Isto faz com que o mundo virtual seja repleto de imagens. Enganamo-nos ao imaginar que o mundo virtual é vazio e sem graça, ele é também um universo cheio de sons e imagens, detentor de uma grande quantidade de recursos que oferecem aos usuários acesso a informações numa velocidade impensável no mundo real.

O uso da *web cam* é um dos recursos oferecidos pelo *software* com vistas a preencher as lacunas deixadas pela comunicação escrita. Através desse periférico, até mesmo as expressões que são comunicadas pelos olhares podem ser transmitidas ao correspondente, havendo uma aproximação ainda maior entre os mundos virtual e real.

Embora os recursos técnicos venham, cada dia mais, aproximando as interações do mundo real e virtual, o número de usuários de *softwares* que propiciam a comunicação instantânea esteja crescendo constantemente e a linha que separa o real do virtual seja cada vez menor, ainda assim o real é o centro do virtual. Isto relaciona-se aos assuntos das conversas e mesmo à não-aceitação, por parte dos interlocutores, somente da interação virtual. Há sempre a necessidade, a vontade de buscar viabilizar a interação face a face, sendo constantes atitudes nesse sentido.

Acreditamos que o virtual seja uma opção moderna de interação, o estilo moderno de fazer coisas do mundo real, não mais pelo contato face a face e, sim, por meio de contatos sem rosto, intermediados por tecnologias que possibilitam vencer as barreiras próprias desse tipo de comunicação.

Na contemporaneidade, o fator tempo tem mostrado-se como uma preocupação para a sociedade, que a cada dia vem assumindo um maior número de responsabilidades. Assim sendo, a comunicação via Web tornou-se uma forma rápida e de baixo custo de estar em contato com parentes e amigos. Transformou-se em um meio de fazer novas amizades e de

alimentar as já existentes, sem consumir grandes parcelas do tempo de cada um. Mesmo que a disponibilidade para esses contatos ocorra nos horários mais inusitados, sempre encontramos interações *on-line*. Assim sendo, os usuários mantêm suas amizades e não ficam sós.

Vemos, portanto, que, por mais que a cultura moderna imponha um estilo de vida que exija mais dos indivíduos e acabe por fazê-los restringir alguns de seus hábitos, ainda assim os instrumentos criados pela própria modernidade têm facultado outros meios de alimentar as necessidades pessoais e sociais – a comunicação instantânea tornou-se um desses mecanismos. Esta é uma das razões que fazem com que os *softwares* de comunicação instantânea sejam tão bem aceitos por seus usuários.

Ocorrências como estas nos revelam, ainda, o grau de importância que a técnica tem assumido na contemporaneidade, chegando ao ponto de redimensionar a própria cultura. Frisamos isto referindo-nos ao fato de que as transformações que são impostas à natureza acabam por voltar ao próprio homem, provocando transformações sobre sua cultura. Percebemos, portanto, que a esfera social passa a ser submetida às técnicas que resultam da racionalização do homem, comprometendo todos os domínios da vida em sociedade.

Para usar as palavras de Habermas, dizemos que *o mundo do viver sociocultural* passa a ser dirigido por expectativas de comportamento impostas pelos subsistemas do *agir racional-com-respeito-a-fins*. Embora haja grande probabilidade de que as ações passem, a partir de então, a ser direcionadas pela técnica, só teremos garantias de que isto irá ocorrer se houver uma institucionalização delas. Na área administrativa, podemos admitir essa institucionalização, ainda que encoberta pelos administradores, quanto à expectativa de uso do *software* com vistas à diminuição de gastos; quanto ao grupo de comunicação interpessoal, acreditamos na institucionalização de regras e etiquetas que visam ao bom relacionamento do grupo.

Tendo como princípio de análise a teoria simmeliana, acreditamos que essa institucionalização seja o resultado da permanência de alguns membros antigos no grupo. Vimos que existe uma grande rotatividade nos membros dos grupos de comunicação instantânea, entretanto, os integrantes não mudam todos de uma só vez; ao contrário, essas mudanças são parceladas, o que faz com que os membros mais antigos imprimam nos mais novos o caráter do grupo e, conseqüentemente, não permitem que o grupo perca suas regras de boa convivência.

Simmel acena para essa situação quando propõe que a modernidade carrega em si

propriedades que fazem com que a cultura subjetiva seja suprimida pela cultura objetiva. De acordo com esse estudioso, o estilo de vida que se tem na metrópole, símbolo da vida moderna, exige dos indivíduos que o racional se sobreponha aos sentimentos. Seguindo seu raciocínio, podemos dizer que, quanto mais o indivíduo se tornar impessoal e anônimo, maiores condições terá de, simplesmente, assumir o lugar do outro, assegurando a conservação ininterrupta da personalidade coletiva. O resultado disso é que o grupo torna-se superior ao indivíduo.

Portanto, se as relações emocionais são fundamentadas sobre a individualidade, enquanto as racionais fazem com que o homem seja apenas mais um, entre vários outros, na modernidade, que se vale das relações racionais, vemos o homem perder sua individualidade, tornando-se apenas mais um em meio à multidão. É nessa acepção que referimo-nos ao uso do MSN Messenger, pelo grupo de comunicação interpessoal, como uma forma utilizada pelo indivíduo de resguardar sua individualidade, valendo-se do próprio ambiente oferecido pela modernidade. O preço pago por essa escolha são as transformações culturais que resultam da adoção das técnicas oferecidas pela C&T.

Esperamos ter convencido os leitores de que os instrumentos advindos da C&T, mais especificamente, do *software* de comunicação instantânea, provocam alterações sobre a sociabilidade dos grupos estudados. No grupo administrativo, vemos agitações e maiores probabilidades de desentendimentos e, no grupo de comunicação interpessoal, uma nova *forma* de comunicação sendo institucionalizada, com estilo e peculiaridades próprias. Principalmente, no segundo caso, constatamos que, a partir das configurações sociais que a vida social foi adquirindo, os relacionamentos diretos foram sendo suprimidos em vista de uma maior valorização da individualidade e do relacionamento indireto, como resposta à modernidade.

Referências bibliográficas

ANPEI – Associação Nacional de Pesquisa, Desenvolvimento e Engenharia das Empresas Inovadoras. *Propostas da Anpei para a conferência nacional de ciência, tecnologia e inovação*. Agosto/2001.

A REVOLUÇÃO dos bites. *Galileu*, São Paulo, ano 13, n. 158, p. 39-40, set. 2004.

ARTONI, Camila. O amor está na rede. *Galileu*, São Paulo, ano 13, n. 158, p. 33-38, set. 2004.

BERMAN, Marshall. *Tudo que é sólido desmancha no ar*. A aventura da modernidade. São Paulo: Companhia das Letras, 1986.

CALHOUN, Craig. The infrastructure of modernity – indirect social relationships, information technology, and social integration. In: HAFERKANP, N.; SMELSER, N.J.. *Social change and modernit*. Los Angeles: University of California Press, 1992.

CASTELLS, Manuel. *A sociedade em rede*. São Paulo: Paz e Terra, 1996. v. 1

CDI – GO. *Comitê para Democratização da Informática*. Goiânia, 2001.

COSTA, Aline Fagner de Carvalho e. *Políticas públicas de difusão das tecnologias de informação e comunicação em Goiás*. Goiânia, 2001. 26 p. Trabalho de final de curso (Graduação em Ciências Sociais) – Faculdade de Ciências Humanas e Filosofia, Universidade Federal de Goiás.

GIDDENS, Anthony. *As conseqüências da modernidade*. São Paulo: Editora da Unesp, 1991.

_____. Vencedores da reflexividade e perdedores da reflexividade: (novas) nova classe média e classe baixa. In: GIDDENS, A; BECK, U; SCOTT, L. *Modernidade reflexiva*. São Paulo: Editora da Unesp, 1997.

GOFFMAN, Erving. *A representação do eu na vida cotidiana*. Tradução de Maria Célia Santos Raposo. Petrópolis: Vozes, 1985. Título original: *The presentation of self in everyday life*.

HABERMAS, Jürgen. Técnica e ciência enquanto ideologia. In: BENJAMIN, W.; HOKHEIMER, M.; ADORNO, T. W.; HABERMAS, J.. Tradução de José Lino Grunnewald et al.. 2. ed. São Paulo: Abril Cultural, 1983.[Coleção Os Pensadores].

HALL, Stuart. The centrality of culture: notes on the cultural revolutions of our time. In: THOMPSON, Kenneth (ed). *Media and cultural regulation*. London, Thousand Oaks, New Delhi: The Open University Sage Publications, 1997. cap. 5.

LEVY, Pierre. *As tecnologias da inteligência*. Rio de Janeiro: Ed. 34, 1993.

_____. *Cibercultura*. São Paulo: Editora 34, 2000.

MARTINS, Hermínio. *Hegel, Texas e outros ensaios de teoria social*. Lisboa/Codex: Século XXI, 1996.

MCT – Ministério da Ciência e Tecnologia. *Conferência Nacional: Ciência, Tecnologia e Informação*. Brasília, agosto/2001, nº 2.

O PAPO pode ser só virtual, mas as pessoas são bem reais. *Galileu*, São Paulo, ano 13, n. 158, p. 41, set. 2004.

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

RIBEIRO, Gustavo Lins. *A condição da transnacionalidade*. Brasília: Cespe/UNB, 1997. [Série Antropologia, n. 223].

SANTOS, Sales Augusto dos. Deus-dinheiro: da pseudo-equivalência à dissimulação do preconceito. *Sociedade e Cultura*. V. 4, n. 2 (julho a dezembro de 2001) – Goiânia: Departamento de Ciências Sociais, FCHF/UFG, 2001.

SARDENBERG, Ronaldo Mota. *Ciência, tecnologia e inovação: discursos selecionados – 1999*. Brasília, dezembro, 2002.

_____. *Ciência, tecnologia e inovação: discursos selecionados – 2000*. Brasília, dezembro, 2002.

_____. *Ciência, tecnologia e inovação: discursos selecionados – 2001*. Brasília, dezembro, 2002.

_____. *Ciência, tecnologia e inovação: discursos selecionados – 2002*. Brasília, dezembro, 2002.

SECTEC – Secretaria de Ciência e Tecnologia. *Goiás*. Goiânia, 2001.

_____. *Ciência e tecnologia: o caminho mais rápido para o desenvolvimento de Goiás*. Goiânia, 2003.

_____. *Goiânia capital nacional da ciência e tecnologia*. Goiânia, 2004.

SEPLAN – Secretaria de Planejamento. *Economia e desenvolvimento*. Goiânia, ano IV, n. 12, jul/set 2003.

SEVERINO, Antônio Joaquim. *Metodologia do trabalho científico*. São Paulo: Cortez, 2002.

SILVA, Ana Maria Carneiro. *Nos palcos da vida do Internet Relay Chat: identidade, equipes e cooperação entre os usuários de IRC no Brasil*. Goiânia, 1997. 35 p. Trabalho de final de curso (Graduação em Ciências Sociais) – Faculdade de Ciências Humanas e Filosofia, Universidade Federal de Goiás.

_____. *Forma cultural e percepção social entre os usuários de produtos de informática*. Goiânia: List, 1999.

_____. *Reconectando a sociabilidade on-line e off-line: trajetórias, poder e formação de grupos em canais geográficos no Internet Relay Chat*. 2000. 212 p. Dissertação (Mestrado em Sociologia) – Universidade Estadual de Campinas.

SILVEIRA, Sérgio Amadeu da. *Exclusão digital: a miséria na era da informação*. São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2001.

SIMMEL, Georg. A metrópole e a vida mental. In: VELHO, Otávio Guilherme (Org). *O fenômeno urbano*. Rio de Janeiro: Zahar, 1967.

_____. *Sociologia*. In: MORAES FILHO, Evaristo de (Org.). Tradução Carlos Alberto Pavanelli et al. São Paulo: Ática, 1983, v. 34 [Coleção Grandes Cientistas Sociais – Sociologia].

_____. *El individuo y la libertad – ensayos de critica de la cultura*. Barcelona: Ediciones Peninsula, 1986.

TAKAHASHI, Tadao (org). *Sociedade da Informação no Brasil: Livro Verde*. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

THIOLLENT, Michel J. M. *Crítica metodológica, investigação social e enquete operária*. 5.ed. São Paulo: Polis, 1987. p. 79-99.

WARSHAUER, Mark. Transpondo o fosso digital. *Scientific American Brazil*, p. 74-79, set. 2003.

WEBER, Max. *A ética protestante e o espírito do capitalismo*. São Paulo: Livraria Pioneira Editora, 1989.

Documentos eletrônicos

CHAVES, Eduardo O. C.. *O microcomputador – software*. Disponível em: <<http://www.chaves.com.br/TEXTSELF/MICROREV/mrcap4.htm>>. Acesso em: 16/10/2004.

COMPUTERWORD. *40% dos internautas utilizam mensagens instantâneas*. Disponível em: <<http://computerworld.uol.com.br/AdPortalV3/adCmsDocumentoShow.aspx?Documento=19830>>. Acesso em: 03/11/2004.

_____. *Microsoft lança Instant Messenger corporativo*. Disponível em: <<http://computerworld.uol.com.br/AdPortalV3/adCmsDocumentoShow.aspx?Documento=22680>>. Acesso em 03/11/04.

FELIPE, Gilvane. *O grande momento da ciência e tecnologia*. Goiânia, 04/2001. Disponível em: <<http://www.sectec.go.gov.br/entrevistas/grempe.html>>. Acesso em: 22 fev. 2002.

_____. *Sem mágica*. Goiânia, 07/2001. Disponível em: <<http://www.secte.go.gov.br/entrevistas/grempe2.html>>. Acesso em: 22 fev. 2002.

IBOPE MÍDIA. *16ª internet POP revela que percentual de brasileiros que acessam a internet chega a 28%*. Disponível em: <http://www.ibope.com.br/midia/marketing/mercado/internetpop.analise_16_internet_pop_n...>. Acesso em : 20/06/2004.

IBOPE/NETRATINGS. *Um em cada cinco brasileiros adultos já utilizou a internet*. Disponível em: <http://www.ibope.com.br/imprensa/noticias_2004_internet_junho_no.htm>. Acesso em: 20/06/2004.

IDG NOW. *Internet já concorre com TV no cotidiano dos brasileiros*. Disponível em: < <http://dignow.terra.com.br/dignow/internet/2004/03/0018>>. Acesso em: 23/03/2004.

NERI, Marcelo Côrtes. *Mapa da exclusão Social*. Fundação Getulio Vargas, 2003. Disponível em: <http://www2.fgv.br/ibri/cps/mapa_esclusao/apresentacao/Texto_Principal_Parte1.pdf>. Acesso em: 03/05/2004.

OLIVEIRA, Oton Anselmo de. *Expansão da ciência e tecnologia no Brasil*. Goiânia, 2002. Disponível em: <http://www.sectec.go.gov.br/artigos_publicacoes/artigo004.html>. Acesso em: 22 fev. 2002.

PERILLO, Marconi. *Desconcentrar recursos*. Disponível em: <<http://oglobo.globo.com/opinia/default.htm>>. Acesso em: 19/05/2004.

RIBEIRO, Eduardo Botelho. *A sócio-lógica dos PCs: para uma antropologia com cabos, chips e outras 'coisas'*. In: XXI Reunião da Associação Brasileira de Antropologia (ABA). UFES, 1998, Vitória. Disponível em: <http://www.cfh.usfc.br/~ciber/rba_r...>. Acesso em: 26 ago. 2003.

SARDENBERG, Ronaldo. *Conexão para a sociedade – entrevista a Maurício Tuffani*. *Galileu*. São Paulo, Disponível em: <<http://revistagalileu.globo.com/Galileu/0,6993,ECT376670-1938-1,oo.html>>. Acesso em: 25/10/2004.

SECTEC – Secretaria de Ciência e Tecnologia. *CNPq quer socializar acesso a Web*. Goiânia, 2002. Disponível em: <<http://www.sectec.go.gov.br/noticias/outubro/22-04.html>>. Acesso em: 22 fev. 2002.

_____. *Ibict concentra esforços em três programas*. Goiânia, 2002. Disponível em: <http://www.sectec.go.gov.br/noticias/janeiro_2002/31_03html>. Acesso em: 22 fev. 2002.

_____. *Relatório de gestão da qualidade* – Programa Qualidade Goiás. Goiânia, 2002. Disponível em: <<http://www.sectec.go.gov.br/programaqualidadegoias>>. Acesso em: 27 fev. 2002.

Informações gerais sobre o *software* MSN Messenger

Para informações gerais sobre o *software* MSN Messenger deve ser utilizado o endereço eletrônico apontado a seguir: <<http://www.msn.com.br>>. Nesse endereço serão encontradas entradas específicas para o *software* MSN Messenger, a depender da necessidade e do interesse do usuário.

Anexo 1: Roteiro da entrevista – grupo administrativo

1. Identificação:

– nome;

– função que exerce dentro da empresa.

2. Descrição da área de atuação da empresa.

3. O tipo de conexão à Internet utilizado dentro da empresa.

4. Contexto em que o MSN Messenger é utilizado dentro da empresa.

5. Setores da empresa que fazem uso do MSN Messenger.

6. Iniciativa da incorporação desse sistema dentro da empresa.

7. Necessidade de aplicação de algum curso para aplicação do sistema.

8. Nível de conhecimento de informática dos empregados que fazem uso do *software*.

9. Após a implementação desse sistema, você pôde perceber algum tipo de mudança no serviço realizado pelos funcionários? Ou nos relacionamentos?

10. Sistema utilizado pela empresa antes da implementação do MSN Messenger.

11. O uso ocorreu por opção pessoal de cada funcionário ou por sugestão da empresa?

12. Benefícios sentidos pela empresa a partir da implementação do MSN Messenger.

13. Considerações pessoais sobre o software.

Anexo 2: Roteiro da entrevista – grupo de comunicação interpessoal

1. Identificação do entrevistado.
2. Especificação do grupo.
3. Tempo de participação no grupo.
4. Nível de escolaridade e financeiro.
5. Número de participantes do grupo.
6. Tipo de conexão à Internet utilizada pelos integrantes do grupo.
7. Local de acesso do MSN Messenger.
8. Nível de conhecimento de informática dos integrantes do grupo.
9. Há uso de algum acessório? Sim ou não? Por quê?
10. Iniciativa de formação do grupo.
11. Como ocorreu a integração dos participantes do grupo:
 - a integração ao grupo é feita por convite de um dos membros do grupo ou por iniciativa daquele que pretende vir a fazer parte dele?
12. O que o aborrece nessas comunicações?
 - não existem regras de convivência para que isto não ocorra?
13. Antes da criação do grupo, já havia um contato entre aqueles que, hoje, são integrantes dele?
 - como era mantido o contato anterior ao início do grupo?
14. Há uma alternância de membros do grupo?
 - quem são os que deixaram o grupo? Onde estão? É possível localizá-los?
 - continuam fazendo uso do software e apenas mudaram de grupo?
15. O contato é mantido somente por meio do software ou há contato face a face?
16. Que conflitos você percebeu dentro do grupo?
 - ocorreram on-line ou off-line?
17. Qual a visão que você tem sobre o uso do software?

– apontar os aspectos positivos e negativos.

18. Considerações pessoais sobre o uso do software.

Anexo 3: Roteiro da entrevista – Sectec

1. Identificação do entrevistado:
 - nome;
 - cargo que exerce.
2. Dados que direcionam as ações da Sectec.
3. Dados que retratam o número de computadores no estado de Goiás.
4. Dados que retratam o número de computadores conectados à Internet em Goiás.
5. Há possibilidade de acesso aos resultados colhidos pela secretaria relativos à implementação dos programas por ela aplicados, principalmente os referentes à informática?