

MELANIE RETZ GODOY DOS SANTOS ZWICKER

Memórias em Rede:
A Internet no cotidiano dos
comunicadores

Bauru
Dezembro de 2005

Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”
Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação
Programa de Pós-Graduação em Comunicação

Memórias em Rede: A Internet no cotidiano dos comunicadores

Dissertação de Mestrado, apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Comunicação – Área de concentração, Comunicação Midiática, da Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação da Universidade Estadual “Júlio de Mesquita Filho”, Campus Bauru, como requisito para a obtenção do título de Mestre em Comunicação, desenvolvida sob a orientação do Prof. Dr. Maximiliano Martin Vicente.

Bauru, SP
Dezembro de 2005

MELANIE RETZ GODOY DOS SANTOS ZWICKER

Memórias em Rede:
A Internet no cotidiano dos
comunicadores

Comissão Julgadora
Dissertação para obtenção de grau de Mestre

Presidente e orientador:
Prof. Dr. Maximiliano Martin Vicente

1º. Examinador: Dr. João Pedro Albino
2º. Examinador: Dr. José Luiz Proença

AGRADECIMENTOS

Às vezes parece injusto que um trabalho como este tenha apenas um nome de autor. Afinal, ele leva a marca de tantas pessoas no caminho, não só das que estiveram por perto dedicando seu esforço e atenção para ajudar, como daquelas que nos possibilitaram vivências, aprendizagem, trocas, aumentaram nosso repertório, preencheram nossas lembranças. É por isso que eu digo: esse trabalho foi feito a muitas mãos. Agradeço aos meus entrevistados, que abriram suas vidas e memórias para que eu pudesse entrar e me fizeram sentir-me em casa. Ao meu marido, com quem compartilhei todas as angústias e delícias de realizar esse trabalho. À minha grande e barulhenta família, origem de tantas boas memórias, em especial, ao meu pai, minha mãe e minha querida avó, sempre tão presentes. Às minhas ilustradoras, Luiza e Cláudia, por toda a sensibilidade. Ao meu querido orientador, Maximiliano Martin Vicente, pela tranquilidade e palavras de incentivo. À Ana Cláudia Tâmbara, que me apresentou Halbwachs, e talvez nem imagine o quanto isso foi importante em minha vida. Aos amigos, pela força, aos professores, pela bagagem. Enfim, agradeço a todos aqueles que permeiam minhas recordações, afinal, na memória só fica aquilo que significa.

A vida de uma pessoa não é o que lhe aconteceu e sim o que ela lembra e como lembra.

Gabriel García Márquez

Zwicker, M.R.G.S. Memórias em Rede: a Internet no cotidiano dos comunicadores 2005.266f.dissertação (mestrado em Comunicação) Faculdade de arquitetura Artes e comunicação, Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Bauru.

RESUMO

Este estudo se constitui em uma análise da influência da Internet no cotidiano de profissionais da área de comunicação. Levamos em consideração que as transformações provocadas por ela (mudanças espácio-temporais, novas formas de sociabilidade, comércio, entretenimento, linguagem, transformação de rotinas), assim como as vivências que proporciona, ficam marcadas na memória de seus usuários. Sendo assim, discutimos os mecanismos de formação e perpetuação da memória, de acordo com as idéias de Halbwachs. O autor considera a memória é social e, portanto, dependente dos grupos nos quais o indivíduo se insere. Consideramos ainda que a memória tem estreito vínculo com a prática social e, ao se transformar esta, tal modificação reflete-se naquela. No estudo, enfatizamos as mudanças de comportamento dos comunicadores a partir do advento da Internet, suas impressões e avaliações sobre essa tecnologia e ainda vivências marcantes relacionadas à Rede.

Palavras-chave: Internet; Memória; Comunicação

ZWICKER, M.R.G.S. Memórias em Rede: A Internet no cotidiano dos comunicadores . 2005.000f.dissertação (mestrado em Comunicação) Faculdade de arquitetura Artes e comunicação, Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Bauru.

ABSTRAT

This is a study of the Internet influence in the daily activities of communication professionals. We consider that the transformations caused by Internet (in space, sociability, commerce, entertainment, language, routines), as well as the experiences that it provides, are printed in the memory of its users. We show the memory mechanisms, according with the Halbwachs ideas. The author considers the memory is social and, therefore, dependent of the groups that a person belongs to. We still consider that the memory has strait bond with social behavior and, if you transform this one, such modification is reflected in that one. In the study, we emphasize the communicators behavior has changed since the advent of the Internet, as well as their impressions of this technology and their experiences in the Net.

Key words: Internet; Memory; Communication

SUMÁRIO

Lista de Apêndices.	11
Lista de Gráficos.	11
 INTRODUÇÃO.	 12
 1 – A Memória.	 19
1.1 – A Memória Social.	27
1.2 – Memória Emprestada e Reconstruída.	38
1.3 – Lapsos e Perpetuadores da Memória.	43
 2 – A Comunicação e a Memória.	 56
2.1 – Sociedade, Tecnologia e Comunicação.	62
2.1.1 – A evolução da Comunicação: dos Gestos à Internet.	68
2.1.2 – A Internet como Nova Tecnologia e a Memória.	78
2.1.2.1 – Acesso a Informações.	80
2.1.2.2 – Modificações nas Percepções Espaço-Temporais.	83
2.1.2.3 – Interatividade e Novas Formas de Sociabilidade.	87
2.2 – Mídia e Processos de Retenção na Memória.	90
 3 – Estudo de caso: A Internet no Dia-a-Dia de Comunicadores.	 97
3.1 – A Metodologia do Levantamento.	99
3.1.1 – Objetivos do Estudo de Caso.	101
3.1.2 – A Entrevista Como Método de Coleta.	102
3.1.3 – O <i>Corpus</i> do Estudo: Amostragem.	104
3.1.4 – A Triangulação dos Dados.	106
3.2 – Resultados e Análises.	108

3.2.1 – Perfil dos Entrevistados.	109
3.2.1.1 – Caracterização Quanto à Utilização da Internet.	113
3.2.1.2 – Finalidades e Usos da Internet.	118
3.2.2 – Mudanças Comportamentais.	129
3.2.2.1 – Transformações no Processo de Trabalho.	130
3.2.2.2 – Novas formas de Sociabilidade.	144
3.2.2.3 – Interatividade: Forma de Confrontação de Memórias.	164
3.2.2.4 – Atenção Como Fixação da Memória.	168
3.2.2.5 – Linguagem e Sua Estreita Relação Com a Técnica.	173
3.2.3 – Transformações espacio-temporais.	175
3.2.4 – Impressões Sobre a Internet.	193
3.2.4.1 – Avaliação da Tecnologia.	194
3.2.4.2 – A Internet Como Meio de Comunicação.	195
3.2.4.3 – Características de Um Bom Site.	199
3.2.4.4 – Quantidade de Informações.	202
3.2.4.5 – Credibilidade das Informações.	206
3.2.4.6 – Vantagens e Desvantagens.	214
3.2.5 – Memória.	217
3.2.5.1 – Primeira Utilização da Internet.	217
3.2.5.2 – Vivências na Internet.	224
3.2.5.3 – Internet Como Extensão da Memória.	238
CONSIDERAÇÕES FINAIS.	245
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	257
APÊNDICES.	261

LISTA DE APÊNDICES

Apêndice A – Roteiro da Entrevista.	261
Apêndice B – Composição da Amostra.	264
Apêndice C – Códigos dos Entrevistados.	265

LISTA DE GRÁFICOS

1 – Tempo de Trabalho.	110
2 – Experiência na Área de Comunicação.	111
3 – Faixa Etária dos Respondentes.	112
4 – Gênero dos Entrevistados.	113
5 – Utilização Diária da Internet.	115
6 – Local de Acesso.	117
7 – Finalidades de Usos da Internet.	120
8 – Características de um Bom Site.	202

INTRODUÇÃO

A presente dissertação tem como grande objetivo responder uma questão inicial: as transformações fomentadas pela Internet – como, por exemplo, as novas relações espacio-temporais, acesso fácil a grande número de dados e a ampliação da interatividade – se refletem na construção da memória dos internautas e, conseqüentemente, no grupo social no qual estão inseridos?

Do amplo universo afetado pela rede das redes, decidimos realizar um recorte visando responder à pergunta motivadora de nossa investigação. Assim, a proposta, Memória em Rede, foi abordar e analisar a influência da Internet no cotidiano de profissionais da área de comunicação e de que maneira as transformações provocadas por ela, assim como as vivências que proporcionou, ficaram marcadas na memória desses usuários. O surgimento da Internet e a disseminação do seu uso provocaram novas rotinas de trabalho, diferentes formas de sociabilidade, comunicação, entretenimento, comércio, além de transformarem

as noções espacio-temporais. Considerando que a memória tem estreito vínculo com a prática social, ao se transformar esta, tal modificação reflete-se naquela.

A memória, um dos elementos centrais do estudo, não se constitui apenas em capacidade mnemônica nem muito menos em um simples arquivo de informações. Ela é, sobretudo, uma construção social, repleta de significações e peculiaridades, e tem estreito vínculo com a formação da identidade – um indivíduo é, em grande parte, aquilo de que se recorda. Vale ressaltar que dependemos da memória para uma imensa gama de atividades (reconhecer odores e gostos, comunicar, amarrar os sapatos, andar, cumprir o compromisso marcado, aprender coisas novas, etc.) e, ao mesmo tempo, ela é moldada pelas práticas cotidianas. Mais do que reter informações, a memória seleciona, combina, associa, agrupa, recria para um novo contexto, constrói sentido e até mesmo esquece o que é desnecessário para liberar espaço a algo mais relevante.

Hoje, já se conhece bem mais sobre os processos de formação da memória e o funcionamento do cérebro, essa rede de bilhões de neurônios em permanente comunicação. Mas, até certo tempo, o processo de formação da memória era um mistério. No século XVII, segundo Zimmer (2004, 19), um filósofo inglês declarou: *“o miolo ou tutano lasso na cabeça não demonstra mais capacidade para pensar do que uma barra de sebo ou um pote de coalhada”*. Atualmente, mesmo com todos os avanços, a memória ainda suscita muita curiosidade e até um certo fascínio. Isso porque envolve a transformação da realidade em códigos neuronais e destes em lembranças.

Em seu sentido mais amplo, a palavra memória abrange desde os mecanismos de um computador para guardar dados, a história dos povos, cidades ou nações e as recordações. No entanto, no presente estudo, enfocaremos principalmente o seu aspecto social.

Entre os principais objetivos do trabalho, destacamos:

- Discutir os mecanismos de formação e perpetuação da memória, enfatizando seu caráter social;
- Demonstrar o vínculo entre sociedade e tecnologia, relacionando a evolução dos meios de comunicação desde os gestos até o advento da Internet;
- Evidenciar a relação entre a Comunicação e a Memória;
- Definir o perfil do comunicador usuário da Internet (tempo de uso, locais de acesso, tipo de conexão, finalidade do uso, hábitos);
- Detectar transformações comportamentais dos comunicadores, decorrentes da utilização da Internet;
- Verificar as impressões e avaliações dos usuários com relação à Internet (funcionalidade, quantidade e credibilidade das informações, vantagens e desvantagens do meio, a relevância da Internet como meio de comunicação); e
- Registrar vivências e recordações marcantes dos usuários envolvendo a Internet e discutir sua possível utilização como um suporte para a memória coletiva.

Em suma, pretende-se verificar de que maneira as transformações suscitadas pela Internet, uma nova tecnologia, ficam gravadas na memória de seus usuários, notadamente dos profissionais relacionados com a comunicação.

O presente trabalho foi dividido em quatro fases: pesquisa bibliográfica; pesquisa de campo ou coleta de dados; sistematização e categorização; e análise dos resultados. Considerando que, no presente estudo, não pretendíamos quantificar o número de comunicadores que utilizam a Internet e sim compreender a influência dela no cotidiano dos profissionais da área de comunicação em Bauru, suas impressões sobre esse meio, suas vivências marcantes envolvendo essa tecnologia, concluímos que o método mais adequado para essa investigação seria uma pesquisa qualitativa, mais especificamente um estudo de caso. Esse tipo de estudo é profundo, mas não amplo, procurando conhecer poucos elementos de uma população sob um grande número de aspectos (MATTAR, apud TRUJILLO, 2001, 13-14). O método escolhido para a coleta de dados foi a entrevista semi-estruturada em profundidade, que possibilita flexibilidade de dados e permite a liberdade de expressão e o aprofundamento da qualidade das informações. Deste modo, selecionamos 20 profissionais da área de comunicação atuantes na cidade de Bauru, que tivessem ao menos dois anos de experiência na área e utilizassem a Internet nas suas atividades. Além disso, a amostragem contemplou profissionais dos diferentes ramos: televisão (aberta, televisão fechada e produção para televisão); rádio (AM, FM e educativa); mídia impressa (jornal privado, jornal comunitário e revista), relações públicas (em instituição privada, pública e terceiro setor), Internet (construção de *site* e

jornalismo *on-line*); publicidade e propaganda (associação e agência), assessoria em comunicação (pública e privada) e imagem (jornal e publicidade).

O trabalho foi estruturado em três capítulos. O primeiro é específico sobre a memória. Iniciamos destacando o estreito vínculo entre ela e a vida social, já que esta não é possível fora de uma rede simbólica, assim como o conjunto das recordações de um indivíduo tem relação intrínseca com a própria identidade. Em seguida, abordamos rapidamente os três principais tipos de memória (operacional, de curta duração e de longa duração) e enfatizamos o caráter social da memória, baseando-nos especialmente nas idéias de Maurice Halbwachs. O autor acredita que a memória depende dos grupos nos quais o indivíduo está inserido e sua perpetuação pressupõe a constante confrontação (ou, se preferirmos, comunicação) do fato. Por fim, destacamos os “lapsos” da memória como uma adaptação para o bom funcionamento dela e discorremos sobre os principais fatores perpetuadores da memória: a confrontação constante de um evento, a atenção concentrada sobre ele, a associação com outras memórias correlatas, a posição do indivíduo no grupo, as emoções despertadas no momento e o espaço ou entorno material. Além de Halbwachs, neste capítulo, destacam-se, principalmente, as reflexões de Iván Izquierdo e Daniel Schacter.

No segundo capítulo, evidenciaremos a relação entre memória e comunicação, já que a primeira necessita da segunda para se perpetuar e a segunda depende da primeira para se tornar viável. Faremos também uma reflexão sobre as relações entre sociedade e tecnologia, demonstrando como estas estão intrinsecamente ligadas e relataremos brevemente a evolução das formas de

comunicação desde os gestos à Internet. Finalmente, discorreremos sobre as transformações suscitadas pela Internet (acesso a informações, modificações nas percepções espacio-temporais, interatividade e sociabilidade). Ao final do capítulo, abordaremos a mídia e os processos de retenção na memória, baseando-nos especialmente na “teoria de dependência de mídia” de DeFleur e Ball-Rokeach (1993) e nas idéias de Lopes (2004) sobre o contrato comunicacional.

O terceiro capítulo está subdividido em duas grandes partes. Na primeira, explicitaremos a metodologia utilizada no estudo, apontando os objetivos, a importância da entrevista como método de coleta, a definição da amostragem e os métodos de interpretação de dados. Já na segunda, apresentamos a análise dos resultados. Entre os elementos constituintes dessa parte estão: a definição do perfil dos entrevistados, a caracterização do entrevistado quanto ao uso da Internet, as finalidades de uso, as mudanças comportamentais decorrentes do surgimento da Internet, as transformações espacio-temporais, as impressões e avaliações dos usuários sobre essa tecnologia. Para finalizar o capítulo, demonstraremos as recordações relatadas pelos entrevistados como vivências marcantes acontecidas na Internet.

Ao final do trabalho, apresentamos as considerações finais, apontando os itens mais relevantes de nossa análise. É importante ressaltar que, de forma alguma, pretendemos demonstrar algo conclusivo ou esgotar o tema em questão, tendo em vista sua amplitude, suas múltiplas facetas e o constante devir. O nosso intuito é mostrar um ponto de vista e, como todo ponto de vista, influenciado pela percepção do pesquisador. Pretendemos ainda provocar uma reflexão sobre o tema

e, com ela, despertar lembranças. Pois, se pudéssemos imaginar, como propõe Wittgenstein, alguém que se recordasse pela primeira vez na vida. Essa pessoa diria: “Sim, agora sei o que é estremecer!”.

1. A MEMÓRIA

A memória envolve a retenção e evocação de idéias, sensações, acontecimentos e conhecimentos adquiridos anteriormente de maneira seletiva. Dependemos dela para uma imensa gama de atividades cotidianas como lembrar um compromisso marcado, adquirir novos conhecimentos no trabalho, aprender algo novo, fazer uma prova, saber o que comemos no almoço, reconhecer a fisionomia das pessoas próximas, conseguir amarrar os sapatos, conversar com amigos, compreender o que os outros dizem, pensar, andar de bicicleta, reconhecer o perfume de uma flor, ficar com água na boca ao sentir cheiro de bolo quente, guardar enorme quantidade de conhecimentos, rostos, cheiros, sons, comportamentos, paisagens, etc. *“A memória desempenha um papel tão abrangente no nosso cotidiano que só nos damos conta disso no momento em que um incidente provocado por um esquecimento ou distorção exige nossa atenção”* (SCHACTER, 2003, 12).

A recordação é parte imprescindível de nossas vidas, passamos boa parte de nossa existência revivendo eventos passados mais antigos ou recentes, isso sem contar que as lembranças permeiam nosso pensamento constantemente.

“Podemos afirmar que somos aquilo que recordamos, literalmente. Não podemos fazer aquilo que não sabemos como fazer, nem comunicar nada que desconheçamos, isto é, nada que não esteja em nossa memória” (IZQUIERDO, 2002, 09).

O conjunto de memórias determina a personalidade de cada um, ou seja, tem relação intrínseca com a identidade¹ das pessoas. Segundo Bosi (1999, 81), *“... um homem não sabe o que ele é se não for capaz de sair das determinações atuais”*. Um indivíduo será cuidadoso, aventureiro, receoso, impulsivo, introvertido ou contido mais de acordo com as suas lembranças, com o tipo de socialização a que foi submetido, do que com suas características genéticas. Considerando que *“... a memória é um elemento essencial do que se costuma chamar identidade, individual ou coletiva, cuja busca é uma das atividades fundamentais dos indivíduos e das sociedades de hoje”* (LE GOFF, 1979, 426), percebemos que o acervo de nossas memórias, nosso repertório, faz com que cada um de nós seja o que é.

Podemos ir ainda mais longe, afirmando que ter memória é uma questão de sobrevivência. Considerando o ser humano um ser gregário (não vive isoladamente), o qual necessita se comunicar, e que essa comunicação só é possível graças à memória, é possível inferir que ela é indispensável.

Procuramos laços, geralmente culturais ou de afinidades, e, com base em nossas memórias comuns, formamos grupos: comarcas, tribos, povos, cidades,

¹ Segundo Castells (1999, 39), identidade é “o processo pelo qual um ator social se reconhece e constrói significado principalmente com base em determinado atributo cultural ou conjunto de atributos, a ponto de excluir uma referência mais ampla a outras estruturas sociais”.

comunidades, países. Consideramo-nos membros de civilizações inteiras e isso nos dá segurança, porque nos proporciona conforto e identidade coletiva. (IZQUIERDO, 2002, 10)

A vida social é impossível fora de uma rede simbólica, que é viável porque temos memória. O simbólico se faz presente em toda a vida social, os símbolos mobilizam de maneira efetiva as ações humanas e as legitimam. Além disso, tudo o que apreendemos durante o processo de socialização só é possível graças à memória: aprendemos que se colocarmos o dedo na tomada levamos choques elétricos, que devemos ter cuidado com objetos cortantes pois nos causam ferimentos, que precisamos nos alimentar adequadamente. Isso sem contar que toda a evolução técnica está relacionada à memória, já que o desenvolvimento humano está em grande parte ligado ao entorno material, às tecnologias e ao conhecimento acumulado de cada época, que veio sendo transmitido ao longo das gerações. Por essas afirmações e muitas outras que poderiam ser expostas, consideramos a memória uma questão de sobrevivência.

Os estudos da memória ainda estão longe de desvendá-la completamente. O funcionamento da memória e do cérebro apenas agora começa a ser decifrado. No Egito Antigo, o coração foi considerado a sede do ser e da inteligência, mantido intacto no corpo do morto durante a mumificação, enquanto o cérebro era retirado com um gancho, através do nariz do cadáver, pedaço por pedaço, e o crânio preenchido com tecidos. Na Grécia, em 500 a.C., um filósofo chamado Alcmaeon declarou que todos os sentidos estavam ligados ao cérebro, mas ele e seus seguidores ainda não sabiam da existência de nervos, já que os

gregos relutavam em abrir cadáveres por temer que a alma dos mortos dissecados não encontrassem descanso. Como outros gregos, Alcmaeon provavelmente acreditava que no nosso corpo havia canais recheados de espírito, a cada inspiração de ar, tais espíritos penetravam no nariz e no cérebro chegando ao corpo.

Foi somente no final do século XVII que surgiu a primeira pesquisa moderna do sistema nervoso, demonstrando que a complicada estrutura do cérebro era capaz de criar lembranças, dar origem à imaginação e produzir sonhos, demonstrando que o cérebro não apenas é essência do corpo, mas da visão que temos de nós mesmos (ZIMMER, 2004). Até meados do século XX, pouco se sabia sobre o funcionamento interno do cérebro. Só por volta dos anos de 1970, é que se conseguiram as primeiras imagens do cérebro através de tomografia computadorizada.

Hoje, já existem técnicas neuroimagens mais avançadas como a ressonância magnética de imagens (fMRI, sigla em inglês) ou a tomografia por emissão de positrons (PET, sigla em inglês), que detectam mudanças no fluxo de sangue no cérebro. *“Quando uma região se torna mais ativa, ela requer mais sangue do que a que está inativa”* (SCHACTER, 2003, 39), desta maneira, os pesquisadores podem identificar que partes do cérebro estão “trabalhando” durante atividades cognitivas e desvendar seu funcionamento.

Entretanto, o mistério que durante séculos envolveu a memória ainda não foi completamente desvendado. Especialmente pelo fato de a memória envolver, de certo modo, a transformação da “realidade” em códigos neuronais e

esses códigos, por sua vez, que são elétricos e químicos, se transformarem em lembranças.

Biologicamente, a estrutura de formação e evocação de memórias é bastante complexa. *“As memórias são feitas por células nervosas (neurônios), são armazenadas em redes de neurônios e são evocadas pelas mesmas redes neuronais ou por outras”* (IZQUIERDO, 2002, 12). Não se sabe ao certo quantos neurônios temos, mas estima-se que sejam de 200 bilhões a 300 bilhões. Os neurônios têm prolongamentos através dos quais estabelecem redes, comunicando-se uns com os outros. Os prolongamentos que emitem informação em forma de sinais elétricos a outros neurônios são os axônios. Os prolongamentos sobre os quais os axônios colocam essa informação denominam-se dendritos. A transferência de informação dos axônios para os dendritos é feita por substâncias químicas produzidas em terminações dos axônios, chamadas neurotransmissores. Os pontos onde as terminações dos axônios mais se aproximam dos dendritos chamam-se sinapses. O dendrito, por sua vez tem receptores, que transformam as diferentes formas de percepção (através dos sentidos) em atividade eletro-química. Por exemplo, *“uma experiência visual penetra pela retina, é transformada em sinais elétricos, chega através de várias conexões neuronais ao córtex occipital e lá causa uma série de processos bioquímicos”* (IZQUIERDO, 2002,17). Por meio da memória, armazenamos dados por alguns segundos ou por décadas. O início da formação das memórias é chamado aquisição, ou seja, é a fase em que a informação chega mediante

estímulos aos sistemas sensoriais – visão, audição, tato, olfato e paladar. Todos esses dados chegam ao cérebro e são processados em diferentes regiões dele.

As memórias podem ser basicamente de três principais tipos:

A) Memórias operacionais ou de trabalho – São aquelas que guardam pequena quantidade de informação e só permanecem alguns segundos ou minutos na nossa mente, enquanto estamos empenhados em atividades cognitivas, como ler, ouvir, resolver problemas, raciocinar ou pensar. Elas servem para “*gerenciar a realidade*”, determinar o contexto dos fatos e verificar se vale a pena fazer uma memória nova sobre essa informação (IZQUIERDO, 2002, 19). A memória operacional é responsável por conseguirmos entender o sentido de uma frase, fazendo-nos lembrar do início dela ou até mesmo do que estava escrito no começo do parágrafo. “*Se você não tivesse como reter o princípio da frase enquanto ela continua, não saberia o significado da frase quando chegasse ao final*” (SCHACTER, 2003, 43). Mas a maior parte dessa informação é descartada – não decoramos as frases de um livro ou exatamente as palavras que nos foram ditas (a menos que façamos esforços de repetição), isso seria ocupar o cérebro com informações inúteis. Por exemplo, “*usamos a memória de trabalho quando perguntamos para alguém o número de telefone do dentista: conservamos esse número o tempo suficiente para discá-lo e, uma vez feita a comunicação correspondente, o esquecemos*” (IZQUIERDO, 2002, 19).

B) Memórias de curta duração – Elas duram de uma a seis horas e servem para dar suporte à nova lembrança enquanto a memória de longa duração ainda está sendo formada. A memória de curta duração e a de longa duração são

processos paralelos, as duas memórias disparam ao mesmo tempo nas mesmas células nervosas, mas utilizam mecanismos moleculares separados.

Você aprende algo e a memória definitiva dessa coisa que você aprendeu leva várias horas para ser formada. Ainda assim, enquanto essa memória de longa duração não está construída, você consegue responder (a uma questão que envolva esse aprendizado). (IZQUIERDO, 2004)

C) Memórias de longa duração – Elas podem durar semanas, meses, décadas ou a vida toda. Podem ser subdivididas em memórias declarativas – aquelas que o ser humano é capaz de expressar, declarar que existe – e memórias de procedimentos – habilidades motoras ou sensoriais automáticas que chamamos de hábitos, como andar de bicicleta, tocar um instrumento, dirigir, saltar e soletrar. É difícil declarar que as memórias de procedimento existem, pode-se no entanto demonstrá-las através da prática. As memórias declarativas, por sua vez, subdividem-se em episódicas e semânticas. As episódicas são aquelas que registram eventos pessoais, fatos dos quais participamos como uma festa de aniversário, uma visita aos avós, etc. Elas são autobiográficas, remetem à história de vida de cada pessoa. Já as semânticas, dizem respeito a conhecimentos gerais, como português, matemática, a informação de que o Brasil foi colônia dos portugueses, o perfume das rosas.

No presente estudo, nos deteremos essencialmente sobre o terceiro tipo de memórias – as de longa duração – com ênfase nas declarativas episódicas. Isso porque, são elas as memórias relacionadas com a história de vida de cada um, cheias de significados, simbologias e representações, refletindo não só o

indivíduo, mas os grupos nos quais ele está inserido. Embora autobiográficas, essas lembranças dependem dos grupos para se perpetuarem e são, conseqüentemente, também sociais.

Uma das preocupações dessa dissertação é o relacionamento entre memória e sociabilidade, razão pela qual estudaremos a memória de longa duração, que abre mais possibilidades para que possamos detectar componentes das relações sociais. Entretanto, para compreendermos o vínculo entre memória e sociedade, torna-se necessário nos aprofundarmos sobre os mecanismos de formação e perpetuação da memória social.

1.1 A MEMÓRIA SOCIAL

Segundo Maurice Halbwachs (1990), a memória é coletiva, portanto social, e não podemos pensar nada em nós mesmos, senão pelos outros e para os outros. Fazemos apelo aos testemunhos alheios para fortalecer, debilitar ou também para completar o que sabemos de um evento. Como o homem se caracteriza por seu grau de integração no tecido das relações sociais, as suas lembranças se estabelecem e perduram somente na medida em que são narradas, confrontadas com a recordação de outros que participaram do evento,

compartilhadas. *“Um homem que se lembra sozinho o que os outros não se lembram assemelha-se a alguém que vê o que os outros não vêem”* (HALBWACHS, 1990).

A memória, ainda na visão de Halbwachs (1990), depende dos outros, ou melhor, dos grupos nos quais o indivíduo está inserido – a família, a escola, a classe social, a igreja, o trabalho, o clube etc. Por exemplo, recordamos nossa infância como membros da família, nosso período escolar como alunos de determinada escola, nosso bairro como pertencentes à comunidade local e assim por diante. Isso porque, de acordo com o autor, primeiro teórico da memória coletiva e discípulo de Durkheim, só há memória se houver comunicação, ou seja, uma constante confrontação do acontecimento. Guardamos um fato na memória quando ele é freqüentemente debatido com outros elementos do grupo, caso contrário, suas marcas vão “desbotando” e acabam por deixar apenas vestígios ou apagar-se por completo.

A história a seguir ilustra bem essa situação: O barbeiro pergunta ao sapateiro: “Lembra daquele rapaz, sempre atrasado, que costumava descer correndo a ladeira, com as malas nas costas, para pegar o trem das oito toda sexta-feira?”. “Claro que sim” – responde o sapateiro – “era um rapazote alto e magro que tinha os sapatos surrados e carcomidos, não é?”. E o barbeiro completa: “Não sei, nunca reparei nos sapatos dele, mas os cabelos eram desalinhados e sem forma”.

Da próxima vez que o barbeiro se lembrar do rapaz, além dos cabelos desalinhados, recordará dos sapatos carcomidos, o que significa dizer que o

sapateiro acrescentou uma informação à memória do barbeiro e vice-versa. Assim, a lembrança ganha detalhes e se fortalece.

Daniel Schacter (2003, 47), psicólogo norte americano e renomado estudioso da memória, concorda sobre esse ponto com Halbwachs.

Pensar e falar sobre experiências não somente ajuda a compreender o passado como altera a capacidade de recordações posteriores. Os acontecimentos e incidentes que discutimos e repetimos estão protegidos, pelo menos parcialmente, contra a transitoriedade. Quando não refletimos ou falamos sobre o que aconteceu, a tendência é esquecer mais rapidamente. Evidentemente, as experiências que nos levam à reflexão e a discuti-las várias vezes podem ser apenas mais memoráveis. (SCHACTER, 2003,47)

Para Schacter (2003, 15), a transitoriedade é uma característica básica da memória e está ligada ao enfraquecimento das lembranças com o passar do tempo, ou seja, é responsável por muitas das falhas de memória. Segundo o autor, as pessoas não têm dificuldades de se recordar o que fizeram nas últimas horas (só se tiverem problemas de memória, como o Alzheimer por exemplo), mas, com o passar do tempo, a dificuldade de se lembrar dos eventos vai aumentando progressivamente, a menos que sejam reforçadas de tempos em tempos.

Pesquisadores da memória sabem, desde os pioneiros de Herman Ebbinghaus há mais de um século, que a repetição da informação melhora a memorização dessa informação. Mais ainda a distribuição das repetições da informação no decorrer de um período longo de tempo freqüentemente resulta em uma melhor memorização do que quando se concentram as repetições em um período curto de tempo. (SCHACTER, 2003, 69)

A confrontação de eventos para perpetuação na memória pode ser facilmente verificado no dia-a-dia, em reuniões de famílias ou encontros de

amigos. Por exemplo, um grupo de amigos, hoje por volta dos 30 anos, que costumava jogar pólo aquático na infância e adolescência se reúne até hoje de tempos em tempos. A cada encontro, vários eventos são recordados e repetidos incansavelmente: as viagens que fizeram juntos para competições, as brigas com os oponentes dentro da piscina ou até entre os mesmos, a bagunça em hotéis ou alojamentos, as determinações do técnico, o gol feito pelo goleiro do time no último segundo do jogo. Cada narração é rememorada inicialmente por um dos integrantes do grupo e completada pelos outros, que lhe acrescentam detalhes e emoções. Muitas vezes, há conflito de memórias, como a confusão sobre o oponente de determinada partida ou quem participou de um evento, mas eles acabam entrando em consenso. Tudo isso faz com que as memórias do grupo, as experiências vividas conjuntamente, se perpetuem e não sejam esquecidas.

É porque concordam no essencial, apesar de algumas divergências, que podemos reconstruir um conjunto de lembranças de modo a reconhecê-lo. Certamente, se nossa impressão pode apoiar-se não somente na nossa lembrança, mas também sobre a dos outros, nossa confiança na exatidão de nossa evocação será maior. (HALBWACHS, 1990, 25)

Ferreira e Amado (2000, 85) também retomam a idéia de que as memórias podem provocar conflitos árduos e de que a detenção da versão tida como verdadeira confere autoridade e poder.

... ocorrem os maiores conflitos quando as pessoas insistem em que as lembranças dos outros sejam iguais às suas. Reuniões e aniversários são freqüentemente fóruns e ásperos debates entre os participantes sobre a memória de um evento, mesmo quando todos testemunharam. Eles discutem o que se passou e que interpretação dar à experiência, o que costuma ser negociado

pelo processo coletivo da rememoração. David Thelen nos lembra que, como as memórias das pessoas conferem legitimidade e, por fim, identidade ao presente, não é de surpreender que os conflitos acerca da posse e da interpretação das memórias sejam profundos, frequentes e ásperos.

Por outro lado, segundo Halbwachs, perder o contato com aqueles que nos rodeavam em determinada época é o mesmo que esquecer esse período da vida, pois são essas pessoas as quais poderiam tornar nossa lembrança mais viva e detalhada. Quando encontramos um amigo do qual a vida nos separou, temos dificuldade em retomar contato com ele. Porém, logo que evocamos juntos as diversas circunstâncias de que cada um se lembra, aos poucos, um acrescenta detalhes à versão do outro, tornando a imagem mais clara. Isto só é possível quando ainda temos uma lembrança, mesmo que frágil e imperfeita, mas, se o evento já se apagou por completo, é mais difícil torná-lo uma lembrança, conseguimos apenas um quadro que não parece vivido por nós.

Para que nossa memória se auxilie da dos outros, não basta que eles nos tragam seus depoimentos, é preciso também que estes concordem com as nossas memórias e tenham pontos de contatos com elas a fim de que a lembrança possa ser reconstruída sobre um fundamento comum.

Ser testemunha de algo, no entanto, é necessário, mas não suficiente para se ter uma lembrança. Como, por exemplo, quando alguém traz provas exatas de que estivemos presentes em determinado acontecimento e a cena nos parece estranha. Não basta ter presenciado o fato, é preciso comunicá-lo para que haja a fixação na memória. Vale lembrar que essa comunicação pode tanto aproximar a

lembrança do real como distorcê-la, mas, de uma ou de outra maneira, irá perpetuá-la.

Freqüentemente, é verdade, tais imagens, que nos são impostas pelo meio, modificam a impressão que podemos ter guardado de um fato antigo, de uma pessoa outrora conhecida. Pode ser que essas imagens reproduzam mal o passado, e que o elemento ou a parcela de lembrança que se achava primeiramente em nosso espírito, seja sua expressão mais exata: para algumas lembranças reais junta-se assim uma massa compacta de lembranças fictícias. Inversamente, pode acontecer que os depoimentos de outros sejam os únicos exatos, e que eles corrijam e reorientem nossa lembrança, ao mesmo tempo que incorporem-se a ela. (HALBWACHS, 1990, 28)

Quanto à possibilidade da memória individual, pelo fato de guardarmos na lembrança impressões que nenhum de nossos companheiros manteve, Halbwachs (1990) diz que isso não constitui uma prova de que nossa memória pode bastar-se e não ter a necessidade de se apoiar na dos demais. Suponhamos que um indivíduo, entre amigos, parte para uma viagem. Preocupado em deixar o seu irmão mais novo que está doente, ele se atenta para o fato de haver uma criança viajando no mesmo ônibus. E, mais tarde, será o único a recordar o fato.

De acordo com Halbwachs (1990), mesmo em situações onde a pessoa estava completamente só tem memória coletiva. Essas situações, principalmente na infância, apenas podem ser evidentemente recordadas devido, justamente, à ausência da família ou dos seus. A presença do grupo é tão marcante quanto a sua ausência.

Nossas lembranças permanecem coletivas e elas nos são lembradas pelos outros, mesmo que se trate de acontecimentos nos quais só nós estivemos envolvidos, e com objetos que só nós vimos. É porque, em realidade, nunca estamos sós. (HALBWACHS, 1990,25)

Mesmo que o indivíduo não tenha companhia material, leva com ele, em pensamento, os seus grupos, imagens e memórias. Para Halbwachs (1990), ainda nos momentos em que estamos, supostamente, sozinhos não podemos dizer que temos memória individual. Segundo ele, mesmo isolados fisicamente, nos deslocamos em pensamento de um grupo ao outro. Como, por exemplo, durante uma viagem, o indivíduo vai sozinho a uma igreja e recorda que a mãe adoraria ver aquele santo, em seguida, segue a uma loja e leva uma lembrancinha para um amigo e assim por diante.

Mas, afinal, se a memória de um grupo é coletiva como se justificam as diferenças nas memórias dos integrantes do grupo? Para Halbwachs (1990, 51), a memória individual nada mais é do que um “*ponto de vista sobre a memória coletiva*”, o qual muda conforme o lugar que um indivíduo ocupa no grupo e as relações que mantém com outros grupos. A memória individual é a intersecção única de diversas memórias coletivas dos grupos aos quais a pessoa pertence e a posição que ocupa em cada um deles.

Um homem para evocar o seu passado tem freqüentemente a necessidade de fazer apelo às lembranças dos outros. Ele se reporta a pontos de referência que existem fora dele e que são fixados pela sociedade. O funcionamento individual da memória não é possível sem esses instrumentos que são palavras e idéias, que o indivíduo não inventou, mas emprestou de seu meio. (HALBWACHS, 1990, 54)

Se todas as memórias fossem iguais, bastaria uma testemunha para uma cultura inteira. E, evidentemente, isso não acontece. Cada indivíduo extrai memórias de uma variedade de grupos e as organiza de formas diferentes. Quando se cogita a memória coletiva, pensa-se em uniformidade. Mas, longe de uniformizar os indivíduos, a sociedade os diferencia. À medida que os homens multiplicam suas relações, cada um deles toma mais consciência de sua individualidade – quanto maior o número de grupos a que se pertence mais individualidade se tem.

É interessante ressaltar que, segundo Halbwachs (1990), no primeiro plano da memória de um grupo se destacam as lembranças dos acontecimentos e das experiências que concernem ao maior número de seus membros e que resultam quer da sua própria vida, quer de suas relações com os grupos mais próximos com os quais tem maior contato. Passam para segundo plano aquelas que dizem respeito a um pequeno número de seus membros. E, *“por mais estranho e paradoxal que possa parecer, as lembranças que nos são mais difíceis de evocar são aquelas que não concernem a ninguém senão a nós, que constituem nosso bem mais exclusivo”* (HALBWACHS, 1990, 49). Isso porque *“a memória coletiva tira sua força e duração do fato de ter por suporte um conjunto de homens”* (HALBWACHS, 1990, 51). Portanto, as noções e os fatos que temos mais facilidade de guardar são aqueles de domínio comum. A massa de lembranças comuns, onde se apóiam umas sobre as outras, acabam por reforçarem-se mutuamente.

Não se deve esquecer, no entanto, que embora a memória seja coletiva, o ato de lembrar pode ser individual. Ainda que o indivíduo tenha que confrontar suas recordações com o grupo para completar sua versão, a lembrança se materializa nos discursos individuais (FERREIRA e AMADO, 2000).

Fentress e Wickham (1992, 7) ressaltam que “efetivamente” quem recorda são os indivíduos, por isso, segundo eles um importante problema que se depara a quem quer que pretenda seguir Halbwachs é o “*de elaborar uma concepção de memória que, sem deixar de prestar plena justiça ao lado coletivo da vida consciente de cada um, não faça um individuo uma espécie de autômato, passivamente obediente à vontade coletiva interiorizada*”. Entretanto, os autores afirmam que Halbwachs tinha razão ao afirmar que os grupos sociais constroem as suas próprias imagens do mundo, estabelecendo uma versão acordada do passado, e ao sublinhar que estas versões se estabelecem graças à comunicação, não por via das recordações pessoais. E acrescentam que, de fato, “*as nossas recordações pessoais e até o processo cognitivo de recordar contêm na origem muito de social*” (1992, 8).

Henry Bergson (1999), em sua obra *Matéria e Memória*, discorda da interpretação de Halbwachs sobre a memória coletiva, em que só se retém aquilo que se confronta. Para ele, a memória é individual, pois constituída a partir dos contatos do indivíduo com o seu meio – quanto mais perceptivo e atento, mais rica sua memória –, sendo que o passado conserva-se pleno no espírito de cada ser humano. Em outras palavras, para ele, guardamos no inconsciente tudo o que

passamos na vida e, quando nos deparamos com determinada situação no presente, evocamos imagens do passado.

Segundo Bergson, antes de ser atualizada pela consciência, toda lembrança vive em estado latente, potencial. “*É do presente que parte o apelo ao qual a lembrança responde*” (BERGSON, 1999, 179). Para o autor, negar a existência de estados inconscientes significa o mesmo que negar a existência de objetos e pessoas que se encontram fora do nosso campo visual ou do nosso alcance físico. Bergson acredita que toda imagem formada em cada indivíduo é sempre mediada pela imagem de seu próprio corpo, ou seja, é a sensação de corporeidade que faz com que ele se sinta presente em determinado evento e a lembrança seja considerada veementemente autêntica.

Embora a teoria de Bergson se oponha a de Halbwachs, com a qual concordamos, há proposições da análise de ambos que, isoladamente, se encaixam. É válido ressaltar dois pontos com os quais assentimos e aos quais devemos a Bergson a reflexão. O primeiro deles é a percepção, eixo da especulação de Bergson, a respeito da qual ressalta que, na realidade, não há percepção que não esteja impregnada de lembranças, ou seja, a percepção não é meramente resultado da interação entre corpo e meio, mas a conservação das experiências passadas – a lembrança – interfere nas representações atuais. Segundo Bergson, a lembrança atua de tal forma que já não podemos falar em percepção pura e, sim, complexa – a única que se pode considerar real.

A interferência do passado no presente pode ser tão profunda a ponto de desvirtuar a imagem atual. Aquilo que já vivemos se reflete no nosso modo de

ser e enxergar as coisas hoje. Isso significa dizer que a experiência atual formará o passado, mas, ao mesmo tempo, o passado influi na composição da visão que se faz do presente. Por exemplo, o barbeiro e o sapateiro, quando avistaram o rapaz descendo a ladeira rumo ao trem, formaram uma lembrança influenciada por suas respectivas experiências passadas: o barbeiro se ateu aos cabelos e o sapateiro, aos sapatos.

Outro exemplo ilustra bem essa questão: ao ler no jornal uma notícia sobre um descarrilamento de trem, a interpretação de um ex-ferroviário será completamente diversa da de um motorista de ônibus. O ferroviário pode relacionar o fato com outras situações semelhantes de sua vida, pelas quais o motorista não passou. A notícia do descarrilamento, provavelmente, chamaria mais a atenção do ferroviário, pois sua percepção atual está moldada pelas lembranças anteriores. Uma mulher grávida acha que, agora que espera um bebê, está encontrando muito mais mulheres grávidas do que antes, quando, na verdade, apenas sua percepção atual mudou.

O segundo ponto a ser destacado nas reflexões de Bergson é a distinção entre memória-hábito – que envolve os mecanismos motores, onde o corpo guarda esquemas de comportamentos automáticos – e lembranças. A primeira, segundo ele, adquire-se pelo esforço da atenção e repetição de gestos, ações ou palavras e faz parte do nosso adestramento cultural, do fenômeno da nossa socialização. A segunda é evocativa – não mecânica, não repetitiva –, ou seja, a lembrança tem um dinamismo interno que, partindo de uma imagem vai se

relacionando, por similaridade ou contigüidade, com outras imagens e evocando-as de maneira que formam com a primeira um sistema (apud BOSI, 1999).

Não é difícil notar quando estamos relembrando um evento em determinada conversa e acabamos encadeando outros a ponto de não nos recordarmos de onde partimos para chegarmos a uma lembrança, dada a tamanha concatenação de memórias. Halbwachs (1990,73) diz que “*a lembrança é uma imagem engajada em outras imagens*”.

Podemos considerar que cada lembrança é uma reconstrução do evento anterior, edificada a partir de dados e necessidades presentes e, muitas vezes, emprestamo-lhes detalhes e fatos que não aconteceram conosco e sim com outras pessoas em eventos similares.

1.2 MEMÓRIA EMPRESTADA E RECONSTRUÍDA

Segundo Halbwachs (1990), acontece freqüentemente de atribuirmos a nós mesmos – como se não tivessem origem em parte alguma – idéias e reflexões, e até sentimentos e paixões, que nos foram inspiradas por nossos grupos, ou ainda por um meio de comunicação, como o jornal, a televisão, um livro, etc.

Estamos tão bem afinados com aqueles que nos cercam, que vibramos em uníssono, e não sabemos mais onde está o ponto de partida das vibrações, em nós ou nos outros. Quantas vezes exprimimos então, com uma convicção que parece toda pessoal, reflexões tomadas de um jornal, de um livro ou de uma conversa. Elas correspondem tão bem a nossa maneira de ver que nos espantaríamos descobrindo qual é o autor, e que não somos nós. (HALBWACHS, 1990, 47)

Conforme o autor, a dosagem de nossas opiniões, a complexidade de nossos sentimentos e preferências não são mais do que a expressão dos acasos que nos colocaram em relação a grupos diversos e dos quais recebemos desigual intensidade de influências. As normas sociais a que obedecemos, por exemplo, na maioria das vezes, nos passam despercebidas. Para Schacter, a atribuição errada ao lembrar é “surpreendentemente comum”. *“Atribuímos erradamente uma imagem ou pensamento que surge espontaneamente em nossa imaginação, quando, na realidade, a lembrança, inconscientemente, veio de alguma coisa que lemos ou ouvimos”* (2003, 116). Além disso, é rotineiro lembrarmos fatos que jamais ocorreram conosco, mas talvez com outras pessoas, ou recordarmos corretamente o que aconteceu, mas atribuímos à pessoa errada ou trocamos o local onde se deu o evento.

Schacter (2003, 138) descreve uma situação até engraçada de atribuição errada. Segundo ele, o psicólogo Graham Reed descreveu um episódio em que acordou no meio da noite com uma música na cabeça. Na manhã seguinte, bastante empolgado, elaborou melhor a sua composição e trabalhou nela durante o dia todo. Quando finalmente pensava em um título para a música, percebeu que ela já tinha nome: O Danúbio Azul, composta por Johann Strauss, e que foi utilizada no filme “Uma Odisséia no Espaço” (1968), de Stanley Kubrick.

Outro terreno fértil para as lembranças emprestadas é a infância, de quando temos muitas lembranças das quais não nos recordamos realmente, mas sim das narrações que ouvimos dos nossos pais e parentes posteriormente. Por exemplo, uma menina sobe no carrinho de bebê da sua irmã recém-nascida. O carrinho vira, o bebê cai no chão e chora muito. A garota, assustada, esconde-se com medo de levar bronca dos pais. A menina não se recordaria mais do fato por ser muito pequena, no entanto, as narrações do acontecido feitas pelos pais, nos anos consecutivos, construíram uma memória que ela, depois de crescida, acredita ser verdadeira. Essa memória pode ainda ser bem nítida, pois a menina se lembra do corredor onde se deu o incidente, do carrinho do bebê, da feição da irmã. Mas isso se deve ao fato de que, depois do ocorrido, a menina ainda viveu por muito tempo na mesma casa e a mãe preservou o mesmo carrinho na família. As fotos da irmã pequena talvez tenham clarificado o rosto do bebê. Todos esses pontos de contato tornaram a imagem completa e coerente a ponto de lhe parecer uma memória autêntica.

O empréstimo pode ser ainda mais evidente com lembranças de quando a criança nem era nascida. Por exemplo, quando os pais narravam esse episódio, regularmente o comparavam a um outro, em que a tia da garota, ainda menina, com ciúme do irmão que havia acabado de nascer, empurrou o carrinho do bebê escada a baixo. O carrinho desceu as escadas e, ao final dela, virou sobre o jardim à frente da casa. A família, que estava reunida em festa naquela residência, só percebeu mais tarde quando foram procurar o bebê e o encontraram no jardim, dormindo debaixo do carrinho virado sobre ele.

Às vezes, quando alguém nos conta uma experiência de vida, nos apropriamos dessa história, guardando na memória como se tivéssemos participado do fato. A comunicação de massa vem potencializando o número de memórias emprestadas. Apreendemos lembranças de outros lugares do mundo, como o sofrimento da mãe que perdeu o filho em Israel, a felicidade do atleta que venceu uma prova nas Olimpíadas, nos angustiamos com a lembrança dos desaparecidos no atentado de 11 de setembro ocorrido nos Estados Unidos, recordamos a forma de alimentação dos elefantes africanos... Todas essas notícias propagadas pela mídia acabam se conectando e se associando com nossas lembranças autênticas e compondo o nosso quadro de lembranças.

Maurice Halbwachs (1990) destaca que também podemos simular ou reconstruir lembranças e não conseguiremos distinguir quais são autênticas e quais simuladas ou reconstruídas. Isso porque, mesmo a lembrança autêntica “*é em larga medida uma reconstrução do passado com a ajuda de dados emprestados do presente, e, além disso, preparada por outras reconstruções feitas em épocas anteriores e de onde a imagem de outrora manifestou-se já bem alterada*” (HALBWACHS, 1990, 71). Na maior parte das vezes, lembrar não é reviver, mas refazer, reconstruir, repensar com imagens e idéias de hoje. Schacter acredita que “*nossas lembranças são muitas vezes reescritas para se acomodar às nossas opiniões e necessidades do presente*” e “*filtradas por conhecimentos atuais*” (2003, 171-72). Para ele, pessoas que mudam de opinião sobre questões sociais ou políticas, por exemplo, com o passar do tempo, recordam

incorretamente que suas atitudes passadas eram muito próximas às opiniões do presente.

... nossa tendência é ver a memória como instantâneos num álbum de família que, quando guardados com cuidado, podem ser resgatados como estavam antes. Mas agora sabemos que não registramos nossas experiências da mesma forma que uma máquina fotográfica. Nossas recordações funcionam de maneira diferente. Extraímos elementos fundamentais de nossa experiência e os arquivamos. Então recriamos ou reconstruímos nossas experiências em vez de resgatar cópias exatas delas. Às vezes, no processo de reconstrução, acrescentamos sentimentos, opiniões ou até mesmo conhecimentos obtidos após a experiência. Em outras palavras, distorcemos as recordações do passado ao atribuir-lhes emoções ou conhecimentos adquiridos depois que aconteceram. (SCHACTER, 2003,21)

Toda lembrança é uma reconstrução, mas o que não sabemos nunca é se temos uma imagem reconstruída em maior ou menor grau na nossa memória, pois muitas lembranças, que acreditamos fielmente ter conservado, são forjadas sobre falsos reconhecimentos de acordo com relatos, depoimentos, confidências de outros ou até analogias com outros fatos que aconteceram conosco ou outras pessoas.

Uma cena de nosso passado pode nos parecer tal que não teremos nada a suprimir nem acrescentar. Porém, se encontrássemos alguém que tivesse participado dela ou a tivesse assistido, que a evoque e a relate, não teremos mais certeza daquilo que antes não nos poderíamos enganar: a ordem dos detalhes, a importância relativa das partes e o sentido geral do evento. Em decorrência, é praticamente impossível que duas pessoas que viram o mesmo fato, quando narram algum tempo depois, o reproduzam com traços idênticos, mesmo porque a percepção atual é influenciada pelas memórias anteriores. A memória se enriquece

de bens alheios e, desde que tenham enraizado, encontrado seu lugar, não se distinguem mais das outras lembranças.

Por outro lado, não guardamos tudo o que vivemos na memória, nem tudo o que nos contam outras pessoas, selecionamos o que deve ser lembrado e perpetuado e descartamos o que não é tão relevante. E, às vezes, deixamos de preservar alguma informação que nos faz falta mais tarde – são os lapsos da memória, que, como veremos a seguir, não podem ser vistos como ruins, mas como uma maneira de não sobrecarregar o sistema.

1.3 LAPSOS E PERPETUADORES DA MEMÓRIA

Quem já não perdeu as chaves e a encontrou no bolso, quem não procurou os óculos e os achou depois de muito na própria cabeça, quem já não cruzou com um conhecido e não conseguiu se lembrar do nome da pessoa, quem já não se esqueceu de um compromisso, do rosto de alguém, de passar um recado, de ter participado de um evento que todos dizem que você esteve presente. Esses, entre outros tantos, lapsos da memória, embora desagradáveis, são características desejáveis e adaptativas da mente humana, que a fazem funcionar bem. Conforme

Schacter (2003, 14), “*os erros da memória são tão fascinantes quanto importantes*”.

No início do capítulo, apontamos que a memória envolve a retenção e evocação de idéias, sensações, acontecimentos e conhecimentos adquiridos anteriormente de maneira seletiva. Dissemos seletiva porque não guardamos na memória tudo o que vivemos, apenas o que é relevante.

Imaginemos, por exemplo, se todas as vezes que ouvíssemos a palavra “cadeira” nos viessem à mente, em poucos segundos, todas as experiências que já tivemos com uma cadeira durante toda a vida. Provavelmente existiriam milhares de incidentes dos mais diversos tipos e isso resultaria em uma imensa confusão, da qual não conseguiríamos obter a informação necessária.

A memória inteligente é a memória que sabe esquecer. Nietzsche, se não me engano, no seu ensaio sobre Tales de Mileto, observa que a característica da sabedoria é que ela sabe discriminar entre as coisas dignas e as indignas de serem aprendidas. As dignas de serem aprendidas, ela as guarda; as indignas, joga fora, esquece. O esquecimento é um mecanismo de sabedoria controlador da memória, para que ela não carregue pesos inúteis. (ALVES, 2003)

Na ótica de Izquierdo (2002, 9), um dos maiores especialistas em fisiologia da memória, além de sermos aquilo que lembramos, somos aquilo que resolvemos esquecer. Para ele, não há como negar que isso já constitui um processo ativo, uma prática da memória, pois nosso cérebro muitas vezes esforça-se, inconscientemente, para esquecer situações desagradáveis e escolhe cuidadosamente quais deverão ser mais lembradas ou aquelas que devem ser descartadas ou mantidas em difícil acesso.

Ainda de acordo com Izquierdo, há várias formas de perder memória, uma é a perda mesmo, que ocorre quando uma sinapse se atrofia pela falta de uso ou desaparece por dano ou morte celular. Outra é a extinção, na qual as memórias não se perdem, mas são “escanteadas” para um lugar menos acessível do cérebro, sendo que sua representação existe, mas é anulada pela imposição de um aprendizado novo em cima do anterior. *“A extinção é uma forma de varrer para baixo do tapete uma memória. É útil, é necessária. Sem ela, a gente não teria espaço físico no cérebro para pensar”* (IZQUIERDO, 2004, 18).

Para o neurologista, a capacidade do cérebro não é infinita, segundo ele, tanto adquirir conhecimento, quanto evocá-lo ocupa muito espaço no cérebro – a ponto de não podermos utilizar o ditado popular de que “o saber não ocupa espaço”. Ele cita um grupo norueguês que, ao estudar o hipocampo – principal estrutura responsável por formar e evocar memórias declarativas – descobriu que um animal utiliza 40% da estrutura do hipocampo para aprender uma determinada noção espacial e 60% para evocar esse aprendizado. Em outras palavras, durante o tempo em que o animal está aprendendo ou evocando tal aprendizado espacial, não pode fazer outra coisa, como uma boa potenciação de longa duração ou reconhecer uma novidade. Ele diz que se a capacidade do cérebro é saturada no rato, certamente também é em humanos.

Nós temos experiências físicas dessa saturação. Vamos a um congresso, assistimos a duas ou três palestras seguidas e ficamos com a impressão de que não cabe mais nada no cérebro. Realmente, naquele momento, não cabe mais nada. Então, saímos, damos uma ventilada, tomamos um cafezinho. Depois que baixou a poeira, que o hipocampo voltou a ser um pouco menos utilizado, podemos voltar para a sala e ouvir mais uma palestra. (IZQUIERDO, 2004, 19)

Segundo Schacter (2003, 29), com o passar do tempo há “*uma troca gradual de reprodução de detalhes e recordações específicas pela reconstrução e descrição mais geral de um evento*”. Halbwachs (1990, 72), por sua vez, afirma que temos a tendência de agrupar as memórias mais antigas em blocos. Por exemplo, posso não me recordar da minha chegada na escola no dia 26 de março de 1992, mas me lembro de outros dias que me parecem iguais àquele. Recordo-me que aquele ano foi o último que cursei em determinada escola, meus amigos da época, entre outras coisas, e imagino como deve ter sido tal dia.

Sem se lembrar de um dia, pode-se lembrar de um período, e não é certo que a lembrança de um período seja simplesmente a soma da lembrança de alguns dias. À medida em que os acontecimentos se distanciam, temos o hábito de lembrá-los sob a forma de conjuntos, sobre os quais se destacam às vezes alguns dentre eles, mas que abrangem muitos outros elementos sem que possamos distinguir um do outro, nem jamais fazer deles uma enumeração completa. (HALBWACHS, 1990, 72)

Os mecanismos adaptativos da memória, embora indispensáveis, são os causadores dos lapsos. Schacter (2003), enumera os “pecados da memória” que considera mais relevantes para a ocorrência de falhas de memória e, por outro lado, de que maneira são benéficos para o funcionamento do cérebro.

O primeiro deles é a transitoriedade, ou seja, o enfraquecimento da memória com o tempo, já que o passado desaparece inevitavelmente com a ocorrência de novas experiências. Lembramos com detalhes o que fizemos na manhã de hoje ou no dia de ontem – o que comemos e a que horas, a cor da roupa que vestimos, com quem nos encontramos, o que fizemos no trabalho, etc – já com relação aos acontecimentos da semana anterior, somos mais gerais ao

descrevê-los, não sabemos tantos detalhes, nos enganamos sobre a ordem dos fatos ou o dia exato em que ele aconteceu, lembramo-nos mais das atividades atípicas, que desviaram a rotina diária. Com o passar dos meses e até anos, a tendência ao esquecimento de detalhes é ainda maior, recordamos a essência dos eventos, a parte principal do acontecimento, escanteamos para uma região de difícil acesso algumas informações e outras descartamos. Quem é que já não viveu a incômoda situação: você encontra alguém em uma festa, a pessoa lhe chama pelo nome, pergunta da sua família e você sequer reconhece o rosto da pessoa, por mais que se esforce.

Mas também há casos de que depois de pesquisar nas áreas recônditas do cérebro, a sua memória consegue achar a informação. Por exemplo, em churrasco entre os professores de determinada universidade, duas esposas dos mesmos haviam acabado de se conhecer quando uma delas é lembrada pela segunda que havia estudado com sua irmã mais velha, Juliana, durante o ensino médio. A primeira se recorda imediatamente de haver uma Juliana na turma e até mesmo do jeito dela, mas não lhe vêm à cabeça o rosto da tal garota. Depois de passarem a noite conversando e, inclusive, falarem sobre a atual vida profissional de Juliana, as esposas deixam o churrasco e vão cada uma para sua casa. Já em casa, preparando-se para dormir, eis que surge espontaneamente a imagem do rosto de Juliana na mente da sua colega de escola.

Outro pecado da memória é a distração. Na verdade, não é uma falha da memória, mas um lapso de atenção, que resulta no esquecimento de informações que nunca foram codificadas de maneira adequada e ficam

indisponíveis na hora que precisamos dela. É o caso de quando, absorto em uma conversa ao telefone, o indivíduo coloca seus óculos na poltrona e, mais tarde, ao resolver retomar sua leitura, ficar horas à procura deles, tentando relembrar onde os deixou. Como ele não havia codificado adequadamente a informação, pois estava distraído com a conversa, não havia como resgatá-la posteriormente.

Schacter (2003, 61) cita um violinista da Universidade de Los Angeles, que tinha sob seus cuidados um raro violino Stradivarius, pertencente ao departamento de música. Ele colocou o violino em cima do carro para abrir a porta e saiu dirigindo. O violino só foi aparecer quase trinta anos mais tarde quando foi levado para um concerto e um comerciante especializado o reconheceu. Schacter pondera que um músico, sabendo do valor inestimável daquele instrumento, jamais esqueceria onde colocou um Stradivarius, mas provavelmente foi pego pela distração no momento de sua ação e, pensando em outras coisas, não codificou que colocou o violino em cima do carro – procedimento que seria necessário para se recordar posteriormente de que precisava tirá-lo de lá antes de sair dirigindo. Segundo Schacter, muitos erros de distração ocorrem por causa da atenção dividida durante a codificação, que tem um efeito drástico sobre como a experiência é recordada posteriormente. É como quando, calculando quanto dinheiro tem na sua conta depois de pagar por uma peça de roupa, esquece-se a carteira no balcão da loja, por exemplo, e depois não faz idéia de onde possa tê-la deixado. Apreende-se, portanto, que se a distração é uma “inimiga” da memória, a atenção, o interesse, a concentração, por outro lado, fazem perpetuar as recordações.

Contudo, a distração, por sua vez, não pode ser considerada um pecado da memória, pois, conforme Schacter, ao desempenhar tarefas rotineiras por meio de processos automáticos, liberamos nossa atenção para questões mais importantes, desta forma um eventual erro de distração parece ser um preço relativamente pequeno para tão grande benefício.

Em parte, os erros de distração ocorrem porque, para se estabelecer uma representação rica da memória, que possa ser recordada de forma voluntária posteriormente, é necessário uma codificação elaborada e atenta. Eventos que receberam atenção e elaboração mínimas ao ocorrerem também têm pouca probabilidade de serem lembrados depois. Mas o que aconteceria se todos os acontecimentos fossem registrados em detalhes elaborados, independentemente do nível de processamento a que foram sujeitos? O resultado poderia ser um excesso de detalhes inúteis, como aconteceu no famoso caso do perito em mnemônica Shereshevski. Documentado pelo neuropsicólogo russo Alexander Luria, que o estudou por vários anos, Shereshevski formava e guardava praticamente tudo o que ocorria com ele – tanto eventos importantes como triviais. Entretanto, ele era incapaz de funcionar em um nível abstrato porque estava inundado com detalhes sem importância de suas experiências – detalhes que teria sido melhor deixar fora do sistema de memória. (SCHACTER, 2003, 231)

Outra falha comum de memória é o bloqueio de palavras, que podem acontecer em várias situações, desde uma conversa informal em que a palavra desejada foge de sua mente, durante uma avaliação na qual a resposta da prova que você tanto estudou desaparece – mesmo sabendo que se recorda daquele pedaço da matéria – ou até o bloqueio de nomes de pessoas. O bloqueio provoca irritação porque parece evidente que você é capaz de resgatar a informação, mas, ao mesmo tempo, não consegue fazê-lo. Na visão Schacter (2003, 95), “*a sensação de que uma palavra está na ponta da língua parece ser uma experiência quase universal*”, ele cita pesquisas que revelam que em 51 idiomas pesquisados,

45 usam a palavra “língua” para descrever situações em que se sente que uma palavra está prestes a ser resgatada.

Por exemplo, a mãe coloca nos cabelos uma faixa nova que acabou de comprar numa liquidação. Ao chegar em casa, o filho de três anos, vendo-a diferente, diz: “Mãe, o que você está fazendo com essa chapa na cabeça? Pode tirar agora!”. Os parentes em volta riem da troca de palavras da criança (faixa por chapa) e da ousadia de pedir à mãe que a tire imediatamente. Mais tarde, depois do almoço, a mãe sai para o trabalho. Ao chegar lá, tenta reproduzir o acontecido, mas, no meio da narração, esquece-se da palavra que seu filho havia utilizado para faixa e se frustra por não conseguir recuperar a palavra que está “na ponta da língua”, e daria sentido à narração do evento naquele momento. À noite, ao chegar em casa, sem que tivesse pensando mais no assunto, uma palavra desconexa lhe vem à mente: chapa. Conforme Schacter, metade dos casos de situação na ponta da língua “*são resolvidos de supetão, aparentemente do nada*”, ou seja, inconscientemente. A outra parte deles é resolvida através do uso consciente de estratégias de pistas, procurando sons semelhantes, palavras substitutas ou ainda consultando fontes externas, como o dicionário, enciclopédias, pessoas que estavam presentes, etc. Entretanto, muitas vezes os sons ou palavras semelhantes só nos fazem desviar do caminho correto, pois ficam martelando na nossa mente e afastando a palavra que procuramos.

Entre os bloqueios mais comuns está o de nomes próprios de pessoas conhecidas. Schacter explica que isso ocorre porque os nomes próprios ocidentais dizem muito pouco da pessoa, de suas características e atributos, ou seja, ficam

sem contextualização (o que é diferente em algumas tribos indígenas em que os nomes são descritivos). Como diria Halbwachs, essas lembranças (no caso, os nomes próprios) têm poucos pontos de contato com outras recordações e, portanto, mais dificuldade de perpetuação. Por exemplo, uma garota narrava um evento acontecido durante a faculdade com uma colega de classe, mas, por mais que se esforçasse, não se lembrava do nome dela. Como o nome não era tão relevante, já que as pessoas para quem contava o caso não conheciam a colega, a história foi contada sem ele. Um mês mais tarde, voltando de viagem, na estrada, a garota passou ao lado de uma placa escrito Borebi, no mesmo instante, o nome Ana Paula, surgiu em sua mente. Ana Paula era a colega de classe, que tinha vindo da cidade de Borebi, trazida no primeiro dia de aula pelo zeloso avô, preocupado com a neta chegar sozinha a uma cidade desconhecida e bem maior do que a que ela morava. Em resumo, ao ver a placa, a garota encontrou pontos de contato na memória que a fizeram relembrar o nome da colega.

Schacter (2003, 84) cita o experimento de pesquisadores norte-americanos que examinaram dois grupos de voluntários, mostrando imagens de rostos de pessoas desconhecidas. O primeiro grupo ouviu um sobrenome para ser associado ao rosto de cada pessoa, enquanto o segundo grupo recebeu a profissão de cada um. A grande sacada do estudo é que os sobrenomes e as profissões eram os mesmos, por exemplo, o primeiro grupo recebeu as palavras Baker ou Potter, com a informação de que eram os sobrenomes das pessoas, o segundo recebeu as mesmas palavras Baker (padeiro, em inglês) e Potter (oleiro, em inglês), com a informação de que eram as profissões dos indivíduos mostrados nas fotos.

Quando, mais tarde, os voluntários voltaram a ver as imagens e precisaram se recordar das palavras, as profissões foram lembradas com frequência muito maior. O estudo demonstra que, quando se diz que alguém chama John Baker, pouco ou nada se revela sobre ele. No entanto, se digo que ele é padeiro, dá-se uma idéia de como ele passa o seu dia, acorda cedo, vive enfarinhado, lida com clientes, ou seja, faz-se uma grande quantidade de associações com a imagem do rosto mostrado.

Além da confrontação, da retomada freqüente das recordações, da atenção no momento da formação da lembrança, da associação com outros pontos de contato da memória, há outros fatores que concorrem para uma melhor perpetuação da memória. Entre eles destacamos três. O primeiro é a posição do indivíduo no grupo. Um aluno, por exemplo, tende a se lembrar melhor do professor do que o contrário (com exceção de alunos brilhantes ou muito bagunceiros, que se destacam entre os outros para o professor), os funcionários de uma grande empresa tendem a se lembrar mais do empregador do que vice-versa.

O segundo fator perpetuador de memória é o espaço. Segundo Halbwachs (1990, 131) as imagens habituais do mundo exterior são inseparáveis do nosso eu. Nosso equilíbrio mental decorre, em grande parte, do fato de que objetos materiais com os quais estamos em contato diário mudam pouco, oferecendo uma imagem de estabilidade e permanência. Além disso, levam a nossa marca e a de outros integrantes do grupo. *“Quando um grupo está inserido numa parte do espaço, ele a transforma à sua imagem, ao mesmo tempo em que se sujeita e se adapta às coisas materiais que a ele resistem”* (HALBWACHS,

1990, 133). A imagem do meio exterior penetra na consciência e na imagem que o indivíduo faz de si mesmo. Além disso, as imagens espaciais desempenham um grande papel na memória coletiva, pois *“todas as ações do grupo podem se traduzir em termos espaciais”* (1990, 133) e, em decorrência, o entorno material forma pontos de apoio para a memória ao refletir o grupo, sua organização, seus costumes e distintivos. Halbwachs afirma que uma mudança na cidade é muito mais significativa que uma guerra no país, pois, por mais que o grupo seja acometido por catástrofes, se a paisagem continuar a mesma, os homens se sentirão confortáveis. Agora, quando se arruínam os locais de referência das pessoas, isso pode ser prejudicial ao equilíbrio delas e dificultar a perpetuação de lembranças.

O terceiro fator é a emoção. O internacionalmente conhecido neurocientista Antonio Damásio ressalta a importância dos sentimentos para o processo de memorização. *“Elas (as emoções) têm uma grande influência na nossa capacidade de memorizar. Na maioria dos casos, tanto sentimentos negativos como positivos que acompanham determinado episódio, fazem com que ele seja gravado e lembrado mais facilmente”* (DAMÁSIO, apud COLAVITTI, 2003). Ele explica entretanto, que emoções extremamente fortes, especialmente as negativas como um acidente, podem surtir efeito contrário, extinguindo-se da memória. O mesmo acontece com os momentos de dor intensa. *“As mulheres jamais teriam um segundo filho se pudessem reviver a dor do parto”* (DAMÁSIO, 2003). Halbwachs também evidencia o poder da emoção na perpetuação de recordações:

Um ser humano que é muito amado, e que ama moderadamente, não é muitas vezes prevenido senão tardiamente, ou talvez não se dá jamais conta da importância que se atribuiu a seus menores expedientes, a suas palavras mais insignificantes. Aquele que amou mais lembrará mais tarde, declarações, promessas do outros das quais este não conservou nenhuma recordação. Isto não é sempre efeito da inconstância, da infidelidade, da imprudência. Mas ele estava muito menos engajado do que o outro nessa sociedade que repousava num sentimento desigualmente dividido. (HALBWACHS, 1990, 31)

Ivan Izquierdo (2004) e seu grupo de pesquisadores demonstraram em seus estudos que os mecanismos cerebrais que modulam a memória são mediados por neurotransmissores (como a serotonina, a dopamina e a noradrenalina) ou por hormônios (como a adrenalina, a betaendorfina, a vasopressina e os corticoides), evidenciando que tanto a formação como a evocação de memórias são extremamente sensíveis às emoções e aos estados de ânimo.

Segundo Schacter (2003, 200), as experiências do cotidiano e estudos de laboratório revelam que incidentes de elevada carga emocional são mais lembrados do que eventos que não despertam emoções. O efeito da emoção começa no momento em que a memória é criada, quando a atenção e a codificação determinam se uma experiência vai ser lembrada ou esquecida.

E por que, às vezes, quando queremos esquecer um episódio ruim, que nos causa desconforto, não conseguimos? Primeiro porque, normalmente, essas situações têm grande carga emocional, com a tendência de se perpetuar. E, segundo, porque isso é um sistema de defesa: cometeríamos os mesmos erros, passaríamos pelas mesmas situações difíceis se nos esquecêssemos de tudo de ruim que passamos na vida. Por exemplo, uma criança de dois anos enfia um clipe

na tomada e leva um choque que queima superficialmente os seus dedos. A partir daí, por medo, ela sempre atravessa o corredor onde o evento ocorreu grudada na parede oposta à da tomada. Essa é uma recordação que a previne contra novos choques. O mesmo podemos dizer de uma recordação de quando tomamos uma atitude precipitada no trabalho, que nos faz passar por momentos constrangedores, mas que com certeza nos serve de lição para, antes de tomar uma decisão como aquela, refletir melhor.

Em resumo, podemos considerar que a confrontação constante de um evento, a atenção concentrada sobre ele, a associação com outras memórias correlatas, a posição do indivíduo no grupo, as emoções despertadas no momento e o entorno material são perpetuadores da memória e a presença desses fatores, em maior ou menor grau, determina a intensidade e vividez ou, em contraposição, o esmaecimento de nossas recordações.

2. A COMUNICAÇÃO E A MEMÓRIA

O termo comunicação envolve uma multiplicidade de sentidos. O surgimento de novas tecnologias como o rádio, o telefone, a TV e, em especial, a Internet só fizeram complexificar ainda mais a compreensão do processo comunicacional e aumentar a gama de interpretações sobre o assunto, o que levou a uma enorme e considerável variedade de teorias de comunicação, que enfocam o processo de comunicação em si e a influência dos meios sobre as pessoas submetidas a eles. Entre elas, estão teorias que se coadunam, completam ou até que se contradizem. A comunicação pode ser considerada troca de mensagens, interação, transmissão, diálogo, contrato, agente de socialização, construção de significados, persuasão, entre outros.

De acordo com DeFleur e Ball-Rokeach (1993), cada nova perspectiva teórica desvendou fatores inéditos na comunicação, modificando a maneira de entendermos o processo comunicacional.

Uma diz que haverá influências imediatas, universais, diretas e poderosas nos integrantes da audiência devido à exposição às comunicações de massa; outra afirma que tais influências serão a longo prazo, indiretas, seletivas e limitadas” ou, então, “uma se concentra em crenças, atitudes e comportamento em um plano individual, enquanto outra tenta explicar convenções

partilhadas de significado e sua repercussão na organização social, sociedade e cultura.(DEFLEUR BALL-ROKEACH, 1993, 315)

Por isso, para os autores, seria ilógico e prematuro admitir que uma teoria seja correta ou completa enquanto outras estejam totalmente erradas e devam ser abandonadas. É certo que algumas teorias caíram em desuso, por exemplo, nos dias de hoje, poucos devem ser os estudiosos que sustentam a teoria da bala mágica, em que o receptor está completamente passivo aos meios de comunicação. O ato de comunicar, antes visto como um processo simples – que se restringia a um emissor (ativo) que enviava uma mensagem a um receptor (passivo), baseando-se essencialmente no estímulo e resposta –, passou a ser encarado como algo bastante complexo, em que se deve, inclusive, observar as diferenças individuais e sociais na exposição, percepção e retenção das mensagens conforme as necessidades, atitudes, valores e a maneira pela qual se expõem os indivíduos aos meios de comunicação. Seja na comunicação interpessoal ou através dos meios de comunicação (TV, rádio, telefone, Internet, etc), a influência é limitada e diversa, pois depende de vários fatores intervenientes, como repertório do receptor, grau de atenção, envolvimento emocional etc.

Apesar das divergências sobre a essência da comunicação em si, raros são os que se opõem ao fato de que a comunicação está presente em todos os campos da vida social e torna possível a existência da sociedade. Partindo desse pressuposto, pode-se inferir que, por conseqüência, a comunicação tem estreito vínculo com a memória.

As lembranças permeiam nosso pensamento constantemente, tornando possível tanto a linguagem como a comunicação. Passamos boa parte de nossa existência revivendo eventos passados mais antigos ou recentes: a viagem empreendida há anos com os amigos, o primeiro beijo, o telefonema recebido há 10 minutos. Sem memória não teríamos capacidade de nos comunicar. Isso porque, para utilizarmos uma palavra ou um gesto, precisamos ter vivido uma experiência anterior, resgatar seu sentido na memória e utilizá-lo em novo contexto. Se alguém nos transmite uma mensagem, nosso cérebro a decodifica baseando-se em conhecimentos anteriores e, só então, somos capazes de formular uma resposta.

Não se pode mais discutir o problema da informação e da comunicação sem compreendê-lo também como questão cognitiva, isto é, relativa ao modo que nossa cognição, incluindo nela a atividade cerebral, opera o processo de produzir, transferir e manter informações. A interface entre as ciências cognitivas e as neurociências é fundamental para a compreensão desses fenômenos, os quais não são externos à mente humana, mesmo quando as tais máquinas de comunicar são utilizadas. (LOPES, 2004, 17)

Para Lopes (2004, 44-45), comunicar consiste em um processo intersubjetivo de validação em que aprendemos como devemos nos comportar e acumulamos na memória os padrões de conhecimento que nos levariam a agir de determinada maneira. Se o indivíduo sente ou escuta algo diferente do seu sistema de crenças, buscará validar ou negar (total ou parcialmente, em diferentes graus) a nova informação antes de armazená-la, sempre consultando o grupo de pessoas mais próximas à sua existência (seria a confrontação de Halbwachs já vista no capítulo anterior).

A comunicação sempre foi comportamental e contextual. O comportamento humano possui inúmeras facetas que se desenvolvem na ambiência sociocultural. Uma delas é a comunicacional, que também serve para participar no processo de organização social, fazendo parte do fato de que a sociedade existe de acordo com parâmetros negociados, impostos ou um pouco de cada coisa. (LOPES, 2004, 43)

Conforme Lopes (2004, 105-106), tanto as emissões do passado quanto as do presente são construções em que emissores e receptores são cúmplices (viabilizam um contrato comunicacional) e, se o processo comunicacional é estruturante da vida social, um dos elementos-chave dele consiste no modo como os entes sociais percebem sua própria história (memória). Mesmo as forças que têm poder reduzido recebem mensagens de modo ativo, reconstruindo-as de acordo com as percepções do mundo que as envolvem.

Para Putnam (apud LOPES 2004, 102), a *“construção de representações é resultado da atividade mental em interação com o ambiente externo. Essa vinculação entre o que ocorre fora e o intrapsíquico seria a essência do processo comunicacional”*. De acordo com DeFleur e Ball-Rokeach (1993, 25), *“a natureza dos processos de comunicação de uma sociedade está significativamente relacionada com praticamente todos os aspectos da vida diária de sua gente”*.

Desde pequenos somos mergulhados em um ambiente de comunicação: o bebê chora porque sabe que, desta maneira, a mãe lhe trará leite; a criança aponta o objeto com que quer brincar. Aprendemos as formas comunicativas de nossa cultura e não conseguimos viver sem elas. As crenças e os

valores compartilhados no espaço social são as referências da comunicação – indispensáveis para a troca de mensagens.

Além disso, entre os objetos fundamentais de nosso cotidiano estão a TV, o jornal, a revista, o rádio, o telefone, o DVD, o computador com acesso à Internet, etc. As mídias têm importante papel no processo de criação, manutenção e desenvolvimento do simbólico e da vida social.

A exposição e o uso permanente dos meios de comunicação fazem deles práticas e objetos familiares e amplamente conhecidos pelos membros da sociedade. Falamos deles, de seus conteúdos, do desempenho dos personagens que os habitam; dominamos, em certa medida, seu funcionamento; dirigimo-lhes críticas. (FRANÇA, apud HOLHFELDT, MARTINO e FRANÇA, 2001, 44)

Enfatizo, entretanto, que assim como a comunicação depende da memória, a memória depende da comunicação, já que, como vimos no capítulo anterior, segundo Halbwachs, uma lembrança para se perpetuar precisa ser constantemente confrontada, comunicada entre os membros do grupo. Isso, além de tornar a recordação mais viva, reforça os laços entre o indivíduo e as pessoas com as quais ele se relaciona. A memória, portanto, mantém a coesão do grupo.

Observando-se que ser humano não vive isoladamente e sim em grupos, a comunicação é algo inerente à sua existência. A evolução dos homens está inegavelmente relacionada à capacidade de comunicação.

Fica visível é que todo desenvolvimento depende, em grande parte, para a sua universalização e aplicabilidade, melhor, para a sua concretização e legitimação, de um eficiente sistema de comunicação, sem o que acaba por sucumbir e desaparecer.

(HOHLFELDT apud HOHLFELDT, MARTINO e FRANÇA, 2001, 97)

Ao longo dos anos, gradativamente, o homem ampliou sua habilidade para se comunicar, descobrindo novos meios de viabilizar esse processo, desde os sinais, os desenhos rupestres, a fala, a escrita, a imprensa, o telégrafo, o rádio, a televisão, o satélite, a Internet, entre outros.

É obvio que a comunicação – processo social básico de produção e partilhamento de sentido através da materialização de formas simbólicas – existiu desde sempre na história dos homens, e não foi inventada pela imprensa, pela TV, pela Internet. A modernidade não descobriu a comunicação, apenas a problematizou e complexificou seu desenvolvimento, promovendo o surgimento de múltiplas formas e modulações na sua realização. (FRANÇA, apud HOHLFELDT, MARTINO e FRANÇA, 2001, 41)

2.1 SOCIEDADE, TECNOLOGIA E COMUNICAÇÃO

O desenvolvimento humano está em grande parte ligado ao entorno material, ou seja, às tecnologias e ao conhecimento acumulado de cada época. “A origem do homem coincide com a origem da técnica” (LEMOS, 2004, 39). O ser humano faz instrumentos, fabrica utensílios, convive com uma determinada técnica que torna a sua circunstância peculiar.

Além disso, a sociedade em que o homem é inserido ao nascer já detém uma interpretação de mundo, convicções, um repertório de idéias sobre o universo: é o espírito do tempo vigente. Sendo assim, podemos dizer que tecnologia e sociedade estão intrinsecamente ligadas: a sociedade cria novas tecnologias e, concomitantemente, é transformada por elas. De acordo com Castells (1999, 25), *“a tecnologia é a sociedade e a sociedade não pode ser entendida ou representada sem as suas ferramentas tecnológicas”*. Em concordância, Lemos (2004, 39) diz que *“todo sistema técnico só faz sentido em meio a um determinado corpo social”*. Para Levy (1999, 21), *“não somente as técnicas são imaginadas, fabricadas e reinterpretadas durante seu uso pelos homens, como também é o próprio uso intensivo de ferramentas que constitui a humanidade enquanto tal”*. Segundo o autor, uma técnica é produzida no seio de uma determinada cultura e uma sociedade é condicionada (e não determinada) por suas técnicas. Isso significa dizer que a técnica abre algumas possibilidades, opções culturais e sociais e nem todas são aproveitadas. *“As mesmas técnicas podem integrar-se a conjuntos culturais bastante diferentes”* (LEVY, 1999, 26).

No entanto, não se pode dizer que a tecnologia determina completamente a sociedade e nem a sociedade dita o curso da transformação tecnológica. Em conseqüência, seria enganoso cogitar que a técnica determina, por si só, a evolução histórica, uma vez que essa depende de uma complexa atuação de forças interativas.

Seria um erro pensar que a evolução técnica tem de seguir necessariamente numa sociedade concreta a mesma

orientação e o mesmo sentido que observamos noutras sociedades. Este erro era muito freqüente em pensadores do século XIX, numa época em que se pensava que a evolução tecnológica que tinha ocorrido na Europa deveria dar-se igualmente noutros continentes. O fundamento desse erro é uma visão determinista das sociedades e da cultura, segundo a qual a invenção e o desenvolvimento técnicos resultariam de uma evolução necessária, naturalmente determinada. Essa visão determinista esquece que a cultura não é regida por leis naturais e obrigatórias, mas por processos que fazem intervir escolhas e projetos culturalmente concebidos. Enquanto dimensão cultural, a evolução técnica depende muitas vezes do acaso das descobertas e da livre deliberação dos inventores. (RODRIGUES, 1999, 194-195)

Ainda que não determine as modificações sociais, a tecnologia incorpora a capacidade de transformação das sociedades. Tanto que *“difícilmente encontraríamos hoje domínios da nossa experiência individual e coletiva que escapem à intervenção da técnica”* (RODRIGUES, 1999, 195). Cada indivíduo, ao nascer, encontra problemas já resolvidos e outros ainda sem solução. De acordo com sua necessidade, buscará modificar as condições objetivas em que está inserido.

Como ressalta Ortega y Gasset, *“houvéramos nascido cem anos antes, ainda que possuindo o mesmo caráter e iguais dons, o drama de nossas vidas seria muito diferente”* (1989,43). Isso porque, *“toda mudança do mundo, do horizonte, traz consigo uma mudança na estrutura do drama vital”* (ORTEGA Y GASSET, 1989,43).

Por exemplo, de que maneira podemos compreender o nomadismo do homem da Idade da Pedra lascada sem levar em consideração sua cultura material e seu desconhecimento da agricultura, que o fazia peregrinar em busca de alimentos? Da mesma forma, não se pode entender a transformação social e o

progresso das grandes navegações no século XV se não apreciarmos a evolução técnica que a proporcionou: embarcações melhores (como a caravela, que é bem mais fácil de manobrar), a utilização da vela triangular (que permitia navegar contra o vento com rapidez), a criação do astrolábio (que fornecia orientação através do sol) e da bússola.

O mesmo raciocínio serve para verificar por que as especiarias eram tão importantes e disputadas no século XV: os homens desse tempo nos pareceriam loucos se não levássemos em consideração que os europeus dessa época não detinham tecnologias para a preservação da carne e, antes do rigoroso inverno, eram obrigados a abaterem seus rebanhos para que os animais não emagrecessem pela ausência de pastagens. Assim, a única maneira de comer a carne deteriorada, ou até mesmo podre, era disfarçando seu gosto com especiarias. Daí o valor delas (BUENO, 2000).

Se compararmos o Egito Antigo e a Mesopotâmia, constataremos um certo atraso tecnológico do primeiro em relação à segunda. Ainda que ambas fossem civilizações agrícolas essencialmente dependentes dos rios (Nilo, no Egito; Tigre e Eufrates, na Mesopotâmia), a cheia do rio Nilo era muito mais regular em sua data e menos violenta que a dos rios Tigre e Eufrates, motivo pelo qual não eram necessárias obras de proteção contra a cheia fluvial nem reconstruções de diques a cada cheia e muito menos a criação de sistemas de irrigação tão desenvolvidos como foram imprescindíveis na Mesopotâmia. Por outro lado, o ciclo da agricultura do Egito durava pouco mais de seis meses, portanto, tinha mão-de-obra abundante para o desenvolvimento de outras técnicas

como as atividades artesanais e as grandes obras estatais - templos, palácios, pirâmides (CARDOSO, 1996).

Além da detenção da técnica, há ainda que se considerar a capacidade de difusão dela na sociedade em que se insere. Por exemplo, na Idade Média, apesar da superação do sistema bienal da antiguidade na agricultura com a descoberta do trienal (que alternava dois tipos de cultura e uma faixa de pousio) e da invenção do arado de rodas (bem mais eficiente que o arado romano), a produtividade da época quase não aumentou. Isso porque a tecnologia precisa ser difundida e apropriada pela sociedade para provocar mudanças efetivas e isso não ocorreu na Idade Média, quando a religião emperrava o desenvolvimento da ciência (ANDERSON, 1982).

Vale enfatizar que a tecnologia, por seu estreito vínculo com a sociedade, também influencia comportamentos. Por exemplo, só é possível entender a liberação sexual da mulher nos anos 70, especialmente na Europa, ao mencionar a difusão concomitante da pílula anticoncepcional e de informações sobre métodos contraceptivos (HOBSBAWN, 1995).

Isso sem contar a influência direta ou indireta da técnica nos modos de pensar de cada época: Nicolau Copérnico (1473-1543) transformou a visão de mundo do seu tempo ao criar o sistema heliocêntrico, ou seja, ao revelar que o centro do sistema não era a Terra e sim o sol – contestando o que sugeria o astrônomo grego Ptolomeu (1564-1642). Galileu Galilei foi ainda mais longe: ao aperfeiçoar o telescópio de refração (o perspicillum), muito mais poderoso do que qualquer outro da época, ele suscitou a seguinte reflexão: se há estrelas que não

podem ser vistas a olho nu, deve haver muitas outras coisas que, apesar de existirem, não podemos enxergar. Essa proposição, provocada por uma nova tecnologia, foi revolucionária e mudou a maneira de pensar da época (KOYRÉ, s/d).

A história das sociedades humanas pode ser explicada em uma sucessão de revoluções tecnológicas, onde cada época se estrutura nas anteriores e nos conhecimentos já adquiridos no decorrer das gerações. Como diria Ortega y Gasset (1989,54), “*o presente está feito com matéria do passado*”. Portanto, um equipamento tecnológico se traduz em muito mais do que a atuação de uma sociedade sobre a natureza, ele reflete a forma de organização das relações internas entre seus membros e outros grupos sociais, um determinado estágio de conhecimento, o desenvolvimento econômico do grupo, as características e necessidades da sociedade, etc. Artefatos e bens materiais expressam crenças, valores, corpos de saber e maneiras de pensar. Em suma, o patrimônio simbólico de cada agrupamento se reflete na materialidade.

De fato, nada está mais próximo de nós e nada é mais ignorado do que a técnica. Está presente em cada um dos nossos gestos cotidianos e até o nosso pensamento é percorrido até os mais ínfimos recônditos por aquilo que os dispositivos técnicos põem ao nosso alcance e permitem imaginar. (RODRIGUES, 1999, 197-198)

Se o aparato tecnológico tem ligação tão intrínseca com o cotidiano, com a vida, com a sociedade e até mesmo com o nosso próprio eu, podemos dizer que também tem estreito vínculo com a memória. Cada nova tecnologia

transforma a vida das pessoas e se reflete na memória destas, de maneira consciente ou não.

2.1.1 A Evolução da Comunicação: dos Gestos à Internet

As formas de se comunicar e preservar a memória, transmitindo-a para as gerações seguintes, vêm se modificando ao longo dos séculos e até milênios. As mais antigas espécies hominídeas provavelmente se comunicavam de formas similares às dos animais complexos de hoje, com ruídos, rosnados e movimentos corpóreos. Mais tarde, ainda na pré-história, os pré-hominídeos começaram a se comunicar através de símbolos e sinais criados pelos bandos e famílias. No início, eram apenas respostas instintivas, mas, à medida que a capacidade cerebral aumentou, surgem os gestos, expressões faciais e sinais padronizados, ou seja, aprendidos, compartilhados e que se baseavam em regras de interpretação comuns.

Mas as mensagens interpessoais que esses hominídeos podiam transmitir ainda eram muito restritas: relatos extensos ou complicados, narrativas e histórias seriam muito complexos para um sistema de comunicação como o dessa época. Além dos gestos, começaram a emitir sons (ainda não eram a fala), que funcionavam de maneira semelhante ao ruído de animais.

Medições exatas dos crânios dos hominídeos primitivos, a par de modelos traçados por computador do comprimento da língua dos hominídeos e da configuração dos tecidos moles a ela ligados, revelaram que a localização da laringe e da caixa de ressonância não lhes permitia alcançar a incrível extensão de sons necessária para a fala humana. Por outras palavras, não falavam por serem fisicamente incapazes de fazê-lo. (DEFLEUR e BALL-ROKEACH, 1993, 26-27)

Há cerca de dois milhões de anos, surgiu o Homo Habilis, um de nossos ancestrais primitivos, e o que realmente o torna significativo na cadeia de evolução é que começou controlar a ação das mãos e a construir ferramentas e utensílios. Aproximadamente um milhão de anos mais tarde, descobriu-se o fogo.

Essas primitivas inovações – ferramentas de pedra lascada e aproveitamento do fogo – poderiam ser interpretadas como os primeiros passos hesitantes no desenvolvimento da cultura humana. Podemos entender cultura, de forma muito ampla, como soluções para problemas da vida transmitidos a gerações seguintes. (DEFLEUR e BALL-ROKEACH, 1993, 20)

Na era dos símbolos e sinais, a mensagem tinha que ser simples e precisava ser transmitida vagarosamente, já que seu meio de comunicação era ineficiente e complicado se comparado à linguagem.

Parece inelutável, pois, que pessoas não capazes de empregar comunicação de fala/linguagem para intercâmbio pessoal também eram incapazes de guardar e recordar os tipos e de idéias necessárias para comunicação interpessoal – os processos interiores de abstração, classificação, síntese, indução do geral a partir do particular, e raciocínio a partir de premissas para chegar a conclusões. Portanto, a vida mental delas deve ter se restringido a conceituações elementares, baseadas em seus sistemas de símbolos e sinais. (DEFLEUR e BALL-ROKEACH, 1993, 29)

Mais tarde, entre noventa mil e quarenta mil anos atrás surgiram os Cro-Magnon (*Homo sapiens, sapiens*), que apareceram primeiro em partes da Europa e do Oriente Médio e acabaram ocupando todo o Velho Mundo e a Ásia. Os Cro-Magnon eram caçadores exímios, viviam em cavernas e abrigos temporários, faziam ferramentas muito bem acabadas em pedra e sílex e tinham uma organização social relativamente complexa. Mas esses hominídeos tiveram dois grandes feitos muito significativos no processo evolutivo da preservação da memória: o primeiro foi estabelecer uma tradição artística, fazendo entalhes e pinturas nas cavernas: era a memória dos rituais de caça – o início da abstração do concreto, passagem da cotidianidade para o simbólico. Não se sabe exatamente o motivo das pinturas, a hipótese mais aceita é a de que as representações tivessem um valor mágico-religioso, fazendo parte do ritual para se atrair uma boa caça. As pinturas rupestres retratavam animais sempre de perfil, sem profundidade, com cabeças pequenas e corpos volumosos. São cavalos, bisões, renas, rinocerontes, javalis, entre outros, muitas vezes espetados com lanças ou feridos. As figuras humanas, por sua vez, eram sempre bem menores do que os animais e sem detalhes.

O segundo feito significativo foi o início da fala. Como os Cro-Magnon tinham uma estrutura craniana, a língua e a laringe exatamente como as nossas, isso lhes deu enorme vantagem em relação aos povos vizinhos (como os Neanderthais, que desapareceram), por poderem raciocinar com a linguagem, planejar, caçar de forma mais coordenada, desenvolver a agricultura, a tecelagem, a roda e até mesmo transmitir o conhecimento para as gerações seguintes. Os

gritos e murmúrios iniciais são substituídos por nomes próprios, que designavam as coisas individualmente. E, com o passar do tempo, surge o nome comum – a palavra que não indica um objeto determinado, mas todos os de uma mesma espécie: pássaro, por exemplo, significando todos os pássaros. Assim, a “*palavra se transformou em vestimenta de idéias*” (COSTELLA, 2002, 13). Estabelecia-se dessa maneira a tradição oral. Segundo Giovannini (1987, 26), “*a linguagem pressupõe a capacidade de traduzir em conceitos os elementos da vida cotidiana, de representar a realidade através de símbolos*”. Ao longo do tempo, a linguagem foi se diversificando, novas maneiras de falar, diversas formas de resolver os problemas.

A fala foi o passo inicial de um itinerário impressionante. Misteriosa quanto a suas origens, que reconstituímos apenas por meio de conjecturas, ela permitiu a eficiente transmissão de conhecimentos de uma geração para outra, fazendo surgir grupos humanos homogeneizados por um acervo cultural comum e assegurando, assim, as raízes iniciais de todas as culturas. (COSTELLA, 2002, 14)

Nas sociedades sem escrita, a memória era peça fundamental na transmissão dos saberes. Indivíduos específicos, que tinham grande prestígio por isso, eram encarregados de preservar a memória social do grupo – o que ocorria em grande parte mediante narrativas míticas. “*Numa sociedade oral primária, quase todo o edifício cultural está fundado sobre as lembranças dos indivíduos. A inteligência, nestas sociedades, encontra-se muitas vezes identificada com a memória, sobretudo auditiva*” (LEVY, 2002, 76). Nessas sociedades, a palavra tem como função básica a gestão da memória social.

O próximo grande passo evolutivo na preservação da memória surgiu há cerca de cinco mil anos atrás com a escrita, que foi inventada em várias partes do mundo (sumérios, egípcios, chineses, maias) e tinha a intenção de perpetuar a expressão oral. A padronização do significado de imagens foi o primeiro passo para a escrita, mas só se iniciou quando a agricultura estava bem instaurada e houve a necessidade de registrar limites, direitos de propriedade da terra, movimento dos corpos celestes que determinavam estações de plantio e colheita. Com o crescimento comercial, também se fez necessário manter registros de compra e venda.

A escrita pictográfica (imagens relativas ao significado, ou seja, representação desenhada de objetos concretos, que, em sucessão, formavam um relato coerente) permitiu o armazenamento de informações e tornou possível decifrar mensagens de pessoas distantes ou até das que já haviam morrido, ampliando o número de grupos com os quais era possível manter contato. Venceram-se barreiras temporais e espaciais, a memória coletiva não dependeria mais única e exclusivamente da prodigiosa memória de alguns indivíduos, ela passa a ser afixada em tábulas de madeira, barro ou pedra e disponibilizada por muito mais tempo.

Gradualmente, alguns desses sinais tomam um sentido convencional e passam a designar conceitos abstratos, tornando-se ideogramas. Como, por exemplo, os egípcios, que foram inovadores ao criar os hieróglifos, um sistema de caracteres simbólicos. Cada símbolo representava uma idéia, coisa ou conceito. No entanto, o problema dessa escrita era a imensa quantidade de símbolos a se

decorar. Já a escrita fonética surgiu entre os fenícios, por volta de 1700 a.C., com a vantagem de ter bem menos símbolos para representar os sons das sílabas – um grande avanço na comunicação humana. Mais tarde, separaram-se os símbolos entre vogais e consoantes, diminuindo ainda mais a quantidade necessária.

Outro desafio a ser superado corresponde à portabilidade. Os hieróglifos egípcios eram escritos em pedras e a escrita cuneiforme, em tabuletas de barro: ambos duravam bastante, mas eram de difícil transporte, pois volumosos e pesados. Foi em cerca de 2500 a.C. que os egípcios descobriram uma espécie de papel duradouro, feito com papiro: muito mais fácil de escrever (com uma escova e tinta) e de transportar. Entre os maias também se descobriu uma cortiça de cor clara, arrancada de pés de figos, com as quais elaboravam livros. A partir daí, era possível transmitir ordens, registrar informações, etc.

A passagem da tradição oral para a tradição escrita comporta uma mudança radical no tipo de mensagem transmitida: esta já não é mais dependente de quem a envia e da descrição de quem a recebe, porém fica à disposição de qualquer pessoa que a deseje ler. Pode ser relida, meditada, analisada; adquire, portanto, durabilidade, profundidade e clareza. (GIOVANNINI, 1987, 28)

Nos grandes e pequenos impérios da Antiguidade ou da Idade Média criaram-se redes de coleta e difusão de informações, cujos mensageiros transmitiam, oralmente ou por escrito, notícias que podiam ser levadas ao conhecimento de um público mais amplo pelas mais diversas vias, desde o pregoeiro até o cartaz-edital. Em todas as civilizações que conheceram a escrita, à margem das redes de correspondências oficiais, as correspondências privadas

constituíram, para as comunidades organizadas, os homens de negócios e os membros das classes dirigentes, uma fonte periódica de notícias.

Em Roma, publicar era o mesmo que expor, deixar ao conhecimento público, afixando a informação em lugar onde ela pudesse ser facilmente lida. Teoricamente, qualquer pessoa (entre as raras que sabiam escrever) poderia inserir sua informação ou notícia no “álbum”, tábua branca pendurada na residência do grande pontífice. Ainda em Roma, havia a Acta diurna, a Acta urbis e a Acta populi, que com o passar do tempo foram adquirindo periodicidade e variedade de assuntos, abrindo espaço para o noticiário vulgar: nomeações de funcionários, discursos de tribunos, sucessos militares, nascimentos, casamentos, divórcios, óbitos, incêndios, bancarrotas e espetáculos.

Na Idade Média, houve um retrocesso ao verbalismo, na figura dos trovadores e jograis. A particularização da vida feudal, protegida por muralhas de vilas e castelos, a variedade de idiomas, a diminuição das conquistas materiais e até a escassez e alto preço do papiro fizeram dessa época a idade da palavra falada. A *“escrita, não só literária mas também administrativa e jurídica, praticamente desaparece: as necessidades ligadas à salvaguarda material e as sistemáticas violações do direito vigente tornam cada vez mais raros os documentos escritos”*. Além disso, uma crescente substituição da assinatura nominal por desenhos ou anéis de sinete muito provavelmente indicam *“a ampliação do analfabetismo”* (Giovannini, 1987, 63).

A oralidade volta a ser a guardiã da memória, até o século XV, através de cantilenas (estrofes breves, meio líricas, meio narrativas), jograis, baladas

(poemas sobre assuntos lendários), gestas (canções que celebravam grandes feitos), pastorelas (diálogos pastoris), canções de amor e de amigo, contos satíricos, etc. Já a preservação da memória escrita ficou por conta dos monges copistas que reproduziam livros clássicos manualmente, cuja circulação era restrita a mosteiros e pessoas de alto poder aquisitivo.

Bem mais recentemente, com o advento da Idade Moderna, surgem os Correios, que se configuravam como os primeiros serviços postais de Estado, conferindo maior segurança e regularidade às comunicações. Mas a grande revolução ainda estava por vir: o nascimento da imprensa. No ano de 1458, em Estrasburgo, Guttemberg inventou a tipografia, que permitiu a reprodução rápida de um mesmo texto e ofereceu à linguagem escrita possibilidades de difusão inimagináveis nos tempos de manuscritos. Guttemberg produziu tipos móveis com uma letra cada, fundindo-os em série. Assim, centenas de livros podiam ser reproduzidos rapidamente, sem os erros das cópias manuais e com grande precisão.

Com a tipografia, tudo muda. Depois de feita a composição do texto, isto é, a reunião dos diversos tipos de metal para formar o conjunto da página, muitas, muitíssimas cópias dessa página podem ser impressas sempre com o aproveitamento da mesma mão de obra inicial de composição, cujo custo, portanto, vai se diluindo nos exemplares sucessivos. ... Em outras palavras: quanto maior a tiragem, tanto menor o preço unitário do livro impresso. Sendo menor o preço do livro, obviamente torna-se maior o número de pessoas com dinheiro suficiente para comprá-lo. (COSTELLA, 2002, 58)

Cerca de um século mais tarde, nasceu a imprensa periódica, junto com um verdadeiro florescimento de informativos dos mais variados tipos: folhas volantes, pasquins, libelos. Finalmente, entramos na era da comunicação de massa, que se iniciou no começo do século XIX, com um surto de jornais e os primórdios da mídia elétrica, tais como telégrafo e telefone. *“Todavia o jornal foi um prolongamento da era da impressão, e os outros veículos nunca foram utilizados por vastos números de pessoas”* (DEFLEUR e BALL-ROKEACH, 1993, 24).

Mais realísticamente, a era da comunicação da massa começou no século XX com a ampla adoção do filme, do rádio e da televisão para grandes populações. Em seguida, outro grande salto evolutivo foi a criação do computador pessoal, que permitiu o armazenamento de grande quantidade de dados e informações, e, posteriormente, da Internet, que aumentou ainda mais a disponibilidade de informações, possibilitando novas maneiras de comunicar, comerciar e transportar idéias.

Imaginada, na década de 60, pela Agência de Projetos de Pesquisa Avançada do Departamento de Defesa dos Estados Unidos (Darpa), a Internet era uma tentativa de criar um sistema de comunicação invulnerável a um ataque militar na época da Guerra Fria. A Agência estava preocupada em manter a viabilidade das comunicações em caso de uma guerra nuclear. O resultado foi uma rede, composta por milhares de computadores autônomos com inúmeras maneiras de conexão, que permitiu a comunicação independentemente de centros de

comando: as mensagens passaram a poder ser remontadas a partir de qualquer ponto dessa rede.

Mais tarde, a denominada ARPANET, tornou-se Internet, na qual – por meio da tecnologia digital – foi possível compactar todos os tipos de mensagem: som, imagem e dados. Estava criada a espinha dorsal da comunicação mediada por computadores. A partir de então, a Internet difundiu-se mundialmente de forma progressiva.

Às redes iniciais, de interesse especificamente militar, passaram a conectar-se também pesquisadores de centros acadêmicos dos Estados Unidos envolvidos com pesquisa para fins bélicos. Mais adiante, principalmente nos anos 70, estabeleceram-se redes interligando a comunidade científica em geral, as quais, a partir de 1975, incluíram intercâmbio internacional. Ainda eram poucas centenas de computadores conectados. Depois, ao longo da década de 80, as redes precursoras da Internet foram se ampliando (...). Em 1990, tem início o acesso às redes no Brasil por meio da RNP, Rede Nacional de Pesquisas, que congregou as principais instituições educacionais do País. (...) A ampliação da Internet, não apenas para instituições, mas também para usuários comuns, tomou impulso significativo com a oferta de novos serviços, dentre os quais se destaca em 1991, como marco importante, a WWW (World Wide Web), criada na Suíça, em Genebra, em 1989, mas disponível de forma efetiva dois anos depois. Por meio dela, milhares de redes internas interligaram-se, organizando-se o tráfego mundial de informações trocadas por meio de computadores. (COSTELLA, 2002, 233)

Embora não de maneira uniforme, a Internet conectou o globo. Mesmo não abrangendo todos os territórios, nem todas as atividades, muito menos todas as classes sociais, ela interfere direta ou indiretamente na vida das pessoas, já que as principais atividades produtivas, o consumo, a circulação, assim como seus componentes (capital, trabalho, matéria-prima, administração, informação,

tecnologia, mercados) estão organizados em escala global mediante uma rede de conexões entre agentes econômicos.

Apesar de serem organizados em paradigmas oriundos das esferas dominantes da sociedade (por exemplo, o processo produtivo, o complexo industrial militar), a tecnologia e as relações técnicas de produção difundem-se por todo o conjunto de relações e estruturas sociais, penetrando no poder e na experiência e modificando-os. Dessa forma, os modos de desenvolvimento modelam toda a esfera de comportamento social, inclusive a comunicação simbólica. Como o informacionalismo baseia-se na tecnologia de conhecimentos e informação, há íntima ligação entre cultura e forças produtivas e entre espírito e matéria, no modo de desenvolvimento informacional. (CASTELLS, 1999, 35)

2.1.2 A Internet como Nova Tecnologia da Comunicação e a Memória

Desde o final do século passado, vivemos um novo paradigma tecnológico, que se organiza em torno das tecnologias da informação. Para Castells (1999,50), *“a revolução da tecnologia da informação é, no mínimo, um evento histórico da mesma importância que a Revolução Industrial do século XVIII”*, pois induziu um padrão de descontinuidade nas bases materiais da economia, sociedade e cultura, atingindo todos os domínios da atividade humana. E, assim como as fontes de energia foram o cerne do industrialismo, o ícone ou emblema da nova era tecnológica é a Internet.

Os novos meios de comunicação, em especial a televisão e, mais recentemente, a Internet, difundiram-se mundialmente e passaram a fazer parte da vida das pessoas. *“Essas mídias (eletrônica e digital), além de serem um dos principais negócios hodiernos, fazem parte de nossos objetos de uso fundamentais, assim como a indumentária, o mobiliário, a arquitetura, as ferramentas e máquinas de uso geral, tais como veículos, eletrodomésticos, etc.”* (LOPES, 2004, 49). Para Lemos (2004, 25), *“hoje, talvez mais que em outras épocas, a influência da tecnologia nas sociedades ocidentais tem um lugar capital dentre as questões que emergem como prioritárias na contemporaneidade”*.

Para Rodrigues (199, 204), *“as novas tecnologias já não são meramente instrumentos, mas dispositivos que passam a fazer parte do nosso próprio corpo, a ponto de tenderem a ser praticamente imperceptíveis”*. De acordo com Lopes (2004, 13):

“a visibilidade da comunicação é diretamente proporcional aos problemas de nossa época, a qual é pautada pelo aumento da importância das máquinas de comunicar e pelo fato de as imagens e de os sons veiculados pelas mídias serem os meios de circulação de idéias mais significativos”.

Tocando mais especificamente na evolução do PC, Personal Computer – que é individual, desconectado, rígido –, para os computadores coletivos, ou em redes, fica evidente que o advento da Internet provocou inúmeras transformações, entre elas: o acesso a uma grande quantidade e diversidade de informações, modificações espacio-temporais, interatividade e novas formas de sociabilidade.

2.1.2.1 Acesso a Informações

Antes da net, cada vez que um indivíduo necessitasse de uma informação específica, ele precisava buscá-la, caso fosse mais antiga, em bibliotecas ou arquivos e, no caso de ser mais atual, nos jornais, rádio e tevê. No primeiro caso, isso demandava tempo de pesquisa, visita ao local, autorização ou cadastramento, etc. Já no segundo, era preciso saber o horário de veiculação (ou local no caso do jornal), gravar para ter acesso mais tarde. A Internet possibilitou o acesso há uma quantidade quase ilimitada de dados e informações dos mais diversos temas. São milhões de sites que versam sobre ciência, arte, cultura, entretenimento, notícia, música, culinária, sexo, adolescência, entre outros tantos assuntos. Também estão disponíveis livros, programas de TV, notícias do jornal, conteúdo de emissoras de rádios, etc. E o melhor: informações não só de hoje, mas de dias, meses, anos e décadas anteriores, disponíveis no tempo presente, acessíveis a qualquer hora e de qualquer computador (esteja onde estiver) ligado à Rede. Ou seja, se o indivíduo quer ver um filme que acabou de ser lançado ou um clássico do cinema, é possível fazê-lo pela Internet. Se quer ouvir uma rádio, baixar uma música antiga ou mesmo aquela que acabou de ser lançada, vai conseguir. O acesso a informações de países longínquos, que antes poderia ser difícil ou impossível, tornou-se realidade. Um importante jornal francês, um renomado instituto de pesquisas alemão ou uma simples cidadezinha têm site na Rede. Como pontua Lemos (2004, 71), atualiza-se o grande sonho dos

enciclopedistas de sintetizar, em um único meio, todo o conhecimento humano e torná-lo disponível a todos.

No que diz respeito à Revolução da Informação, novo mesmo é o fenômeno da estocagem de grandes volumes de dados e a sua rápida transmissão, acelerando, em grau inédito na História, isto que se tem revelado uma das grandes características da Modernidade – a mobilidade ou a circulação das coisas no mundo. Se a (Revolução) Industrial centrou-se na mobilidade espacial, a da Informação centra-se na virtual anulação do espaço pelo tempo. (SODRÉ, 2002, 13-14)

Para Levy (1999, 13), que cita Roy Ascott, vivemos o segundo dilúvio, o das informações. De acordo com Oliveira, Barreiros e Cardoso (apud BENEYTO, 2002, 99) as novas tecnologias da informação e comunicação “*aumentaram a capacidade humana para se comunicar, para divulgar e receber informação e, inclusive, abriram o acesso ao conhecimento de maneira quase ilimitada, permitindo o surgimento de uma sociedade que não se prende ao espaço ou lugar determinado*”.

Esse montante de informações em tempo real dispensa que os usuários precisem manter muitas informações na cabeça ou que tenham memórias prodigiosas: a qualquer instante podem consultar a rede em busca da informação desejada. Para Levy (1999, 93) “*a perspectiva da digitalização geral das informações provavelmente tornará o ciberespaço o principal canal de comunicação e suporte de memória da humanidade*”. Para Canavillas (2004), “*esse manancial de informação representa uma memória social, dinâmica, organizada e navegável*”, ou seja, “*a Internet surge, naturalmente como uma extensão da memória*”. Para ele, no entanto, os outros meios de comunicação já

têm também esse papel, o que realmente distingue a Internet “*é a possibilidade desse arquivo ser imediato e global, reduzindo o espaço e o tempo a um momento*”.

Se por um lado a net serve de suporte para a memória, por outro, essa quantidade exorbitante de informações pode causar certa dificuldade para encontrar uma informação determinada, ou ainda pode provocar o acesso a informações ambíguas, distorcidas e até mesmo uma certa confusão mental devido ao imenso número de informações. Para Colavitti (2002), “*enquanto cresce a capacidade dos discos rígidos e a velocidade das informações, o desempenho da memória humana está ficando cada vez mais comprometido*”. Ela ressalta, porém, que o problema não está propriamente nas novas tecnologias, mas no uso exagerado delas, que faz com que se deixe de lado atividades mais estimulantes, como a leitura, que envolvem diversas regiões do cérebro. Para localizar algo na Internet, os sistemas de busca ajudam na filtragem, organizando as boas informações e descartando as inúteis, mas as informações encontradas nem sempre são perfeitas para o usuário nem esgotam o que poderia interessar ao internauta.

Não é suficiente que os homens troquem muitas informações para que se compreendam melhor. São os planos culturais e sociais de interpretação das informações que contam e não o volume ou a diversidade dessas informações. O uso não faz a economia do projeto. O tempo ganho no acesso à informação pode ser novamente perdido na dificuldade de interpretar essa informação. Por isso, em algum momento, é preciso aconselhar o internauta a sair da comunicação mediatizada e se confrontar com a comunicação natural humana e social. Daí a importância dos contatos, da voz, dos olhares, além da troca de signos. Atenção às solidões interativas! (WOLTON apud MARTINS e SILVA, 2004, 150)

Paul Virilio (apud LEMOS 2004, 72) acredita que as novas tecnologias privilegiam o fluxo de dados que circulam no ciberespaço de forma instantânea, sendo regidas pelo reflexo, privilegiando respostas imediatas e não a reflexão ou o exercício de memória. Já Castells acredita que no mar de informações, os usuários podem escolher, triar, buscar o que lhes interessa e isso envolve reflexão. Já para Levy (1999, 93) “*a perspectiva da digitalização geral das informações provavelmente tornará o ciberespaço o principal canal de comunicação e suporte de memória da humanidade*”.

2.1.2.2 Modificações nas Percepções Espacio-Temporais

A Internet alterou as atuais noções espacio-temporais, reorganizando inclusive o desenho dos espaços públicos e privados e facilitando o acesso a lugares antes inimagináveis. Segundo Harvey (1992), tempo e espaço são categorias básicas da vida humana, já que suas concepções são criadas necessariamente através de práticas e processos materiais. Castells (1999, 403) concorda dizendo que espaço e tempo são as principais dimensões materiais da vida humana. Na época moderna, o espaço privado, das liberdades individuais, e o espaço público, do dever cívico, estavam muito bem delimitados. Na pós-modernidade, essa fronteira já não é tão nítida. O espaço é fluido, flexível, ou como prefere Castells, um *espaço de fluxos*. Vale lembrar que um sujeito está

inegavelmente enraizado num espaço físico ou um lugar, mas locomove-se pelo virtual na pluralidade de “lugares” onde a rede alcança.

De acordo com Rodrigues (1999, 196), se o desenvolvimento da indústria dos transportes no século XIX diminuiu as distâncias ao reduzir o tempo necessário para a circulação de pessoas e bens, os novos meios de comunicação as anularam, “*graças à instantaneidade da difusão de informação*”. Hoje em dia, por exemplo, um brasileiro pode pesquisar em um museu australiano, conversar com um japonês ou ouvir música indiana – tudo on-line.

Não é sequer necessário hoje deslocar-nos para entrarmos em contacto com povos e culturas distantes, para conhecermos e estabelecermos com eles relações intensas e permanentes; uma simples ligação às redes telemáticas parece trazer-nos o mundo inteiro ao domicílio e pô-lo ao nosso alcance (RODRIGUES, 1999,196).

Segundo Ortiz (1996), a mundialização altera as noções de próximo e distante, de desconhecido e familiar e, em decorrência, “quebra fronteiras e propicia uma convergência de modos de vida. Para ele, seria mais correto dizer: o viajante, ao se deslocar pela modernidade-mundo, ‘não sai do lugar’. Ele permanece no interior de um continuum espacial”. A rede provoca, portanto, uma “*diluição da corporeidade*” (SILVA, 1999, 1) e também uma “*diluição de fronteiras*” (ORTIZ, 1996). Por isso, leva a conflitos decorrentes da ambivalência entre o global e o local, o eu e o anonimato, entre pertença e desenraizamento, entre o produtor e o consumidor de informação, entre participação ou alienação e outros.

De acordo com Silva (1999), a Internet “*veio introduzir a metamorfose do conceito de território*”, já que agora são os interesses comuns que vão determinar a topologia das relações e não a geografia: daí o surgimento das comunidades virtuais. Para Rodrigues (1999, 209), as tecnologias da informação tendem a substituir as fronteiras geográficas tradicionais, que delimitavam as comunidades concretas, por “*novas fronteiras informativas, relativamente independentes da distância, da história comum, da partilha de um mesmo território*”.

Na modernidade, o tempo é linear (progresso e história) e o espaço é naturalizado e explorado enquanto lugar de coisas (direção, distância, forma, volume). Na modernidade o tempo é um modo de esculpir o espaço, já que o progresso, a encarnação do tempo linear, implica a conquista do espaço físico. Na pós-modernidade, o sentimento é de compreensão do espaço e do tempo, onde o tempo real (imediato) e as redes telemáticas, desterritorializam (desespacializam) a cultura, tendo um forte impacto nas estruturas econômicas, sociais, políticas e culturais. O tempo é, assim, um modo de aniquilar o espaço. Este é o ambiente comunicacional da cibercultura. (LEMOS, 2004, 68)

Essa modificação do espaço interfere, inclusive, na memória, provocando – como bem definiu Santos (1994, 30) – “*a sensação de um presente que foge*”. Para Halbwachs (1990), a conservação da memória depende, em grande parte, do espaço físico. Ele defende que o entorno material é inseparável do “eu”, pois leva a marca do indivíduo e a dos grupos aos quais pertence: sua organização, ações, costumes e distintivos podem ser traduzidos em termos espaciais. Para ele, o equilíbrio mental decorre do fato de que objetos materiais com que se tem contato diariamente mudam pouco e oferecem uma imagem de

estabilidade. As imagens espaciais desempenham um grande papel na memória coletiva, pois *“todas as ações do grupo podem se traduzir em termos espaciais”* (1990, 133). O advento da Internet, que impôs novos ritmos ao deslocamento dos corpos, transporte de idéias e até um novo conceito de espaço, ou o ciberespaço, reflete-se, portanto, na memória. Levy (2002, 40) retoma a idéia de Halbwachs: *“A memória humana é estruturada de tal forma que nós compreendemos e retemos bem melhor tudo aquilo que esteja organizado de acordo com relações espaciais”*.

Há ainda que se considerar a mudança na concepção de tempo por dois ângulos: o tempo real e a intemporalidade. No primeiro, vemos o tempo superando barreiras espaciais, a rapidez com que a informação pode chegar ao receptor, a troca de informações instantâneas entre todo o globo, as reportagens ao vivo, as transações comerciais instantâneas e a comunicação entre usuários de computador, reunindo pessoas que trocam mensagens escritas, imagéticas ou sonoras em tempo real. Isso sem contar que a imensa quantidade de informações que chegam a todo momento (ou a que se tem acesso) parecem acelerar o tempo.

Mas, além do tempo real, a Internet ainda possibilita um tempo contínuo, em que informações novas e antigas têm a mesma facilidade de acesso, criando uma espécie de colagem temporal, uma mescla de tempos simultâneos. *“A intemporalidade do hipertexto de multimídia é uma característica decisiva de nossa cultura, modelando as mentes e memórias das crianças educadas no novo contexto cultural”* (CASTELLS, 1999, 487). Ou seja, o tempo virtual mescla o tempo eterno e o efêmero.

2.1.2.3 Interatividade e Novas Formas de Sociabilidade

Diferentemente da mídia de massa de audiência passiva sugerida por Mc Luhan, a Internet possibilitou a interatividade – a possibilidade de opinar, participar e criar novos formatos dada a qualquer participante da Rede (com a ressalva de que grande parte das pessoas ainda não tem acesso a ela). E mais: além de ser interativa em si, a Internet ainda proporciona interatividade a outros meios de comunicação como o rádio, o jornal e a televisão. Na net, as mensagens deixam de ser editadas por um centro, para serem disseminadas de forma transversal, aleatória e associativa, ou, como prega Castells, em redes. Rodrigues (apud LEMOS, 2004, 80) afirma que “*emissor e receptor fundem-se na dança de bits*”, passando de uma comunicação unidirecional (ainda que tenhamos que levar em consideração as diferentes recepções, já que um receptor nunca é passivo, pois recria e recombina a mensagem de acordo com seu repertório), para um multidirecional, um sistema todos-todos. A interatividade, ou como diria Halbwachs, a confrontação, é uma forma de perpetuar a memória.

A Internet também suscita novas formas de sociabilidade: o correio eletrônico, as comunidades virtuais, os *chats*, os fóruns, o *icq* ou *messenger*, o *orkut*. Isso sem contar as novas formas de entretenimento, serviços, educação, trabalho, comércio, ativismo político, entre outros. Para Lemos (2004, 81), a tecnologia “*que foi durante a modernidade um instrumento de racionalização e de separação, parece transformar-se numa ferramenta convivial e comunitária*”.

As comunidades, com o surgimento da Internet, não se prendem mais necessariamente a um espaço determinado, o que as determina são os interesses em comum.

Às relações face a face que definiam a vizinhança, de que se alimentava tradicionalmente a sociabilidade imediata, fundamentada na pertença a uma comunidade de enraizamento, uma nova forma de sociabilidade pode estar a substituir-se, uma forma aparentemente dependente não da pertença a uma mesma comunidade de vida, mas de escolhas individuais aleatórias, ao sabor dos interesses e disposições do momento, em função das capacidades tecnológicas de mediação disponíveis. (RODRIGUES, 1999, 197)

O novo espaço, o ciberespaço,

... é um suporte aos processos cognitivos, sociais, afectivos, os quais efectuam a transmutação da rede de tecnologia eletrônica e telecomunicações em um espaço social povoado por seres que (re)constroem as suas identidades e os seus laços sociais nesse contexto comunicacional. Geram uma teia de sociabilidades que suscitam novos valores. Estes novos valores, por sua vez, reforçam novas sociabilidades. Esta dialética é geradora de novas práticas culturais. (SILVA, 1999, 1)

Hoje, podemos pagar contas pela Internet, ouvir música, fazer cursos de educação à distância dos mais variados temas, assistir a filmes, marcar compromissos, reservar passagens de ônibus, fazer compras de supermercado, encontrar velhos amigos (*orkut*) e conhecer novos, marcar encontros amorosos ou sexuais, entre uma infinidade de outras práticas do dia-a-dia. Em suma, a Internet faz cada vez mais parte do cotidiano e transforma as relações sociais. Oliveira, Barreiros e Cardoso (apud BENEYTO, 2002, 118) vão ainda mais longe e propõem considerar a Internet como um instrumento (ainda que em potência) capaz de facilitar uma cidadania mais participativa, permitindo a grupos informais

que perseguem interesses comuns a comunicação e a divulgação de interesses compartilhados.

La importancia de la entrada de tecnologías de la información y la comunicación parece ser fundamental en la construcción de sociedades más democráticas, pero solo una vez que este acceso permita que se oigan voces diferentes y, el consecuencia, pueda construirse un proceso democrático de integración y fortalecimiento de la opinión pública. Sólo así puede uno aspirar a consolidar derechos como el de información y comunicación, que no se quedarán en el mero acceso a éstas, sino que también tendrán que atender al alcance de la voz de cada un. (OLIVEIRA, BARREIROS E CARDOSO, apud BENEYTO, 2002, 110)

No entanto, esses autores consideram que, além da tecnologia que possibilita a interatividade, é necessária a predisposição psicológica, cultural e social para manejar as ferramentas e transformar conhecimento em participação consciente.

A Internet pode funcionar como uma ferramenta tanto para conhecer pessoas e fazer novos contatos quanto para intensificar (ou retomar) laços entre pessoas que se conheceram fora da rede. Entretanto, podemos considerar, obviamente sem generalizações, que os laços feitos pela Internet são mais fluidos e passageiros do que os feitos fora dela. Vale lembrar a afirmação de Halbwachs de que a preservação da memória de um indivíduo depende do permanente contato com o grupo e a constante confrontação do fato com seus integrantes que acrescentam detalhes a ele. Em consequência, poderíamos cogitar a possibilidade de que, se as relações na rede são menos duradouras, ou seja, perde-se logo o contato com os grupos com os quais se relacionou, as memórias das interações feitas nela tenderiam a ser esquecidas mais rapidamente. Por outro lado, a Internet

também reforça os vínculos entre pessoas que se conheceram em ambientes físicos, aproximando-os e possibilitando um contato mais freqüente. Segundo Castells (apud MORAES, 2003, 274), pesquisas no Canadá e nos Estados Unidos apontam que *“a Internet é capaz de criar laços fracos, mas não de estabelecer laços fortes, em média, e é excelente para dar continuidade e para reforçar os laços fortes que se criam a partir da relação física”*. Isso sim seria um prato cheio para a preservação de memórias. Castells cita também um estudo que diz que quanto mais rede social física se tem, mais se utiliza a Internet e, por outro lado, quanto mais se usa a Internet, mais se reforça a rede física.

Percebe-se, portanto, que combinando som, imagem e texto, os meios de comunicação se tornaram suporte para processos cognitivos, sociais e afetivos, suscitando novos valores, representações, práticas e até mesmo identidades. E as alterações no espaço, no tempo, na interatividade, na linguagem, nas representações e práticas sociais acabam por se refletir na memória.

2.2 MÍDIA E PROCESSOS DE RETENÇÃO NA MEMÓRIA

A mídia faz cada vez mais parte da vida cotidiana. Para Lopes (2004, 41), a comunicação é um contrato, que envolve negociação entre as partes

envolvidas e diálogo, sem necessariamente a prevalência do emissor sobre o receptor, mas também sem excluir totalmente imposições. Para o autor, a mensagem condiciona o meio assim como é condicionada por ele.

Entendendo a vida em movimento, pode-se dizer que as relações sociais, do ponto de vista comunicacional, consistiriam na troca constante de informações que se conformam na mesma rede intersubjetiva. Essas trocas seriam pautadas, na maior parte dos casos, na repetição dos padrões de conhecimento estabelecidos de modo consensual. A luta ocorreria quando aparecesse algo novo, sob o qual a(s) rede(s) tem de se postar, exigindo a validação, a rejeição ou algo intermediário. (LOPES, 2004, 44-45)

De acordo com DeFleur e Ball-Rokeach (1993, 338), um sistema de mídia é indispensável às sociedades atuais, para a organização social e a conduta de atividades essenciais como a produção e a integração. Além disso, os autores acreditam que o indivíduo (ou a sociedade) cria uma dependência dos meios de comunicação. Segundo a “teoria de dependência de mídia” desses autores (1993, 224-226), tal dependência ocorre, pois o indivíduo busca nela:

Compreensão – seja de si mesmo, para aprender a respeito de si próprio, seja social, em que busca subsídios para interpretar o mundo ou sua comunidade;

Orientação – que pode ser da sua ação individual (decidir o que comprar, como se manter saudável, etc.) ou de interação (como agir diante de situações novas, não rotineiras ou difíceis, como se comportar face a grupos de fora, entre outros); e

Divertimento – solitário (aquele em que a mídia é a própria atração, motivo de fruição, estímulo e descontração, por exemplo, quando se assiste a um

programa de TV ou se lê um jornal) ou social (quando nas atividades sociais a mídia proporciona conteúdo que estimula o intercâmbio entre as pessoas, por exemplo, quando em uma festa ou no ponto de ônibus, comenta-se sobre a novela exibida no dia anterior).

De acordo com o que o indivíduo procura na mídia (compreensão, orientação, divertimento), ele terá uma recepção e uma interpretação diferente, ainda que a mensagem seja a mesma. DeFleur e Ball-Rokeach (1993, 326) afirmam que *“não devemos, contudo, exagerar a importância da mídia de massa. Os veículos de comunicação facilitam obter-se orientação, compreensão e divertimento, mas não são o único meio de alcançar tais objetivos”*. De qualquer forma, segundo os autores, quanto mais complexa a sociedade, mais ampla a faixa de metas pessoais que exigem acesso aos recursos de informação da mídia.

DeFleur e Ball-Rokeach (1993) acreditam que a capacidade da mídia de fazer um indivíduo reter na memória um fato ou ser influenciado em seu comportamento depende de vários fatores:

Se o indivíduo é um selecionador ativo ou um observador casual (o que Halbwachs denominaria como posição do indivíduo no grupo) – Ou seja, se ele escolheu o programa de TV, livro ou página da Internet que está vendo, terá retenção muito maior da mensagem do que um observador casual, cuja exposição à mídia não foi planejada, como, por exemplo, quando uma pessoa entra em uma loja de eletrodomésticos em que a TV está ligada ou quando dá uma olhada em um site que um amigo está acessando.

A expectativa do receptor quanto à utilidade da informação (para Halbwachs, significância do acontecimento para a pessoa). Isso significa dizer que quanto mais valiosa o indivíduo considerar a informação, mais intensa será sua influência sobre ele. Por exemplo, um indivíduo doente terá alto grau de atenção em uma reportagem sobre a doença que lhe atinge e uma grávida, sobre saúde das crianças.

Envolvimento com a mensagem. Ou seja, quanto maior o nível de provocação cognitiva (prender a atenção) ou afetiva (despertar emoções) de uma mensagem, maior a retenção dela. *“Nossa hipótese é de que as pessoas que foram estimuladas cognitivamente e afetivamente se empenharão em um tipo de cuidadoso processamento das informações que lhes permitirá recordar ou lembrar as informações após lhes serem expostas”* (DEFLEUR e BALL-ROKEACH, 1993, 333). Como já observamos, Halbwachs afirma que a afetividade tem grande influência na retenção de uma lembrança. Ele exemplifica dizendo que um ser humano muito amado e que ama moderadamente não se dá conta da importância atribuída a suas menores atitudes e a suas palavras mais insignificantes. Já aquele que amou lembrará com mais intensidade as declarações e promessas das quais o outro não guardou nenhuma recordação, pois estava muito menos engajado na relação. Além de Halbwachs, o neurologista Antônio Damásio (apud COLAVITTI, 2002) também acredita que as emoções, a afetividade, têm papel crucial na construção da memória. *“Elas (as emoções) têm uma grande influência na nossa capacidade de memorizar. Na maioria dos casos, tanto sentimentos*

negativos como os positivos que acompanham um determinado episódio, fazem com que ele seja gravado e lembrado mais facilmente”.

Grau de ambigüidade no meio. Quanto maior a ambigüidade ou os conflitos existentes no meio em que a pessoa se insere, maior a necessidade de informação para criar significados estáveis. Por exemplo, a mídia tem grande influência em momentos críticos como catástrofes naturais, sublevações políticas, etc. *“Admitimos que a dependência do indivíduo e do grupo face à mídia torna-se mais intensa quando o ambiente social é ambíguo, ameaçador e/ou em rápida mutação”* (DEFLEUR e BALL-ROKEACH, 1993, 335). Como o ambiente em que vivemos hoje:

Em uma sociedade como a nossa, onde mudar é a palavra de ordem, onde a vida social se acha em certo grau de trânsito, há uma ambigüidade crônica que leva as pessoas a criarem relações de dependência permanente com a mídia. Esta é uma situação assaz diferente da de muitas sociedades do passado, onde as pessoas podiam contar que as coisas permanecessem na mesma de um dia para o outro, até mesmo de uma geração para outra. (DEFLEUR e BALL-ROKEACH, 1993, 335)

Além disso, vale ressaltar que a própria mídia, para formar padrões de memória, alimenta-se repetidamente do imaginário e da memória social, em uma espécie de retroalimentação.

A comunicação maquínica das informações representa e representará cada vez mais um papel cêntrico na vida social por contribuir nas grandes decisões, nos cortes, nas mudanças e nas conservações que caracterizam os problemas contemporâneos. Essa mesma modalidade de comunicação é responsável pela construção dos padrões de memória, a partir da coleta dos mesmos na vida social. Agregando-lhes um certo grau de uniformização, generalização e mergulhos ocasionais em temas específicos. (LOPES, 2004, 106-107)

As transformações econômicas, políticas, sociais, culturais e tecnológicas que marcam a nossa época produzem uma profunda instabilidade nas inúmeras representações que a sociedade constrói de si mesma. Considerando que sociedade e tecnologia têm estreito vínculo e se influenciam concomitantemente, vale ressaltar que o advento da Internet e outros meios de comunicação provocaram novas representações, formas de comunicar e interagir, modificaram relações espacio-temporais. Nesse sentido, verifica-se que a mídia exerce grande influência sobre a vida das pessoas, já que está cada vez mais presente no cotidiano delas.

Levando em consideração que o processo comunicacional é estruturante da vida social, percebe-se que, entre as representações mentais compartilhadas pelos indivíduos, há a presença marcante dos meios de comunicação, seus conteúdos, suas mensagens. O indivíduo, portanto, é influenciado por eles, não de maneira passiva ou homogênea, mas diversa.

De acordo com o que procura na mídia (compreensão, orientação, divertimento), com o tempo e tipo de exposição (selecionador ativo ou casual), com o ambiente em que está inserido (grau de ambigüidade do meio), com o grau de atenção ou afetividade provocado pela mensagem, o indivíduo terá maior ou menor retenção de uma informação na memória e será mais ou menos influenciado por ela em seu comportamento.

Em suma, como a mídia está cada vez mais presente na vida e memória das pessoas, tem importante papel na criação, manutenção e desenvolvimento do simbólico e até da vida social atualmente.

3. O ESTUDO DE CASO: A INTERNET NO DIA-A-DIA DE COMUNICADORES

O trabalho de campo constitui-se uma etapa essencial em um estudo de caso. De fato, este não poderia ser pensado sem aquele. Entendemos por trabalho de campo a atuação exploratória em determinado contexto espacial, temporal e social, o que pressupõe a delimitação da abrangência, em termos empíricos, do objeto de investigação. A pesquisa em Comunicação Social, como esta em questão, lida com pessoas, com atores sociais em interação, com grupos específicos. O trabalho de campo busca compreender os indivíduos, que são os objetos de estudo, a partir da ótica do agrupamento em questão.

No que se refere à estrutura, o capítulo está dividido em dois grandes blocos. O primeiro, item 3.1, aponta e descreve a metodologia utilizada no estudo de caso, os critérios de seleção amostral, de coleta dos dados e especifica os métodos de análise a fim de evidenciar os parâmetros que regeram o estudo. O segundo, item 3.2, refere-se à apresentação sistematizada e análise dos resultados.

3.1. A METODOLOGIA DO LEVANTAMENTO

A correta aplicação de uma metodologia é o que confere confiabilidade e credibilidade à mesma. Neste item, abordaremos os procedimentos de pesquisa utilizados no estudo. Entendemos por “metodologia” a forma de abordagem da realidade, as concepções teóricas e o conjunto de técnicas utilizadas. Já quanto a “pesquisa”, consideramo-na como “*a atividade básica da ciência na sua indagação e construção da realidade*” (MINAYO, 1996, 17).

Atualmente, as ciências sociais e humanas, entre as quais as ciências da comunicação, reconhecem a pertinência de trabalhar com métodos de investigação diferentes dos utilizados pelas ciências exatas – nas quais a objetividade científica é característica marcante. Em se tratando de uma pesquisa social, optamos por fazer uma investigação qualitativa. Esse método de pesquisa prioriza a descrição dos significados, aspirações, crenças, valores e representações, deixando em segundo plano a análise numérica quantitativa, implementada por meio de instrumentos padronizados. A análise qualitativa não se preocupa em quantificar, mas, sim, em compreender e explicar as relações sociais, atendo-se a vivências, ações humanas, visões de mundo, cotidianidade, simbolismos, etc.

Enquanto cientistas sociais que trabalham com estatística apreendem dos fenômenos apenas a região visível, ecológica, morfológica, concreta, a abordagem qualitativa aprofunda-se no mundo dos significados das ações e relações

humanas, um lado não perceptível e não captável em equações, médias e estatísticas. (MINAYO, 1996, 24)

Outra diferença que marca os dois métodos investigativos é que as pesquisas qualitativas oferecem baixa representatividade em relação ao todo – as informações obtidas não devem ser amplamente generalizadas –, porém seus resultados são ricos em conteúdo e significados, ou seja, as informações obtidas são mais aprofundadas e repletas de detalhes e peculiaridades. Já as pesquisas quantitativas oferecem uma elevada representatividade estatística – abrangem maior número de pessoas –, entretanto, são mais padronizadas, não deixam margem para que a subjetividade ou peculiaridade de cada um dos indivíduos, que são o objeto de estudo, altere o roteiro previamente estabelecido e, portanto, colhem informações mais superficiais.

Vale enfatizar, no entanto, que a pesquisa qualitativa não é antagônica à quantitativa. Pelo contrário, elas até podem se complementar, desde que o objeto de análise de cada uma esteja identificado de maneira correta. Também não devemos considerar que um desses métodos é melhor do que o outro, mas podemos afirmar que eles têm aplicações diferentes, específicas para o tipo de informação que se pretende extrair.

Se estivermos interessados em quantificação, isto é, saber quantos consumidores usam, compram, etc., a abordagem recomendada é a quantitativa. Se estivermos interessados em saber as várias razões e motivos que levam as pessoas a consumir, devemos optar pela abordagem qualitativa. (COTRIM apud TRUJILLO, 2001, 7)

Considerando que, no presente estudo, não pretendíamos quantificar o número de comunicadores que utilizam a Internet e sim compreender a influência dela no cotidiano dos profissionais da área de comunicação em Bauru, suas impressões sobre esse meio, suas vivências marcantes envolvendo essa tecnologia, concluímos que o método mais adequado para essa investigação seria uma pesquisa qualitativa, mais especificamente um estudo de caso, visando detectar os reflexos das mudanças provocadas por esse meio na memória e no comportamento desses usuários.

O estudo de caso é um estudo profundo, mas não amplo, através do qual se procura conhecer profundamente apenas um ou poucos elementos da população sobre um grande número de aspectos e suas inter-relações. (MATTAR, apud TRUJILLO, 2001, 13-14)

3.1.1 Objetivos do Estudo de Caso

Os objetivos do estudo de caso, que definem a natureza do trabalho e o que se pretende alcançar, foram:

- Definir o perfil do comunicador usuário da Internet (tempo de uso, locais de acesso, tipo de conexão, finalidade do uso, hábitos);
- Detectar transformações comportamentais decorrentes da utilização da Internet (agilidade nas tarefas, dependência tecnológica, novas formas de

sociabilidade, interatividade, novas relações espacio-temporais, alterações de linguagem);

- Verificar as impressões e avaliações dos usuários com relação à Internet (funcionalidade, quantidade e credibilidade das informações, vantagens e desvantagens do meio, a relevância da Internet como meio de comunicação); e
- Registrar vivências e recordações marcantes dos usuários envolvendo a Internet e discutir sua possível utilização como um suporte para a memória coletiva.

3.1.2 A Entrevista Como Método de Coleta

O método escolhido para a coleta de dados foi a entrevista semi-estruturada em profundidade, que possibilita maior flexibilidade de dados, permitindo a liberdade de expressão e o aprofundamento da qualidade das informações. Segundo Lehmann (apud TRUJILLO, 2001, 44), uma entrevista em profundidade consiste em fazer perguntas dirigidas a um só sujeito por um só entrevistador, que tenta continuamente superar as respostas superficiais formulando novas questões que levam a respostas mais específicas. Esse tipo de entrevista, com frequência, dura mais de uma hora e pode variar bastante de acordo com o respondente, já que pessoas com maior facilidade de verbalizarem o

que pensam ou sentem oferecem respostas mais completas e com maior encadeamento de assuntos. Exatamente o que observamos entre os comunicadores: o período de duração das entrevistas variou de 45 minutos a 2 horas.

As entrevistas do estudo tiveram como suporte um instrumento de coleta de dados semi-estruturado, mas, de maneira alguma, rígido ou inflexível, já que novas perguntas foram formuladas a partir das respostas dos entrevistados.

Uma pesquisa com quinze entrevistas em profundidade pode coletar quinze entrevistas não idênticas. Isto pode acontecer porque em uma entrevista em profundidade o entrevistador irá explorar cada resposta do entrevistado à exaustão. Diante da resposta do entrevistado, ser-lhe-á cobrada uma justificativa. Diante da justificativa uma razão e, diante da razão, um motivo. E assim por diante (TRUJILLO, 2001, 24-25).

Cabe ressaltar que a entrevista permite que se dê voz a múltiplos narradores, propiciando a construção da história a partir das palavras de quem a vivencia, mediante suas referências, sua visão de mundo, seu imaginário. Nesse estudo, utilizamos um roteiro, com uma lista de tópicos (67 questões) previamente estabelecidos segundo a problemática central do estudo. As questões foram subdivididas por assunto: perfil do entrevistado, hábitos de uso da Internet, sociabilidade, comportamento antes e depois da Internet, acesso a dados, interatividade, atenção, recordações e vivências na Internet, tempo e espaço, comunicação, impressões sobre a Internet (**Apêndice A**, entrevista).

As entrevistas, previamente agendadas por telefone, foram realizadas no período de abril a julho de 2005, mediante contato direto (face a face). O local

escolhido foi o ambiente de trabalho dos entrevistados. O registro deu-se por meio de gravador e anotações do pesquisador, que aplicou todas as entrevistas.

3.1.3. O Corpus do Estudo: Amostragem

O universo estipulado para se desenvolver o estudo foi a cidade de Bauru, SP, e o tipo de levantamento, o estudo de caso – aquele se fundamenta na idéia de que a análise de uma unidade representativa de um determinado universo possibilita a compreensão do mesmo. A experiência acumulada nesse tipo de delineamento alerta para a possibilidade de deformações da amostra quando a unidade escolhida para o levantamento é anormal dentre as muitas de sua espécie. Portanto, trata-se de encontrar casos típicos e pontuar critérios que melhor representem o tipo característico da categoria a ser estudada. Seguindo essa perspectiva, selecionou-se um subgrupo da população que pudesse ser representativo do segmento de público que pretendíamos analisar.

A seleção da amostra foi não-probabilística intencional, ou seja, aquela na qual o pesquisador escolhe elementos da população, cujo conhecimento ou experiência são relevantes para o estudo em questão. Embora esses indivíduos não sejam representativos da sociedade como um todo, os resultados têm validade dentro de um contexto específico (MARCONI e LAKATOS, 1982, 46).

Entre as formas de amostras intencionais, optamos pela amostra por tipicidade, técnica utilizada quando se deseja obter informações de um subgrupo com algo em comum, no caso, profissionais da área de comunicação da cidade de Bauru, SP. Os principais critérios observados para a seleção dos entrevistados foram: ter experiência na área de comunicação – estar atuando há pelo menos dois anos nessa área – e utilizar a Internet diariamente.

Além desses dois quesitos, que funcionaram como “filtro” para a triagem dos entrevistados, procuramos contemplar na amostragem profissionais das principais áreas de comunicação (mídia impressa, rádio, televisão, Internet, assessoria, publicidade e propaganda e imagem), abrangendo organizações de diferentes composições jurídicas (pública, privada, mista e do terceiro setor).

Deste modo, nossa amostragem delimitou-se em vinte entrevistas: três de profissionais na área de televisão (televisão aberta, televisão fechada e produção para televisão); três que atuam em emissoras de rádio (AM, FM e educativa); três atuando na mídia impressa (jornal privado, jornal comunitário e revista), três de relações públicas (atuação em instituição privada, pública e terceiro setor), dois profissionais de Internet (construção de *site* e jornalismo *on-line*); dois profissionais de publicidade e propaganda (associação e agência), dois de assessoria em comunicação (pública e privada) e dois profissionais que trabalham com imagem (jornal e publicidade). **Apêndice B**

Dois critérios nortearam a escolha do número de pessoas a serem entrevistadas: o tempo disponível para o trabalho de campo e a oportunidade de contemplar todos os segmentos almejados para a composição da amostra. Não

houve cálculos estatísticos para a definição do tamanho da amostra, tendo em vista que, na pesquisa qualitativa, o importante é estabelecer evidências que dêem sustento às exigências e especificidades dos resultados. Na realidade, a representatividade na pesquisa qualitativa se fundamenta no quanto a amostra estudada aproxima-se de um contexto mais amplo. Por exemplo, se entrevistássemos apenas jornalistas para representar todos os comunicadores, essa amostra seria inválida, ou restrita para descrever tal subcategoria.

3.1.4. A Triangulação dos Dados

As entrevistas foram concebidas e construídas como um conjunto auto-suficiente de dados, suscetíveis de serem lidas isoladamente ou em ordem aleatória, de maneira que elas podem ser confrontadas e aproximadas para demonstrar os resultados alcançados.

Nas análises, destacamos os depoimentos, com as próprias palavras dos entrevistados, no sentido de possibilitar a construção da realidade a partir da visão de quem a vivencia, suas referências, seu imaginário. Embora alguns pesquisadores tradicionais considerem as fontes orais subjetivas (e realmente o são) e enfatizem que a memória pode ser falível ou fantasiosa (podendo ocorrer mesmo), o que realmente interessa em um depoimento é saber por que o entrevistado foi seletivo, ressaltou um fato em detrimento de outros, omitiu ou

relatou passagens, etc. Essa seletividade, como observa Thompson (1992), tem seu significado. A entrevista pode ser imprecisa em datas, mas, em compensação, é rica em significados, simbologias, representações, visões de mundo e, portanto, reflete os grupos nos quais o indivíduo está inserido.

O que torna a entrevista um instrumento privilegiado de coleta de informações para as ciências sociais é a possibilidade de a fala ser reveladora de condições estruturais, de sistemas de valores, normas e símbolos (sendo ela mesma um deles) e ao mesmo tempo ter a magia de transmitir, através de um porta-voz, as representações de grupos determinados, em condições históricas, sócio-econômicas e culturais específicas. (MINAYO, 1996, 109-110)

Nesse sentido, ao reforçarmos as análises das entrevistas com os depoimentos, deixamos o caminho aberto para outras interpretações além daquela do pesquisador, estabelecendo uma plausível pluralidade de sentidos. Vale ressaltar que as entrevistas não reproduzem os acontecimentos ou a realidade, mas consistem numa versão sobre eles.

Embora o *corpus* da entrevista esteja aberto a várias interpretações, os textos colhidos foram agrupados por unidades temáticas para construir um conjunto de respostas relacionadas aos itens que se pretendeu evidenciar, ou seja, a sistematização levou em conta o objetivo da pesquisa. O desafio consistiu em reduzir a grande quantidade de material, cerca de duzentas páginas de relatos, em unidades significativas de análise sem perder a essência, ou seja, o conteúdo e a intenção do material original.

A interpretação dos resultados surge da percepção dos fenômenos no contexto. As análises são realizadas com base nas narrativas, nos fragmentos das

entrevistas ou declarações das pessoas, fornecendo o fundamento concreto necessário para embasar as considerações do pesquisador.

3.2 - RESULTADOS E ANÁLISES

A fase de interpretação dos dados colhidos em campo iniciou-se com uma pré-análise que envolveu a organização do material. Posteriormente, partiu-se para uma análise mais aprofundada, orientada, é claro, pelas hipóteses do estudo em questão: a Internet no dia-a-dia de comunicadores.

Sem dúvida, a definição de um processo capaz de esclarecer todos os pontos que pretendíamos abordar, o que implicava numa estratificação das informações, foi nosso maior desafio. Assim, utilizando procedimentos de classificação, construímos categorias agrupando por similaridade as opiniões dos entrevistados. A análise não ficou somente no plano geral das opiniões, ela avançou na busca de sínteses coincidentes e divergentes de idéias que se constituíram em interpretações. Vale ressaltar que a construção desta classificação foi um processo interativo que se deu com base nos relatos das entrevistas, ou seja, na medida em que fomos analisando as informações, agrupamos os dados segundo suas semelhanças ou divergências e criamos categorias.

No item a seguir, apresentamos os resultados do estudo, atrelando nossas observações às narrativas dos entrevistados e expondo uma rede de significados que parte dos sujeitos. Para facilitar a sistematização, ao evidenciar o relato de cada entrevistado, designamo-los com números (**Apêndice C**) e subdividimos as análises segundo os vários enfoques do estudo. São eles: o perfil do entrevistado; a utilização da Internet, as transformações comportamentais, as impressões e avaliações, as vivências e recordações.

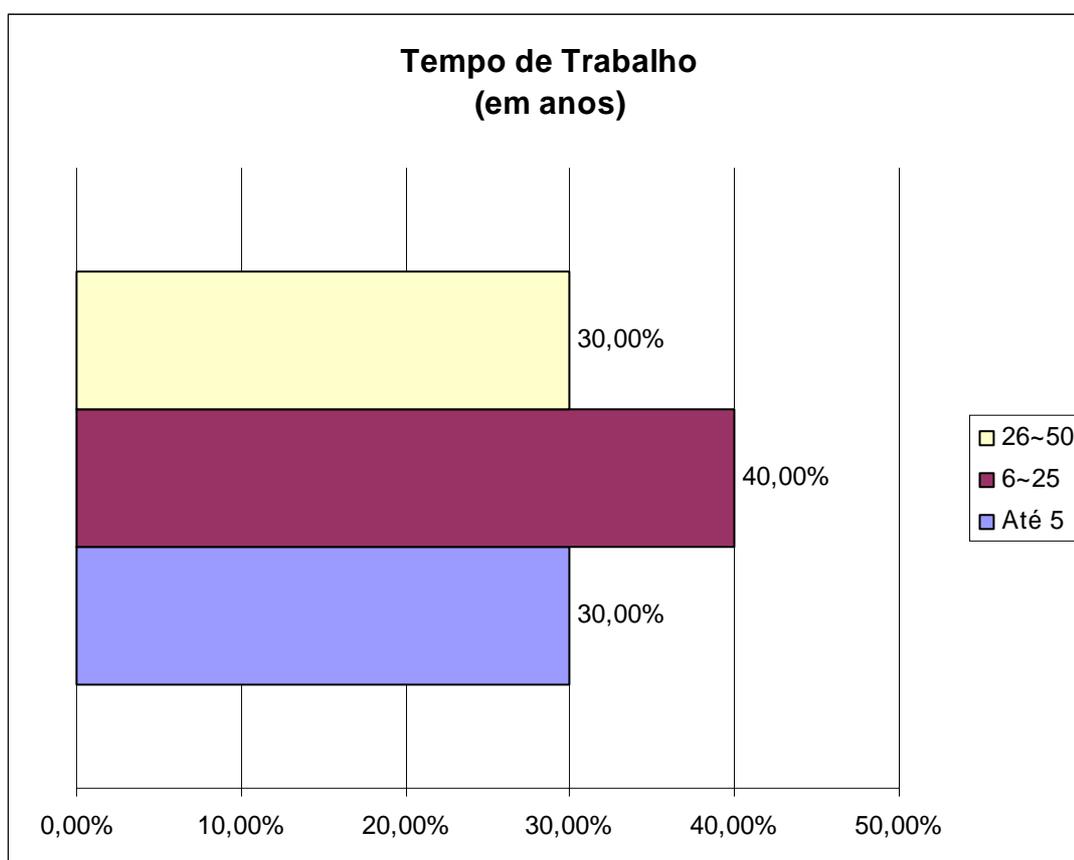
3.2.1 - O Perfil dos Entrevistados

Com o intuito de fornecer subsídios para compreender os depoimentos, experiências e vivências, iniciamos com a descrição do perfil dos entrevistados (formação, experiência profissional, tempo que trabalha na área de comunicação, faixa etária e gênero). Ainda nesse item, apresentamos uma caracterização destes em relação à utilização da Internet (tempo de uso, tipo de conexão, local de acesso) e as finalidades de uso da mesma apontadas por eles (trabalho, pesquisa, comunicação, educação, lazer, comércio, pagamento de contas).

Primeiramente, enfatizamos que todos os profissionais selecionados atuam na área de comunicação na cidade de Bauru. Além de amostrar indivíduos dos diferentes ramos da comunicação, procuramos contemplar também os vários

níveis de experiência. Observa-se, no **Gráfico 1**, que, 30% dos entrevistados têm até cinco anos de atuação na área, 40% deles têm de 6 a 25 anos e 30% apresentam mais de 25 anos. Estabelecemos esses intervalos como sendo, respectivamente, relativa, média e grande experiência.

Gráfico 1

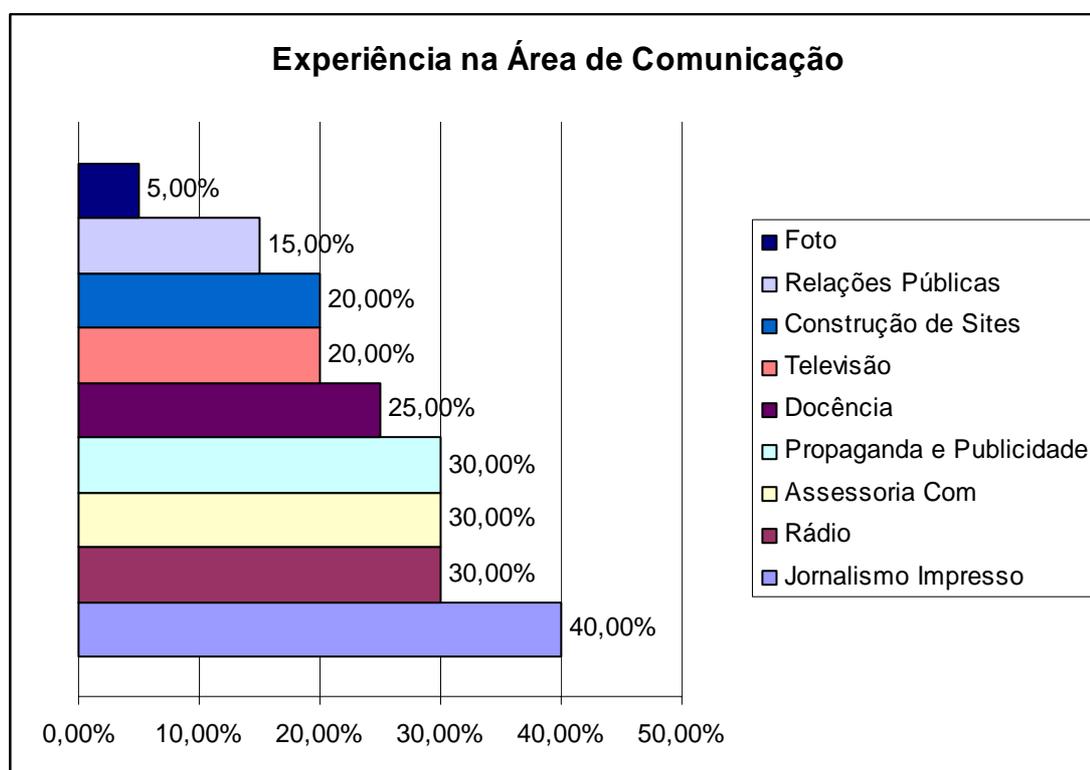


Fonte: Pesquisa direta, 2005.

A maioria dos entrevistados tem experiência em vários ramos da comunicação. Verifica-se, no **Gráfico 2**, que 40% deles trabalharam com jornalismo impresso. Nas áreas de Publicidade e Propaganda, Assessoria de Comunicação e Rádio, o envolvimento das pessoas também é significativo, com 30% em cada uma delas. Neste grupo de entrevistados, ainda tivemos

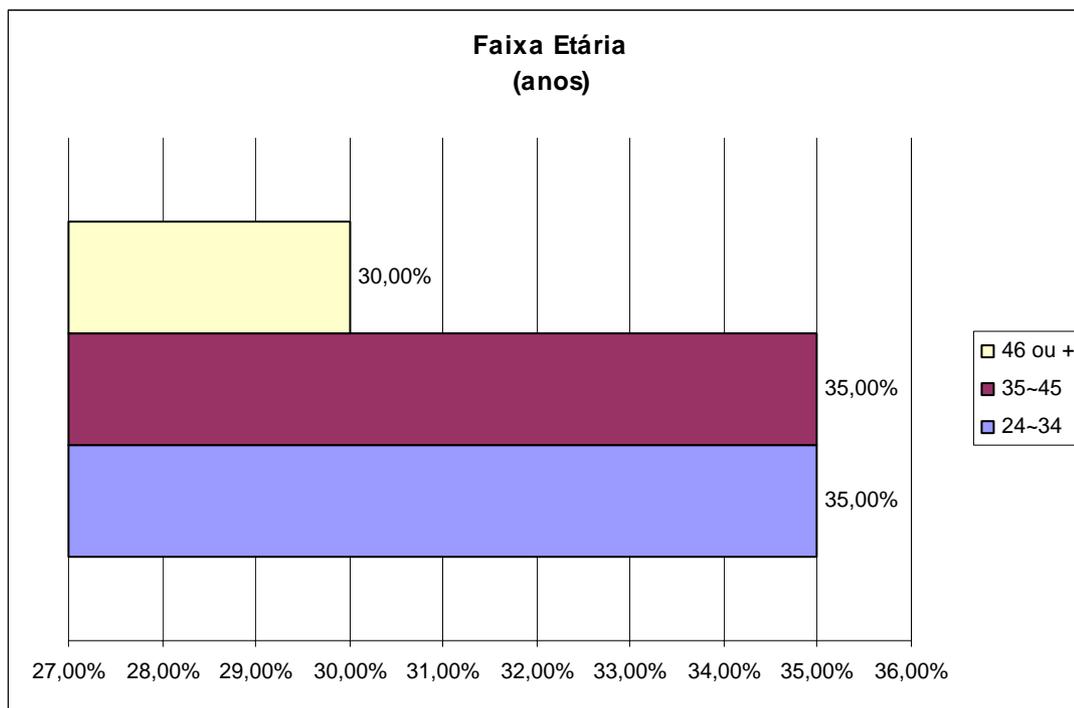
profissionais com passagem pela docência em Comunicação (25%), Televisão (20%), Construção de *sites* (20%), Relações Públicas (15%) e Fotografia (10%). Percebe-se que a somatória dos percentuais excede 100%, isso porque, como já mencionado, os entrevistados transitaram por mais de uma área.

Gráfico 2



Fonte: Pesquisa direta, 2005.

Se formos comparar a distribuição etária da amostra, **Gráfico 3**, percebemos seu equilíbrio. Essa foi uma variável de interesse que pré-selecionamos ao dimensionar a amostra, pois o intuito era obter informações de pessoas em diferentes estágios de vida, tendo em vista que a Internet é um meio de comunicação relativamente recente.

Gráfico 3

Fonte: Pesquisa direta, 2005.

Quanto ao sexo, não foi observada uma cota pré-determinada na nossa amostragem, pois tal fator não seria levado em consideração na nossa pesquisa. Sendo assim, priorizamos na montagem da amostra os tipos de organizações, independentemente do gênero do entrevistado. O grupo teve a seguinte representação: 70% de homens e 30% de mulheres.

Gráfico 4

Fonte: Pesquisa direta, 2005.

Quanto à formação dos profissionais, 85% têm curso superior completo (ou mais), 5% têm curso superior incompleto e 10% não têm curso superior. Os componentes do grupo com curso completo apresentam as seguintes formações: jornalismo (37%), relações públicas (21%), desenho industrial (16%), direito (11%) e educação artística (5%), administração (5%) e rádio e tevê (5%). É importante destacar que três dos entrevistados com curso superior não têm formação em comunicação, mas são pós-graduados nessa área.

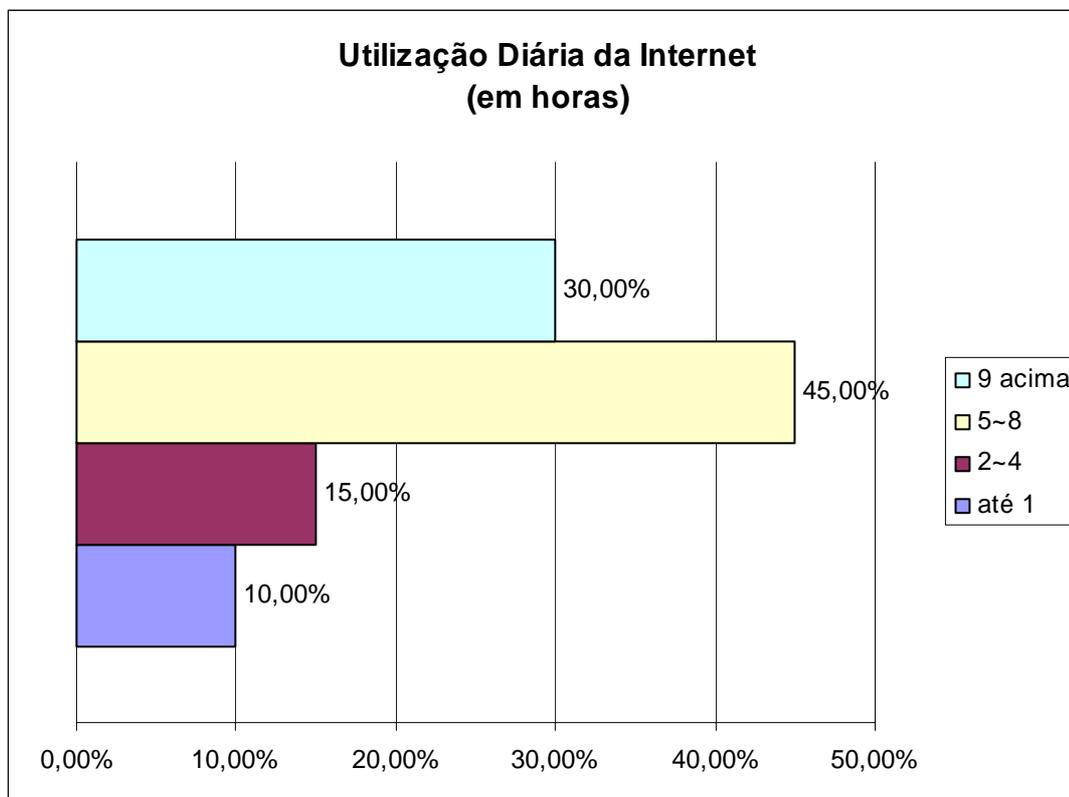
3.2.1.1 Caracterização do Entrevistado Quanto à Utilização da Internet

Como enfatizado no capítulo 2, a sociedade tem estreito vínculo com suas ferramentas tecnológicas, já que estas interferem direta ou indiretamente nos

hábitos, comportamentos, visões de mundo, etc. Um equipamento tecnológico expressa crenças, valores, *corpus* de saber e maneiras de pensar, refletindo a organização das relações entre os membros de uma sociedade, o estágio de conhecimento, o desenvolvimento econômico do grupo, suas características e necessidades. Vale ressaltar que o patrimônio simbólico de cada agrupamento se reflete na materialidade. Tecnologia e sociedade têm um estreito vínculo: a segunda não pode ser entendida ou representada sem suas ferramentas tecnológicas e a primeira só faz sentido numa organização social. A técnica chega a estar tão permeada à sociedade que, às vezes, passa despercebida.

A Internet, sendo uma nova tecnologia, faz-se, cada vez mais, presente no cotidiano e vem transformando hábitos e comportamentos. Entre os profissionais da área de comunicação, a utilização da Internet é cada vez mais notória, modificando as rotinas destes de maneira efetiva. Para demonstrar a presença marcante dela no cotidiano, enfatizamos que todos os entrevistados a utilizam diariamente, sendo que apenas 10% deles disseram acessá-la por até uma hora, 15% de duas a quatro horas, 45% de cinco a oito horas, 30% acima de nove horas (**Gráfico 5**).

Gráfico 5



Fonte: Pesquisa direta, 2005.

É importante realçar que 60% dos entrevistados acessam-na por mais de oito horas diárias. E esse percentual atinge 75% se considerarmos os que a utilizam a partir de cinco horas diárias. Fica evidente, portanto, que as atividades na Internet preenchem grande parte do dia dos entrevistados. Alguns a utilizam durante todo o expediente de trabalho, de maneira ininterrupta:

O tempo em que eu estou trabalhando, eu estou na Internet (1). No período de trabalho, eu utilizo o tempo todo (5). Eu fico em atualização permanente com a informação, até de madrugada dou uma olhadinha (6).

Outros a deixam ligada o dia todo, mas usam-na de maneira intermitente:

Devo dizer que fico pelo menos três horas por dia na USC (Universidade do Sagrado Coração) e mais sete no jornal. Um total de dez horas nos dois empregos. A gente não fica direto, mas entra e sai a toda hora (9). É uma coisa intermitente, mas vai o período todo de atividade. Estou sempre entrando na Internet porque eu coloco matérias na nossa página, estou sempre consultando para ver informações, eu ponho também a nossa pesquisa diária. É toda hora. Eu entro pra ver *e-mails* e, então, eu uso a Internet direto. O período que estou em atividade fica ligada. E de fim de semana em casa eu também acabo entrando, porque o *site* não pára, né? (15). Eu chego e o meu computador já está ligado na Internet, então, estou o dia inteiro trabalhando, atendendo, mas estou fazendo consultas pela Internet (19).

Há ainda os que a utilizam por menos tempo (até uma hora), que a acessam uma ou duas vezes no dia para checagem de *e-mails* ou para uma atividade específica e já a desligam em seguida.

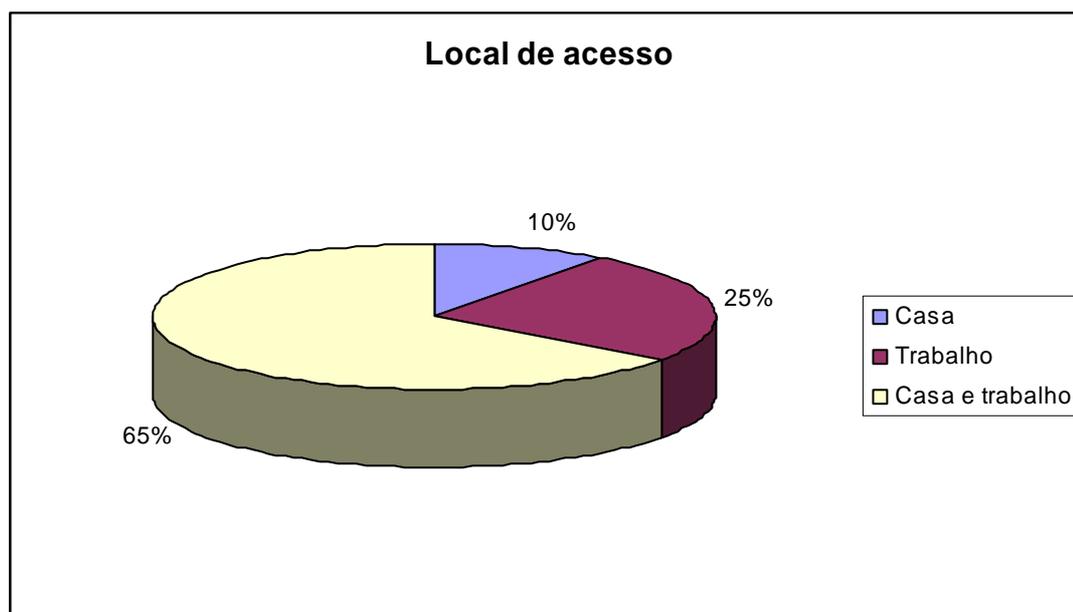
Quanto ao local de acesso à Internet, a maioria dos entrevistados, 65% deles, declarou conectá-la tanto em casa quanto no trabalho, enfatizando, no entanto, que acessam bem mais neste do que naquela.

Eu até uso em casa, mas não é tanto como no serviço, porque a gente fica tão extasiado de usar no trabalho que chega no fim de semana tem duas coisas que eu evito em casa: vir pro computador e telefone (9). Em casa, muito pouco, eu evito, até porque senão vai embora... Invade a área pessoal (12). Durante a semana, acesso aqui (no trabalho) e nos fins de semana em casa (15).

O acesso à Internet somente no local de trabalho alcança 25% dos entrevistados e 10% conectam-se apenas de casa. Cabe ressaltar que todos os que acessam apenas em casa desenvolvem algum tipo de trabalho nesse local. Em

decorrência, podemos afirmar que 100% dos entrevistados acessam a Internet no trabalho (Gráfico 6).

Gráfico 6



Fonte: Pesquisa direta, 2005.

Do total de entrevistados, 35% declararam conectar a Internet por meio de *laptop* e 20% acessam também em outros locais eventualmente, tais como *lan houses*, hotéis e *cibercafés*. Isso ocorre somente quando não estão na cidade ou caso tenham algum problema que os impeça de utilizar seu computador habitual. Vale ressaltar que todos os que usam *laptop* ou *lan houses* utilizam a Internet mais de seis horas por dia.

Acesso de todo lugar, *notebook*, do trabalho, de casa, no hotel, no avião. *Cibercafé* ou *lan house*, acesso em viagem internacional quando não tem possibilidade de levar *notebook* (14). Quando eu estou no exterior, às vezes, tenho que mandar matéria, então, eu uso (*cibercafé* ou *lan house*). Se onde eu estou hospedado não tem, aí eu acesso. E, mesmo dentro do Brasil, mas os hotéis no Brasil geralmente têm. Porque tenho

minha coluna e, se eu deixar pronta, fica desatualizada. Embora não seja de atualidades. Mas ela tem que ter um pé de alguma coisa na atualidade. Por exemplo, eu não posso falar do Noroeste sem saber que mudou o técnico, então, eu mando muitas vezes de fora e continuo alimentando e mando pra cá. Então, aí eu uso o *cibercafe* (15). Em todo lugar, na faculdade, saio da aula vou lá no escritório e acesso outra vez, depois do trabalho... o dia inteiro, acho que vai virando um vício, quando estou viajando, levo o *laptop* (16).

Quanto ao tipo de conexão, 70% declararam usar somente Banda Larga e os 30% restantes têm Banda Larga no trabalho e acesso discado em casa, evidenciando o fato de utilizarem menos a Internet em casa especialmente pela falta de velocidade da conexão.

Por causa dessa coisa de Banda Larga, de ter Banda Larga no trabalho e em casa ser linha discada, eu tenho utilizado 99% do tempo no trabalho. Em casa, é muito pouco, a linha discada, você acaba desanimando (5).

3.2.1.2 Finalidade e Uso da Internet

Questionados sobre qual seria a principal finalidade do uso da Internet, 100% dos entrevistados respondeu ser o trabalho.

Nossa, pra trabalho, trabalho e trabalho. 99% é trabalho (5). Uso principalmente para trabalho (1). Para o trabalho é fundamental (14).

Sobre outras atividades para as quais utilizam a Internet, 100% citaram o uso para a pesquisa, busca de informações:

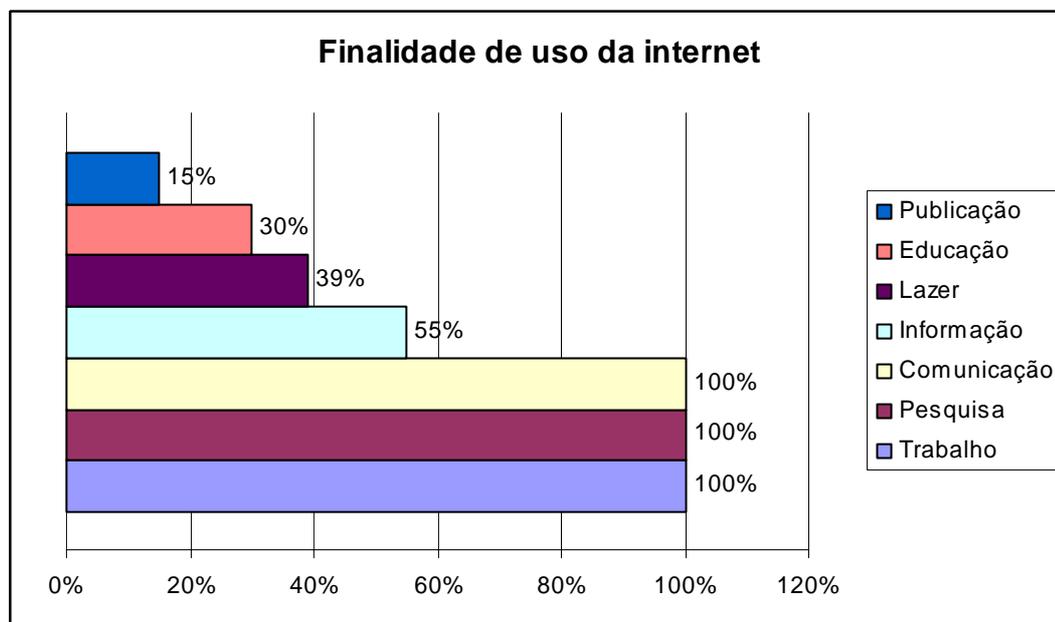
Pra busca de informação para o noticiário, para atualização, para ter informações. Basicamente, eu pesquiso jornais, revistas (na Internet). Visito *sites* de jornais e revistas. E têm outros *sites* de temas específicos, eu sempre... como eu tenho que fazer entrevistas das mais variadas e você às vezes é leigo num tema, por exemplo, uma questão envolvendo a saúde da mulher, eu tenho um conhecimento relativo, então, eu uso pra pesquisar informações sobre o tema e poder montar uma pauta para entrevista com o especialista. A Internet é muito importante pra isso (6). Para pesquisar pauta, para *clipping* de matérias (1). Pesquisa, muitas vezes, eu quero montar um projeto e vou estar buscando isso. A gente usa pra ver o que está acontecendo com a concorrência, mesmo quando tem um cliente novo a gente vai estudar, pesquisando o cliente ou empresas afins (2). Pesquisa, busca de informações, coleta de dados, procurar fontes, telefones, históricos de personagens (4). Pesquisa de algum assunto que eu vá utilizar no meu trabalho (8). Pesquisa em universidades (20).

A comunicação interpessoal também emerge como um fator relevante da pesquisa: 100% dos entrevistados a incluíram entre as finalidades de uso da Internet.

É o *Messenger* o tempo todo com o pessoal de São Paulo (1). Eu tenho uma filialzinha nossa, um escritório lá em Campinas, então, eu trabalho muito com o *Messenger*. Nós, agora, implantamos o *Skype*, que a gente fala pelo microfoninho. Nós utilizamos muito isso (2). Uso o correio eletrônico todo dia, tanto pessoal quanto para trabalho (1). A gente se comunica com a polícia, com a penitenciária (4). No trabalho, ele (o correio eletrônico) fica ligado desde a hora que eu chego até a hora que eu vou embora, recebo muita informação de clientes por *e-mail* (5). Diariamente, chego a me comunicar com umas vinte pessoas mais ou menos pela Internet (7). Faço entrevistas por *e-mail* (9). Acesso (o correio eletrônico) de hora em hora, acho que de quatro a cinco vezes por hora. Olha lá, tem um envelopinho, então, chegou mensagem (11).

Além das atividades de trabalho, pesquisa e comunicação, citadas por todos, 55% dos entrevistados mencionaram acessar a Rede para a obtenção de informação e atualização, 39% para lazer e entretenimento, 30% para educação pessoal e 15% para a publicação de textos ou conteúdos na Internet. Analisando o **Gráfico 7**, percebemos que a atividade de lazer não é tão privilegiada nesse grupo.

Gráfico 7



Fonte: Pesquisa direta, 2005.

Como demonstrado no gráfico anterior, uma parcela dos comunicadores apontou a importância da utilização da Internet ao cursar uma pós-graduação ou a segunda graduação. O destaque, nesse aspecto, fica por conta da facilidade de pesquisa e acesso à informação.

Quando estava fazendo a minha pesquisa do mestrado, (utilizar a Internet) era direto (10). No mestrado, os professores da metodista, eu estou tendo uma experiência nova, por *e-mail* é absurdamente, a gente pega um monte de coisa pra fazer para a próxima semana e, no meio da semana, está recebendo atividades por *e-mail*, texto, artigo para ler, eu fico meio espantada. E eles monitorando, e perguntam: “E aí, você recebeu? O que você achou?”. Uma coisa até meio atípica, porque você já vem com uma bagagem daquele contato e eles começam mandar coisas pedindo pesquisas, uma série de coisas, e eu estou percebendo um monitoramento muito grande dos professores, não é só com os orientandos não, eles mandam pro grupo. Eu não sei se é pelo fato de ser uma universidade particular que eles querem segurar, eu não sei, mas eles ficam monitorando a gente, se seu grupo se reuniu, se foi boa a reunião, se não foi. Muito engraçado, e ao mesmo tempo é bom. É um grande facilitador, esses dias mesmo eu estava na aula de metodologia e fomos procurar coisas para o trabalho, tinha quase quinze *sites* que eu procurei, até comentei com a professora, se não fosse a Internet, eu ia ter que ir lá na faculdade de fulano de tal, buscar na biblioteca, e estava tudo ali. Facilita (2). Às vezes, até para questão de faculdade, procurar alguma coisa... Na época em que a gente fez, não era uma coisa assim tão comum usar a Internet para pesquisa, você ia na biblioteca, pegava o livro, fazia fichamento. Mas, agora que estou fazendo a segunda faculdade, eu percebo que na faculdade o uso da Internet é bem maior, até a renovação de livro na biblioteca você faz pela Internet (1).

As narrativas demonstram mudanças nas relações entre espaço e tempo, não é preciso se locomover, por exemplo, até a biblioteca para retirar um livro, minimizando o tempo gasto no levantamento de dados. Outro destaque fica por conta da quantidade de informação disponibilizada na Internet, possibilitando diferentes maneiras de alimentação de informação entre uma aula e outra.

Houve ainda os que citaram o uso da Internet em atividades de docência. Segundo os depoimentos, é possível identificar transformações efetivas na maneira de conduzir as aulas, não só no preparo e procedimentos da própria aula, mas no sentido de envolver o aluno fora dela, definindo condições e oportunidades que favorecem as inter-relações entre alunos e professores. Vemos,

portanto, que essa alteração vai além das mudanças estruturais da aula, engloba também características ligadas ao conteúdo da disciplina e à maneira com que ele é apresentado.

Eu dou aula na sexta e, toda quarta-feira à noite, quinta-feira, eu já mando a minha aula para o grupo pra eles estudarem (2). Eu dou aula de organização de produção, então, ao invés de deixar o material no xérox, que exige você separar, eu preparo o material, preparo os textos, coloco no *site*. O aluno, entra, e eu tenho contato por *e-mail* com eles, eles entram pegam o material, quando eles chegam na aula, eles já sabem o texto que vão trabalhar (12). Boa parte do material que eu utilizo em sala de aula depois eu disponibilizo na Internet para eles fazerem um *download*, evito ficar perdendo muito tempo em aula passando (na lousa). Enfim, eu dou o caminho e eles vão atrás, a Internet é uma ferramenta extremamente fundamental. Em todas as minhas turmas, salas, eu abro grupos de discussão, obrigatoriamente uma vez por semana os alunos têm que deixar um recado nesse grupo. Tem que ter uma interação. Tem um assunto semanal e cada um tem que dar um “pitaco”, isso inclusive valendo nota e tudo mais. E eles participam (19).

O foco da educação passa do ensino, centrado na transmissão de conteúdo e certezas prontas, para a aprendizagem – voltada para a conquista de flexibilidade cognitiva e comportamental.

Se antes você preparava as pessoas para o mundo dos átomos, cujo protótipo era a máquina a vapor, agora você precisa prepará-las para o mundo dos bits, cujo protótipo é a Internet. Antes, você preparava as pessoas para lidar com coisas concretas, visíveis e imprevisíveis; agora, tem que prepará-las para o “digital”, isto é, para lidar com a informação pura, que nem mesmo ocupa lugar no espaço, que viaja a velocidades inimagináveis e transforma-se permanentemente. Essa é uma revolução profunda em que a tríade dados-informação-conhecimento ocupa o lugar central (ZABOT e SILVA, 2002, 95).

Essa nova dinâmica educativa surge a partir da superação do instrucionismo, desenvolvendo a capacidade de selecionar, “recortar” e organizar conteúdos, criando uma cultura voltada para o aprender a aprender, na qual quem define a importância do enfoque é o aluno.

Eu vou montar um projeto, eu ia pesquisar muito em livro, editar tudo, agora, eu não vou copiar, mas, às vezes, você faz uma colagem de uma série de coisas e facilita, está tudo ali e você vai montando. Antes eu ia ter que pegar livros. Ali, eu já tenho de uma vez só. Eu acho que facilita muito. Eu vou cortando e vou montando (2). A Internet pra difusão de conhecimento é muito boa, você consegue fugir dos meios tradicionais de difusão do conhecimento porque ela permite, várias interpretações (19).

Vale destacar que essa nova cultura permite, num primeiro momento, uma postura de reprodutividade. Se há pessoas que conseguem articular as informações disponibilizadas e realmente aprender, há também aquelas que apenas copiam e fazem uma colagem fragmentada das informações. Como ainda estamos em uma fase de transição, fica difícil postular em que medida a Internet é benéfica atualmente para a aprendizagem propriamente dita, já que esta envolve, mais do que acesso a dados, articulação, sistematização, reflexão e criatividade.

Os alunos, quando a gente pede pra fazer pesquisa, eles não vão mais nos livros e isso está sendo um problema seríssimo. Ele vai e procura na Internet, só que, veja bem: um livro não é publicado de qualquer jeito, ele passa por um conselho editorial, ele passa por um parecerista que vai avaliar, ele passa por pessoas que dão a garantia de que aquele conteúdo é um conteúdo digno de ser lido e de ser difundido. E, na Internet, não. Então, às vezes, eu tenho alunos que fazem pesquisas de certas coisas e me trazem. Na hora que eu olho, está totalmente errado, aí você vai olhar de onde veio aquilo, você vai lá no *site*, alguém achou que era aquilo e publicou (informação errada) e isso é muito grave. Além disso, eu não tenho condições de entrar em todos os *sites* do mundo pra saber

se o aluno copiou ou se fez mesmo. Então, a primeira coisa que eu falo é: “Não vá me entrar no *site Control C*, vem no Word e *Control V*. Isso não existe, você não leu, não se informou” (19).

Percebe-se que, para instaurar a “cultura da aprendizagem”, é necessária a compreensão clara desse novo paradigma, voltado não mais para o ensino e sim para o aprender.

Além da nova postura na educação, outra cultura que começa a ser difundida a partir do surgimento da Internet é o comércio *on-line*. Embora este, em nosso estudo, ainda seja visto com desconfiança: 60% dos entrevistados não fazem compras pela Internet, alegando medo, insegurança e risco de perdas.

Eu, particularmente, não estou totalmente segura com isso. Não faço por medo (2). Eu acho que é um risco (3). Nunca fiz por desconfiança, a gente já fez várias reportagens de pessoas que foram lesadas, pessoas que perderam dinheiro, então, eu não me arrisco, eu vou pessoalmente na loja (4). Não faço, não tenho confiança no sistema, nunca fiz, eu sou “arisco” com relação a, por exemplo, passar dados pessoais (pela Internet) (6). Nesse sentido, eu ainda sou ultrapassado, eu prefiro a coisa real, do pagamento. Pessoalmente, nunca comprei (13). Não faço. Nunca fiz, não consigo confiar (15).

Por outro lado, há os que já se renderam completamente à facilidade e à comodidade das compras *on-line* e aqueles que não vêem problema algum em fazê-las de vez em quando: 20% dos entrevistados compram sempre na Internet e 20%, raramente.

Todo mês eu compro alguma coisa. Sempre coisas relacionadas à oportunidade, agora mesmo eu comprei um controle remoto, um controle de *videogame* que não achava, você não encontra ele avulso pra comprar, então, você entra num Mercado Livre da vida e põe “controle/*videogame* tal”,

aparece lá um cara que tem em tal lugar. Capa pra celular que você não encontra em lugar nenhum porque é modelo antigo, você vê (na Internet), você compra (5). Eu sou viciado, eu faço muito (compras na Internet). As pessoas ficam com medo, será que você vai comprar em algum lugar que não vai te entregar? Depende do *site*, por exemplo, Lojas Americanas é um dos que eu uso. Você precisa ter o cuidado de saber onde você está comprando ou já ser conhecido teu (14). Uma vez ou outra, eu sempre estou comprando CDs, sempre estou entrando no *site* da Som Livre. Compro pela facilidade de você pagar e receber em casa. E sempre tem dado certo, às vezes, alguma coisa de livros também eu acabo comprando, mas só mais raramente. São mais CDs (9). Me tornei um *cibernauta*, aquele que compra, eu gosto de comprar, eu gosto de comprar muito! Compro DVD, compro tudo. E, mesmo tendo receios de CPF, de roubo de dados, eu estou lá comprando. Não que eu esteja comprando muito, mas todo mês eu tenho alguma coisa que eu comprei, três ou quatro produtos diferentes eu compro por mês. DVDs, equipamentos de informática... Eu comprei ontem mesmo um livro. Aliás, muita coisa eu tenho graças à Internet, se não fosse ela, eu não teria. Já é um hábito (16). No geral, compro na Internet as coisas mais difíceis de encontrar aqui (5).

Entre os produtos mais destacados pelos entrevistados que fazem compras *on-line*, estão livros e CDs, além de *softwares*, equipamentos de informática e produtos difíceis de serem encontrados no comércio local. Segundo Castells (2001), há uma nova economia em escala global que se caracteriza hoje pela troca e pelo fluxo quase instantâneos de informação, capital e comunicação cultural. Cada vez mais, esses fluxos regulam e condicionam o consumo, a produção, a circulação e as trocas financeiras. De acordo com o autor, surge uma economia em rede, profundamente interdependente, onde o consumidor busca aquilo que lhe interessa aonde desejar, sem ter que se restringir à sua região física.

Geralmente eu compro o que não acho no mercado, que Bauru fica restrito. Uma coisa que a gente usa muito é fita (para televisão), a gente compra pela Internet (14). Compro coisas que eu não encontro aqui (17). Sim. Mas só de

livros. Compro uma ou duas vezes por mês. Só livro e *software* (19). Costumo comprar livros, CD já comprei, principalmente coisas que eu não acho aqui, ou até acharia, mas pela comodidade de receber em casa, de pedir de casa, pela falta de tempo e correria, acabo comprando pela Internet (1).

Das atividades cotidianas, o pagamento de contas pela Internet foi citado por 50% dos entrevistados, sendo que 35% acertam todas as contas por esse meio e 15% o fazem somente às vezes. Alguns deles citaram que, mesmo com receio, não abandonam a praticidade de pagar uma conta pela Internet.

Sim, pago todas as contas pela Internet. Com frequência diária. Olha que interessante, ontem à noite eu estava pensando nisso, eu estava pagando uma conta e eu estava tentando lembrar quantos meses faz que eu não entro numa agência bancária. Interessante, eu estava pensando isso ontem à noite. E assim, nos últimos três, quatro meses eu não fui. Isso é maravilhoso, muito bom (12). Pago todas (as contas), todo mês. Também pela comodidade. Gera um pouco de desconfiança, o banco pela Internet, senha, essas coisas. Mas não tem jeito, não dá pra ficar perdendo tempo em fila de banco. Às vezes, não dá tempo nem de sair de casa pra ir no banco (1). Banco eu utilizo muito, em casa, eu e o meu marido, a gente faz muita coisa pela Internet, mesmo eu tendo um pouco de receio ainda, porque, outro dia, entrou na tela dele um problema de *hacker*, uma tela que entrou junto, eles (do banco) falam: “não faça nada quando entram todas as telas junto”. E ele, na distração, entrou, mas ele avisou o banco na hora. Era *hacker*, mas não conseguiram fazer nada. Mas banco a gente utiliza muito, pago todo dia. Pagamento, transferência, saldo, tudo isso é pela Internet, a gente quase não vai ao banco não. Arrisca um pouco, mas... (2). Eu pago todas as minhas contas pela Internet. Exceto algumas que eu tenho débito automático. Eu só não pago na Internet aquelas que não são permitidas porque o próprio sistema não aceita ou quando eu atraso a conta por alguma razão e o sistema não aceita (19). Diminuí bastante o uso no *netbanking* com essa coisa de segurança, de *hacker* pra cá, *hacker* pra lá, inibiu um pouco. Acho que eu uso... umas três contas por mês eu pago pela Internet (5).

Vale lembrar que, tanto no comércio *on-line* quanto no pagamento de contas, o motivo maior para a não utilização desse meio é a desconfiança quanto à segurança dele, especialmente decorrente da existência de *hackers*, transgressores do sistema ou ainda de experiências desagradáveis ocorridas com amigos ou parentes. Entre os 50% que não pagam contas pela Internet, grande parte citou o risco e a desconfiança, demonstrando a baixa credibilidade do meio para serviços que envolvam recursos financeiros.

Não gosto, por causa de cartão, essas coisas, pela segurança, até porque minha irmã, entraram na conta dela no banco do Brasil e retiraram uma grana violenta, foi horrível. Então, a gente fica com um pouco de medo de usar. Por medo mesmo do que aconteceu com ela, parece que ainda não está um meio seguro, não está legal ainda. Talvez até seja um medo bobo pela insegurança, mas pela experiência dela... (18). Não pago contas na Internet nunca. E, qualquer *e-mail* duvidoso, eu delete antes de abrir, qualquer *e-mail* meio estranho, eu já delete (15). Eu não pago contas pela Internet, eu tenho aquele *Bankfone*, do Santander/Banespa, nunca paguei. Compro coisas e pago no cartão, mas não pago contas na Internet, acho que não é um sistema confiável ainda (16). Já teve um problema com a minha filha, de terem garfado R\$ 5 mil da conta dela no Banco do Brasil, depois o banco reembolsou e tal, mas, então, eu sou muito “arisco” em relação a esse negócio (de pagar contas na Internet) (6).

Observamos não haver uma relação necessária entre o pagamento de contas na Internet e o comércio *on-line*. Alguns têm segurança para comprar, mas não têm para movimentar a conta pela Internet e vice-versa.

Não compro pela Internet, mas já paguei conta, já fiz até um papagaio (6). Eu não pago contas pela Internet, mas compro coisas, é até um contra-senso, não é? (16).

Metade dos entrevistados mantém uma lista de *sites* favoritos, em que armazenam, segundo eles, os locais que mais visitam. Os outros não têm o hábito de salvar as páginas nos “favoritos”, preferem procurar os *sites* pelos sistemas de busca ou memorizam o endereço.

Quanto ao hábito de coletar músicas da Internet (baixar ou fazer *download*), 25% dos entrevistados responderam que utilizam esse procedimento (sendo que 20% fazem raramente e apenas 5% sempre). Encontramos ainda aqueles que solicitam a outras pessoas, pois não têm conhecimento ou tempo para tal (15%).

“Baixo” muita, muita música. Devo ter umas oito mil músicas (12). Nossa, eu adoro! Quem tem feito pra mim é o meu filho, eu não tinha como, agora vou começar a fazer. Os meus discos são todos montados. Eu não tenho nem um disco comercial, todos montados. Eu tenho que baixar. É fantástico você poder ir atrás de uma música. Eu, por exemplo, comecei (a trabalhar) em 57, comecei a fazer programa musical no fim de 58, então, o que eu toquei de música naquela época, aquilo acaba... Eu não sei se são boas ou ruins, mas elas têm muito a ver com o período, então você tem aquele fascínio, aquela coisa da época de juventude, então, eu vou buscar uma música, será que tem? E “pã”, aparece lá. Aquilo é uma coisa fantástica. Porque você não acha em outro lugar música de 59. Achar fora da Internet, é muito difícil. De repente, um colecionador, aí o cara quer 40 mil reais pra deixar você copiar. Eu e o Luis Carlos Cordeiro a gente tem essa mania, como ele trabalhou comigo aquela época, o da revista Atenção, somos amigos desde garoto e nós estamos ali, a gente troca música. E, no começo, trazia fitinha da Itália, dos Estados Unidos, de São Paulo e gastava um dinheirão com isso pra poder copiar. Agora, com a Internet, ficou covardia (15). Costumo, todos os dias. Aliás, não preciso mais nem comprar CDs, eu não compro mais CDs e agora eu comprei copiador de DVD, quer dizer, eu não vou comprar nem mais DVD. Ai que absurdo, eu que discuto isso aí, estou fazendo crime de direito autoral. A minha pesquisa de doutorado tem razão de ser, que é essa questão dos direitos *on-line*. Onde vão parar com direitos e deveres? Eu estou perguntando e provando pra mim mesmo, quem controla isso? Não tem como. Cria senha? O *hacker* cria outra (16). Meus filhos fazem muito, eu só faço isso quando eu preciso de

uma música por alguma razão específica. Aí, então eu peço pra um filho meu me ajudar. Eu estava fazendo um projeto pra um cliente e eu queria uma música do Elvis Presley, mas eu não conseguia achar o disco e eu não tinha esse disco em lugar nenhum, aí eu pedi pros meus filhos: “eu preciso da música tal do Elvis Presley, acha essa música pra mim”. Não deu uma hora ele estava mandando a música por *e-mail*, ele “baixou” a música e me mandou por *e-mail* (19).

Os outros 50% que declararam não “baixar” músicas da Internet, alegaram como motivos: o desconhecimento do processo, a falta de hábito ou ainda fazer questão de ter o CD original do artista.

Eu não faço, não me pegou. Eu nunca “queimei” um CD de MP3, talvez porque eu não tenha um MP3 no carro, por exemplo. Ainda não, provavelmente, eu vou ter. Eu gosto de ter o disco mesmo do fulano, com folhetinho, não sou muito de “baixar” (5).

Após conhecer um pouco do perfil dos entrevistados e as principais finalidades e usos que a Internet tem segundo os mesmos, abordaremos as transformações do seu cotidiano ocasionadas por tal tecnologia.

3.2.2. Mudanças Comportamentais

Boa parte dos setores da nossa vida estão impregnados pela técnica. Em maior ou menor grau, os instrumentos tecnológicos interferem direta ou indiretamente em nosso dia-a-dia. O uso de ferramentas é um dos fatores que

constitui o homem enquanto tal. Além disso, traduz a atuação deste na sociedade, as relações internas desta, as crenças e o patrimônio simbólico de um grupo social.

A tecnologia está tão presente no cotidiano que, na maioria das ocasiões, não a notamos. No entanto, uma transformação tecnológica significativa, como a ocorrida com o advento da Internet, modifica consideravelmente a rotina, os comportamentos e até a visão de mundo dos indivíduos que a utilizam. Ao alterar a vida diária das pessoas, o aparato técnico deixa marcas na memória.

Na ótica dos entrevistados, todos acreditam que seus hábitos mudaram veementemente depois do surgimento da Internet. Nessa perspectiva, procuramos expor as transformações citadas, subdividindo-as em tópicos por assunto. São eles: alterações no processo de trabalho, novas formas de sociabilidade, interatividade, atenção e linguagem.

3.2.2.1 Transformações no Processo de Trabalho

O processo de trabalho situa-se no cerne da estrutura social. Em qualquer período de transição histórica, uma das expressões de mudança sistêmica mais direta recai sobre a transformação da estrutura ocupacional. Ao longo dos séculos passados, o problema econômico e a luta pela sobrevivência sempre foram questões prementes para o ser humano. O trabalho significa a inserção obrigatória de um sujeito no sistema de relações econômicas e sociais. Um emprego é mais do que fonte salarial: tem o caráter de estabelecer o lugar do indivíduo na hierarquia

social. Além disso, a ocupação não é somente ação, mas tem estreito vínculo com a identidade de um sujeito.

Levando em consideração que uma atividade profissional ocupa parte significativa do tempo dos indivíduos, infere-se que as mudanças tecnológicas nessa área têm (e sempre tiveram) amplo reflexo na administração dos processos ocupacionais e tarefas cotidianas.

Isto posto, verificamos que 80% dos entrevistados declararam que o surgimento da Internet trouxe alterações em seus processos de trabalho ou tarefas rotineiras, tais como comunicação interna e externa, aprovação de material, transferência de arquivos, discussão de assuntos, busca de informação, pesquisas, etc.

Mudei o costume profissionalmente também, você acaba tendo uma agilidade muito maior nas tarefas rotineiras, muda sim (12). Antigamente, eu tinha que mandar um anúncio pro jornal da cidade ou pra uma revista (...) o cliente tem que aprovar, concorda? Então, ele tinha que vir até o escritório ou eu ir até a empresa dele, imprimia e mostrava. Ele aprovava esse anúncio eu gravava num *zip-drive* ou num disquete e levava até o jornal. Esse processo levava quanto tempo? Vamos colocar aí, só pra levar no jornal uma hora, levar no cliente uma, duas, levava três horas. Hoje, eu mando pro cliente, imediatamente ele já aprovou e eu já mando pro jornal pela Internet, então, é coisa de meia hora, uma hora no máximo. Recebo muita informação de clientes por *e-mail*, aprovação de peças por *e-mail*, ou às vezes a gente está criando estratégias e trocamos idéias por *e-mail* (5). Diariamente, eu tenho que mandar notícias pra São Paulo, receber sugestões de São Paulo, a gente troca mais informações pela Internet, então, essa é uma ferramenta que a gente usa bastante (1). Ganhei agilidade (7). Acesso informações com rapidez (8). Quando nós começamos usar esse sistema aqui (Internet e fotografia digital), o departamento nosso não tinha acesso ao computador, ninguém usava. O nosso trabalho era feito assim, era foto, revelação de foto, era tudo com negativos e a gente não tinha acesso ao computador. Então, a gente teve que se familiarizar com o

sistema, hoje é muito mais rápido. Quando você precisa de uma foto hoje, a Internet, a tecnologia ajuda. Agilizou pra gente, há dois anos e meio atrás, uma foto para entrar na rede, o tempo dela era de uma hora e meia. Hoje, você coloca na rede em um jornal em um minuto. Um minuto você coloca a foto (3). No serviço não preciso nem dizer antes da Internet: ela revolucionou, isso fez com que você ganhasse tempo porque, tipo assim, antigamente você tinha que se deslocar até o local para fazer entrevista quando não dava certo por telefone e isso, hoje, facilitou. Mas, por outro, lado também distanciou. Eu acho que profissionalmente é isso, agilidade no processo (9).

Como foi possível perceber nas citações, uma das grandes vantagens apontadas pelos entrevistados com relação à Internet é a agilidade nas tarefas, ou seja, perder menos tempo com procedimentos de rotina. Masi (1999), afirma que, a sociedade pós-industrial, diferentemente da rural e da industrial que a antecederam, é caracterizada por delegar progressivamente o trabalho à eletrônica e também por um relacionamento cada vez mais desequilibrado entre o tempo de trabalho e o tempo livre. Diante dessa constatação, no presente estudo, pudemos verificar a dificuldade por parte dos entrevistados de separar suas vidas ocupacional e pessoal. Entre eles, 45% afirmaram que a vida profissional invade mais a pessoal por causa da Internet.

Mudou, mudou, eu passei a ficar mais tempo em casa nas minhas horas vagas. Por exemplo, eu abri mão um pouco da prática da atividade física, porque, no horário que eu estaria disponível pra isso, eu sento no computador e fico horas ali (6). Vou atrás de informações complementares sobre o tema que me interessa. Pra que isso? Pra eu chegar aqui de manhã já estar... (por dentro). Às vezes, vou até de madrugada, eu dou uma olhadinha pra ver qual é que é, às vezes, uma votação de uma emenda (6). Sem dúvida alguma. Porque você quer ir além, pra você que é jornalista, você quer ir além daquilo que estão te mostrando ali, na tevê, no rádio... pô teve um ataque, mas como é que estão as investigações? E, aí, a Internet trabalha numa velocidade maior até do que a própria televisão,

porque a televisão tem que ter toda uma estrutura pra fazer imagem, pra veicular. E, realmente, você se concentra mais, isso é o lado ruim, porque você precisaria dedicar um tempo a mais pra sua vida, até pra sua família, você acaba meio que negligenciando um pouquinho (6). Sim, pois fica fácil mandar um arquivo para dar uma olhada em casa. Você pode fazer em casa uma pesquisa que não teve tempo de fazer no trabalho, basta entrar no seu *e-mail* e vai encontrar algo ligado ao trabalho, enfim, a Internet ajuda a realizar o trabalho, mas também ajuda a não se esquecer dele, nem mesmo nos momentos de folga (8). O comprometimento do teu trabalho se tornou maior, porque a cobrança também vem mais rápido, então, a Internet fez com que você tenha um compromisso mais aparente com o teu trabalho, porque agilizou (11). Por exemplo, eu estava em férias, no Espírito Santo, agora no final do ano, e tinha que mandar um *spot* pra rádio e os meninos daqui se perderam e não mandaram. Então, lá vou eu, no Espírito Santo, entrar no *site* da 96, pedir pra alguém se conectar comigo, comecei a conversar com o cara, falei com ele por *Messenger*. No meio das minhas férias, a mil e quinhentos quilômetros de distância, eu estava resolvendo o problema. Aí o cliente fala: “eu preciso do serviço agora, queimar o estoque do final do ano”. Você fala que está em férias? Não, fala: “não tem problema” (13). Às vezes, eu perco o controle disso, como o meu trabalho é de Internet, às três horas da manhã, eu estou dormindo e alguém liga porque determinado *site* está fora do ar e eu preciso saber porque, se é *link* da Embratel, se é problema de programação, bom isso faz parte do meu trabalho, então, eu posso estar num churrasco, eu posso estar me divertindo e tenho que estar de plantão 24 horas (17). Mudei sim e não gostei. Eu, quando chego em casa depois do trabalho, ao invés de eu ficar com os meus filhos, meu filho está agora fazendo cursinho, então, ele está estudando, então ele chega às 11h da noite, o outro está na Internet, a gente acaba ficando só um pouquinho junto. E aí o que eu faço, vou pro computador e aí eu consigo fazer, porque eu tenho acesso a nossa Rede aqui da Internet, então, em qualquer lugar que eu estiver, eu entro e tenho acesso a todos os meus documentos. Então, aquele trabalho que eu não terminei aqui (no trabalho) eu sento lá e... na hora que eu vejo, já é meia-noite e meia e eu estou fazendo um projeto, estou mandando um documento, estou fazendo a pauta do dia seguinte pra Adriana. E, às vezes, eu tento não fazer, só que isso já me criou uma rotina desagradável porque, quando eu não faço isso, no dia seguinte acumula tanta coisa aqui... Ao invés da Internet me ajudar, eu acabei me envolvendo muito nela, isso está exigindo uma reflexão muito importante pra mim, porque não está legal, sabe? Eu andei discutindo. Eu faço muita coisa em casa, domingo, ao invés de pegar os meus filhos num domingo e ir lá pra Barra Bonita, ir lá pra São Pedro, ou simplesmente descansar, pegar uns vídeos pra assistir, eu acabo

trabalhando, isso não está legal (19). Às vezes, de fim de semana, quando eu vou entrar na Internet por lazer, dou uma entrada no *site* da agência e ver o que está sendo feito. Porque, às vezes, eu não acompanho no final da sexta feira o que foi pro ar. É mais pra dar uma olhada, às vezes pra procurar uma coisa que você não tem tempo de pesquisar durante a semana, mais pra enriquecimento de informação. Inclusive, no fim de semana, os próprios jornais regionais que a gente utiliza trazem muita matéria especial nos fins de semana, então, você precisa estar de olho. Por mais que você consiga ter acesso a essas notícias na segunda feira, a gente procura no fim de semana (1). Em casa mesmo, antes eu chegava e ia direto para a tevê, hoje em dia eu dou preferência ao computador à tevê, é uma coisa que mudou, alterou. Eu nem sei se isso é tão bom, sabe? Às vezes, eu tenho uma filhinha pequena, ontem mesmo foi um dia que eu catei meu *notebook* e levei pra sala pra ficar próxima a ela, eu falei: “nossa eu vou ficar no meu cantinho aqui? Não, eu acho que eu tenho que ficar com ela”. Sabe, me pesa um pouco, ela tem quatro anos. E ela sente falta. Ontem, eu estava montando aula, porque eu estou dando aulas numa faculdade que eu comecei esse ano em Jaguariúna, aí eu falei: “ ‘tadinha’, já fiquei o dia todo fora”, aí eu levei o *notebook* pelo menos (2). As minhas noites são menores quando eu entro em casa na Internet (12).

Entre os 25% que afirmaram que a Internet não faz com que a vida profissional invada mais a pessoal, há os que não utilizam ou evitam usar essa tecnologia em casa para garantir o espaço doméstico e ainda aqueles que acreditam que essa invasão não se configura.

Não, porque com um clique você desliga tudo. Por exemplo, tem que ter medida, principalmente os mais jovens, as crianças, querem ficar *full time* navegando, você tem que ter uma medida, colocar a medida que antes você colocava pro menino que queria jogar futebol de botão, que já não joga mais (14). Até aí, eu pego o exemplo da minha mãe, ela sempre levou serviço pra casa, então, acho que isso é uma coisa nossa mesmo, é independente do recurso, é uma característica nossa mesmo, abraçar as coisas assim e misturar o lado pessoal com o profissional (10). Não, eu não levo trabalho pra casa porque eu tenho um filho pequenininho, não dá. Não tem como, não uso Internet em casa. No meu caso específico, isso não acontece (18).

Nota-se que esse dado foi uma declaração espontânea, não houve um questionamento específico abordando essa temática, daí não encontrarmos na fala dos restantes (30%) dados referentes ao assunto.

Ainda no terreno ocupacional, observa-se uma grande dependência dos profissionais em relação às novas tecnologias. Como observa Rodrigues:

Esperamos assim hoje dos dispositivos técnicos a solução para os nossos problemas, tal como no passado se esperava a salvação da benevolência dos deuses ou da mediação da Igreja. Estamos hoje dispostos a sacrificar à tecnologia cada vez mais recursos e tempo, como nossos antepassados sacrificavam os bens e a própria vida às divindades, para desviar o seu rosto irado e obter os seus favores (RODRIGUES, 1999, 198).

A tecnologia promove uma dinâmica contraditória da sociedade, ao mesmo tempo em que fornece ao usuário liberdade e individualidade no agir, promove a dependência. Para observar essa tendência, identificamos que 80% dos entrevistados acreditam que, em geral, nos tornamos mais dependentes da tecnologia com a Internet, quase não conseguindo trabalhar sem ela.

Um dia em que é cortada a luz temporariamente por uma chuva e acaba a força, você não sabe o que fazer. Eu levanto do computador e vou fazer as coisas de casa, fazer coisas da faculdade. Sendo que é até meio irracional, porque o telefone você pode usar, então, teoricamente você estaria com a possibilidade de fazer entrevistas por telefone e estar batalhando aquilo. Mas parece que, sem a Internet, não tem razão de você fazer isso. Porque parece que você vai fazer aquilo e não vai poder usar. O dia que quebrou o computador foi um sufoco, foi o pior dia de trabalho. Não dá mesmo, não dá (1). Fica mais dependente. Hoje, todo mundo depende da Internet, depende mesmo (3). Tem pessoas que, quando o

computador “pifa”, ficam surdas, mudas e cegas. Aqui acontece muito isso, a pessoa não sabe o que fazer. Você fala: “mas não é criação que você está fazendo? Pega uma caneta, pega um papel, escreva, escreva a frase que você está pensando”. Mas não, eu gosto da tela do Word e o cursor esperando pra escrever alguma coisa, você vê que as pessoas vão ficando mais dependentes da máquina, seja do computador, seja do celular, que é praticamente um microcomputador hoje também (5). Com certeza. Não parei pra pensar qual é o lado ruim disso, o que isso poderia provocar, essa dependência toda. Não vejo hoje nem um jornalista sem Internet, sem pesquisa. A não ser aquele que tem tempo para pesquisar a campo, aí tudo bem, você tem tempo pra sair, fora isso não (9). A gente acabou de instalar um servidor aqui, então, nesse período de estar se acostumando ainda com as máquinas que estão no processo, a gente já passou por três ou quatro situações de ficar o dia inteiro sem computador. E, aí, você precisa daquela informação, você precisa de alguma coisa que está no computador, então, te limita também. Eu acho que a gente tem que ter um resguardo aí, você tem que estar preparado para um momento desse, porque, você vai atrelado à tecnologia, se ela falhar, e aí? (10). Infelizmente a gente fica mais dependente, sabe porque eu digo infelizmente, porque hoje eu tenho que recorrer, não só à Internet, mas ao computador pra lembrar do número do telefone, do *e-mail*, você tem mais um dado pra guardar de uma pessoa. Até no celular, eu não uso mais a agenda eletrônica, você vai direto no celular e clica o telefone, eu fico imaginando, como já aconteceu, parou a energia elétrica, você está perdido. Uma coisa que eu acho até impressionante hoje é que está tudo automatizado. Você vai numa empresa, outro dia eu fui numa empresa em Santa Efigênia, que acabou a energia elétrica e a nota fiscal hoje é por computador, tem ICMS, aí já vai direto. A menina que estava fazendo não sabia tirar uma nota fiscal, porque ela sempre digitava e já saía. Acabou a luz, ela falou: “eu não posso vender”. “Por que você não pode vender?”, “Porque não sei fazer nota fiscal”. É complicado, então, você fica cada vez mais dependente. Deus queira que comecem a fazer outras energias alternativas, senão vai ficar triste (14). A gente ficou meio condicionado, é tudo pela Internet (15).

Uma vez admitida a influência da tecnologia no trabalho, falta-nos salientar que, exatamente pela velocidade do sistema e pelo acesso à grande quantidade de informações, identificou-se certa ansiedade por atualização entre os entrevistados.

Porque você quer ir além, pra você que é jornalista, você quer ir além daquilo que estão te mostrando ali, na tevê, no rádio... pô teve um ataque, mas como é que estão as investigações? E aí a Internet trabalha numa velocidade maior do até do que a própria televisão (6). Se eu estou num ambiente que tem computador, eu sempre dou um jeito de dar uma olhadinha (6). Se você não acessar o *e-mail*, dá a impressão, eu sinto isso, dá a impressão de que eu estou alienado, não que o *e-mail* vá me trazer conhecimento, longe disso, mas é um hábito, é só isso, é como tomar o cafezinho, é como você tomar seu banho logo de manhã e tal (11). Acesso em todo lugar. Na faculdade, saio da aula vou lá no escritório e acesso outra vez, depois do trabalho, o dia inteiro, acho que vai virando um vício. Quando estou viajando, levo o laptop (16). Sou fanático por portais, então, em tudo que é *site* jornalístico, estou eu lá fuçando, estou clicando, estou vendo (16).

Entre as mudanças operacionais provocadas pela Internet, 35% relataram menor uso do telefone e, conseqüentemente, a diminuição dos gastos com este item, o que nos leva a cogitar uma provável diminuição na utilização desse sistema interativo de informação, considerado um dos mais empregados no trabalho nas últimas décadas (CASTELLS, 2001, 269).

Primeiro, o contato telefônico, que a gente diminuiu bastante (9). A rádio tem um escritório de representação em São Paulo e, necessariamente, você precisa falar com eles muitas vezes por dia e, antigamente, até um tempo atrás, nós utilizávamos o telefone. Então, a lista de interurbanos vinha assim gigantesca. Então, nós descobrimos o *Skype* e todo contato agora é feito via *Skype*. São conversas longas, acertar preço, acertar promoções, então, como são conversas de 20 minutos, 15 minutos e várias ao dia, em horário comercial, com custo elevadíssimo, se utiliza a Internet como uma ferramenta de redução de custos dentro da empresa, isso é formidável. Nós tivemos uma redução de 30% no valor da conta telefônica a partir do momento que nós utilizamos a Internet (12). Eu faço trabalhos internacionais também, acabou aquele negócio de ficar telefonando, eu faço o primeiro telefonema e, a partir daí, é tudo por *e-mail* (19). Eu tenho uma filialzinha nossa, um escritório lá em Campinas, então, eu

trabalho muito com ela no *Messenger*, nós agora implantamos aqui, como chama, esse *Skype* que a gente fala pelo microfoninho, nós utilizamos muito isso, até em nível de economia mesmo, interurbano, funciona legal, a gente está trabalhando bem com isso (2). Até muitas vezes substituindo bastante o telefone pelo *e-mail*, a gente acaba deixando documentado, acho que isso facilitou muito, porque no telefone, às vezes, você está tratando alguma coisa e passou, por *e-mail* a gente tem tudo registrado, a gente está utilizando muito (2). Uso menos telefone. A Internet auxilia você gastar menos com telefone, é fundamental (10).

Vale destacar outras mudanças significativas: a utilização do *e-mail* como um documento ou registro das operações, o hábito de checar os *e-mails* diariamente; o aumento do número de contatos e a facilidade de contatar fontes e clientes, modificações nas operações bancárias, diminuição do número de correspondências, o uso diário de computador, a não revelação de fotografias e a facilidade de pesquisas para uso em atividades profissionais.

Eu chego aqui e já ligo (o computador) ou chego em casa e já deixo ligado e, às vezes, eu coloco algum sinal sonoro, se chegou alguma mensagem, alguma coisa, você já está sabendo e já vai... Então, você começa a ter uma outra rotina, não só da sua agenda, de querer saber de alguns *e-mails* se chegou, eu não consigo mais ficar sem ler o *e-mail* logo de manhã pra ver o que você já recebeu ou as notícias (14). Acho que houve alteração das correspondências, lá nos anos 70, 80 era muito comum as pessoas se corresponderem através de carta, acho que isso deve ter diminuído bastante. Hoje, eu raramente vou ao banco, eu não vou no banco mais. Acho que o meu trabalho em jornalismo *on-line* seria impossível sem usar a Internet, sem que eu estivesse o dia inteiro “plugada” na Internet. Isso traz benefícios pra gente que precisa sempre da informação sempre estar perto de muita informação (1). Mudei o encontro com pessoas, eu não era uma pessoa tão social assim. Eu tinha um círculo de amizades, de repente, ampliou o círculo de amizades, ou melhor, o círculo de pessoas, não só de amizades, ampliaram-se os contatos (16). (Mudei) o hábito de usar o computador que eu não gostava muito. Tenho usado bastante agora e, à medida que você vai usando, você vai aprendendo também, vai desenvolvendo mais. Agora, eu já

“botei” uns *media player*, já tô querendo baixar umas músicas, gosto muito de música (15).

É interessante pontuar algumas peculiaridades das profissões. Entre os jornalistas, muitos ressaltaram a Internet como um meio excelente para encontrar fontes para entrevistas e especialistas dos mais diversos assuntos onde quer que eles estejam, próximos ou distantes.

Às vezes, você descobre, por exemplo, você está pesquisando um tema, o cara tem uma tese de mestrado sobre ele. Aí o cara pesquisou, ele tem um olhar diferente, uma perspectiva diferente, isso enriquece o seu comentário, a sua informação. Olha, “segundo o professor fulano de tal”, isso dá um... E só é possível através da Internet, eu não poderia ter acesso a uma produção acadêmica de forma tão rápida. E, se eu tivesse que ter acesso a uma produção acadêmica sem a Internet, mesmo aqui em Bauru, eu demoraria uns dias até achar o professor, até ele sentar, até ele me mostrar, até... Com a Internet eu já tenho: “opa, vou ouvir esse professor agora”, mas eu já tenho como começar a informação, isso é fantástico, sem a Internet você nem sabe o que o professor está publicando. (6). Eu procuro centrar minhas pautas não somente em fontes aqui de Bauru, eu gosto muito de entrevistar pessoas de fora, gente de São Paulo, dependendo do tema, ser for mais político, de Brasília, eu já cheguei conversar até com pessoas lá do Ceará. Eu vou pesquisando lá no Google, o que seria da gente sem o Google, né? Eu vou acessando o Google, dou a palavra-chave e daí eu vou centrando, pesquisando. Encontrar fontes, isso foi uma revolução. Isso foi uma revolução assim, nossa, uma coisa substancial. Foi muito grande. Às vezes, eu fico pensando, hoje, o que seria dos jornalistas sem o Google, sem pesquisar (9). Facilitou, você sabe por onde procurar, você vai para um *site* de procura e já sai mais embasado sobre aquilo para procurar, você já sabe o nome certo da empresa. Ou tem o nome do assessor de imprensa, ajuda (1).

Apesar da facilidade para encontrar fontes, eles dizem que algumas pessoas ainda têm certa desconfiança de serem entrevistadas pela Internet, outras até preferem. Os comunicadores também ressaltam que a entrevista pode perder

em vários quesitos: o entrevistado não responde exatamente o que você espera, você não vê o olhar, as reações, o emocional da pessoal, etc.

Às vezes, as pessoas preferem fazer a entrevista pessoalmente, elas têm um pouco de desconfiança em relação ao *e-mail*. (...) Eu acho que o entrevistado nunca responde aquilo que a gente gostaria, esperaria. Por mais que a gente trabalhe na clareza da formulação das questões, fica complicado, porque ele não tem idéia daquilo que a gente quer. E as pessoas sempre têm uma idéia de passar menos informação possível por *e-mail*, não sei se é porque é desgastante você ficar escrevendo. Às vezes, as respostas são mais elaboradas do que por telefone, mas elas perdem um pouco em conteúdo quando a gente faz por *e-mail* (1). Frequentemente, faço muitas entrevistas por *e-mail*, eu sinto inclusive que os entrevistados até preferem fazer por *e-mail* porque acredito que eles se sentem mais seguros. De minha parte, eu também me sinto mais seguro e é mais prático também. A partir dos textos que eles me enviam, eu consigo editar o que eu quero, vou cortando partes. Uso constantemente e diariamente. Anteontem mesmo, eu conversei com um professor da FOB, da faculdade de Odontologia, ele é o coordenador do curso de pós-graduação, e eu senti assim: “olha, você me manda as perguntas por *e-mail*, que eu te mando de volta”. Então, você percebe que os entrevistados se sentem mais à vontade para escrever. Diante de uma entrevista gravada, lá no momento, às vezes a pessoa se perde, não lembra de determinados fatos. Então, os meus entrevistados, até pelo fato de eu ter mais tempo para entregar as matérias, eles se sentem muito mais seguros de fazer as perguntas por *e-mail* do que fazer a entrevista por telefone naquele momento ou num momento qualquer marcado. Eu estou sentindo que essa é uma nova ferramenta. Mas a entrevista via *e-mail* ela perde um pouco a oportunidade de você interceder durante algum fato que a pessoa esteja relatando, o fato de você estar olhando olho no olho, você estar medindo expressões faciais, porque eu acho que jornalista tem que ter essa sensibilidade durante a entrevista, ter o termômetro das expressões. Acho isso interessante, você estar acompanhando a emoção da pessoa que está sendo entrevistada, que isso, de certa forma, enriquece o texto, você pode fazer pequenos comentários durante o texto, enriquecer um pouco mais o texto. Esse é um aspecto bastante negativo, você não estar presente ali, não poder interferir, não poder sentir mais. Você tem até o recurso de estar mandando de volta alguma coisa que não ficou clara, mas você não está observando ali a presença (9).

Na verdade, existe uma série de questões que podem ser debatidas sobre a relação entre as narrativas da entrevista pessoal e via Internet, todas elas referentes às conexões entre o discurso escrito (na Internet) e o contato direto. Apesar de críticas positivas e negativas, o que é visível nos relatos acima é que a maioria utiliza rotineiramente esse procedimento.

Já com relação às agências de publicidade, o destaque da Internet ficou por conta da agilidade nos trâmites com os clientes e parceiros (contatos, orçamentos, aprovação do material, envio para publicação ou veiculação). Embora a obtenção de informação também seja um ponto a destacar.

Quando eu preciso ir numa empresa, chego lá na Internet, vou descobrir o que é essa empresa, o que ela faz, como ela faz, então, eu vou desenvolver um projeto pra ela antes da primeira visita. E, quando meu contato for fazer a visita, ele já está por dentro do cliente. Nesse ponto, a Internet foi excelente também, ajudou e muito (19). Eu acho que, às vezes, você tem um prazo supercurto para passar um orçamento se não é pela Internet não dá. Já aconteceu de dizerem: “até às cinco horas eu quero um orçamento que eu estou em determinada reunião”, muitas vezes é quinze para as cinco e a gente está mandando e o cara está recebendo, caso contrário você tinha que pegar o carro ir até lá, terminar antes, esse caso já aconteceu várias vezes (2). A comunicação tem que ser rápida no nosso caso, às vezes a pessoa é de longe, você tem que passar um *layout* pra eles, aprovar uma peça. Está vendo essa menina aqui (no computador)? Eu estou selecionando pra campanha da Jade, então, eu estou selecionando as meninas pela Internet, mandando pro meu cliente aprovar, recebo o *briefing* pela Internet, seguem os preços pra fazer uma campanha. Daí, recebo a resposta do cliente (13). Olha, uso pra pesquisa, muitas vezes eu quero montar um projeto eu vou estar buscando isso. Concorrência, a gente utiliza pra ver o que está acontecendo, mesmo quando tem um cliente novo, a gente vai tentar estudar. Acho que está tudo muito fácil. Pra ver se é um cliente legal ou não é, pesquisa nesse sentido, mas mesmo pra projetos, de repente tem que fazer uma coisa nova, a gente está sempre buscando, reciclando, trabalhando, elaborando, enfim, material mesmo pra dar subsídio pros nossos projetos. *Banchmarketing*, a gente faz isso, mas não com muita

freqüência, mas a gente procura pra ver o que está acontecendo, estão aumentando os *sites*, né? O que o pessoal está colocando (2). Eu vou fazer um anúncio, o cliente tem que aprovar, concorda? Então, ele tinha que vir até o escritório ou eu ir até a empresa dele, imprimia e mostrava, ele aprovava esse anúncio eu gravava num *zip-drive* ou num disquete e levava até o jornal. Esse processo levava quanto tempo? Hoje, eu mando pro cliente, imediatamente ele já aprovou e eu já mando pro jornal pela Internet, então, é coisa de meia hora, uma hora no máximo (13). Todo trabalho que a gente faz, os documentos são enviados por *e-mail*, nós desenvolvemos um outro sistema aqui na produtora chamado “aprovação à distância”, que faz uso da Internet para distribuição de materiais para clientes aprovarem ou palpitarem durante o processo de produção (19). Vou dar um exemplo pra você: eu tenho um cliente em São Paulo, cuja agência é em Campinas, que produz comigo e que eu tenho que pôr esse material nas tevês de São Paulo ou do interior. Então, eu fazia todo o processo de produção, você montava o material, tirava uma cópia em VHS, despachava, no dia seguinte ou dois dias depois ele recebia, ou ele vinha até aqui, ou a gente pegava o carro e ia até lá, mas nunca com menos de um dia pra que ele falasse: “olha o material está aprovado” e, a partir daí, eu tomar as providências de distribuição. Então, o material produzido hoje chegaria na emissora pra ser distribuído daqui três dias, para veiculação. Com esse sistema, o que acontece? A agência pode estar em Campinas, o cliente pode estar em São Paulo e o meu produtor pode estar aqui. Primeiro, o cliente faz a aprovação da locução. Enquanto, o locutor está na cabine da locução, ele está interconectado com meu cliente, quando for necessário claro. Porque, às vezes, tem material que exige pronúncias específicas, então, é importante ter alguém ouvindo o locutor gravar pra falar: “olha essa pronúncia está errada. Olha não gostei da entonação, altera”. Então, independente de onde ele estiver, ele está acompanhando a direção de gravação de áudio. Então, esse é um recurso. O outro: eu preciso que ele aprove os modelos que eu vou contratar, que aprove as artes que eu estou produzindo, hoje eu disponibilizo uma área que o cliente entra com um *login* e uma senha e aí ele vai analisar a arte, ver se os modelos que eu estou sugerindo são adequados, ele vai analisar se a voz do locutor que eu estou escolhendo é aquela mesmo que ele quer usar, então, isso tudo é pré-produção. E depois do produto pronto? Terminou de editar, em meia hora esse material está na Internet, o cliente, esteja onde estiver, acessa com a senha dele, assiste o vídeo e ali, se é um comercial, por exemplo, ele assiste e já na hora aprova ou dá as alterações que ele quer que faça. Uma vez aprovado, imediatamente o meu profissional fica informado e aí ele providencia as cópias pra mandar para a emissora. Em outras palavras, aquilo que demorava três dias pra mandar pra emissora por no ar, se eu termino hoje o material, hoje mesmo o

material vai pra emissora. Então, eu ganhei em três dias, dando agilidade para o cliente, pras negociações dele e agilidade pras emissoras que elas ganham na antecipação da veiculação (19). Um cliente meu demorava oito horas para receber um filme a partir da criação do filme até ele ver um filme lá, pegar uma fita VHS, colocar no vídeo dele, porque o DVD era impensável ainda, colocava lá, assistia e falava: gostei ou não gostei. Demorava oito, doze horas pra fazer isso. Hoje, vinte minutos ele acha que demora muito. Então, às vezes você tem que lembrar: “peraí, cara, até 5 anos atrás você demorava oito horas pra ver isso, hoje você vê em 20 minutos, peraí, nós ganhamos, isso está rápido”. Quer dizer, para o cliente, para o leigo, a impressão que dá é que tudo pode ser mais rápido (4).

Em suma, evidenciam-se interferências da Internet no trabalho em duas dimensões: a primeira, refere-se aos processos internos (pesquisa, produção de textos e *layouts*, fotografias digitais, racionalização de tarefas, integração das informações) e a segunda aos procedimentos externos (relação com clientes, fornecedores, entrevistados, outras empresas, etc). É possível perceber nas narrativas dos entrevistados, pelas comparações apresentadas, que todos acreditam que a Internet afeta de maneira concreta o processo de trabalho.

O número de fotografias (do jornal) era o mesmo, mas dava muito mais trabalho pra fazer a edição do que hoje. Hoje, você faz a edição rapidinho. Antes, você tinha que pegar um aparelho, conectar ele na tevê e pegar negativo por negativo e ficar escolhendo. Hoje, você abre uma tela no computador e estão todas as fotos ali. Você pega, abre, vê se tem nitidez. Mas, pra eu ter essa rapidez aqui (de hoje), não tinha jeito. Então, por exemplo, aconteceu um acidente onze horas da noite, naquele tempo antigo, era uma hora da manhã você tinha a foto colocada. Ia demorar, atrasava a edição. Hoje, não (3). Olha, (a chegada Internet) foi fantástica, eu vim de um tempo, eu convivi com o jornalismo do passado, eu já trabalhei em jornal no tempo do linotipo, do “chumbão”, eu recebia informações por telex, um instrumento extremamente ultrapassado e barulhento, né? Aí, de repente, você passou pela revolução do fax, aí quando chegou a Internet eu pensei: “pô, eu estou no novo milênio, eu estou passando por um momento de transição”. Eu estou aguardando o que pode vir pela frente,

porque foi realmente um negócio fantástico, a rapidez com que está surgindo a informação e, assim, o mundo ficou desse tamanho... Antigamente, você recebia uma notícia lá do Iraque, vinha por telex, demorava pra chegar, você não tinha... Hoje, você tem quase que instantaneamente, aconteceu agora, o cara já passa e você “pá, pá, pá, pá”, põe no ar, ou você atrasa um pouco a edição do jornal e você coloca uma informação mais atualizada que o seu concorrente numa questão de minutos, então, isso é fantástico. E eu, por ter participado dessa transição, fico abismado, eu falo: “Meu Deus, que mundo que é esse?” Os mais jovens não têm noção de como era isso mesmo, você tinha que fazer captação por rádio, captação de notícias internacionais, por exemplo, era por rádio, pegava a BBC lá e ficava ouvindo, aí você anotava, batia rapidamente na máquina de escrever, você conseguia 70% da informação, porque 100% você não conseguia. Então, quem conviveu nesse período e vê agora a Internet fica pasmo. A juventude não, a juventude está acostumada no negócio da Internet (6).

3.2.2.2 Novas Formas de Sociabilidade

O homem é, por natureza, um ser social, isso significa dizer que a sociabilidade ou interação social é algo inerente à vida humana. Para facilitar tal interação, estabelecendo um conjunto de laços mais ou menos sólidos, o homem utilizou-se das tecnologias de comunicar, como vimos no capítulo 2, e promoveu o desenvolvimento destas concomitantemente. Ao longo do processo histórico, atrelada às transformações tecnológicas, a humanidade alterou suas maneiras de interagir: comunicação face a face, telefone, telégrafo, fax, e assim por diante. Com o surgimento da Internet, isso não foi diferente: apareceram novas formas de interação, como o correio eletrônico, os comunicadores instantâneos (como o *Messenger*, *ICQ* ou *Skype*), os *chats* ou salas de bate-papo, os *fóruns*, os *blogs*, os *fotoblogs*, as comunidades virtuais, entre outras.

Vale ressaltar que a sociabilidade está entre os principais quesitos citados no capítulo 1 como perpetuadores da memória. Isso porque, segundo Halbwachs, a memória depende dos grupos com os quais as pessoas se relacionam, pois ela só se perpetua na medida em que há confrontação das recordações com os outros indivíduos do grupo, que a reforçam constantemente.

Isto posto, enfatizaremos as novas formas de sociabilidade que vêm sendo praticadas por nossos entrevistados. O principal destaque fica por conta do correio eletrônico ou *e-mail*, já que é utilizado todos os entrevistados diariamente, sendo que muitos deles citaram verificar sua caixa de mensagens várias vezes durante o dia.

Nossa, uso todos os dias, de vinte em vinte minutos eu acesso meus *e-mails* (16). Costumo receber bastante mensagem, propaganda, piada, pessoas pedindo ajuda tem bastante, por exemplo, a gente faz uma matéria e a pessoa manda um *e-mail* pedindo o contato (4). No trabalho, recebo muita informação de clientes por *e-mail*, aprovação de peças por *e-mail*, alteração de peças por *e-mail* ou, às vezes, a gente está criando estratégias e está trocando idéias por *e-mail*. Até dentro da agência é muito comum, a pessoa está do seu lado, dois metros de distância de você, mas você manda por *e-mail* porque isso acaba sendo uma espécie de documento, ou mesmo quando a pessoa precisa mesmo de um arquivo (5).

Quanto ao tipo de mensagens recebidas, 100% afirmaram que o maior número delas refere-se ao âmbito profissional. A maioria deles (90%) também recebe mensagens pessoais, embora, em quantidade bem inferior às profissionais. Entre os entrevistados, 65% alegaram receber piadas e mensagens bem-humoradas e 50% propagandas ou *spams*. Vários deles se disseram incomodados com a quantidade de propagandas e *spams* recebidos via *e-mail*.

Nos últimos meses, talvez no último ano, aumentou demais o número de *spams*, mas assim muito, muito, muito. Eu não recebia tanto. Eu não sei se isso é bom, porque o meu *e-mail* se tornou conhecido ou se isso é ruim porque eu perco um tempão lá tendo que limpar, me livrando deles (12). Recebo propaganda, mas excluo tudo e, às vezes, nem abro, porque nem me interessa (1). Nossa, *spam* eu já elimino imediatamente, não abro nada. Todo e qualquer *e-mail* desconhecido, eu cancelo. Veja bem, como o meu lado é profissional, eu sei de quem estou recebendo, qualquer coisa que venha fora disso, eu já elimino, porque, primeiro, eu perco tempo; segundo, eu corro risco de vírus e tal, então, eu prefiro já me antecipar e cancelar (17). Eu recebo muito *spam*, acho que 70% das mensagens que eu recebo quando eu carrego a minha máquina de manhã são *spams*, apesar de que eu coloquei um *antispam* poderoso aí, que funciona pra “caramba” (5). Ó, propaganda eu já delete antes de abrir, eu não abro *e-mail* de quem eu não conheço, eu recebo muita piadinha, tem algumas coisas de propaganda que meus colegas mandam, umas imagens bacanas, umas coisas interessantes, tem as piadas de sacanagem, tem as fotos mais sensuais e tem corrente, tem de tudo (13).

Outros tipos de mensagens destacados pelos comunicadores espontaneamente foram: notícias (35%), correntes, mensagens espirituais e de amor (35%), sugestões de pauta e material de assessoria de imprensa (25%), fotos de amigos e familiares (25%), pessoas pedindo ajuda e crianças desaparecidas (15%), pessoas inesperadas, leitores ou telespectadores (10%), documentos (5%), curiosidades (5%), fotos sensuais (5%) e assessoria jurídica (5%).

Os entrevistados enfatizaram, ainda, os grupos com os quais mais costumam se comunicar por meio da Internet. 90% deles afirmaram ter muito contato com pessoas relacionadas ao trabalho (clientes, colegas de trabalho, parceiros) e 10% pouco (estando estes entre os mais velhos do grupo); 40% deles consideram se relacionar muito com amigos, 35% pouco e 25% não se

comunicam. Já com a família, 20% dialogam muito por esse meio, 40% pouco e os 40% restantes não o fazem com familiares.

Sobre o contato com pessoas que residem em outros países, 15% afirmaram conversar sempre (principalmente entrevistados que têm família no exterior) e 20%, raramente. A maioria (65%) não se comunica nunca com pessoas de outros países.

Além do *e-mail*, destaca-se o contato por comunicadores instantâneos, como o *Messenger*: 65% do grupo costumam utilizá-lo, sendo 30% para uso exclusivamente profissional, 20% com finalidade profissional e pessoal e 10% só pessoal.

O *Messenger* facilita, é mais rápido. Não interrompe o trabalho, você pode continuar fazendo, já já ele te manda a resposta e é *on-line*, vem mais rápido. Utilizo todo dia (4). O comunicador instantâneo, tipo *Messenger*, que a gente usa, pra trabalhar funciona pra “caramba”, a gente está até discutindo aqui que está dispersando a atenção, está namorando pelo *Messenger*, mas essa instantaneidade é legal. Uso mais internamente, e muito internamente. Por exemplo, estou lá embaixo e quero solicitar uma ligação pra recepcionista ou preciso de um documento X ou Y, ou preciso que ela cobre um orçamento via fax Ela está no telefone quase sempre, é o trabalho dela. Então, eu mando a mensagem pra ela, ela manda: “olha recebi”. Então, fica lá na sala dela “olha quando puder liga pro fulano” (5).

A Internet possibilita o relacionamento dos entrevistados, em diferentes graus, com colegas de trabalho, amigos e família – indivíduos com os quais eles já têm convívio no espaço físico. Porém ela não parece ser um meio eficaz para se conhecer pessoas ou formar novos grupos duradouros, ao menos, não para esta faixa etária e segmento profissional – vale lembrar que todos os

entrevistados tiveram o primeiro contato com a Internet já na fase adulta ou bem no final da adolescência. Questionados se costumam se comunicar com pessoas que não conhecem fora da Rede, 45% responderam “não”. Embora a maioria (55%) tenha respondido afirmativamente, grande parte deles declararam que os contatos com pessoas que não conhecem fisicamente são pontuais, passageiros e não tão freqüentes, os quais não se caracterizam como relacionamentos interpessoais propriamente ditos.

Já conversei com pessoas que eu não conheço no caso de entrevistados. Agora, em termos de comunicação, de mandar *e-mail* pra pessoas que eu não conheço já é mais raro, mais para uma empresa, quando você tem alguma dúvida (1). A gente se comunica com polícia, penitenciária, pra fazer matéria agrícola, matéria de saúde, a gente precisa de autorização das assessorias, do ministério da saúde, da coordenação do sistema previdenciário e tudo tem que ser pedido via *e-mail*. Então, a gente manda, recebe “sim” ou “não” como resposta, mas nunca viu o assessor de imprensa, não conhece. Mas é mais autorização, mais pedido (4). Eu tenho uns dois ou três contatos assim, mas não vou falar pra você que são muitos, por exemplo, de oitenta, noventa contatos que eu tenho aqui, eu devo ter uns 3, 4 que eu não conheço pessoalmente (13). Eu tenho muito contato profissional, contato profissional é direto, por exemplo, eu tenho contatos, eu já fazia contato por telefone, aí o leque começou a crescer. Por exemplo, eu tenho contatos no mundo inteiro para trabalhos, se alguém chegar pra mim e disser eu preciso fazer uma vídeo-conferência agora com Tóquio, eu já sei a pessoa com quem vou falar (20).

Apenas 20% dos comunicadores afirmaram realmente conversar com pessoas que não conhecem fora da rede e somente metade deles diz ter contatos freqüentes.

Já conversei com pessoas que eu nunca vi, ontem mesmo eu conversei. São pessoas que eu não conheço que eu

gosto de conversar pelo *Messenger*. Sala de bate-papo é com quem nunca vi mesmo, não gosto de conversar com quem conheço. Essa é a utilidade das salas de bate-papo (16).

Parte significativa dos entrevistados (40%) já conheceu alguém pela Internet com quem tenha mantido contato depois, entretanto, todos eles afirmam que isso é bastante raro. Alguns citaram situações pontuais de encontro com desconhecidos.

Um exemplo, para florear: recentemente, a gente descobriu que Bauru tem um soldado lá no Iraque. Ele se tornou norte-americano, se naturalizou. Não é nascido em Bauru, mas viveu muitos anos aqui, a família foi pros Estados Unidos, mais especificamente para *Salte Lake City*, lá em *Utah*. E ele resolveu se inscrever para fazer escola dos *mariners*. Conseguiu passar e o presente que ele conseguiu na formatura foi ser encaminhado para a frente de batalha em Faluja. E descobrimos isso, a mãe dele estava em Bauru passando uns dias, eu tive a oportunidade de entrevistá-la, e eu falei: “eu gostaria muito de manter contato com seu filho, a sua entrevista ficou muito boa, mas eu gostaria de manter contato com ele na frente de batalha, tem jeito?”. Ela disse: “tem”. Então, peguei o *e-mail* dele e mandei. Isso foi numa segunda-feira mesmo, a matéria saiu publicada domingo e ele não me respondeu a tempo. Ele me respondeu no domingo que saiu a matéria, porque ele estava fora da sede dele e ele só recebeu meu *e-mail* quando ele chegou na sede, justamente no domingo. E me respondeu depois que já tinha saído a matéria. Mesmo assim eu fiz questão de publicar uma notinha na terça-feira dizendo que ele tinha respondido. Mesmo porque eu havia escrito na matéria que eu não havia conseguido contato com ele. E ele se tornou meu amigo até assim. Porque ele se sente muito isolado, até mesmo carente de correspondências daqui do Brasil e, hoje, lá na frente de batalha, vez ou outra ele me manda um *e-mail* pra contar como é que está, as balas que passam perto dele. Foi uma experiência (9). Conheci a minha noiva. A minha relação, por exemplo, está já há dois anos. Nós nos conhecemos pela Internet e continuamos mantendo um relacionamento, inclusive um noivado. Eu conheci ela pela Internet. Foi através de amigos comuns, trocamos *Messenger* e nos conhecemos, foi muito legal. Acredito em amor via Internet. É muito legal (12). Eu mantenho contato com uma menina, duas meninas, uma delas eu conversei direto. Eu conheci pela Internet (13). Teve outro

dia um amigo, eu fiz amizade com uma pessoa do Peru, que tinha lido um artigo meu que tinha sido publicado no *site* (14). Nessa época inicial, que eu procurava entrar nas listas de discussão pra conhecer pessoas, foi muito curioso: eu encontrei uma pessoa dos Estados Unidos, a gente estava conversando e a gente estava falando sobre assuntos comuns e ouvir música. E eu estava falando sobre música, naquela lista de discussão falava sobre música, e como eu fiz muita pesquisa de música durante a faculdade de música (...). Aí, uma pessoa dessa lista se interessou porque eu estava falando da Bossa Nova e a gente foi pra uma conversa particular. E, aí, a gente começou a falar sobre a evolução musical, o que aconteceu na pop arte dos anos 60, o que o movimento *hippie* provocou na Bossa Nova e no jazz e a gente foi aprofundando e foi um papo muito legal. E, a partir daí, a gente começou a conversar. Até que, um dia, ela falou: “estou indo pro Brasil, vou pro Rio de Janeiro, vou ficar dias tais, tais, tais e quero te conhecer”. E aí eu descobri que, assim como eu, ela tinha feito um grupo de pessoas aqui no Brasil, que falavam sobre música. E aí ela veio passear e a gente foi pro Rio e passamos um dia se conhecendo. Aí eu conheci mais gente daqui do Brasil que se correspondia com ela, foi muito legal. É lógico, eu não fui só por isso, eu “casei”: já que ela vai nesse período, eu vou marcar uma visita de cliente, coisas que eu tinha que aproveitar. Só que, depois disso, a gente se correspondeu mais umas duas ou três vezes e nunca mais. Foi legal a experiência (20).

Conhecer pessoas pela Internet já é uma realidade, ainda que isso não seja freqüente. Vale retomar as já mencionadas pesquisas feitas no Canadá e Estados Unidos (CASTELLS apud MORAES, 2003, 274), que apontam que a Internet pode ser excelente para reforçar os laços fortes que se criam a partir de relações físicas (contribuindo inclusive para a preservação da memória com estes grupos), mas ainda tem dificuldade para criar vínculos entre pessoas que não se conhecem. Essa visão está, inclusive, entre os próprios entrevistados.

Acho mais fácil você fortalecer os laços que já existem do que criar novos, porque ainda tem aquela desconfiança. Eu tenho vinte e seis anos, eu não sei o que uma menina de treze, como está sendo a relação dela com isso, porque ela já nasceu numa era que nasce já aprendendo a mexer

no computador. A minha geração é uma das últimas, porque a gente passou uma adolescência sem isso, e a adolescência é um período fundamental pra você estar fortalecendo essas relações sociais (10). Olha, se elas relações na *net* avançam? Olha, em geral, não posso colocar um denominador comum aí, mas até posso afirmar que o avanço dessas relações não é muito feliz, não há uma frequência nisso aí. Mas tem pessoas que até hoje eu me envolvo, eu encontro e que eu conheci pela Internet. E eu esqueço, muitas vezes, que foi pela Internet que eu conheci.

Não resta dúvida, entretanto, de acordo com as narrativas apresentadas, que a Internet é um meio capaz de reforçar as relações previamente estabelecidas: 85% dos entrevistados acreditam que ela estreita os laços entre indivíduos conhecidos fisicamente.

Eu tenho família nos Estados Unidos, tenho família na Itália, tenho família na Inglaterra, então, o que a gente faz, pelo menos uma vez ou outra, a gente troca mensagem: “E aí? Não deu notícia, olha eu vou estar no *Messenger* hoje às 11 da noite, entra lá”. Aí, a pessoa entra: “como é que está?”. Eu tenho *webcam*, eles também têm, então, acaba matando a saudade. Com os meus parentes, se não fosse a Internet, eu não teria escrito carta nem estaria usando telefone pra gastar com interurbano internacional e, dessa forma, eu estou sempre sabendo o que está acontecendo. Eu sei que a minha cunhada está lá em Vitória porque meu irmão fez não sei o que, sei que o outro foi viajar, sem ela eu não saberia... (19). Entre as pessoas já conhecidas, acho que estreita o relacionamento sim. Por exemplo, eu teria saído de São Paulo e vindo pra Bauru e nunca mais mantido contato com muita gente de lá. E, graças à Internet, eu tenho esse contato. Como a gente conversa no *Messenger*, é como se a gente estivesse no mesmo ambiente de trabalho ainda, é importante esse contato via Internet com as pessoas que têm acesso. No caso, são todos jornalistas e que trabalham com Internet também. Se a pessoa tiver essa proximidade com a Internet, acho que é um bom meio de aproximar pessoas sim. Mas as pessoas da minha família, por exemplo, não funcionou isso, porque elas trabalham fora, não estão na frente do computador o tempo todo, às vezes, nem conhecem o *Messenger* (1). Antigamente, você fazia uma foto, fazia a foto numa máquina convencional, mandava ampliar, fazia o “albinho” e, quando eu fosse na casa dos meus pais, levava o álbum pra eles verem as fotos. Hoje, esse hábito mudou também, a gente vai matando a saudade meio que

homeopaticamente. Em doses homeopáticas, eu mando uma foto do fulano, volta uma foto do cicrano... (5). Descobri meus ancestrais, montei uma árvore genealógica, sei quem são meus parentes no Líbano, então, é fascinante. (Sem Internet) eu teria que fazer uma pesquisa de biblioteca que talvez fosse impossível. Eu já fiz contato com eles (...) e recebi retorno, até isso eu acho fantástico, pra fazer isso eu ia ter que percorrer bibliotecas e ia ficar muito caro (6). Sim, pois permite que você fale freqüentemente com as pessoas sem precisar se deslocar nem gastar com interurbanos telefônicos. Sem a Internet, dificilmente eu falaria freqüentemente com todas as pessoas com quem me comunico (8). Sem dúvida, acho que a Internet substituiu as cartas do passado e até mesmo o telefone, existe a possibilidade de você estar em contato *on line*, conversar com seus amigos, com seus parentes *on-line*. Você não tem assim, vamos dizer, o calor da voz que talvez possa contribuir para uma conversa mais íntima, mais aproximada, mas você tem o espaço e o barateamento de poder levar o discurso, a conversa com seus amigos (9). Eu me lembro bem aí, no passado, quando você, muitas vezes, deixava de manter contatos freqüentes com pessoas distantes em razão de vários motivos, custo, tempo, enfim, a Internet te propicia tudo isso, vence essas barreiras todas. De maneira assim muito clara pra mim, ela estreita, e muito, o contato (12). Acho que eu passei uma grande parte da minha vida sem escrever uma carta e hoje você olha lá os seus contatos com amigos e você manda um “oi, como é que você está?”. Eu acho que isso também a Internet facilita. O contato entre as pessoas começou, voltou. O que existia na época das caravelas, que você escrevia aquelas cartas, as pessoas liam, hoje, os *e-mails*, as pessoas guardam. Já retomei contato, inclusive alguns amigos da faculdade, acham a gente pela Internet e mantêm contato. Isso é muito bom. Outro dia mesmo, uma amiga minha que está trabalhando na embaixada do Canadá e eu não sabia entrou em contato, aí ela contou dos filhos, acho que você começa de novo a ter mais um contato pra você manter. Eu sou um fanático por Internet, se pudesse ficava o tempo todo, aliás, já fico, né? (13). Notícias de casamento, de nascimento você fica sabendo por ali. Isso que está acontecendo com a Internet, apesar da distância, apesar dos cuidados que a gente tem que ter (...) você começa a se relacionar, você mantém contato com gente a 500, 600 km daqui, ou mais ainda. Supera tudo, aí você coloca tua câmera, tua máquina de fotografia, aí você já também começa a falar com ela no *Messenger*, mostrando a cara, quer dizer, praticamente você está ali ao vivo. Nos *Jetsons*, que a gente via quando eu era moleque, não imaginava que isso ia acontecer (14).

Alguns chegaram a mencionar, inclusive, que, além de estreitar os laços entre pessoas conhecidas, a Internet possibilita a elas que externem seus sentimentos mais facilmente, mais liberadamente do que teriam coragem de demonstrar pessoalmente.

É uma forma de comunicação que corta o fator inibidor, às vezes, você tem uma certa timidez pra conversar com a pessoa e, no *site*, você consegue passar uma mensagem que talvez pessoalmente você não tenha. Eu acho que facilita. Ela aproxima pessoas que não tem laços fisicamente e também serve pra estreitar os laços com as pessoas que você já conhece. Eu já recebi um *e-mail* angustiado, se queixando de uma fase... de uma pessoa que estava na minha frente. É que, pra conversar, talvez não tivesse abertura, mas pra colocar na *net*, e aí você “pá, pá” e quebra... leva a um processo, que, de repente, lá na frente comenta-se que foi trocada a informação, existe sim (6). A Internet, ela possibilita que a pessoa se abra e que se desarme, eu acho que seria esse o termo mais certo nesse momento. As pessoas, elas se desarmam, as situações se desarmam e te dão uma noção muito boa do fato real e não do fato ocasional. Acho que seria isso, entendeu? Acho isso muito legal (12). Mas eu não sei se a minha percepção é essa ou se as pessoas que teclam têm essa percepção. As relações tanto as profissionais como pessoais, elas são desarmadas, você tecla com uma pessoa, você diz tudo. Primeiro, porque você não vê a possibilidade de conhecer essa pessoa num primeiro momento pessoalmente, você não sabe se você tem uma afinidade, então, não tem por que fazer tipo, fazer pose, mentir... apesar que tem muita mentira, mas é uma mentira que você saca logo, não é aquela mentira de uma ocasião você provocar uma situação que não é verdadeira, não mostrar o que você é. A Internet te possibilita isso, você entra meio que desarmado, numa conversa, numa situação profissional (12).

Por outro lado, grande parte (45%) acredita que a Internet pode afastar as pessoas, fazendo-as perder em sociabilidade “real” por se satisfazerem apenas com o contato virtual ou por passarem muito tempo utilizando a Internet.

Vale ressaltar que muitos dos entrevistados disseram que a Internet pode tanto estreitar laços entre as pessoas como afastá-las umas das outras.

Eu acho que é possível que a Internet afaste as pessoas. Porque você acaba ficando condicionado a falar com essas pessoas pela Internet, por exemplo, tem muitas pessoas que eu não tenho muita vontade de encontrar pessoalmente, pessoas com quem eu converso na Internet. Porque eu acho que aquele contato na Internet, aquele “oizinho” rapidinho com pessoas de São Paulo que eu também não tinha muito contato, aquele oi rápido já é suficiente. Tem pessoas que eu converso o dia inteiro na Internet e mesmo assim tenho vontade de encontrar, isso é multiplicador daquele sentimento que você tem. (...) Na verdade, a Internet está estreitando esse relacionamento, mas no caso de pessoas com quem o relacionamento já não era muito forte, ela acaba separando. Fisicamente, você até conversava mais com a pessoa, mas pela Internet você está fazendo outra coisa, você esquece, acaba afastando em certos casos, eu acho (1). Agora, a desvantagem eu acho que está na relação humana que cada vez mais, as pessoas estão muito voltadas com isso, por mais que tenha-se o relacionamento, acho que está esfriando um pouco, é esse contraste, cada vez mais a gente individualizado, mas cada vez mais entrelaçado. Falta contato humano, está se perdendo (2). Agora, no aspecto negativo, o vício, o fato de você se viciar, se tornar uma pessoa mais fria, as relações interpessoais não serem... vai perdendo um pouco mais a questão da sociabilidade, de você deixar de ouvir a voz da pessoa com quem você está falando. Acho que é por aí (9). Focando aqui nessa relação da Internet, eu acho que a gente está substituindo, em alguns momentos, relações presenciais por esse espaço virtual, eu acho que é positivo isso, na medida em que você consegue otimizar a sua rotina, mas eu acho perigoso quem não consegue sair disso, quem acaba deixando de lado as relações pessoais. Até mesmo os contatos profissionais, você não pode fazer tudo pela Internet, você tem que ter contato. Você vai fazer uma parceria, se você não tiver um contato olho no olho, como você vai confiar? (10). Ué? Não tem o namoro virtual? Namoro virtual beija? Faz carinho? Tem contato físico? Não. Então, em termos de sociabilidade perde violentamente (11). Pode perder no social, eu acho que pode. Em um dos casos que nós fizemos aqui há algum tempo atrás, o entrevistado confessou que ele não tinha mais... era um caso assim: ele passou a ter exclusivamente relacionamentos virtuais, ele usava a sala de bate-papo para relacionamentos, namoro, enfim, ele chegou a dizer na reportagem que ele não tinha mais a necessidade de contato físico, ele não tinha mais a necessidade

de ir pra um bar e tomar uma bebida e conversar pessoalmente, não tinha mais necessidade de ter contato físico. Ele tinha muitas namoradas, uma no nordeste, uma no... “Mas você conhece?” “Não, só por *webcam*”. Enfim, era um fato que chamava a atenção, porque era uma pessoa assim extremamente inteligente, mas que supria todas as necessidades dele só na Internet, era algo assustador. Vendo por esse lado, eu até estava pensando esses dias, como serão as próximas gerações que estão usando cada vez mais a Internet? Como que ficará esse relacionamento olho no olho? E o que assusta é que, cada vez mais, as pessoas se conformam em ter uma vida virtual e não ter vida social nenhuma, e pra elas está muito bom daquela forma, está satisfatório, elas têm satisfação com aquilo. Aí você conversa com um psicólogo ele fala: “você precisa buscar a sua satisfação”. Cara, mas uma satisfação virtual só? Não sei, não sei se vale a pena, não tem uma conversa com a família, com pai, com a mãe, com irmão, enfim, é um mundo virtual e ali ela forma uma personagem, a personagem ganha vida, ganha emoção e ganha satisfação, estranho isso, muito estranho (12). Ah perde, perde sim, pode perder sim. A partir do momento que ficamos eu e a minha esposa cada um num computador e a minha filha fica sozinha, já perdeu a sociabilidade aí. Entendeu? A partir do momento, que você está casado e você está com seu marido lá na Internet ou com quem quer que seja, teclando ou vendo o *orkut*, ou fazendo uma pesquisa, e você não está com ele conversando, você está perdendo. Isso é péssimo, a gente perde o contato visual, perde o contato... perde a essência (...) A gente perde muito tempo na Internet ao invés de tentar conhecer o outro, perde em sociabilidade com quem está do seu lado e o real é mais profundo que o virtual (13). A superficialidade geral é um traço, também a superficialidade das relações, que elas acabam sendo superficiais, são tidas como você tem 1,70m, 62 quilos, você é isso e aquilo, acabou! (16). A Internet, ela distancia as pessoas, eu fiz uma coisa na minha casa, por exemplo, que eu não sei se eu fiz bem: meus dois filhos cada um tem o seu computador, eu também tenho e tenho uma rede em casa e todo mundo acessa Internet Banda Larga e, hoje, cada um fica no seu quarto, eu tenho que forçar a barra pra gente sentar junto no almoço e à noite, pelo menos, por uns quinze, vinte minutos pra gente poder conversar como é que foi o dia, como é que foi isso, como é que foi aquilo. Se bobear, fica cada um no seu quarto com a porta trancada e acabou a socialização (19).

Alguns fizeram referência, espontaneamente, à Internet como um meio “frio” e até mesmo que as mensagens transmitidas por ela não são tão impactantes emocionalmente quanto o contato pessoal ou outros meios. É

importante ressaltar, conforme visto no capítulo 1, que o impacto emocional de um fato é extremamente relevante para a perpetuação deste na memória.

Acho que a Internet é um dos meios mais frios que você tem. Você acha aquilo (a notícia que vem pela Internet) até banal pelo fato de a Internet ser uma coisa fria (1). No meu aniversário, por exemplo, eu até fiquei um pouco frustrada, porque todos os anos, nessa fase, eu acho que a gente pegou muito a transição da Internet que entrou, e, no ano passado, amigas minhas íntimas que sempre me ligavam e a gente sempre estava se falando, mandando abraço, acabei recebendo *e-mail*. E aquilo pra mim foi ruim, eu falei: “Nossa eu estava esperando uma ligação!”. Ficou uma coisa fria, eu achei, aquilo me deu um pouco de frustração. Ah, eu acho... é isso que eu falo, as pessoas acabam se tornando extremamente individualistas e conectadas por rede, mas é uma coisa que perde assim esse calor humano, eu acho que acaba perdendo, eu senti isso na pele, pra mim foi bem frustrante. Pessoas que ligavam, às vezes eu falava só uma vez por ano, amigas de longe, mas naquele ano não ligaram, ficou pela Internet, eu achei meio mal, não gostei não, distanciou, ou seja, eu senti uma coisa fria, um sentimento esquisito, não sei. No dia do seu aniversário você ainda espera muito desse calor humano, né? (2). Você não tem mais o contato físico, de inter-relacionamento que você tinha, o romantismo das pessoas eu acho que foi afetado em função da Internet, porque se você receber... eu vou dar um outro exemplo figurativo, se você recebe um cartão ou uma poesia pelo correio, um cartão do seu aniversário pelo correio, eu acho que é muito diferente do que você receber um cartão virtual, porque quando você manda pelo correio tem o seu lado pessoal, manual, sentimental atuando, você pode guardar, você tem a assinatura da pessoa, a pessoa se dedicou alguns minutos a você. Com o cartão virtual, a pessoa se dedicou, mas você já reparou a facilidade que é, está prontinho você vai lá, clicou... a Melanie, é aniversário dela amanhã, então, hoje à noite, à meia-noite eu vou lá no *site* tal, pego um cartão, esse aqui é a cara dela, pronto, mandei pra você. Fiz a minha obrigação. Mas será que no seu coração é a mesma coisa que um colega seu te enviar um pelo correio? Qual vai te marcar mais? Onde é que está aquele sentimento? Entre um cartão e outro, é totalmente mais frio mais distante, mas uma coisa é certa, é um processo totalmente irreversível, eu acho que o ser humano, e nós privilegiados, eu falo nós, porque 80% da comunidade não tem acesso a isso, então nós privilegiados não temos mais retorno, não tem mais como você conviver, viver e trabalhar sem a Internet (11). A morte do meu cachorro. Esses dias, inclusive, em abril. Agora com a

faculdade eu quase não ligo pra casa, já fazia uma semana que eu não ligava. E meu pai me contou toda a história por *e-mail*. Minha mãe na hora do almoço contou pelo *Messenger* pra mim, que tinha acontecido, que ele tinha que ser sacrificado, essas coisas. E, depois, meu pai mandou um *e-mail* dizendo que isso já tinha acontecido. Então, não foi uma... parece que, por ser pela Internet, não foi uma coisa tão marcante, eu esperava que fosse bem mais marcante, sentir muito mais. Não veio através de uma voz que diz pra você emocionada o que estava acontecendo, foi uma coisa fria, uma frase. Então, eu fiquei triste tal, mas não foi tanto. Se a minha mãe tivesse me ligado e dissesse: “olha acabei de mandar ele pro veterinário, tem que sacrificar”. Eu ficaria muito pior, mas, como ela me disse pelo *Messenger*, o *Messenger* é uma coisa assim alegre, que você põe foto, eu acho que não teve o impacto que eu acreditei que teria (1).

Quanto a perder em sociabilidade com clientes ou fontes, as opiniões divergem. Alguns acreditam que a relação melhora, outros pensam ser preciso alternar contatos virtuais e físicos para manter uma boa convivência com o cliente e existem aqueles que dizem haver a perda em sociabilidade.

Não, eu acho que, no caso profissional, está fluindo bem pra mim, por exemplo, o primeiro contato eu vou pego um *briefing* do que ele quer, eu trago, depois as coisas facilitam. Na hora de fechar um negócio, muito pouco acontece pela Internet, aí é pessoalmente, então acho que dá uma mesclada, Das visitas mais importantes, pouco eu deixo que aconteça pela Internet, eu prefiro. Porque tem muita coisa que a gente tem que tratar e negociar e aí é pessoalmente (2). A relação pessoal fica meio que deixada pra segundo plano. Eu posso começar a atender um cliente e ficar seis sem ver a cara desse cliente, então, isso acaba de uma certa forma... isso complica um pouco. Acho que interfere um pouco na sociabilidade (5). Não, eu acho que não, eu não tenho sentido não. Pelo contrário até, por exemplo, tem umas pessoas que eu encontro uma vez a cada dois meses e, quando eu encontro parece que eu me encontrei com ele ontem, porque eu me comuniquei pela Internet. Eu acho que possibilita contatos mais frequentes (7). Eu sempre procuro manter contato com as minhas fontes não só por *e-mail*, mas, vez ou outra, pelo menos uma vez por semana, manter contato telefônico, então, eu acho que dá pra compensar. Mas eu acho muito importante não ficar

somente fazendo contato por Internet. Mesmo porque fonte você tem que cultivar e cultivar eu acho que implica numa relação mais próxima, que não somente por *e-mail* (9). Com relação à questão social, como você disse, eu não posso me afastar do cliente, porque já ficou provado que quando você começa só utilizar a máquina, há um problema de afastamento social, o afastamento gera um monte de problemas. Primeiro, quando você não é visto, não é lembrado, lembra dessa máxima da propaganda? Você só mandar mensagens, tem um monte de gente mandando, tem um monte de sujeira na Internet, hoje, existem verdades entre aspas na Internet que prejudicam muito. Então, o que acontece? Nós temos que ter uma programação de contato presencial e continuidade virtual, então, não posso iniciar o projeto com um cliente pela Internet, eu preciso iniciar o projeto presencialmente, eu faço o contato, você vai conversa, olha, olha, eu sei que é a pessoa, “olha, muito prazer, eu faço isso, você faz aquilo”. Então, você faz todo um preparado presencial, pra ter aquela facilidade, é igual telefone, quando você começa a trabalhar só por telefone, *telemarketing*, fica uma coisa impessoal, desagradável (19).

Outra nova forma de sociabilidade é sala de bate-papo ou *chat*.

Contudo, dentre o segmento de público entrevistado, não há grande aceitação: 75% deles não freqüentam salas de bate-papo, sendo que grande parte tem uma visão pejorativa dessa forma de comunicar.

Não, jamais entrei numa sala de bate papo (8). Veja bem, eu conheço as salas de bate-papo, já entrei, entro às vezes por curiosidade, pra saber o que está acontecendo, mas eu abomino esse tipo de coisa, eu ainda sou daquele que pensa que vale muito mais a pena você conversar com uma pessoa sentado num bar tomando cerveja do que você ficar falando um monte de besteira numa sala que você não sabe nem com quem você está falando. Que todo mundo é bonito, todo mundo é magro, alto, sabe? Agora, eu acho importante essas salas de relacionamento, mesmo o *orkut*, porque tem muita gente solitária, tem muita gente que através da Internet está conseguindo um monte de amizades, eu acho que isso vai muito de gosto pessoal e não de uma opinião geral. Eu não perco tempo com isso não (17). Não uso, por causa do tempo e também por causa dos *Messengers* da vida, hoje é mais fácil você adicionar o contato do *Messenger* e ter uma conversa só você e as pessoas ali do que você entrar numa sala e tal, acho

que isso tem muito a ver com idade ou uma carência tremenda ou com passar o tempo mesmo. Só tinha molecada, você entra numa sala, 30 anos ou mais, você entra na sala de 30 anos ou mais, quer teclar comigo? Quero. A segunda pergunta é, como você é? No meu caso, estou usando aparelho nos dentes, não consigo falar direito, imagina, né? Impossível. O que aconteceu de interessante no meu caso é que eu descobri isso, existe muita besteira, muita sacanagem, muita besteira no sentido de piada de mau gosto, preconceito, racismo, preconceito quanto à opção sexual, é uma coisa que os *chats* desandaram muito, ouve um deslumbre de um mês, dois meses, depois eu falei: “meu, nunca mais entro num *chat*”, eu tive muito azar eu acho, porque sabe, só abri muita “babaquice”, não me cativou (5). Só como curiosidade, uma vez eu entrei. Eu não fico muito com essa parte de lazer, mas entrei uma vez, porque a gente tem que saber, então entrei no bate-papo, aquelas salas todas, mas não que isso me atraía, só pra saber como isso funciona. Não tenho tempo para esse lazer (2).

Entre os que freqüentam salas de bate-papo, 25% entraram em algumas só para ver o que estava acontecendo ou retirar informações, ou ainda para conversar com pessoas conhecidas. Apenas 10% o fazem por gostar de conhecer pessoas diferentes.

Você não vai acreditar, o que eu gosto muito! Muitas pessoas não gostam, mas eu gosto: bate-papo! Eu gosto de sala de bate-papo, que pobreza, né? Eu sei. É UOL, entro naquelas salinhas pobrezinhas, eu não tenho muita paciência para *ICQ*, atualmente, eu estou usando o *Messenger*, mas não vou dizer que adoro o *Messenger*, não. Aquele negócio lá, fica piscando, não, não vou muito com a cara do *Messenger* (16). Sim. Uso com as pessoas de relacionamento (17).

Aqueles que utilizam a sala de bate-papo com pessoas que não conhecem disseram ser difícil se comunicar mais de uma vez com a mesma pessoa, o que denota a fluidez dos contatos feitos nesses ambientes virtuais.

Geralmente é com pessoas diferentes, situações diferentes, mas é interessante (12). Gozado, eu não consigo encontrar a mesma pessoa na sala de bate-papo, falar: “eu vou numa sala pra encontrar aquela pessoa”, eu nunca consigo fazer isso (13).

Embora não utilizem mais, vários entrevistados disseram que, no início, o motivo que gerou o interesse pela própria Internet foi a vontade de entrar em salas de bate-papo.

Enquanto eu esperava o serviço ser feito, tinha um rapaz no bate-papo, eu achei aquilo formidável, a facilidade com que ele conhecia as outras pessoas (...). Naquele dia, eu cheguei em casa, peguei o telefone e já liguei encomendando (...). O primeiro contato meu foi vendo uma pessoa numa sala de bate-papo e reconheço que passei bons meses achando que a Internet era bate-papo. A vantagem era o bate-papo (12). (Na primeira vez) fui direto no bate-papo que era o que o pessoal falava (...), que era pra saber como é que era (7). Já freqüentei, mas bem no comecinho (6). Antes, você usava pra poder ter o contato direto, principalmente com a assistência técnica, você mantinha contato, mas hoje você usa o *Skype*, se o outro lado tiver *Skype* ou, no caso, o *Messenger* (14).

Sobre se comunicarem por *e-mail* ou *Messenger* com pessoas que trabalham no mesmo local que eles, 35% dos entrevistados respondeu que “não”, afirmando que as pessoas estão muito próximas e isso não é necessário. Entretanto, 65% responderam que “sim”, pela praticidade, por se constituir num registro e pela formalidade que possibilita uma comunicação sem interferências de humor ou sentimento.

Sim. Por quê? Ah, um pouco de rapidez, um pouco de praticidade, a comunicação via *Messenger* é mais polida também, você não tem interferências de humor, você fala: “Por favor, tarara, tarara”, você acaba tentando ser aquele outro. Por

exemplo, se eu estou aqui conversando com você, ela não vai entrar aqui na minha sala, ela vai usar o *Messenger* (13). Comunico sim, não tanto, mas percebo que é uma tendência que está começando, mandar os recadinhos pelo computador. Mas não é tão freqüente (6).

Com referência ao uso de listas de *e-mails*, 70% responderam utilizar, especialmente aqueles que trabalham com associações, assessoria de imprensa, eventos, entidades não-governamentais, ou seja, qualquer atividade que necessite de envolvimento de pessoas.

Então é muito comum a gente ter um assunto relacionado que a gente manda pra todo mundo, ou mesmo a programação de um evento, trocar uma idéia, olha, você viu o que aconteceu com o veículo tal? Existe uma coisa interessante com relação à mobilização. No nosso caso, além de trocar idéias, existe muito essa questão de mobilização mesmo, olha, que atitude nós vamos tomar em relação a tal assunto, que atitude o meio vai tomar com relação ao assunto. Isso é interessante (5).

Já sobre a utilização da Internet para marcar compromissos, 75% disseram utilizá-la, alguns profissionalmente e outros somente com pessoas próximas ou em relações pessoais.

Costumo, é bem comum, aí a gente costuma substituir mesmo o telefone, tipo: “olha, você pode estar aqui quinta feira pra uma reunião X?”, “Olha, eu vou ver e te comunico por *e-mail*”, até pela questão da documentação mesmo, é como se você escrevesse e mandasse um bilhete dizendo estarei aí. Fica documentado, num ambiente profissional, o *e-mail*, está, mesmo que não tenha a certificação digital, o *e-mail* está funcionando como documento. Ah mais eu mandei por *e-mail*, aí tem comprovação de leitura e tal (5).

Alegando que não há garantia ao se marcar um compromisso pela Internet, pois nem sempre as pessoas checam seus *e-mails*, 25% dos entrevistados declararam não ter o hábito de agendar encontros ou reuniões por *e-mail*.

Depende muito do outro lado. De repente, você marca um compromisso e a pessoa não acessa (4). Com pessoas próximas até existe isso. Mas, com entrevistado, acho difícil, pra marcar uma entrevista física, é por telefone mesmo. As pessoas não têm aquele contato direto com *e-mail*. Não daria pra você marcar uma entrevista porque você precisa marcar naquela hora e tal. Pelo *e-mail*, vai passar o dia que foi combinado e ela não vai te responder. Então, essa é facilidade do telefone. Aquele imediatismo (1).

Outra forma nova de sociabilidade são as comunidades virtuais, entre elas o *orkut*. Entretanto, essa não é uma maneira de comunicar muito difundida entre os entrevistados. 70% não participam desta nem de outras comunidades virtuais. Embora 30% tenham o cadastramento no *orkut*, 15% destes a utilizam muito pouco. Apenas 15% utilizam com frequência, apontando como o grande benefício dessa comunidade a possibilidade de retomar o contato com antigos conhecidos.

É a questão do resgate do encontro, não o encontro físico, mas o encontro com aquelas pessoas que você realmente... é um reencontro, são histórias de reencontro eu diria. Já encontrei vários amores, pessoas que eu nem imaginava, como elas estão atualmente, essa é, na minha opinião, a maior virtude do *orkut* (16). Encontrar gente. Encontrar pessoas que eu já conhecia, pessoas que há muito tempo eu não encontrava. Eu tive umas surpresas muito legais e ser encontrado é gostoso. Eu não sou um cara assíduo de deixar um monte de mensagem, mas eu participo. Eu tenho algumas comunidades, mas não que eu participe, elas ficam lá, acho que isso é pouco utilizado ainda (13). Tem gente que fazia sete anos

que eu não conversava e eu encontrei. É mais pra saber do paradeiro das outras pessoas (10).

Por outro lado, relataram que muitos dos contatos retomados são perdidos novamente, ou seja, servem apenas, em alguns casos, para reavivar algumas memórias do tempo vivido juntos.

Acontece as duas coisas com uma frequência meio que equivalente, balanceada, ao mesmo tempo em que você retoma o contato e se distancia – fica aquela coisa que você só fala oi e nunca mais você vai ter contato –, pode aproximar também. Esses dois lados acontecem no *orkut*, é meio equilibrado. Retomar o contato com a pessoa, achar a pessoa (16). Depois de um certo tempo que você entra, chega uma hora que param os contatos, você manteve o primeiro contato, mas não significa que aquela pessoa que você não vê há muito tempo vai continuar fazendo contato com você. Às vezes, você encontra e fica por isso mesmo. Depois de um certo tempo que você está no *orkut*, perde um pouco a graça (1).

Entre as avaliações do *orkut*, destacam-se também posições negativas, como as falhas técnicas (conexão, demora), a invasão no espaço pessoal, a futilidade das conversas e a falta de instantaneidade.

Porque como é um espaço muito pessoal, é pra quem não tem o que fazer, você ficar bisbilhotando a vida alheia... Eu acho até interessante, mas não pra mim, porque eu já fico oito, nove, dez horas no computador trabalhando e depois você vai ficar? Não é o meu caso (17). É diferente da interatividade, da instantaneidade, porque a conversa real ali não tem o mesmo grau que tem no bate-papo, que é nisso que o *orkut* falhou e falha atualmente, ele não tem essa instantaneidade. Mesmo não tendo essa instantaneidade, ele é compensado pelo traço social dele, por isso que ele é interessante ainda (16). Tem pontos positivos que também podem ser considerados negativos, o fato de você ter contato com várias pessoas deliberadamente, lembrar de pessoas que você não vê há muito tempo, mas ao mesmo tempo você pode não querer ser encontrada. O que eu acho do *orkut* é que cai

muito, o *orkut* é muito acessado, no Brasil inclusive, e às vezes tem uma quantidade de informações ali que você não consegue acessar. Se você quiser acessar, se você quiser aproveitar mesmo o *orkut*, você não consegue, você não consegue acessar todos os seus amigos, todas as suas comunidades, é muita coisa, você não consegue digerir a informação que está lá. E, às vezes, ele começa a ficar um pouco monótono (1).

3.2.2.3 Interatividade: Forma de Confrontação de Memórias

A interatividade é vista como um dos grandes méritos da Internet. Vale notar que hoje a noção de interatividade normalmente é vinculada aos meios digitais: jogos interativos, tevê interativa, Internet, ou seja, interação de cunho eletrônico-digital. No entanto, não podemos nos esquecer que as interações homem-tecnologia sempre foram atividades presentes em todas as etapas da civilização. Nossa relação com o mundo sempre foi uma relação interativa, onde nossas reações correspondem a outras ações ou retroações das mais diversas. Não seria novidade, portanto, destacar que há interação entre o indivíduo e a Internet (tecnologia), que está presente em todos os campos da vida diária, desde as relações de trabalho, as comerciais, afetivas, etc. No entanto, o que nos cabe destacar é a interatividade entre seres sociais, que interagem entre si de várias maneiras (um-um, um-todos, todos-todos), superando a unidirecionalidade da mensagem dos meios de comunicação mais tradicionais (rádio, televisão, jornal). Na Internet, emissor e receptor se alternam em um sistema multidirecional, assumindo-se como atores comunicantes em um espaço qualitativamente diferenciado, disposto pelos usuários. Segundo Levy (1999), a universalidade do

ciberespaço possibilita a interconexão dos seres humanos por integração efetiva à inteligência coletiva, não massiva e nem totalizável, já que esta forma uma megacomunidade que universaliza-se por contato e interação, não pela homogeneização.

O ciberespaço, ao contrário, permite não apenas uma comunicação “um para um” e “um para muitos” mas também do tipo “muitos para muitos” e a articulação em tempo real entre os três modos, o que incentiva a inteligência coletiva (LEVY, apud MARTINS e SILVA, 2004, 166).

Apesar da Internet permitir a interatividade – a possibilidade de não só reagir às mensagens e produtos culturais disponíveis na Rede, mas também de exprimir suas opiniões e partilhar seus saberes –, vale enfatizar que, na Internet, cada um é “potencialmente” emissor e receptor e isso não quer dizer que todas as relações através dela sejam realmente interativas. Por exemplo, pudemos verificar que os entrevistados não se consideram participantes ativos na Rede: questionados se realmente costumam tomar parte, dar opinião, sugestões, interagir, 70% afirmou utilizar a Internet apenas como leitor, sem grande interatividade ou participação direta. O restante alegou ter uma participação efetiva.

Uso mais como leitora, por falta de tempo. Tem coisas que até você gostaria de comentar, mas você acaba lendo os comentários dos outros no máximo, quando dá tempo, e acaba não comentando (1). Muito raramente, uso mais como leitor. Não me lembro a última vez que eu fiz isso. Mas por causa do tempo mesmo (9). Uso mais como leitura mesmo. Eu respondi algumas pesquisas da USP, que eu fui aluno lá, estou cadastrado e às vezes eles mandam pesquisas, por exemplo, a Imaculatta fez uma de metodologia eu participei, teve uma outra sobre lei de imprensa, mas só assim, acadêmicas (15).

Não costumo participar muito, não. Apenas leio as informações que me interessam, as discussões dos *sites* (20). Quando é relacionado ao trabalho, na maioria das vezes quando eu sou induzido ou impelido a isso, se alguém me pede, por exemplo, a Associação de Provedores da Internet, estamos fazendo um cadastro, quando se justifica isso, às vezes eu participo, mas entrar no *site*, olhar o site, achar bonito e participar no “deixe sua opinião”, muito, muito raro (5). O exemplo que eu te dou é assim, eu compro livros às vezes pelo *site* da Livraria Cultura que já é de confiança, já tenho meu cadastro, e às vezes eu quero falar com o autor, quero comentar com ele, aí eu uso. Mas é muito mais difícil você fazer isso que você está perguntando, porque às vezes a pessoa não deixa você entrar, não te conhece, do mesmo jeito que nós aqui (14). Sou bem interativo, participo, deixo comentários, inclusive nos *sites* como *americanas.com*, deixo comentários sobre livros, eu vejo que o pessoal interage e eu também interajo. O internauta ele está mais interado do que a gente imagina. Tenho participação. O internauta só não participa se ele não quer, se não quer ele, sai da Rede ou sai da sala, ele não enrola, porque existe a figura do anonimato, então você é o que você é. Ninguém vai me ver mesmo, não tenho que provar nada pra ninguém. Tem a ilusão do anonimato (16).

Partindo da perspectiva de que um equipamento ou programa é dito interativo quando seu usuário pode modificar o próprio equipamento ou o desenrolar do processo, vemos que os comunicadores já estão se apropriando de ferramentas interativas da Internet com as quais atuam não só como receptores de informação, mas agem conforme emissores, como os já citados *Messenger*, *Skype*, as listas de discussão por *e-mail* e ainda criando páginas pessoais, *blogs* e *fotoblogs*, onde constroem o seu espaço na Rede de acordo com o que julgam adequado. Entre os entrevistados, 35% afirmaram já ter uma página pessoal, blog ou *fotoblog*, embora a maioria com objetivos profissionais.

Tenho um *fotoblog*, essa é minha filha, tem 5 anos, e minha mulher. Eu gostava, eu me empolguei no início, mas acho que eu perco o tesão, eu estou meio desencanando

(13). Eu tenho um portal meu, pessoal, tenho o da tevê também e já é suficiente. O meu pessoal é mais pra contatos, ou o que eu te falei, a pessoa quer te encontrar, ou o que eu te falei, amigos consultam o *site* de busca e te acham (14). Eu estudei os *blogs*, que eles são jornais comunitários, diários coletivos, diários individuais, são estruturas das comunidades, então, pra mim, é importante enquanto pesquisador, mas não sou um fã disso não. Tenho um *site* que é profissional (16).

Há que se considerar ainda que grande parte dos entrevistados já atua em construção de *sites* ou faz publicações *on-line*. Podemos inferir que o meio em si possibilita a interatividade, aos poucos, os usuários estão aprendendo a ter um comportamento mais interativo, embora isso ainda ocorra, muitas vezes, de maneira inconsciente. A interatividade fica implícita em seus comportamentos – as trocas de mensagens, os esquemas de mobilização, as discussões de assuntos por *e-mail*, os contatos com pessoas conhecidas e desconhecidas. Segundo Oliveira, Barreiros e Cardoso (apud BENEYTO, 2002), é necessário não apenas ter a ferramenta interativa, mas uma predisposição psicológica para agir interativamente, o que está acontecendo progressivamente nas relações mediadas pela Internet.

Mais do que ver a emergência de uma nova sociedade totalmente *on-line*, o que vemos é a apropriação da Internet por redes sociais, por formas de organização de trabalho, por tarefas (CASTELLS apud MORAES, 2003, 276).

3.2.2.4 Atenção Como Fixação da Memória

A atenção concentrada no momento de uma vivência é de vital importância para a permanência do fato na memória, conforme discorreremos no item 1.3 do capítulo 1. Atentar é concentrar a atividade e preparar-se para perceber certo objeto ou fenômeno ou ainda para realizar uma tarefa. Os psicólogos costumam considerar dois tipos de atenção: a periférica – relativa ao ato involuntário das pessoas, aquela que é inseparável de qualquer pessoa no mundo cheio de estímulos onde ela vive – e dirigida que se refere ao ato voluntário, consciente da vontade individual que chega a nossas faculdades mentais estimuladas pelo interesse, ou seja, daremos maior atenção àquilo que atende aos nossos interesses.

Na Internet, a navegação de um usuário é guiada por seus pontos de interesse, em outras palavras, ele é um selecionador ativo: escolhe os *sites* que quer visitar, os *links* a serem seguidos, os textos, sons e imagens que quer acessar. O usuário seleciona e consome informações nos horários que deseja, com a frequência que lhe for oportuna e ainda com a abordagem ou ponto de vista que lhe parecer relevante. Sendo assim, como o usuário é guiado por seu próprio interesse (o que não ocorre tanto nos meios de massa como a televisão e o rádio que já têm sua programação predefinida, embora tenha-se a possibilidade de mudar de canal), aumenta-se o grau de atenção.

Por outro lado, o grande número de informações e opções presentes na Internet, pode despertar a atenção de um usuário para pontos não previstos.

Percebemos nas narrativas que, quanto mais informação disponibilizada na tela, mais difícil permanecer no foco inicial. Quanto ao número de janelas utilizadas, 35% abrem apenas uma janela por vez, na tentativa de não perder o enfoque, 15% abrem duas ou três janelas por vez, 35% de quatro a seis e 15% sete ou mais.

Eu sou uma loucura, é em rede, eu abro cinco, seis páginas ao mesmo tempo, enquanto uma carrega, eu vou pra outra, pulo pra outra, uma doideira, “nóia” (13). No máximo, duas, eu não gosto de ficar com aquele montão de janela aberta porque aí você começa a se perder. No máximo duas ou três, você já dá uma consultada e já vê (14). Eu não sou de abrir muitas não, no máximo duas, três, eu não gosto de trabalhar assim com muita coisa, porque atrapalha o quadro, depois eu me perco, eu não sou muito bom nisso, tem que deixar a coisa bem limpa (15). Eu preciso abrir várias ao mesmo tempo. Só um exemplo, eu trabalho com um *site* que é da Associação Paulista de Jornais, então, são quinze jornais e eu atualizo ao mesmo tempo. Então, eu abro cinco, seis páginas ao mesmo tempo. Enquanto o programa está fazendo uma coisa, eu estou fazendo outra (17). Abro várias páginas até o computador dar o recado: “memória insuficiente, por favor, feche algumas páginas porque eu não agüento mais!”. Eu trabalho com tudo aberto (12).

Questionados se costumam perder o foco durante a utilização, 45% afirmaram perder às vezes, 35% alegaram não perder o foco. Por outro lado, 20% disseram perder o foco sempre durante a navegação.

Às vezes, acontece, você viaja né? Não sabe mais o que você está fazendo. Internet é isso. É interessante esse fenômeno da Internet, né, acaba te confundindo às vezes, você está vendo uma coisa, aparece outras, daqui a pouco você fala, onde eu estou? Que que eu quero? (15) Sim costumo perder o foco. Por exemplo, você vai procurar uma notícia relacionada ao papa, que está na moda, que acabou de ser eleito, você topa com uma notícia do arcebispo brasileiro, o que ele fez, aí você vai, aí você esquece o principal, aí abre várias janelas, aí você tem que ver qual a primeira janela que você abriu pra ver se lembrar o que estava fazendo. Eu acho que é um vício de quem

trabalha com comunicação, você quer ficar toda hora sabendo o que está acontecendo, aí, o que eu faço, ou imprimo uma página, pra deixar pra depois eu ler, ou copio ela numa pasta que eu joga no *desktop* e mais tarde eu leio. Chego a perder o foco. Às vezes, você fala nossa, eu tenho que trabalhar e estou aqui fazendo coisa que não tem que fazer. Perde sim (14). Sim, perde-se o foco, se você não tiver disciplina, você começa procurando abacate e vai encontrar parafuso. Você vai num *link*, esse *link* te dá um hipertexto com um *link* que vai pra um outro lugar, a hora que você começa a aprofundar nos *hiperlinks* você vai pra um lugar que não tem nada a ver, então, você dispersa. Então, você tem que ter um método de trabalho pra navegar pela Internet, tem que ter disciplina. Qual é o foco? Eu estou pesquisando cor, então, se, de repente, ele me levou pra geometria, eu falo não, isso não é, fecho, deixa eu voltar no foco que é cor. (19). Já. Não a ponto de não dar tempo de fazer o que estava fazendo. Até pela experiência com a Internet. Acho que quando você começa usar Internet acontece isso, de você se perder na Internet de tanta coisa, mas acho que, com a própria experiência, você já sabe onde encontrar aquilo e os *sites* que simplesmente não tem aquilo. Eu não tenho muita paciência pra ficar procurando aquela informação em um *site*, eu prefiro pegar em outros e outros, mas buscando aquela informação, mas quando eu viajo muito eu acabo me perdendo ainda, mesmo com a experiência. Você vai entrando em muitos *sites* e se enche muito de informações, você se perde mesmo. Acontece muito (1). Acontece, aí eu volto. Não de eu deixar de ter o meu foco, mas às vezes até como curiosidade, não que eu saia do foco, mas eu vou pra ver e volto. Mas gera um pouco de curiosidade, se eu acho que pode me acrescentar alguma coisa aí eu até vou (2). Às vezes eu estou vendo uma coisa em Jaú, mudo pra Tupã e esqueço do que estava acontecendo em Jaú e corro atrás da notícia que estava em Tupã (4). Já perdi o foco. Isso ocorre. Às vezes eu tenho um espaçozinho de lazer, eu sou apaixonado por estrada de ferro, meu pai foi ferroviário durante muitos anos e eu vivo fuçando na Internet alguma coisa que tenha sobre estradas de ferro, sobre trem. Eu acho que o trem é uma figura muito forte, chega até ser poético. E ontem eu até descobri uma página interessante chama estações ferroviárias no estado de São Paulo, um *site* alguma coisa assim, ele tem assim de A a Z sobre trem. Às vezes, eu fico fuçando, é um tema que me atrai muito, mas às vezes não só com esse tema, eu costumo brincar às vezes com isso (9). Antes, eu acho que era até mais fácil acontecer isso. Hoje, acho que a própria dinâmica das páginas já está facilitando pra que não aconteça. Mas já aconteceu, não é comum, mas já aconteceu (10). Não, não perco o foco, eu entendo como se fosse um parêntese numa comunicação. Então, se eu estou caminhando e, de repente, aparece ali uma coisa que eu não sei, ou que é novo dentro daquele contexto, então, aí é como se fosse um parêntese. Eu

abro, é como se fosse uma equação matemática, vamos resolver aquela equação e depois volta onde estava, é basicamente isso (11). A dispersão não acontece não, porque eu não sou muito de “surfar” não, eu vou direto, se eu começo a perder, eu falo, esse *site* já não serve, então, já volto, mesmo porque a gente está muito escravo do tempo. O cara que faz uma criação que fala nosso produto é tão bom quanto o cupuaçu, é tão original quanto o cupuaçu, o *layout* que precisa ser produzido com certeza tem um tempo, vai ser levado em tal hora, vai ser entregue em tal hora, não dá pra ficar viajando muito (5). Em geral não, eu sou bem disciplinado, eu vou mais volto (16).

Estabelecer regras para concentrar a atenção depende tanto das características estruturais do indivíduo como de fatores temporários, tais como as condições do momento e as atividades em exercício. Espontaneamente, alguns entrevistados citaram maneiras de evitar a distração ou a perda de foco ao utilizar a Internet, como fazer anotações à mão, diminuir o número de janelas utilizadas ou evitar “pular” de *link* em *link* a menos que eles estejam relacionados ao assunto em questão.

Eu vou fazendo um caminho e anotando o que eu quero, porque tenho essa mania de abrir vários *sites*, então, às vezes eu pego aquela informação e esqueço onde foi que eu localizei aquela informação. Isso é terrível. Então, eu abro vários *sites* e sempre que acho uma informação e sei que vou buscar ela mais tarde, ou ampliar a leitura ou ampliar aquele foco, eu sempre deixo marcado, tanto aqui na rádio como no escritório, eu tenho sempre um bloquinho do lado pra ir marcando (12). Já cheguei a me perder. Aí eu comecei a anotar o que eu estava fazendo, não posso deixar de voltar a esse *site* porque tem coisa importante, mas eu tenho que terminar aquilo. Então, tem que ir anotando tudo, eu deixo o caderno aqui (ao lado do teclado). Porque você começa a pesquisar, aí vem uma coisa interessante, aí eu precisava disso, eu precisava daquilo, então, tenho que ir anotando tudo pra saber aonde eu estou, senão, a gente fica perdida. Não me perco porque faço anotações, mas se não fizesse com certeza (18). Abro várias ao mesmo tempo, geralmente umas cinco janelas de Internet assim. E quando eu tenho que escrever alguma coisa, um texto, porque você tem aquela necessidade de escrever, eu costumo fechar

todas, porque elas são um atrativo para você parar de trabalhar, então, na hora que eu preciso escrever eu só deixo o Word e o sistema para não ter interferências (1). Eu evito (pular de página em página), porque às vezes isso faz você se afastar muito do seu objetivo. Se você entra muito em *links* de que os *sites* vão te levando você começa a ser pautado pela informação que você viu ali de imediato e esquece a informação que você está buscando mesmo. Então, se eu não encontro o que eu estava procurando logo na capa ou onde estaria essa informação eu já deixo esse *site* e vou pra outro da pesquisa (1). Ou imprimo uma página, pra deixar pra depois eu ler, ou copio ela numa pasta que eu jogo no *desktop* e mais tarde eu leio (14).

Embora a perda de atenção seja um fator negativo para a maioria dos entrevistados, há aqueles (15%) que a consideram positiva. Isso porque o desvio do foco ou a transformação deste possibilita outras versões e acrescenta pontos de vistas inesperados.

Já aconteceu (de perder o foco), mas nas vezes que isso acabou acontecendo melhorou demais (a matéria). A gente tinha um foco de avaliação e, a partir do momento de uma descoberta na navegação, o foco mudou e deixou a pesquisa melhor. Já teve focos que eu não tinha imaginado que pudesse ter uma avaliação e, lendo na busca, eu mudei e vi que poderia ser melhor o resultado (12). Mas isso que é o legal da pesquisa, é você se perder, é você procurar outras coisas, é bacana isso, é bacana quando você encontra alguma coisa que você não estava procurando. É esse o lance, eu vou fazer uma pesquisa, é difícil explicar isso pro pessoal do escritório, essa questão criativa, você tem que estar com a mente aberta e nisso a Internet é muito legal, porque ela te proporciona outros caminhos e muito rápido. Eu procuro gerenciar isso daí de uma forma lógica, lógica não, porque o meu processo de criação não é lógico, mas eu procuro sair um pouco do caminho, mas visualizando aquilo que eu queria (13). Já aconteceu. É aí que está, às vezes não é nem que você acaba perdendo tempo, mas como você está dentro de um assunto que te interessa, você ganha. Mesmo que naquele momento você não leia, você vai guardar aquela informação pra voltar depois (17).

3.2.2.5 Linguagem e Sua Estreita Relação Com a Técnica

Uma das características fundamentais das tecnologias da informação é o fato de pertencerem a este domínio dos dispositivos técnicos que incidem diretamente sobre a linguagem.

É pelo fato de apresentarem estas relações intrínsecas com as estruturas lingüísticas e com o imaginário discursivo que as tecnologias da informação são um dos sintomas mais eloqüentes das viragens do nosso tempo em relação aos projetos de modernidade, acabando por modelar efectivamente todos os domínios da nossa experiência individual e coletiva. (RODRIGUES, 1999, 201)

A linguagem tem estreita ligação com a técnica, devido à sua função legitimadora sobre os modos de fazer de uma cultura específica. A tecnologia interfere de várias maneiras sobre a linguagem. Primeiramente, de forma designativa, ou seja, nomeando os novos aparatos técnicos dentro de seu espaço cultural. Segundo Rodrigues (1999, 206), como os países periféricos, na maioria das vezes, importam tecnologia dos mais desenvolvidos, eles se apropriam de termos lingüísticos destes países para designar o aparato tecnológico. Assim encontramos palavras como: *zip, drive, software, e-mail, download, Internet, web, display, layout, blog, etc.*

O processo de contaminação lingüística não se limita a terminologias, mas atinge igualmente a dimensão sintática, semântica e discursiva da língua. Encontramos, por exemplo, frases e expressões que se tornaram freqüentes após a apropriação da Internet e do computador: “mover um texto”, “baixar uma

música”, “deletar algo”, “dar um *Control C* e um *Control V*”, “recortar e colar um texto”, “navegar”, “linkar”.

Além da interferência da técnica na função designativa dos termos, surge ainda a adequação da própria linguagem para ser utilizada naquele meio, no caso, a Internet. Os entrevistados apontam a comunicação de Internet como sucinta e objetiva. A tendência à rapidez, segundo pontuam, afeta, inclusive, as construções dos textos, das frases e até das palavras – que se retraem –, além de proporcionarem a criação de novas expressões e acabarem com os padrões de acentuação gramatical.

Embora a influência designativa da linguagem já esteja fortemente presente no discurso dos comunicadores, a adequação da linguagem para o meio – tais como a contração das palavras –, não é vista por eles com bons olhos.

O jovem, o adolescente, ele vai escrever “vc” porque ele acha que está ganhando algum tempo com aquilo e não. Eu acho que o ambiente virtual te promove uma agilidade em determinadas coisas pra que você ganhe tempo em outras coisas, inclusive pra namorar. Se você pode fazer alguma coisa por *e-mail*, faça por *e-mail* pra você ter mais tempo pra ir ao cinema, pra namorar, pra ir pescar, pra ir jogar bola, sei lá... A postura é que estamos cada vez mais dependentes e cada vez mais sem ter critério, eu acho que a gente tem que pensar melhor pra escrever, pensar melhor o que mandar, você pode ter um estrago tremendo, você pode “vazar” informação, você pode mandar uma mensagem indesejada pra um monte de pessoas, então, tem que tomar mais cuidado. Assim como você vê um programa de televisão com critério, você também vê coisa na Internet com critério. E outra coisa: existe aquela coisa da etiqueta, que não existe na Internet. Eu me policio pra mandar um *e-mail* “Bom dia, fulano” ou “Olá cicrano”, porque tem gente que manda: “Segue arquivo, ponto”, aí você fala: “putz”! E aí você vai rompendo, você fala: “fulano parece máquina, nossa deve ser um cara seco”. Então, eu procuro falar “Olá, fulano, conforme conversado com cicrano...” mesmo porque, uma pra informar de tudo o que está acontecendo e outra pra ser

polido, por que não? Se eu cumprimento você (pessoalmente), “oi tudo bem, parará” e a gente conversa, dá a sensação de que a Internet permite que você responda “Câmbio”, “entendido” “ok” e ponto. Às vezes não coloca nem um “obrigado”, nem um “bom dia”, ninguém está pedindo pra perguntar se sua avó resolveu o problema de saúde dela. Mas “pôxa”, vamos pelo menos ser educados. Como se escrevia carta antigamente, Bauru, dia tal do tal, “Olá, espero que esteja bem ao receber esta e tal”. Não precisa ser tão rebuscado, mas “pôxa”, o mínimo. E outra coisa que eu acho muito... parece charme, mas implica bastante, como as pessoas escrevem mal, elas não se preocupam em uma acentuação. E não vem com essa de que fulano pode receber sem acentuação, não vem com essa, o cara vai escrever “não”, escreve “naum”, “você” virou “vc”, “também” virou “tb”, isso não é, não precisa, acho que, com a tecnologia, se a máquina está cada vez mais rápida e os meios de comunicação estão ficando cada vez mais rápidos, você pode utilizar mais tempo pra escrever mais um pouco, pra tomar mais cuidado, pra ser polido ou mesmo pra colocar um toque pessoal na sua mensagem também, por que não? (5). A própria linguagem da Internet faz com que você faça isso. Exemplo: antigamente você escrevia você, agora você escreve “vc” e assim sucessivamente. Estou dando um exemplo para simplificar, porque tudo é simplificado, aí o jovem vai deixando de escrever, vai deixar de ler e a linguagem vai sofrendo por essa transformação que a gente nem vai entrar por esse caminho senão o troço... (11).

É evidente, portanto, que os entrevistados já estão em contato com as transformações da linguagem decorrentes da utilização da Internet.

3.2.3 Transformações Espacio-Temporais

O espaço e o tempo são categorias que têm estreito vínculo com a memória e a vida social. Conforme Halbwachs, (1990) o espaço e o entorno material refletem o grupo, já que este os transforma à sua imagem. Nesse sentido,

o espaço configura-se em um perpetuador de lembranças, haja vista que, dificilmente, temos uma recordação que não esteja ambientada em um espaço ou não apresente um objeto ou coisa material ligado a ela.

Por que nos apegamos aos objetos? Por que desejamos que não mudem, e continuem a nos fazer companhia? Afastamos toda consideração de comodidade ou estética. Nosso entorno material leva ao mesmo tempo nossa marca e a dos outros. Nossa casa, nossos móveis e a maneira segundo a qual estão dispostos, o arranjo dos cômodos onde vivemos, lembram-nos nossa família e amigos que víamos geralmente nesse quadro. (HALBWACHS, 1990, 131)

Cada detalhe, cada aspecto de um lugar tem um sentido que é inteligível para os membros do grupo. Para Halbwachs (1990), um grupo urbano não tem a impressão de mudar enquanto o aspecto das suas ruas e dos seus edifícios permanecer idêntico. No entanto, qualquer mudança espacial significativa fica marcada na memória. Tomando como base a idéia de que as transformações no espaço marcam na memória das pessoas porque mexem com seus locais de referência, cabe ressaltar que a Internet, ao “revolucionar” as relações espaciais, proporcionando o que Rodrigues (1999, 196) denomina como a “anulação das distâncias”, deixa reflexos na memória de seus usuários. A maioria dos entrevistados citou a superação do espaço físico a partir do surgimento da Internet como algo marcante em seu cotidiano, seja para o acesso à informação, para a realização de assuntos profissionais, para lazer, entre outros.

Quando você busca alguma coisa, você foge do seu território, eu não estou mais no espaço de uma biblioteca, eu não estou mais no espaço de uma cidade, eu estou no espaço

mundial, então, se eu quero buscar um assunto, pra pesquisa inclusive, isso é fundamental, quando eu quero buscar algum assunto, eu não busco mais no meu território, eu busco em tudo quanto é lugar, você acessa a biblioteca de Londres eles têm um sistema em que quase tudo está disponível no acervo digital, então, você busca alguma coisa e, se você quer, eles liberam inclusive pra você imprimir, então, isso pra pesquisa é um avanço que não tem igual e não pode ter retorno (19). A gente está em todo lugar, o que você quer, é um negócio assim ilimitado, uma coisa que o que você pensar você consegue achar, porque teve alguém que pensou e botou ali, enfim, do mundo todo (2). Lá, em São Paulo, tinha muito mais essa possibilidade de você estar antenado com as coisas do mundo, parece que no centro do mundo. E, quando você sai de lá, a Internet se faz mais importante ainda porque você precisa, é através dela que você conhece tudo assim, desde ler coisas sobre novela, sobre fofoca, até saber informação do que está acontecendo nos outros países. (...) Às vezes é o único canal que a gente tem no interior pra saber das coisas do mundo (1). A gente tem uma filosofia de atender regionalmente, aliás, nosso posicionamento é agência do interior, nós queremos atender regionalmente, a idéia é ampliar ao máximo o nosso raio de atuação e isso a gente faz graças à Internet. Isso seria impensável sem ela, pra você ter uma idéia a gente atende um cliente e gera anúncios de jornal a 400 km de distância daqui, seria impensável isso, fazer a operação disso fisicamente, levar o arquivo lá, fazer o atendimento. Tenho clientes hoje em Jaú, Lins, Araçatuba, tenho clientes até em Mato Grosso, imagine se tivesse uma pessoa que tivesse que andar com esses *layouts* pra cima e pra baixo seria uma loucura. O meu cliente, a principal conta da Empório hoje, o escritório dela está em Campinas. Então, a aprovação de filmes é feita pela Internet, o envio de material para os veículos, treze jornais do interior de São Paulo, a gente faz tudo pela Internet, a aprovação de peças sempre pela Internet (5). Vantagens tem inúmeras, essa de romper a limitação geográfica é fantástica, né? Eu consigo atender virtualmente qualquer empresa em qualquer lugar do mundo, se eu tiver técnica pra isso (5). Eu gosto muito de viajar entre aspas pelo mundo, a Internet oferece esse tipo de serviço, então, lugares que eu desejaria de conhecer e não conheço porque não tenho condições financeiras de conhecer, então eu vou lá *Grand Cànion*, então, e fico viajando no *Grand Canyon*. É mais ou menos isso, às vezes dá pra distrair (9). Você pode navegar pelo mundo atrás de informações e isso provocou até certo ponto o enriquecimento do seu trabalho profissional, porque você tem acesso a informações com tanta agilidade que de certa forma você enriquece o trabalho (9). Com a Internet, às vezes, você consegue traçar um paralelo de uma informação local com algo que aconteceu em Quixeramobim, no Ceará, ou sei lá, no Rio Grande do Sul, aqui mesmo próximo a Bauru. Antes era muito

mais difícil, você tinha que pesquisar nos grandes jornais, ia atrás de arquivo, poeira, espirro. Hoje, você vai lá, clica a palavra-chave e você acha algo muito semelhante. E até mesmo com a possibilidade de você entrevistar a pessoa que passou por uma situação similar ao que ocorreu aqui, você ligar pra ela, ou mandar um *e-mail*, isso tranquilamente facilitou (9). Louco, legal. A distância hoje assumiu uma questão agora é mais virtual, eu estou conversando, é tão difícil definir... A Internet, ao mesmo tempo que ela encurta as distâncias, ela aumenta as distâncias, não sei (13). A barreira física não segura mais (14). Fantástico, nossa, fantástico. Atravessar o mundo (...). Acho que aproximar as pessoas que tem interesses comuns, independentemente do espaço geográfico, é uma das virtudes da Internet, mas é também a desterritorialização que tornou a Internet fantástica, nos pontos que ela tem a vantagem sobre outras mídias (...). Romper distâncias, ainda é a principal vantagem da Internet (...). Eu descobri Toronto, essas coisas, tudo através da Internet. Toronto foi maravilhoso, é uma cidade maravilhosa eu diria, eu conheço várias cidades na Europa, conheço os Estados Unidos, Toronto foi uma das cidades mais interessantes, mais importantes que eu conheci. Foi através de um Google, que eu coloquei lá cultura digital, uma coisa assim, e selecionou várias universidades que tinham pesquisa na área, apareceu Toronto, apareceu a universidade de Ottawa (16). A rapidez com que está surgindo a informação e assim o mundo ficou desse tamanho... (6) Se você pensar que eu sou da época, com meus 44 anos, em que meu pai fazia ligação pra um estado vizinho, pedia pra telefônica e demorava, outro dia entrevistamos aqui o Darci Ribeiro e eu compartilho da opinião dele, como também da opinião de outros da época da ditadura, que se houvesse fax e Internet não havia golpe de estado, acho que é mais difícil, mas também fica mais fácil você ver que as pessoas organizam movimentos sociais em outros países, diferente daqui que isso ainda não aconteceu, pela Internet, você mobiliza mais rápido, você passa, você difunde a notícia no grupo, nós vamos se reunir pra bater no Chaves da Venezuela, pra, todo mundo começa a ter uma troca, e a própria tecnologia faz com que as ditaduras caiam, a ditadura de Cuba, por exemplo, não tem jeito, você fala hoje com cubano, você fala com a Antiga União Soviética, hoje Rússia, não tem jeito, você começa a quebrar esses tabus. Os muros não existem mais, mesmo que o muro de Berlim continuasse hoje de pé, ele não existiria porque o virtual já tinha quebrado ele. A barreira física não segura mais (14).

Muitos dos entrevistados ressaltaram que o seu raio de abrangência profissional aumentou muito em decorrência da Internet.

Hoje, diariamente nós recebemos muitos *e-mails* de bauruenses que estão fora, então quebrou esse espaço físico. Então, qual o raio de atuação da rádio Auri Verde hoje? Antigamente era um raio de 150 km ao redor de Bauru, hoje não. Hoje, nós temos um raio físico e temos um raio virtual, pela Internet é o mundo inteiro, né? E a gente tem muitas participações pela Internet, o pessoal que está ouvindo lá, manda *e-mail* participa, faz interação, liga pra cá de onde eles estão. Assim, nós temos alguns depoimentos de pessoas chorando do ar: “há quanto tempo que eu não ouvia alguém de Bauru, falar sobre a minha cidade”. Morar fora é uma experiência terrível, você olha pro lado e não tem identificação nenhuma, de repente, você entra na Internet e você escuta falar da rua onde você cresceu e você não vê há vinte anos. Nossa, temos depoimentos maravilhosos (12). O problema nosso é que estamos cercados, presos no cabo de Bauru (tevé a cabo), aí com esse novo equipamento que nos conectará à Internet, você já ganha o mundo, e isso pra nós em nível de patrocínio, em nível de acesso de informação, de passar essa informação... Na verdade não tem mais porque brigar pra tevê ser aberta, aberta que eu digo à antena, a Internet, em dez anos, toma conta de tudo. Ainda é caro hoje, mas comparado a você colocar tevê com antena aberta, nada, nada. Um equipamento desse vai nos custar doze mil dólares, mas hoje pra você colocar uma antena e ainda o terreno, e ainda a manutenção, vai uns 150 mil. Por isso, que nós estamos vendo com muito carinho essa proposta de colocar em tempo real o sinal da tevê. Hoje, a gente já tem o posicionamento de transformar a nossa tevê, só estamos esperando definir o equipamento, se não for esse vai ser outro. Mas, que no semestre que vem vamos estar com ela na Internet, vamos estar (13). A Internet ajudou muito o rádio, jogou o rádio pro mundo. Na sintonia, no alcance, a 94 pegava num raio de 150 km, agora pega em todo lugar. Eu tenho um parente que é padre por sinal, está na rádio Vaticano, na Agência de Notícia da rádio Vaticano, meu cunhado, ele acompanha a rádio na Internet. Quando que ele poderia fazer isso em Bauru? Vai um amigo pra Paris e manda um *e-mail*, estou te ouvindo aqui (15). Eu acho maravilhosa, eu acho que revolucionou, a possibilidade de você estar *on-line* com o mundo, Estados Unidos, Europa, Japão, eu acho isso maravilhoso, isso te dá realmente uma idéia de aldeia globalizada, quer dizer você tem informações momentâneas do mundo inteiro, acho isso maravilhoso (9).

Os entrevistados foram estimulados a responder o que era o espaço virtual para eles. Entre as principais idéias, ressalta-se que ele é um local de encontro, de superação das distâncias, de busca de informações e de trocas.

Para mim é uma noção meio de comunidade, parece um espaço de idéias, um lugar onde não existe físico, mas é a noção de comunidade, a noção de você ter pessoas a seu lado, de você ter pessoas que pensam como você, pessoas que não pensam. São pessoas com as quais você convive, mesmo que não seja fisicamente. A impressão que dá do mundo virtual é que existe uma convivência lá dentro, que as pessoas colocam as idéias lá dentro e falam abertamente sobre determinados assuntos, tanto pessoas que você não conhece quantas pessoas que você conhece. Então, eu acho que é mesmo uma idéia de uma comunidade, de uma vizinhança (1). A realidade virtual é esse espaço que as pessoas estão interagindo nesse meio, por aquilo que a gente fala até, do corpo-extensão da máquina, uma realidade em que se insere nisso e está trabalhando em uma segunda realidade, eu considero a coisa mais profunda em desenvolvimento do homem-máquina (2). O espaço virtual diminui distâncias (4). É um novo meio de comunicação, através do espaço virtual eu tenho “n” possibilidades, desde a comunicação através de *e-mails*, *Messenger*, *ICQ*, até você colocar no *site*, criar uma página pessoal ou, então, se você tem esse espaço virtual pra fazer o teu *mailing*, a tua assessoria de imprensa, o teu *marketing* de relacionamento. Você vender seu produto, é um caminho novo, é um caminho que é virtual, mas que tem muitas facilidades (7). É um espaço em que não existe distância, em que informações podem ser trocadas a qualquer momento e em qualquer lugar (8). Como um grande baú, com um amontoado de coisa. Vai de você organizar isso. Hoje, não está muito organizado, a Internet não está muito organizada. Então, se você entrar nos *sites* de busca, você põe uma palavra qualquer, vai vir um monte de coisa. Eu acho que falta um pouco mais de filtro pra você procurar as coisas na Internet. O Google, o Yahoo e tal, eles não estão muito preocupados com isso, porque se você escrever a palavra Bauru, tanto pode aparecer o sanduíche Bauru como a cidade de Bauru. Agora, pra eles, a quantidade de informações que vai aparecer ali que é importante. Agora, eles já estão começando a fazer isso, já estão começando a filtrar, pra você ter mais objetividade. Então hoje eu vejo assim, eu vejo um grande amontoado de coisas que você está tendo muito trabalho pra selecionar o que você quer. Porque é fácil você colocar qualquer coisa na Internet, qualquer um entra cria uma página, por mais simples que seja e coloca lá uma informação. A partir

do momento que você colocou esse endereço na Internet, ele vai aparecer nos *sites* de busca, porque todo *site* tem um número de identificação, que é o seu endereço na Rede (17). O espaço virtual é aquele espaço que você não tem que necessariamente estar perto dele pra ter acesso a ele, então, por um meio qualquer, que pode ser o telefone, pode ser Internet, pode ser um outro, você tem acesso às coisas e você não precisa estar próximo às coisas, isso é um virtual. Você não tem o contato, você não pega, você não toca, mas ele existe. Pra mim, o virtual é aquilo que existe, mas você não tem o contato físico (19). O virtual é uma outra esfera que faz parte da mente humana. Só a mente humana que é capaz de conceber o virtual, entendendo virtual, você entende até o infinito, a única que é capaz de conceber a virtualidade é a mente, pois a mente é a vida, a vida é a mente. (16).

Por meio das narrativas é possível observar, não somente a superação física do espaço, a chamada desterritorialização, a fluidez da corporalidade, mas também uma ampliação “espaço do imaginário”, em que o indivíduo pode mostrar suas outras facetas, ou até mesmo inventar outras características, fantasiar. Entre os entrevistados, muitos citaram a Internet ou o espaço virtual como uma segunda realidade. Alguns consideraram isso positivo, tendo em vista que a pessoa poderia demonstrar feições de si mesma que, no mundo “real”, não teria coragem de fazê-lo. Cabe ressaltar que atores sociais representam papéis diferentes de acordo com o grupo em que se inserem: no trabalho, o colega; em casa, o marido (ou esposa); com os filhos, o pai (ou mãe); e assim por diante. A Internet possibilita ampliar o número de grupos com que se tem contato e representar (não necessariamente no sentido de algo artificial) vários novos papéis, dando margem a outras facetas de sua personalidade.

Como eu já te falei, nós temos várias facetas, a Internet permite que você consiga se relacionar de acordo com cada uma delas, que você tem vontade ou

oportunidade de fazer. Então, Internet ela facilita você colocar pra fora, fantasias sexuais, permite você colocar pra fora aspirações profissionais, ela consegue “cara”! Você consegue se auto-afirmar pela Internet, porque você é um número ali dentro, você é um *link*, a Internet não é nada, você é quem cria tudo aquilo ali. Eu já fiquei sabendo de gente, tipo assim, ele criava um personagem, uma mulher, com foto, com características, ele montava essa menina, e entrava na Internet com um nome, pra que? Pra conhecer outras meninas, outras mulheres. Ele falava isso, eu falava: “Cara, você não presta”, mas tem isso. Tem um parente nosso, até hoje eu não sei se isso aconteceu ou não, porque a família abafou, ele trabalhava numa grande empresa, na área financeira, mexia com dinheiro lá dentro. Era um cara novo, uns 35, foi preso, *hacker*, desviando dinheiro, não da empresa dele, mas de outras, entrava em *sites*, meu, ele era o exemplo de bom moço, todo certinho, o exemplo de honestidade, imagina. Ninguém sabe exatamente porque (ele foi preso), mas comenta-se que ele era *hacker*. Essa outra identidade (13). Quando estou na Internet, posso falar quem eu sou ou não, uma mistura de coisas, as duas coisas, ou falo o que eu sou ou... Atualmente eu estou meio vanguardista, não ando utilizando muito aquilo que eu sou, estou meio camaleão: @apaixonado, algumas coisas assim que eu uso. E tem dado resultados, tem rendido muitas conversas interessantes, muitos encontros (16). Eu acho que pela Internet todo mundo busca uma segunda realidade, que talvez aquilo que você não tenha na realidade você projeta ali na Internet, você e o outro estão fazendo a mesma coisa, vocês estão vivendo uma segunda realidade. Mas o fato de se encontrar não quer dizer que daria certo em uma relação não virtual, eu acho muito difícil dar certo uma relação que começa pela Internet. A não ser se for o caso de ser aquilo, mas eu acho pouco provável, depois cai no dia-dia, só se der muita sorte de dar certo, mas eu não acredito, porque é muito difícil quem já entra de cara, você larga aquele mundo e cria outra realidade, uma realidade... então eu não sei (2). O espaço virtual é ocupação no imaginário, enriquecimento pela imagem, som, estímulos neurosensoriais e psíquicos proporcionados pela Internet, você enriquece o seu imaginário com coisas que não existem ou podem não existir. Tem até sexo virtual! O espaço virtual é uma forma de enriquecer o imaginário com estímulos neuropsíquicos (20). A Internet é uma válvula de escape. Tem também aquelas coisas de conteúdo erótico, que eu acho muito interessante, que eu gostaria de ver um pouco mais (13).

Por outro lado, há aqueles que consideram esse comportamento como uma fuga da realidade, uma perda de tempo ou um perigo, pois não se conhece verdadeiramente quem está do outro lado.

Eu abomino esse tipo de coisa, mas eu ainda sou daquele que pensa que vale muito mais a pena você conversar com uma pessoa sentado num bar, tomando cerveja, do que você ficar falando um monte de besteira numa sala que você não sabe nem com quem você está falando. Que todo mundo é bonito, todo mundo é magro, alto, sabe? Agora, eu acho importante essas salas de relacionamento, mesmo o *orkut*, porque tem muita gente solitária, tem muita gente que através da Internet está conseguindo um monte de amizades, eu acho que isso vai muito de gosto pessoal, e não de uma opinião geral. Eu não perco tempo com isso não (17). Mas eu não gosto de fingir, eu não acho isso legal, criar um outro eu, eu quero falar de mim mesmo... essa coisa de falar eu sou um cara loiro, alto, um metro e noventa, não, não é por aí (13). Eu não sei, eu acho que hoje existe um dado complicador aí que é a questão da violência, toda forma de violência, desde a invasão da sua privacidade, como você encontrar pessoas e não sabe quem ela é, pra qualquer tipo de relacionamento, mesmo que seja uma amizade ou um relacionamento amoroso (5).

Também foi destacado, entre os depoimentos, a capacidade da Internet de agrupar pessoas com interesses semelhantes, superando as barreiras espaciais. Há que se enfatizar também, a avaliação positiva dos entrevistados em relação ao poder de mobilização dessa ferramenta.

O perfil da sua navegação, você navega na Internet de acordo com seus interesses pessoais e nesse interesse você acaba encontrando matérias das mesmas pessoas, dos mesmos jornalistas que como você tem aquele interesse, você acaba sempre lendo matérias daquilo. Você gosta de política, você sempre vai ler matérias de jornalistas específicos que trabalham em Brasília e tal. Tem essa noção de que aquilo que ele faz é próximo de mim. Mesmo que eu nunca tenha visto, trabalhando em Brasília, uma coisa totalmente longe da nossa realidade, mas é uma idéia de comunidade, exatamente

por isso, pela afinidade de assuntos que você procura pela Internet. Existe sim uma familiaridade entre as pessoas que você convive na Internet. Até você acostuma com o estilo da pessoa de escrever, às vezes, se está muito longe daquele estilo que você está acostumado, você fala: “nossa, mas será que foi fulano mesmo que escreveu isso?” Porque parece que não é ele. Então, a gente acaba identificando muito, até pelo UOL, existe uma identificação com o *site*, por exemplo, se o *site* está diferente parece que uma equipe que você já conhecia que mudou, você fala: “nossa, algum editor foi trocado nesse *site*”, você tem uma idéia de proximidade, de que você sabe o que está acontecendo ali. Tanto com as pessoas quanto com as próprias páginas (1). Ela aproxima pessoas que não tem laços fisicamente (6) Acho que aproxima pessoas que tem interesses comuns, independentemente do espaço geográfico. Acho que é uma das virtudes da Internet, mas é também a desterritorialização que tornou a Internet fantástica, nos pontos que ela tem a vantagem sobre outras mídias (16). Nós temos aqui vários exemplos de que a Internet pode estar fortalecendo os laços entre pessoas com interesses comuns. Nosso *site* tem cerca de 400 acessos diários, então, é muita coisa e é gente do mundo inteiro, a gente recebe *e-mail* de tudo que é lugar, de gente querendo participar das atividades ou querendo fazer parcerias, então, eu vejo como uma coisa muito positiva para estar identificando esses interesses comuns e aproximando as pessoas. Para questão do apoio institucional que é minha área aqui é fundamental, porque, pra quantas pessoas você consegue entregar um *folder*? Você faz três mil *folders*, você tem um limite. Agora, você publica as mesmas informações que você tem nesse *folder* no seu *site*, em duas semanas você já atingiu as três mil pessoas (10). O atentado do *World Trade Center*, o 11 de setembro, foi maluco assim. Foi mais rápido do que o rádio, mais rápido do que a televisão. Essa agilidade foi maluca, dá pra você notar que se acontecesse alguma coisa muito grave, que dependesse de uma mobilização de pessoas, a Internet funcionaria, acho que foi ali que eu falei: “nossa a Internet é boa pra isso, é boa nesse sentido e tal” (6). Acho que é um meio superdemocrático e mobilizador. Quando eu citei pra você as execuções que vi na internet, eu já vi pessoas escreverem sobre isso e eu concordo, isso aí é como se fosse uma bomba atômica, só que de informação, ela tem o mesmo efeito devastador, ela petrifica da mesma forma, e ele é democrático porque o cara simplesmente se conecta, joga na Internet e acabou. Então, ele matou um americano, só que ele matou daquela maneira, todo mundo viu e ficou chocado. O onze de setembro, por exemplo, matou poucas pessoas, 2500, 2000 pessoas, mais ou menos isso, é pouco se você pensar numa guerra, só que o efeito visual, o efeito de informação, o efeito psicológico é maior, tanto é que mudou. Então, a Internet ela consegue realmente ser mais democrática porque ela nivela todo mundo, todo mundo tem o

mesmo potencial, todo mundo começou do zero e ela tem um efeito devastador tanto na parte econômica quanto na política (13). O movimento guerreiro em Chiapas no México, que através da Internet mostrou ao mundo a situação dos camponeses no estado mais atrasado do México, os coronéis políticos, a fome, veio à tona e explodiu um movimento armado que chamou a atenção da mídia internacional, que fez a cobertura e despertou a solidariedade das pessoas. Camponeses derrubaram uma hegemonia política, o PRI perdeu o poder depois de 72 anos (20).

As novas representações temporais a partir do surgimento da Internet podem ser vislumbradas por dois ângulos: o tempo real e a intemporalidade.

O tempo real, ou quase real, decorre principalmente do imediatismo proporcionado pela Internet, ou seja, da velocidade das informações que superam as barreiras espaciais e atravessam o globo virtualmente. Segundo Halbwachs (1990, 90), embora tenhamos as datas e divisões astronômicas do tempo, estas estão encobertas pelas divisões sociais dele. Para o autor, o que realmente importa são as durações atribuídas, que se sucedem nas diversas etapas da vida social. Ainda na visão de Halbwachs (1990), o tempo não passa, ele dura, subsiste. Os acontecimentos ocorridos no tempo são percebidos a partir da sucessão de eventos. A duração de algo termina quando há transformação de um estado com um novo acontecimento. Daí, a subjetividade da duração, na medida em que algo que, em o tempo marcado no relógio, pode ter demorado muito, devido à sucessão rápida de acontecimentos, parece ter durado pouco.

O tempo faz geralmente pesar sobre nós um forte constrangimento, seja porque consideramos muito longo um tempo curto, ainda quando nos impacientamos, ou nos aborrecemos, ou tínhamos pressa de ter acabado uma tarefa ingrata, de ter passado por uma prova física ou moral; seja

porque, ao contrário, nos pareça muito curto um período relativamente longo, quando nos sentimos apressados e pressionados, quer se trate de um trabalho, de um prazer, ou simplesmente da passagem da infância à velhice, do nascimento à morte. Gostaríamos que ora o tempo corresse mais rápido, ora que se arrastasse ou se imobilizasse (1990, 90). Somos vítimas de uma ilusão quando imaginamos que uma maior quantidade de acontecimentos ou de diferenças significa a mesma coisa que um tempo mais longo (HALBWACHS 1990, 118).

Isso significa dizer que o tempo é marcado por uma seqüência de estados que quebram a uniformidade, sejam transformações materiais, estados emocionais ou novas informações. Isto posto, cabe-nos ressaltar que, como, atualmente, as informações correm muito rápido e vêm em quantidade elevada, novas tecnologias se difundem rapidamente, novas teorias surgem, a rotina é alterada sempre e as durações nos parecem menores. Isso faz com que se tenha a impressão de que o tempo foi acelerado, ou de que o presente foge, como descreve Santos (1994).

O tempo real da Internet é realçado pelos entrevistados, como já enfatizamos, sendo uma forma de agilizar as tarefas e ganhar tempo.

Ganho tempo, com certeza, já pensou eu mandar 350 notícias pras rádios, 350 *releases*, quanto tempo eu ia perder envelopando ou passando fax? Ou discando? O fax pra essas emissoras pra mandar a notícia? Nooosssa, não tem nem como imaginar (11). Um cliente meu demorava oito horas pra receber um filme, hoje leva vinte minutos (5). Você ainda ganha tempo com a Internet, ainda vale a pena trabalhar na Internet (9). Ajuda porque você fica mais informado, você vê quase tudo (3). Por causa da dinâmica que as coisas acontecem, o imediatismo facilita o próprio andamento aqui das atividades. Então, eu preciso de uma resposta rápida a respeito de um projeto, na Internet eu consigo isso, mas você depende sempre que as outras pessoas também estejam no mesmo nível que você, participando, acessando. Todo mundo que faz parte do processo comunicativo tem que estar pelo menos com os

mesmos recursos (10). O imediatismo é fundamental, não ajuda, é fundamental. O que está acontecendo, isso é irreversível, e está pegando o mercado assim sem uma preparação sem um conhecimento, é a convergência de mídias, todas pra Internet (12). Muito. O imediatismo da Internet é um negócio que se a gente pudesse pensar um pouco mais profundamente, nós estamos em plena na pós-modernidade. E a pós-modernidade, uma das dezenas de características é exatamente derrubar uma coisa por outra, derruba um ator, um cantor, um líder, um assunto, um tema, uma postura moral, sempre dura pouco. É imediatismo absoluto, então a Internet encaixou, ela é um ícone da pós-modernidade, é tudo muito rápido. E agiliza os processos profissionais, nem poderia ser diferente porque ela vem exatamente para tornar exequível esse desmontar constante de tudo (15). O imediatismo faz eu tornar minha atividade não só qualificada, mas também aprimora o meu exercício profissional e penso que o meu exercício social também, o exercício da própria cidadania. Ajudou bem, eu achei fantástico (16). O imediatismo ajuda muito na minha profissão, primeiro porque tudo que acontece você tem a resposta imediata, o maior exemplo disso foi o ataque às torres gêmeas, além de televisão e tal, você tinha as notícias pela Internet de imediato, assim que aconteceu. E outra é o fato de ser uma Rede mundial, você tem milhões e milhões de pessoas que estão acordadas lá colocando coisas na Internet. Então, cada vez que você entra você tem milhões de novidades. Milhões de informações. Então, isso eu acho que é o imediatismo, coisa que a televisão só tem num caso extremo, que é uma catástrofe alguma coisa, caso contrário, ela espera o horário do jornal pra se pronunciar. E a Internet não, a Internet qualquer hora que você entra você tem notícia.

Por outro lado, as narrativas destacam que, apesar de se ganhar tempo com a agilização das tarefas, a exigência de velocidade tornou-se maior e os profissionais vêm-se pressionados pelo tempo da mesma maneira. Há uma angústia de estar sempre “correndo contra o tempo”.

A gente está muito escravo do tempo. (...) o *layout* que precisa ser produzido com certeza tem um tempo, vai ser levado em tal hora, vai ser entregue em tal hora, não dá pra ficar viajando muito na Internet, você tem que correr (5). É ruim porque você fica sem tempo, por que você fica sem tempo? Porque tudo tem que ser muito rápido e eu trabalho com

prazo muito curto, tudo muito pra ontem (13). É complicado, você tem que correr, porque como é *on-line*, a gente tem um compromisso de cinco, seis matérias por dia, e, quando não tem conteúdo, realmente você tem que tirar leite de pedra (1). O cliente já se acostuma, ele quer mais rápido (7). Mudou muito, mas a gente mudou muito também a gente não alcança, ficou pior, acho que a gente fica mais distante. Facilitou porque você vai mais rápido você não tem que se deslocar pra uma série de coisas, e piorou porque a pressão aumentou muito, você tem que correr mais. Às vezes, o cliente pede pelo *Messenger*: “meu, eu quero ver o trabalho”, “Eu estou fazendo, calma”, “Vai mandando”, ele fala (13). Um cliente meu demorava oito horas para receber um filme a partir da criação do filme até ele ver um filme lá pegar uma fita VHS, colocar no vídeo dele, porque o DVD era impensável ainda, colocava lá, assistia e falava: gostei ou não gostei. Demorava oito, doze horas pra fazer isso. Hoje, vinte minutos ele acha que demora muito. Então, às vezes você tem que lembrar: “peraí, cara, até cinco anos atrás você demorava oito horas pra ver isso, hoje você vê em vinte minutos, peraí, nós ganhamos, isso está rápido!” Quer dizer, para o cliente, para o leigo, a impressão que dá é que tudo pode ser mais rápido (5). O imediatismo ajuda na profissão e o não-imediatismo atrapalha, o inverso é verdadeiro. Atender o cliente na hora, troca de informações, poder atender o cliente na hora, da mesma forma que, quando demora a informação, que nem sempre é por causa da Internet, é a pessoa do outro lado que não atende, atrapalha porque o cliente já se acostuma, ele quer mais rápido (7). Eu estou me policiando pra isso também, trabalhar cada vez mais rápido pra ir embora mais cedo, andar de bicicleta, jogar bola, namorar e curtir os filhos, isso é legal (5).

Além da pressão do tempo, citada pelos entrevistados, muitos ressaltaram ser necessário tomar cuidado, pois a incidência de erros é maior na busca pelo tempo real.

O imediatismo ajuda, mas tem que ter cuidado. Aquilo que eu falei, tem muita informação que ela é jogada e ela não é checada com precisão, e de repente, tem algum erro, alguma informação errada na notícia que você divulgou. Infelizmente é duro você corrigir, um erro é duro você corrigir, principalmente número de mortos, nome de pessoas que morreram, nesse aspecto tem que ter cuidado com o imediatismo. Às vezes, pelo imediatismo, pela facilidade de se

transmitir os dados, se a pessoa não tomar cuidado, não checar direitinho isso, ela pode cometer algum erro. E, dependendo do erro, além de desagradável, ele pode ser prejudicial. De repente, afeta uma família, afeta uma pessoa, afeta uma cidade. Então, isso é a desvantagem que tem que ser cuidadosamente pensada (4). Nesse caso, não é só o critério velocidade que você tem que levar em conta, porque, às vezes a Internet, o noticiário *on-line*, acaba “comendo cada barriga” que Deus me livre! O IG, por exemplo, é um site que eu vejo com muita desconfiança, ele “comeu barrigas” incríveis, ele matou, com uma antecedência de uma semana o Mário Covas, pra você ter idéia. Aí você vai checar (6). O imediatismo é importante, mas tem que ser analisado com critério, o imediatismo nem sempre é qualidade da informação, você tem que sempre dar uma última checada, porque aquilo que aparentemente leva você a pensar: “puxa vida eu vou furar o colega...” esse “furo”, que é importante para o jornalismo, ele tem que ser analisado com critério, porque, às vezes, é melhor você ser furado até e dar uma informação correta. É claro que o imediatismo é bom, mas tem que ser checado, nunca você utilizar a informação de primeira (6). Acho o imediatismo importante, pois, no meu trabalho, é necessário uma certa rapidez. Mas muitas vezes, as notícias são superficiais (8). O imediatismo não é importante. Isso porque tem muito fracionamento da informação, nada na Internet é contextualizado, só manchetes, isso leva a reflexões errôneas. Você não pensa sobre as conseqüências que aquela notícia tem na vida, a capacidade de reação, de indignação do leitor fica anestesiada. E apesar do imediatismo, o que dá de notícia velha na Internet... Os grandes jornais investiram muito na Internet como se fosse a salvação da lavoura, que viesse aumentar a publicidade, etc. Acho que no começo houve uma febre todos correram em busca da Internet, novo meio de trabalho, mostrar que estava liderando com a tecnologia, muitos jornalistas quiseram ir para Internet. De repente, o dinheiro não veio, a Internet não emplacou como mídia publicitária, mandaram todo mundo embora, diminuíram o pessoal e ao invés de dez um toma conta. Então, a atualização na Internet demora muito. O jornal não investe, então, as notícias são desatualizadas. Chega-se até mesmo á situação de que não mais a Internet pauta o jornal, mas a Internet é pautada pelo jornal, ocorre a inversão. O imediatismo que seria a grande vantagem não é aproveitado (20). Nós temos um cuidado aqui interno que é ser o primeiro, mas não ser o errado, nós temos esse objetivo de transmitir o fato em tempo real, mas dentro de limites aceitáveis. Acho que morreu, acho que marcou o gol... pra dar informação primeiro, mas sem checar, nós não utilizamos. Cometemos erros? Vários. Ao longo da história, já matamos pessoas que estavam vivas, por causa dessa agilidade (12).

Outro fato sublinhado é que o imediatismo provoca também a superficialidade das informações, que acabam sem contextualização, fragmentadas e sem conexões.

Eu acho que existe em *on-line* a idéia de que você tem dar a informação mais recente e explicar menos. Eu acho que os próprios *sites* estão revendo um pouco isso porque você acaba precisando contextualizar, acaba precisando explicar, eu particularmente gosto de ler uma matéria que está com um contexto, que está com um histórico do que aconteceu. Às vezes, a perda de conteúdo acontece nesse sentido, e dizer só o que aconteceu naquele dia e um leitor que não acompanhou aquela história desde o começo não consegue nem entender. Eu acho importante a questão do histórico, mesmo que a matéria fique um pouco mais longa, porque fica mesmo mais cansativo de se ler uma matéria na Internet, mas contexto é importante. Se ela já conhece aquele histórico, ela passa batido por cima disso e lê só a informação inicial. Acho que tem que ter a opção de cada um eu acho que falta um pouco de conteúdo nessa contextualização (1). Sim, o imediatismo gera superficialidade. É tiro curto, né? (4). A desvantagem é a superficialidade, esse é um ponto ainda que o mundo *on-line* carece vencer. Porque, ao mesmo tempo que você tem essas trocas muito rápidas, você não traz no meio dessas trocas a capacidade de discernir, a capacidade de interpretação e isso inclusive interfere na produção do jornalismo. A superficialidade geral é um traço, também a superficialidade das relações, que elas acabam sendo superficiais, são tidas como você tem 1,70m, 62 quilos, você é isso e aquilo, acabou! Essa é uma relação. Tem muita informação, mas é tudo fragmentada, ainda é *Mac Donalds*, ainda é muito pobre em termos de sabor, acho que a Internet ainda não conseguiu investir nessa categoria (16).

Por outro lado, certos entrevistados consideram que o imediatismo não gera superficialidade, pois, ao mesmo tempo, a Internet oferece a informação sucinta e fornece *links* para quem deseje se aprofundar no tema.

Eu acho que ela trabalha com duas coisas, o que eu percebo é que, no primeiro momento há um *flash*: o papa foi eleito. Escreve-se cinco dez linhas dizendo quem é o novo papa

ou dizendo que os sinos do Vaticano tocaram ou que soltou aquela fumacinha branca. E você percebe que há uma escala de notícias, você vai meio que truncado. Então, soltou a fumacinha, depois os sinos tocam, depois vem o cardeal decano que anuncia, depois o novo papa sai. Aí você percebe que as notícias vão chegando em doses homeopáticas, tem esse lado, e mais pro final do dia, você vai obter um contexto maior daquilo que ocorreu durante a situação. Você aprofunda no final, acaba tendo uma contextualização. Não vou dizer que isso seja comum, não é todo *site* que trabalha com isso, uns até dizem que o jornal impresso oferece essa profundidade maior, até porque o jornal impresso vai ficar e a pessoa pode consultar, pode ler de manhã, pode ler à tarde, pode ler à noite. E, às vezes, na Internet a informação que está de manhã nem sempre está à tarde embora haja o mecanismo da busca (9). A linguagem noticiosa da Internet é outra, então você tem hoje uma linguagem pra tevê, uma linguagem pra rádio, uma pra jornal impresso e outra pra Internet. Até pra você atrair o leitor... Você ler notícia pelo monitor cansa, então, você tem, em poucas linhas, uma noção geral do assunto. E o que eu vejo de vantagem na Internet, a Internet é multimídia, então, num mesmo *site* você tem filmes, você tem só voz, você tem texto e você tem a fotografia. O que te dá isso? Você pode ler um trecho de notícia, se aquilo te interessar, você pode também ver o filme do que está acontecendo, você pode ver a foto e você pode ver gráficos e arquivos que ficam escondidos, mas se te interessar, você vai procurar. Na página do jornal, já não dá isso, ou você põe tudo ou não. Não que falem dados, mas deixa de colocar alguma coisa, até pra ilustrar. Porque, veja bem, no jornal, você tem o limite da página impressa, mesmo que seja uma, duas, três ou quatro páginas, mas você tem limite. Na tevê você tem limite de tempo, uma notícia não pode ter 15 minutos, ela vai ter um minuto e meio, dois minutos. Na Internet não. Na Internet, você não tem limite de espaço, até porque, quem tem tempo é o usuário, se ele tem muito tempo ele vai procurar mais detalhes sobre aquele assunto, se ele não tem, ele vai ler o tópico e achar que está informado que já recebeu pelo menos o básico da informação. Por exemplo, teve jogo ontem, eu quero saber o resultado do jogo, foi tanto por tanto, não, mas eu quero saber quem fez o gol, quantos minutos foram, então você vai procurando mais informação ou então o resultado você encontrou ali, e aí você pode ver como você encontra em *site* de esporte o “vetezinho” do gol, você pode ter um incidente que teve no jogo, a foto dos jogadores, quer dizer, é multimídia mesmo! São muitas possibilidades de acesso. E a ainda a possibilidade do que você gostar você falar, isso eu quero pra mim, e você copia pro seu computador. Aí você pode montar a sua biblioteca, com os seus arquivos, de filmes ou de músicas ou o que quer que seja, arquivo pessoal, daquilo que você gosta. Pra quando quiser (17).

Além do “tempo real”, imediato, a Internet ainda proporciona o tempo contínuo ou a intemporalidade, em que se tem acesso a informações novas e antigas com a mesma facilidade. Há uma mescla de tempos, uma espécie de colagem temporal e, se por um lado, isso facilita obter informações mais antigas, por outro, nem sempre há uma clara referência do período de que se trata. Para alguns dos entrevistados, isso é visto como uma dificuldade, que demanda tempo e empenho em superar.

É uma dificuldade, porque, às vezes, você está procurando exatamente um dado, alguma informação de um número, é muito importante que aquilo venha registrado, é do período tal ao tal. E, às vezes, você não tem essa noção de tempo. Tem muitos *sites*, inclusive de notícias, que dão a notícia, mas não dão o dia, então é uma dificuldade muito grande (1). Às vezes vem, por exemplo, um mesmo assunto, um determinado assunto era tratado de uma forma, agora de outra e ele vem numa busca do Google, aí eu faço o filtro daquilo que é mais recente. Eu acho que é tudo meio embananado, eu que vou separando, mas é meio misturado. Não sei se por onde eu faço busca é assim, mas eu acho uma dificuldade, isso é uma coisa que toma um pouco de tempo. Toma meu tempo, porque aí tem várias páginas e você tem que filtrar, se tivesse alguma coisa por datas estabelecidas eu acho que ficaria melhor (2). Você tem que estar permanentemente atualizado com um geral do que anda ocorrendo pelo mundo, porque realmente tem algumas notícias em que não se situa o tempo, fica meio solto ali e você tem que dar uma... “Ué? Mas isso aqui? Eu não soube de nada...” Aí você recorre a outra fonte. Realmente há essa... nem todos os *sites* de informação dão a data dos acontecimentos ou a data dos *sites*, você tem que estar mais ou menos ligado, se hoje vem uma informação sobre a eleição do papa, ela está compatível com o tempo, o momento que a gente vive, e dependendo dos personagens envolvidos, mas você tem que tomar cuidado com isso também, as informações nem sempre são bem datadas (6). Acho que as datas são muito difíceis de serem identificadas. Já tive que deixar de usar informação, pois não sabia quando ela foi divulgada (8). Às vezes esse tipo de informação eu ligo pra checar as datas, às vezes, não está claro não, uma informação pode ser muito antiga (18). É difícil saber

a que período se refere, as coisas vêm misturadas (20). Você procura algo e vem um monte de coisa e diz: “Ué? Aconteceu isso?” Não, isso aconteceu faz três anos. Confunde sim, a pessoa tem que ficar atenta, na hora que retorna o resultado da busca da informação que ela deu, ela tem que verificar a data daquela publicação, senão ela pode se confundir sim (19).

De maneira geral, todos os entrevistados acreditam que ganham tempo no seu dia-a-dia por realizarem atividades utilizando a Internet. No entanto, alguns disseram perder bastante tempo tendo que limpar suas caixas de *e-mail*, devido ao grande número de mensagens desnecessárias, e também ao selecionar informações a partir de mecanismos de busca.

3.2.4 Impressões Sobre a Internet

Neste item, trataremos especificamente da avaliação dos entrevistados sobre a Internet. Os juízos de valor e a opinião são importantes para compreender a visão a partir dos olhos dos entrevistados. Dentre os aspectos abordados, observamos: a tecnologia em si, a Internet como meio de comunicação e interação, as características apontadas para designar um *site* bom, a quantidade e a credibilidade das informações da Internet.

3.2.4.1 Avaliação da Tecnologia

A cada inovação técnica, o homem se põe diante de um embate entre tradição e modernidade, que define maneiras diferentes de entender a experiência e de legitimar os discursos, as ações e os comportamentos. Um novo instrumento técnico causa, ao mesmo tempo, o medo do novo e o fascínio pela nova maneira de resolver os problemas. Pudemos perceber que a Internet não é mais um meio tão novo a ponto de causar “medo”. Com alguns anos de uso, os entrevistados hoje superaram as dificuldades iniciais decorrentes da adaptação à nova tecnologia. Entretanto, ainda podemos verificar o fascínio dos mesmos por essa técnica, permeando suas avaliações.

A Internet é uma ferramenta, é um instrumental importantíssimo (6). A Internet, ela é fascinante (12). É fantástica (15). É impressionante (14). É fabulosa (14). É fantástica (16). É maravilhosa (16). Eu vejo como uma necessidade diária. É uma ferramenta profissional diária. E o profissional da área de comunicação que não se inserir no contexto da Internet ou que ele não veja, pelo menos uma vez por dia se ele tem *e-mail*, ele está descontextualizado, ele está fora dos padrões, porque ele pode ter telefone celular, ele pode ter “n” recursos na área de comunicação, mas a Internet, ela, para o profissional de comunicação, porque ele tem até onde, no artigo, ele destaca, você vai levar como os jornais se padronizaram em termos de fonte de notícia em função da Internet. Após a criação do advento do Google, tanto o Estadão, o Globo, o Dia, enfim a Folha, a fonte de pesquisa hoje em dia ela se torna única, e se torna muito limitada (11). Com certeza, facilita pra caramba, foi a melhor coisa que aconteceu (18). A gente às vezes não acredita que um dia viveu sem Internet. A Internet é fundamental hoje, não dá pra viver sem ela. Na área de comunicação, não dá pra viver sem ela (1). Nos *Jetsons*, que a gente via quando eu era moleque não imaginava que isso ia acontecer. É maravilhoso, é um grande passo da humanidade (Internet), grande passo da humanidade (14). Quando chegou a Internet eu pensei: pô, eu estou no novo milênio, eu estou

passando por um momento de transição assim que é... eu estou aguardando o que pode vir pela frente, porque foi realmente um negócio fantástico (6).

3.2.4.2 A Internet Como um Meio de Comunicação

A maioria dos entrevistados avaliou positivamente a Internet como um meio de comunicação. Os destaques ficam por conta de sua capacidade de convergência entre as mídias e de sua rapidez de acesso ou transmissão de informações.

Fantástico, a Internet eu acho que ela permeia os meios de comunicação, não é um meio isoladamente, ela é um meio dos meios. A gente achou que quando saísse a Internet, ela ia acabar com o impresso, não é verdade, né, cada dia tem mais revistas no mercado, vê que nós lançamos a nossa aí e desde que lançamos a nossa já saíram mais umas vinte. E também na Internet tem a revista, tem o jornal, tem tudo lá, até nós precisamos colocar nossa revista, e o rádio então... Cada veículo ela ajudou de um jeito, o rádio ajudou demais, a revista e o jornal ela acabou contribuindo também. Ela melhorou a televisão. Ela ajudou todos os meios de comunicação (15). É um meio de comunicação que está entrando na nossa vida e não consegue sair mais. Houve muito falar que está substituindo a tevê, que está substituindo... Acho que cada um tem seu espaço, mas a Internet está dominando um pouco mais a nossa vida, no caso a minha vida. A Internet ajuda a conectar todo mundo, você tem o *site* do jornal, o *site* da tevê, o *site* do rádio e a Internet por substituir nesse sentido. Eu por exemplo entro direto nos *sites* das rádios de Bauru mas não escuto essas rádios. Então, não escuto mesmo. Eu vi do Confiança pelo *site* e em nenhum momento eu escutei na rádio. Então acho que a Internet unifica todos os meios, mas ela é mais do que isso, ela não mostra só o que está no jornal, ela mostra também o que está acontecendo naquele momento que o jornal ainda não deu. Então em termos de informação ela engloba todos, mas ainda tem um conteúdo extra, além daquilo que você vê no jornal, na tevê no rádio ainda tem muita coisa e a maioria dela é isso. Ainda tem informação geral, embasamento didático, você está

fazendo uma pesquisa sobre um produto que você nunca ouviu falar e ela te dá esse embasamento, coisa que no jornal ou na tevê você não encontraria (1). Eu acho que veio pra ficar, chegou pra ficar, não adianta, se tem alguém que resiste ainda a idéia não tem como. Ela estimulou o aperfeiçoamento dos outros, tanto é que todos praticamente agora trabalham aliados, então, ela é uma aliada (4). Eu acho hoje se tornou uma ferramenta essencial, diminui distâncias, facilita a busca de notícias, facilita a transmissão de dados. Hoje é uma ferramenta essencial (3). Acho um meio de comunicação fantástico, pois permite que a informação chegue rapidamente ao usuário (8). Trabalho é fundamental. É impressionante, o acesso fica muito rápido e pra gente que lida com comunicação e com a equipe que a gente tem de editores fica mais rápido ainda o acesso a informação do que a gente imagina. Por exemplo, o ano passado, quando o Brizolla morreu, não tinha saído nem nos jornais, nem na televisão, a gente ficou sabendo pela Internet e já colocamos no ar uma chamada (14).

Outro ponto grifado pelos entrevistados foi a Internet ser um meio interativo, que também possibilita interatividade a outros meios.

Eu acho que as pessoas estão participando. Dá mais acesso, do que os outros meios, revista, rádio, televisão, a Internet proporciona que a pessoa participe ativamente, quer dizer, nem sempre uma pessoa participa ativamente do jornal, e até ela participar uma vez ativamente no jornal, ela participou 80 na Internet. Na televisão também. Embora a Internet esteja facilitando a comunicação desses veículos também, colaborando, é mais fácil, dando interatividade. Acho que essa é a própria resposta de quanto ela é mais ativa do que os outros. Eu acho que as pessoas estão aproveitando sim, estão sabendo aproveitar, usufruir bem, do que eu percebo, do que eu sinto, eu acho que estão aproveitando sim (7). As pessoas que gostam de opinar sobre algum assunto podem deixar sua opinião no *site* assim que lerem o texto e até participar de discussões organizadas por eles, diferentemente do que acontece na tevê ou nos jornais impressos, em que você precisa tomar a iniciativa de escrever, ligar ou mandar um *e-mail*. Geralmente, nos *sites*, o convite à participação é evidente. Acredito que as pessoas participam mais na Internet do que nos outros meios, mas, ainda assim, essa participação não é muito intensa (8). Os outros meios estão buscando isso, essa interatividade, eu acho que no final tudo vai virar uma coisa só, Internet, televisão e rádio. Eu acho que no final vai acabar acontecendo isso, porque o rádio tem o *site*, tem o rádio digital, tem participação do ouvinte pela Internet. As pessoas querem participar. Na Internet tem os *chats*, tem a participação do *Big Brother* que elas fazem. Eu sou

assim, eu sou só expectador (13). É uma coisa maravilhosa. Você vê a rádio, por exemplo, nos temos acessos no mundo todo. Agora não é uma hora muito boa para internautas, né? Mas nós temos acesso no Japão, na França, na Inglaterra, pessoal que quer saber de Bauru, que entra na rádio, liga a rádio, manda *e-mail*, é uma coisa fantástica (14). Nossa, demais, nós temos uma média de 300 a 350 ouvintes por minuto, entrando na Internet. Quer dizer, na rádio são 38 mil, na Internet tem 350, se for ver é muito, na Internet é muito, porque rádio todo mundo tem é uma coisa de louco (15). Ela facilitou a interatividade que é fundamental nos meios de comunicação. É um meio dos meios (15). As pessoas usam a interatividade da Internet, eu acho que a grande diferença da Internet eu acho que está aí. E os jornais, as revistas, os *sites* estão proporcionando isso. Primeiro, você pode participar de enquetes. Aqui no próprio jornal, o que nós temos, nós temos, comente essa notícia com o editor, e nós recebemos o comentário diariamente. Antes não, no máximo ele ia escrever uma carta até mandar pro jornal, perdia o imediatismo. Agora ele está lendo, ele participa imediatamente daquela notícia. Isso é fantástico. O *feedback* é muito mais rápido (17).

Entretanto, a maioria dos entrevistados não acredita que esse potencial interativo seja muito utilizado, pelo contrário, avaliam que as pessoas, em grande parte, empregam a Internet como um meio de massa, sem grande interação. Contudo, o diálogo desta mídia com as redes intersubjetivas (próprias das relações interpessoais) continua ocorrendo. Se o ato de comunicar consiste num processo intersubjetivo que integra nossas percepções, dialogando com nossos padrões de comportamento, de moral e nosso sistema de crenças acumulado na memória, as novas informações vão ser validadas ou refutadas, parcial ou totalmente, influenciando o sistema de crenças e valores do indivíduo, ou seja, sua rede intersubjetiva. Portanto, as trocas que ocorrem via Internet interferem também no interior das redes, na forma de trocas intersubjetivas.

Eu acho que para a maioria das pessoas é meio que uma comunicação de massa. Principalmente, as pessoas que não usam muito. Acho que quando você tem pouco tempo pra usar a Internet, acho que você abre um *site*, um portal de notícias e aquilo que você vê está ótimo. Quando você tem mais tempo, como a gente que está trabalhando o dia inteiro na Internet, você acaba interagindo mais e mesmo assim é pouco. A gente não costuma dar realmente *feedback*, participar de fóruns de discussão, é muito raro isso. Você até procura determinadas notícias que são do seu interesse, mas no fundo é uma comunicação de massa, do mesmo jeito que você procura em um telejornal da tevê, não existe muito essa interatividade (1). Ela permite a interatividade, mas o retorno não é tão grande assim. Eu não tenho dados pra isso, eu vou falar baseado no que a gente ouve de colegas de pessoas que estão lidando, normalmente, as pessoas ainda recebem a Internet como vir, nem sempre como retornar. Então, a interatividade na Internet, hoje a Internet é o único meio que te dá real interatividade, ela te permite você ser num momento espectador e no outro momento você passa a ser enunciador, então você tem esse processo da troca, mas ela não é usada como sendo uma totalidade muito grande nessa história, não de fato. Normalmente, quando há o retorno? Quando alguém quer uma informação a mais, senão não usa essa característica que a Internet tem, quem usa mais é a televisão em alguns programas, na hora em que a gente passar a ter tevê digital efetivamente ela vai ser uma nova forma de navegação como a Internet é hoje, mas a interatividade ela é muito pouco usada, mas o recurso existe (19). Acho que é meio massificante a *net*, embora seja um meio que não é de massa, mas o repertório dela é um repertório massificante, o internauta ele é preguiçoso para mudar as estruturas que estão lá. Ele é muito refém disso aí, ele manipula o sistema, mas ele também é manipulado (16). Eu, particularmente, acho que apesar do crescimento da Internet, seu alcance ainda é pouco, porque infelizmente, tem muita gente que não tem acesso. Mesmo com esses programas de inclusão digital, nem todo mundo tem acesso. E mesmo quando a pessoa vai num lugar que é de graça, aprender e tal, ela tem tempo limitado, não tem orientação de como que funciona o sistema, então ela usa mais pra ver figurinha, ler uma piadinha, as pessoas que não tem acesso. Agora quem tem mais poder aquisitivo, tem mais instrução, aí já usa bastante (4). Eu vejo ainda um leitor bem passivo. Agora tem crescido bastante essa questão dos *blogs*, que é uma coisa mais ativa, mas eu ainda vejo, tudo está se construindo ainda, eu acho que a tendência é ser mais interativo, as pessoas terem mais participação efetivamente, e até na questão dos recursos tecnológicos que vai se facilitando, aí acho que isso vai aumentar essa pessoa mais ativa (10). Eu acho que a grande maioria não tem grande participação não, a grande maioria. Eu acho que ou alguém

precisa fazer isso, ou elas precisam fazer por conta, descobrir as formas de participar, as formas de se interar (5). Nos *blogs* ou *sites* você tem o espaço que quiser para dar sua opinião. Mas a participação é relativa. São sempre os mesmos, gente que não tem o que fazer e fica escrevendo. As pessoas utilizam mais como um meio de massa mesmo, a participação é pequena, muito carimbada, as mesmas pessoas sempre. Uns tarados, loucos, que só querem contestar sem argumentos, só pro contestar. A participação não é solidária, é preconceituosa, querem separar, há muito individualismo, não se pensa no outro (20).

3.2.4.3 Características de Um Bom Site

Tentando verificar os fatores que interferem na avaliação negativa ou positiva de um *site*, questionamos aos comunicadores que características esse *site* precisa ter para ser considerado bom. Entre o total de entrevistados, 50% citou a agilidade e rapidez do *site*, além de não demorar para abrir ou carregar.

Um *site* bom é aquele que não demora para carregar e tem fácil visualização das informações, ou seja, um *site* objetivo (8). A velocidade é outro critério que eu uso, também não adianta você pegar aquelas páginas pesadas que demoram para abrir e tal (6). Na verdade, eu não sou a pessoa credenciada pra dizer se um *site* é bom ou ruim, eu não sou nenhum especialista em Internet, mas uma coisa é fundamental, e tenho lutado para que nosso *site* seja assim, rapidez. *Site* com muita fantasia é complicado. Você tem que entrar e entrar direto. E outra coisa que eu odeio, *site* poluído, eu acho que o *site*, às vezes tenho que brigar por isso, porque o *site* começa a ter muita coisa e você abre o *site* e você não sabe pra onde você vai, uma coisa carregada. Eu gosto de um *site* mais limpo, muito claro, muito fácil e rápido. Funcional. Isso é o mais importante pra mim, pro meu tipo de atividade (15).

Houve ainda grande incidência de respostas (45%) com relação à boa compartimentação das informações, a divisão dos assuntos, a facilidade para localizar o que se quer.

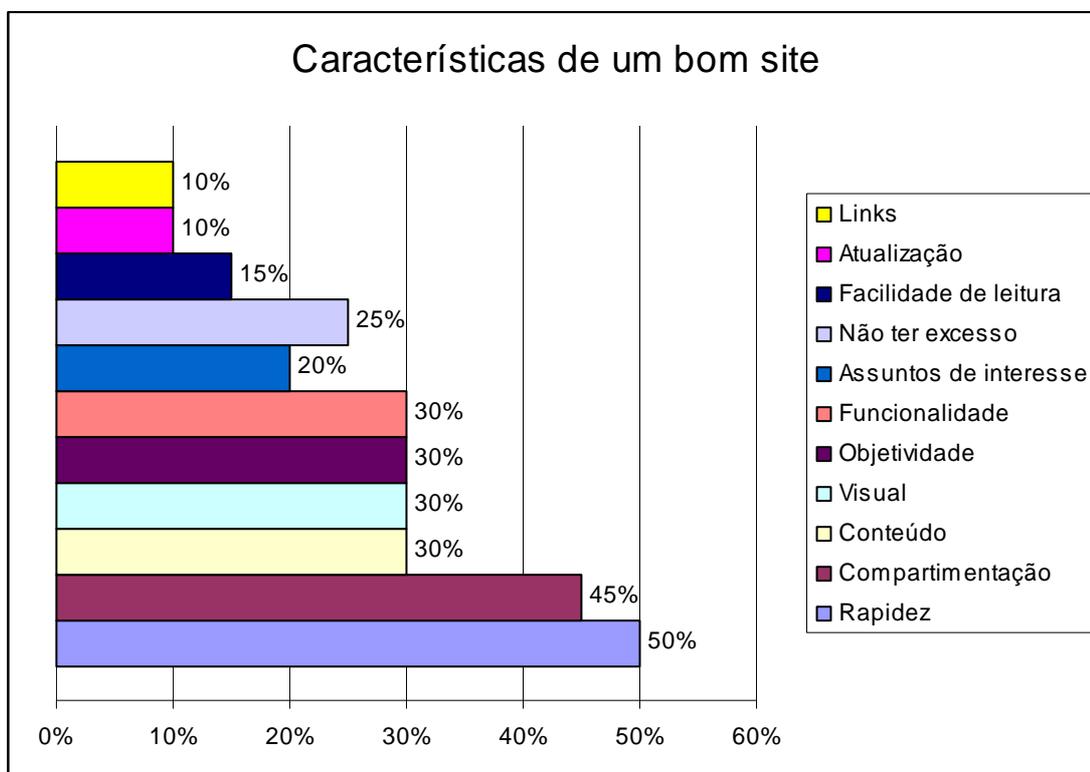
Todo *site* que começa a te levar aonde você não quer, ele é um *site* ruim, se é um *site* de notícia, você procura o quê? Notícia. Então, desde que ele te leve direto onde está a notícia, ele é um *site* bom. Um *site* de entretenimento, o que você quer? Diversão, então, que ele te leve direto a isso. Se for um *site* agradável, você tem prazer em navegar por ele. E, se é um *site* agressivo, você imediatamente cai fora. E a Internet hoje permite que você faça isso, que você mude pra onde você quiser com a maior facilidade (17). É preciso que a informação esteja bem compartimentada. Você que é consumidor, entra aqui, você que é imprensa, entra aqui, você que é executivo, entra aqui. Teria que ter um bom direcionamento de informações para os públicos que estão acessando (1). Eu acho que o conteúdo de informações, o próprio *layout* dele que seja um *layout* que você consiga abrir com bastante clareza aonde você quer ir, porque tem umas coisas “superenbananadas” que você não chega a lugar nenhum. Um *site* funcional, a agilidade também dele, porque tem uns que você abre e não abre nunca, demora muito, eu vejo muito mesmo a estrutura dele com clareza de você quer chegar, e o conteúdo, eu acho que isso eu considero mesmo. A estética também me chama atenção, eu vou dizer, por exemplo, aqueles com uma estética bonita, com um *layout* bonito, eu falo “pôxa” parece que é uma coisa de mais qualidade e me chama atenção, não vou dizer que me passa batido não (2). O volume de informação ele pode atrapalhar, mas se ele for estruturado por assunto ele vai te levar a uma navegação agradável (17).

Outros fatores também foram considerados importantes na avaliação de um *site*: a qualidade das informações ou do conteúdo do *site* (40% dos entrevistados), o visual deste (30%), a objetividade e concisão (30%), a funcionalidade (30%), trazer assuntos relevantes para a sua área (20%), a facilidade de leitura (15%), não ter excesso de informação (25%), ser atualizado constantemente (10%) e ter *links* interessantes (10%). Além destes, apareceram:

ser completo, ter notícias, ter grande número de informações, criatividade para atrair, ter informação crítica, ter conteúdo erótico, ser indicado por outra pessoa, ter bons textos (5% dos entrevistados cada) (**Gráfico 8**).

Eu privilegio uma informação crítica, que tenha um certo conteúdo, uma certa análise (6). Eu sou pelo *clean*, eu acho que uma página na Internet tem que ser objetiva, curto e grosso. Eu, por exemplo, detesto ter que rolar, aquele *site* que é muito comprido, você tem que descer, tem que subir. Eu acho que tem que ser prático, tem que caber na tela e quanto mais *clean*, mais limpo ele for, na minha modesta opinião eu acho que ele vai me atrair muito mais (9). Primeiro, a área de aproveitamento do *Browser*, segundo, se a estrutura ela não torna o *site* oneroso na sua execução, pesado, isso já é uma busca que eu acho importante na qualidade do *site*. A funcionalidade. E depois, o excesso de informação prejudica os *sites*, então tem que ser um *site* conciso, então tem que ter um equilíbrio entre quantidade de informação e qualidade da informação, não pode haver esse excesso de informação, como num portal mesmo, um *site* não é um portal, tem gente que acha que *site* precisa ser portal, coloca um monte de coisa, esquece que o *site* só vai se qualificar pela funcionalidade dele. Agora se ele quer trabalhar com o mercado editorial, aí ele tem que ser portal, tem que ter outras características, é diferente. É um *Mac Donalds* o *site*, uma coisa rápida, o *site* criado a primeira vez, não adianta você colocar um monte de coisas (16).

Gráfico 8



3.2.4.4 Quantidade de Informações

A Internet possibilita o acesso a uma quantidade inimaginável de informações e dados dos mais variados assuntos e procedências. Como se não bastasse, o acesso a todos esses conhecimentos pode ser feito sem sair de casa ou do trabalho, a qualquer hora do dia ou da noite. Esse manancial de informações vem sendo amplamente utilizado pelos comunicadores para a realização das mais diferentes tarefas. Embora a grande maioria dos entrevistados (95%) tenha avaliado a quantidade de informações na Internet como “boa” ou “ótima”,

consideraram ser difícil o gerenciamento dessas informações, pois o excesso delas exige um tempo significativo para seleção e análise das mesmas.

É muita informação e, às vezes, você acaba tendo um acesso restrito a isso, porque é muita informação. Se por um lado é bom, porque, se você não acha uma coisa em um lugar, você vai encontrar em outro, naquela lista de pesquisa que aparecem de dez, vinte páginas de *links* para você entrar, ao mesmo tempo, às vezes você desiste de procurar pela fadiga mesmo, pelo cansaço de estar ouvindo sempre as mesmas coisas sobre aquilo. São poucos os *sites* que têm coisas diferentes umas das outras, geralmente são dez páginas, mas falando a mesma coisa sobre aquilo que você está procurando. Quando você está procurando uma coisa básica, você não sabe nada sobre determinado assunto, funciona, porque o primeiro *site* que você entra já te dá uma informação básica, mas, se você já sabe daquilo e está procurando uma informação específica, eu acho que a quantidade de informações é ruim. É mais difícil de achar (1). Eu acho ótimo, pouca coisa que eu busco que eu não encontro, na maioria das vezes, pelo menos uma coisinha eu consigo estar encontrando (2). Tem muito mais do que eu imagino, eu ainda como bronha, procuro alguma coisa, não sei aonde é que está, fico uns dois dias na lista telefônica, ligando pra alguém pra ver se sabe dar a informação, e podia pegar o Google, eu “como bronha” ainda (7). Bato cabeça pra achar o que preciso, porque onde tem aquela palavrinha vem, eu não preciso de dez mil achados, eu preciso de três ou quatro, eu tenho que selecionar bem entre esse mil, acho meio complicadinho sim (7). Uma quantidade infinita, porém, em grande parte, descartável (8). Eu acho que a época em que a gente vive tem muita informação e é difícil você fazer uma seleção disso, então, acaba sendo cansativo, porque a Internet é uma coisa que, depois de um certo tempo que você está na frente do computador, você tem que dar uma pausa, porque é muita informação, nem tudo você usa (10). É ótima, tem muita coisa. Tem uma pesquisa que falaram que se você ficar acessando oito horas por dia você a Internet, pra você conseguir ver tudo, não sei quantos anos você gastaria. Você viu isso? Já tem uma pesquisa. A quantidade de *sites* é tão grande que se você ficasse oito horas por dia, você levaria não sei, e se parassem de inserir novos *sites*, você ficaria não sei, “n” anos, “x” anos pesquisando para ver tudo. Mas é bom. Não tem como fazer um filtro e fazer censura. Da mesma forma que você tem, vou dar um exemplo assim hipotético, receita de feijoada, você tem a receita de uma bomba. Não tem como, do mesmo modo que você tem a pornografia, você tem os *sites* religiosos, que é segmentado, que não interessa pra determinada camada. Cabe a

você, como na televisão agora estão tentando colocar um dispositivo pra barrar canais pras crianças não acessarem, e na Internet já tem isso também, alguns provedores já estão fazendo isso (11). Tem um estudo feito aqui no passado, que mostra que a quantidade de conhecimento nosso, ser humano, ela dobra a cada quatro anos. Com a Internet, vai provocar que esse tempo seja cada vez menor. Há uma pesquisa que mostra que, em 2006, a cada dezoito meses, o nosso conhecimento vai dobrar. O que a gente sempre conversa aqui, internamente: essa quantidade de informações é irreversível. Cabe a nós como radialistas, jornalistas, comunicadores, descobrir técnicas, estudar técnicas, ir atrás, buscar técnicas de gerenciamento dessas informações, porque a quantidade nunca vai ser reduzida, ela vai ficar maior, cabe a nós estar selecionando, armazenando o que interessa e descartando o que é não é necessário. Então, isso é um problema nosso, não é uma deficiência da ferramenta (12). A quantidade? Ótima, quanto mais, melhor. Informação não é comunicação, mas a quantidade é bem-vinda. Embora seja uma faca de dois legumes (sic), o excesso pode também romper nossa capacidade de raciocínio, pode romper muita coisa, quem pode auxiliar nisso é o jornalista, o filtro da informação somos nós. Acredito que é uma vantagem a quantidade de informações, sempre foi, mas o excesso de informação que pode ser prejudicial (16). Acho ótimo. Agora, é muita coisa, você tem que selecionar muito. Qualquer assunto que você vai procurar você tem milhões de informações sobre aquele assunto e 99% é descartável. Perde muito tempo selecionando, tem muita tranqueira. Pelo fato de na Internet ser fácil você criar uma página, hospedar essa página e colocar qualquer informação, até mesmo uma data de nascimento de alguém, você precisa checar duas vezes, pra ver se é confiável. Dependendo da fonte não é confiável (17). Tem muita informação. Demais. O excesso de informação tolhe a capacidade de reflexão, ocupa-se o cérebro com toda essa informação e fica sem espaço para refletir sobre essas informações. Tem muito lixo cultural. É preciso separar o joio do trigo (20). É um exagero, é um exagero, e às vezes você busca, vou dar um exemplo, eu quero uma informação sobre determinado assunto, eu entro naquele *link* de busca, pego um assunto, ele me dá 15 mil páginas, 18 mil páginas, aí você começa a olhar, lixo, olha, lixo, olha, lixo. Não dá, vou ter que refinar essa pesquisa, aí vai, vai, vai. Então, como eu havia comentado no início, todo mundo pode publicar, por causa disso, a quantidade de lixo que tem na Internet é muito grande, então, tem inclusive instituições que estão tentando cada vez mais tentando filtrar os mecanismos de busca, mas eu acho que vai demorar um pouquinho (19). Eu acho ótimo, porque você pode entrar, hoje, no Louvre e navegar no Louvre. Se você levar em conta que hoje é difícil você pegar o avião e ir até o Louvre, tá certo que não é a mesma coisa, mas antes você

consultava a Barsa, e folheava a Barsa. No máximo, você tirava um xerox que era preto e branco, não é verdade? É da minha época, hoje você navega e acabou. Você precisa achar uma foto de uma pirâmide, você navega e acha. Por exemplo, consulados, a gente costuma fazer isso na área de turismo nossa, a gente navega pelos consulados, manda *e-mail*, prefeitura, a Lara recebeu um agora de Brotas, a gente tem um programa aqui chamado Bem Brasil. A gente perguntou: “você têm uma fita”. O cara mandou, acho que o acesso à informação está muito evoluído. Você tem que buscar, você tem que pesquisar, você tem que ir nos *sites* de busca. Acho que também dá credibilidade pros *sites* aparecer nos sistemas de busca, tanto o Google quanto o Alta Vista, apareceu ali, pronto, aconteceu (14). A Internet tem tudo, a quantidade é... acho que o mérito da Internet está exatamente em ter tudo, por isso é que você recorre sempre a ela. Ah, vai na Internet. Então, a Internet tem tudo, tanto na pesquisa como na informação (15). É boa. Boa porque é você que usa a Internet não é a Internet que te oferece, então se eu não estou satisfeito com aquela quantidade de informação ou não estou satisfeito com aquele foco eu vou buscar outro, um nunca, que eu me recorde, eu nunca entro na Internet procurando alguma coisa e saio sem obter aquele dado, suprimindo aquela necessidade. Pode ser difícil, mas sempre achei (12).

Quanto à dificuldade para encontrar alguma informação na Internet, 40% dos entrevistados disseram já ter enfrentado tal situação. Os 60% restantes afirmaram ter encontrado tudo o que procuraram.

Eu tive dificuldade assim de apurar um pouco mais, mas a informação eu encontrava, sempre tem. Aí quando você vai detalhando, aprofundando, começa a dificultar. No geral, você acha tudo, mas depois você começa a ter mais dificuldade (6). Não tive dificuldade. Olha, é o que eu falo, a gente está viciado na Internet, na tecnologia, dificilmente eu deixei de ter resposta, muito raramente, porque você vai peneirando, às vezes você pode ter um pouco mais de dificuldade, aí você vai insistindo, você vai rastreando, vai afunilando as informações e você consegue chegar aonde você quer. Dificilmente você sai frustrado (9). Já tive dificuldade. Na Internet não tem tudo. Mesmo num *site* de busca, você entra com uma palavra-chave que não é necessariamente com ela que você vai encontrar aquela informação (10). Já tive bastante dificuldade (15). Não me lembro agora, mas já tive dificuldade.

Mas, no final, sou feliz, eu acabo achando (16). Hoje, tudo que você procura, você acha. Mas assim, você tem que checar mais de uma vez aquela informação, mas você encontra tudo (17). Sim, muitas vezes. Trabalho com questões pontuais, específicas e, às vezes, é difícil de encontrar. É preciso saber como procurar, conhecer as palavras-chave, às vezes é difícil chegar no ponto que quer com tanta informação. Como na biblioteca de Washington, que é imensa, é difícil você achar lá o que quer, precisa ir procurando, procurando, às vezes leva dias, e depois salvar o texto e salvar o local entre os favoritos para que não tenha fazer todo o percurso novamente, perdendo tempo para encontrar (20).

Vale ressaltar, como alguns dos depoimentos apontam, que a quantidade exagerada de informações pode tolher o nível de reflexão das mensagens e, se isso ocorrer, ela tende a ficar menos marcada na memória. Por outro lado, quando um indivíduo seleciona e gerencia dados e informações, isso envolve reflexão, o que é essencial para o exercício da compreensão da comunicação, que, conseqüentemente, implicará também na memória.

3.2.4.5 Credibilidade das Informações

A credibilidade que um meio de comunicação tem perante seu espectador é relevante para a fixação de uma informação na memória, isso porque, quanto mais valiosa ou confiável o indivíduo considerar tal informação, mais intensa será sua influência sobre ele. Em um ambiente com tão grande número e variedade de informações, tal como a Internet, o grau de confiança no meio é variável. Em sua maioria, os entrevistados não depositam nas informações da Rede uma credibilidade incondicional, mas têm parâmetros que, segundo eles, se

seguidos, atestam maior credibilidade. Por exemplo, um dos fatores considerados de extrema relevância por 65% dos entrevistados é a credibilidade da organização que está por trás do *site*, sua procedência, seja ela um jornal, uma revista, um grande portal, um órgão público ou uma universidade.

A credibilidade não é do *site* é da empresa que está por trás. Se você abre o UOL, por exemplo, é um *site* da empresa que você conhece, agora se você abre um *site* com um *link* de um *site* que você nunca ouviu falar com uma notícia que não parece muito real, não parece muito verossímil para você, você desconfia, acho que a tendência é não acreditar (1). A gente tem que filtrar muito, porque tem muita coisa perigosa, que não tem uma procedência tão séria, eu procuro sempre entrar naqueles *sites* que eu olho e têm alguma coisa de algum órgão, de alguma instituição que é confiável, eu não pego qualquer artigo, qualquer coisa não. Se é uma fonte que eu não conheço, um artigo que eu não sei quem é o autor, de forma alguma eu utilizo (2). Se o *site* já tem uma estrutura por trás, por exemplo, em Barra Bonita tem o grupo do jornal da Barra, então, tem o jornal, tem rádio, e agora estão montando a Internet, então o *site* já nasce com força. Já se torna conhecido da noite pro dia, isso ajuda (4). Olha, eu acho que existe uma certa miopia, de as pessoas acharem que tudo que está na Internet é verdadeiro e não é. Igual antigamente, deu no rádio era verdade. Nossa a cantora morreu, deu no rádio era verdade e não é. A Internet mais ainda, ao mesmo tempo que é um ambiente... a democracia permite isso, gera essa coisa, o sujeito pode escrever qualquer baboseira num *site* e colocar lá, você não sabe o que é verdade, o que é útil, o que não é. Então, é mais ou menos como antigamente, se apareceu na televisão é verdade, aí o pessoal fala: “nossa, em credibilidade o jornal é mais crível do que a televisão, porque o jornal é impresso, eu posso pegar aquilo como um documento, guardar embaixo do braço e falar, você anunciou o produto “x” e tal. E a Internet tem essa coisa de ser volátil, você pode estar hoje num *site*, você vê uma notícia, nossa parece verdade, tomar isso como verdade e, no dia seguinte, a informação, cadê? Tá na página de ontem, já era sumiu e tal. Eu acho que tem vários mecanismos que comprovam a credibilidade de um *site*, uma é a origem dele, uma informação hoje que entra no UOL você sabe que é uma informação que já passou por algum critério, por algum tipo de crivo, então são os grandes *sites* de notícias, os *sites* de jornais. O UOL, por exemplo, vem muito da tradição da Folha de S. Paulo, da linha editorial da Folha de S. Paulo, que é um

jornal, você tem Terra que se abastece de várias coisas, você tem *sites* regionais que na maioria das vezes vem de outras mídias, da televisão, do rádio, do jornal mesmo. Com relação a notícia, acho que a credibilidade passa por aí, com relação aos outros tipos de *site*, acho que o tempo deles de vida implica, outra coisa interessante, os *sites* de compra por exemplo se ele está bem avaliado, se ele usa cartão de crédito, se tem as certificações digitais, as questões de segurança, se tem o cadeadinho lá no canto, isso tudo torna um *site* confiável, são detalhes, se você já comprou alguma vez com eles e deu tudo certo e por aí vai. (5) Acho que é preciso muito cuidado, pois informação você encontra em qualquer lugar, mas informação verdadeira, não. É preciso fazer uma seleção de *sites* confiáveis, como de jornais, revistas e de profissionais respeitados (8). Eu acho que pesa mais se tiver um órgão conhecido por trás, mas eu acho que se você der uma rápida olhada no *site* já é possível identificar a credibilidade. Eu acho que com uma rápida pesquisa já dá pra você vislumbrar se é possível acreditar naquele *site* ou se ele é um enganador que está no ar. Pela experiência profissional, da pra você garimpar aquilo que é bom e aquilo que não é (9). Eu avalio a credibilidade pela, pelo *site*. Muitas vezes, por ter um órgão por trás, um órgão de respeito, um órgão de fomento, uma universidade, uma Fapesp, uma agência, de fomento. Quando eu vejo algo individual, eu procuro checar se aquela informação é condizente ou não, se não for eu mando um *e-mail* pro cara e falo “oh, você viajou na maionese, não tem nada disso, você está completamente equivocado”, ou muitas vezes eu deixo de acessar. Internet ela tem muita coisa boa, mas também tem muita coisa ruim e tem muitos assuntos. Quando eu vejo que a coisa não ta, não ta se encaixando, eu deixo de lado (11). Ter um veículo por trás ajuda, a estrutura ao qual pertence o *site* é fundamental, o índice de erros desses *sites* nos últimos tempos, é mais pela experiência, não é nem um pouco técnico (13). No caso do *site*, ou aqueles que você já frequenta, que já são estruturados, tipo UOL, Terra, ou jornais já que tem o *site* vinculado com o próprio provedor, senão você fica numa dúvida, principalmente daqueles *sites* que vêm por *e-mail* (14). Pelo veículo. Se eu to lendo um negócio da Folha eu acredito, espero que eles acreditem na 94, agora nós estamos fazendo uma notícia aí do New York Times, agora se vejo uma notícia que não sei a procedência, a Internet recebe tudo. A procedência de um jornal famoso. Os jornais, de um modo geral, eu acredito um pouco mais, agora, assim, emissora de rádio, algumas outras agências não muito de peso, eu já desconfio, vou checar (15).

A convergência editorial ou a confrontação da informação em outras mídias ou em outros *sites* também é uma técnica utilizada pelos comunicadores para comprovar a fidedignidade da informação.

A credibilidade? Esse é um traço importante, primeiro eu faço o que muitas pessoas estão fazendo profissionalmente, ou não só profissionalmente, elas avaliam outras mídias, ou seja, convergência editorial, que é o jornalismo faz. Tem muito lixo na *net*, mas também tem muita coisa boa, lógico, tudo que a gente apontou até agora. Mas como eu faço em si essa avaliação através de um contraponto entre o que a mídia impressa publicou e a mídia *on-line* também. Não é tudo que sai lá que a gente pode pegar como realidade. Não que a mídia impressa tenha mais credibilidade, eu preciso de uma convergência, sem convergência nenhum sistema sobrevive. O cinema e a televisão são convergentes, nenhum destruiu o outro, pelo contrário, um tornou o outro melhor, estimulando a parte de divulgação, estimulando a parte de linguagem, mas eles coexistem, um imprime no outro a credibilidade. Assim também na *net*, em relação a outros sistemas, precisa ter essa convergência entre os *sites* jornalísticos e a mídia impressa, mas não um engolir o outro porque isso também não vai acontecer nunca, se acontece, está errado por que ninguém acessa o *site*. Então eu acho que uma forma de avaliar é fazer essa troca, essa convergência que é muito bem-vinda (16). Aquilo que eu pesquiso na Internet, em cada texto que eu acho similar eu vou em mais dois ou três para ver se eu consigo achar alguma coisa próxima, para checar informações, mesmo diante das informações da Internet, eu procuro procurar com fontes ou por telefone ou através de *e-mail*, pra não escrever besteira. Pelo menos em mais três fontes no mínimo e mesmo assim às vezes eu dou uma vacilada e às vezes eu recebo *e-mails* dizendo que não é muito bem aquilo. Então, eu procuro tratar a fonte, a informação, me cercar de todos os meios para não provocar nem um transtorno nem pro próprio jornal, ou como profissional mesmo, pra não fica desacreditado (9).

De maneira geral, os entrevistados têm consciência de que qualquer pessoa pode publicar na Internet, por isso, nem todas as informações são confiáveis. Em decorrência, já contando com a falta de confiabilidade de algumas

informações, eles se lançam à Internet com o olhar seletivo, cercando-se de meios para evitar o erro.

Tem muita coisa que o pessoal coloca na Internet que é mentira. Como esses dias saiu uma notícia do *Big Brother*, falando que os irmãos estavam brigando, um denunciando o outro e era uma fajuta. Depois a revista Isto É publicou que foi um vírus, que utilizaram o sistema da Isto É pra divulgar uma mentira, então aí é que é importante a checagem. É olhar desconfiando (4). Entendo que isso é feito por pessoas, então a credibilidade é das pessoas. Eu seleciono pela informação, a gente tem que ter bom senso pra ver e avaliar, o ideal. O meu caso é mais de preço, orçamento, pesquisa de produto, então vai da sua avaliação, se esse produto realmente tem essa durabilidade, vai de uma avaliação pessoal pela experiência mesmo (7). Tem a questão da credibilidade das informações. Como é uma coisa que qualquer pessoa pode inserir qualquer informação na Internet. Não é qualquer pessoa que pode publicar uma notícia num jornal, numa revista, numa televisão, então a gente corre o risco... têm várias correntes que surgem pela Internet, boatos, coisas que você não sabe de onde vieram e se são informações reais ou não, então acho que a gente tem que encarar ainda com uma certa desconfiança, porque ao mesmo tempo que pode ser uma coisa positiva, ela pode também estar criando aí um fato, então, observar as fontes, mas eu acredito que é um bom veículo pra estar passando informação desde que a gente tenha credibilidade das fontes (10). Eu peço sempre para o pessoal da redação checar. Ontem, por exemplo, nós recebemos uma página idêntica à página da Isto É, porque nós participamos do *mailing* da Isto É, somos assinantes e participamos do *mailing* deles. Então, três vezes por semana, quatro vezes por semana, eles mandam uma página virtual da revista. E ontem nós recebemos uma página virtual da revista, era uma página idêntica a que recebemos todos os dias. E a manchete principal era: Filho de Boni revela que BBB 5 foi armado. Nossa, aí veio todo mundo, um já falou, ah eu sabia que tinha armação, a página era idêntica. Aí eu falei, espera lá, com fotos e declarações num texto muito chulo, muito simples, diferente da revista, aí me bateu uma coisa: poxa vida, esse texto não é da Isto É, esse texto não é de revista nenhuma. Aí eles falaram, mas a página é igualzinha. Aí entramos na página da Isto É e na página tinha um recado que pegava a tela inteira: “por favor, estamos sendo vítimas de um *e-mail*, que é mentiroso, que não saiu na revista”. Então, eu peço sempre pro pessoal: “*e-mail*, mesmo informação de *sites* que nós acessamos diariamente, chequem”, porque a Internet tem um poder de proliferação muito rápido, então, você planta

uma mentira no *site*, não digo uma mentira, mas o redator nosso lá do *site* não checkou bem a informação, colocou dado incorreto, esse dado incorreto prolifera assim rapidamente pela Internet. Aí você abre um outro *site*, tudo baseado naquela informação que se equivocou no dado, quer dizer, a notícia é confiável, está em todos os *sites*, mas a origem não está confiável (12). No geral, não dá pra te dizer, mas em casos específicos, que você tem os jornais, que você tem as revistas, alguns *sites* do seu interesse que você sabe, que você já tem conhecimento dele como físico e depois passa a ter o virtual, eu confio, mas não acredito em tudo que chega pra mim via Internet. Tanto que ontem, eu recebi uma mensagem aqui de uma notícia da revista Isto é, dizendo do *Big Brother*, da falsidade do *Big Brother*, e era um vírus, na própria página da revista Isto é está dizendo que está circulando essa mensagem e é um vírus. Então não dá pra acreditar em tudo que você recebe na sua caixa postal (17). De modo geral, em questões factuais, a Internet deixa a desejar, não há comprometimento com a objetividades, tem muito chute, informações sem comprovação, informações que beiram a calúnia, a injúria, muita ideologia, preconceito, opinião sem embasamento (20). Só que o grande problema dos *sites* é que é muito fácil publicar, qualquer pessoa pode publicar, basta ele pagar, comprar um domínio, pagar um provedor e ele mesmo faz, porque hoje tem *softwares* das mais diversas origens que você monta *sites*. E aí o camarada acha que é aquilo e publica, não tem um conselho editorial na Internet que fale: olha isso pode e isso não pode. Então, ele passa a ser útil quando as pessoas fazem as publicações, nas suas diversas áreas, fazem as publicações de maneira ética, com conhecimento do conteúdo e com responsabilidade. No entanto, tem muita gente que se aproveita (19). Uma das grandes desvantagens é a falta de controle, né? A falta de controle do que vai ser publicado, do que vai ser feito, ele dá muita sujeira. Mas por outro lado, se tivesse controle, talvez a gente não teria tantas informações úteis. O controle é uma forma perigosa; como vai ser esse controle, quem vai controlar e sob quais são os critérios. Então, você percebe que, de repente, é melhor deixar ter esse lixo, esses lixos todos, mas que você faça a sua filtragem, porque alguém controlar, toda vez que monta uma instituição, um grupo, uma comissão pra controlar alguma coisa, o controle vai ser feito segundo o repertório deles, e o repertório deles não é o seu, então aquilo que não é importante pra eles às vezes é importante pra você, então é uma desvantagem? É, mas se colocar na balança eu ainda acho que é uma desvantagem melhor do que se tivesse controle (20). É aí que vai o nosso filtro, aí que vai o nosso discernimento, não sei se todo mundo consegue levar dessa forma, eu sou bastante crítica e tenho bastante criticidade nas minhas escolhas, agora não sei se pras pessoas isso não “embanana” a cabeça. Tenho

minhas dúvidas, se ao invés de facilitar... mas eu até acho que se a pessoa está ali ela precisa ter o mínimo de critério (2).

A despeito desse conhecimento, o grau de checagem das informações é baixo – o que, de certa forma, denota uma alta credibilidade, mesmo considerando que eles retiram a informação de *sites* ditos confiáveis. Entre os entrevistados, apenas 15% têm o costume de checar sempre as informações, 45% checam raramente, somente quando elas têm algo fora do comum, 20% não checam (não fazem questão de saber se está certo ou errado) e 20% não prestaram qualquer declaração a esse respeito.

Muita coisa a gente passa pra frente sem checar, muitas mesmo. Até porque o acesso às pessoas que disseram aquilo às vezes é difícil, às vezes é um político, sabe, pouco acessível. Você fala sobre a informação geral do que ele falou. Não fala especificamente o que ele disse. Se você for checar tudo, você não faz o número de matérias necessárias da sua meta, então, você acaba optando por arriscar. Às vezes, dependendo do lugar que você pega a informação, pela experiência você sabe o que é preciso checar e o que não é. Então, não é tudo que a gente checa não, a idéia seria checar, mas não é tudo que a gente checa não (1). Melhorou o sistema de checagem, hoje você tendo a notícia oficial, muda o hábito porque você vai checar novamente, rechechar, desconfia. Porque tem muita coisa que o pessoal coloca na Internet que é mentira, como esses dias saiu uma notícia do *Big Brother*, falando que os irmãos estavam brigando, um denunciando o outro, e era uma fajuta. Depois a revista Isto É publicou que foi um vírus, que utilizaram o sistema da Isto É pra divulgar uma mentira, então aí é que é importante a checagem. É olhar desconfiando. O *site* ele dá o caminho só, a gente apura tudo que está no *site*. Desde um acidente, uma denúncia de fraude, tal, a gente vê a notícia. Olha, tem essa notícia, vamos checar, depois a gente faz o caminho novamente, entendeu? Liga pra quem denunciou, liga pro denunciado, liga pro ministério público, toda notícia que a gente põe é tudo checado, nada vai pro ar sem a gente checar. Tudo é checado (4). Eu tenho o hábito de checar quando a notícia é polêmica: fulano foi preso, morreu fulano... opa, vamos dar uma checada... você procura comprovar com outros *sites* mais confiáveis, por exemplo, Agestado, folha *on-line*, o

Globo, aí se não tem a confirmação é preferível você não veicular, é preferível você aguardar um tempo, porque a hora em que um *site* como o Estado der a notícia, então é o momento de... (dar). O Estadão é mais confiável, principalmente o Estadão, eu acho que é o órgão mais confiável (6). No trabalho que eu faço (publicidade), eu não preciso saber se a informação é real ou não, o que é fundamental é o conceito, é a idéia da coisa, não é que nem no jornalismo. A sensação que a coisa passa. Eu procuro saber se é verdade? Pôxa vida, se eu vejo que o *site* é muito chinfrim eu nem olho, mas eu não vou checar em dois três pra ver se é verdade (13).

Por outro lado, embora possamos assinalar limites sobre a credibilidade do meio, fica claro que a Internet é considerada uma mídia com alto grau de ambigüidade: 70% dos participantes afirmaram já ter se deparado com informações ambíguas ou conflitantes.

É o que mais existe na Internet. Informações ambíguas, conflitantes, inverdadeiras, capciosas. Você navega num lixo enorme, é preciso tomar cuidado com o que você retira de lá (20). Tem sim. Por exemplo, vários artigos, às vezes um autor está falando uma coisa, o outro fala outra e aí eu vou por onde? Por aquele que tem mais credibilidade. Eu estava montando uma aula de etiqueta, tinham autores falando coisas diferentes. Aí que está o nosso critério em estar buscando, ver a fonte mais segura e utilizar aquilo (2). Você lê uma coisa em um (*site*) e vai ler uma coisa totalmente contrária em outro não conhece nem um dos dois e não sabe quem tem mais credibilidade, tem que procurar um terceiro e ir pela maioria para ver qual das duas linhas está sendo seguida. Daí você já descarta aquele *site* que está com informações erradas, não tem volta (1). Isso é muito comum, por esse motivo, a confiabilidade do *site* é fundamental e, caso a dúvida persista, a consulta de um meio não virtual pode ajudar (8). Já tive problemas com algumas informações. Questão de números, um órgão divulga uma coisa, outro divulga outro, depois manda correção fala que não é bem aquilo, então, de vez em quando tem alguma coisa. Mas através da checagem acaba com o problema (4). Eu já tive problema pra saber quem que foi o criador da informação, porque um era cópia do outro, então não sabia quem que pesquisou aquilo, e um jogava pro outro. Aí eu acabei não usando nem uma nem outra. Eu desisti da coisa, pois isso aí acontece (11). Já, sempre. Já, mais do que isso,

desmentida. Publicaram que eu falei isso, mas eu falei desta maneira, e aí dá uma renovada. Ou o contrário, a gente interpreta diferente, o que vem no preto no branco, o que vem no papel a gente interpreta de uma maneira e a pessoa às vezes repica pra um outro meio dizendo não foi isso que eu quis dar a entender. A saída é essa. Também já tive problema da mesma informação estar diferente em *sites* diferentes (14). Você encontra muita informação ambígua, errada. Não sei exatamente agora o que seria, mas que você encontra, encontra. Até a forma assim de expressão, eu estava procurando um dia desses pra minha filha sobre um determinado personagem, e você tem histórias diferentes sobre esse mesmo personagem. Então, como eu já tinha conhecimento de quem era eu já sabia pra que lado ir. Às vezes, até de região pra região, um coloca de um jeito, outro coloca de outro, não que esteja errado. Mas dar essa checada, uma terceira opinião seria válida (17).

3.2.4.6 Vantagens e Desvantagens

Questionados sobre as principais vantagens da Internet, 65% dos entrevistados mencionaram a agilidade, otimização do tempo, acesso rápido à informação e dinamização do trabalho e atividades rotineiras; 55% alegaram a facilidade de pesquisa devido à quantidade de informação; 35% consideraram que ela aproxima as pessoas, facilita contatos e correspondência; 30% fez referência ao rompimento da limitação geográfica e à diminuição de distâncias; 10% alegou a possibilidade de ver várias versões do mesmo fato, várias possibilidades de acesso, 10% mencionaram a interatividade, 10% a facilidade para encontrar fontes, 5% a facilidade na produção de textos, 5% a possibilidade da pessoa se abrir e 5% a checagem rápida de informações.

Entre as desvantagens, 45% citaram a perda do contato pessoal, humano e da sociabilidade, a ampliação da superficialidade nas relações e os

contatos mais frios. E, ainda com base nos diálogos, observou-se que 25% dos comunicadores lembraram dos erros, da falta de apuração, da disseminação de informações falsas, da falta de controle do que é publicado. 15% mencionaram o vício de utilizar a Internet, ficar bitolado, dependente. Outros 15% citaram os golpes e crimes na Internet, 10% comentaram sobre os vírus, 10% a falta de etiqueta nos contatos na Rede, 10% declararam ser a pedofilia, 10% os problemas éticos e legais, 10% a informação fragmentada, 5% a transformação da linguagem escrita, com as pessoas escrevendo errado, 5% o anonimato, 5% o custo e 5% a exclusão digital.

Tem gente que fica viciado em Internet, que não consegue sair (1). Acho que tem o outro lado de você cada vez mais mudar os seus hábitos por causa da Internet, vejo isso aí também como um problema, eu já tive esse problema particularmente no passado, tanto é por isso que a Internet em casa é usada muito pouco. Eu já tive problema, eu ficava navegando. Eu tive problema sério de saúde, de virar praticamente a madrugada inteira navegando, porque a Internet ela é fascinante, você abre um *site*, o *site* tem três outros *links*, você abre, cada um tem mais três e quando você vê são três horas da manhã e você não dormiu, não se relacionou, não saiu, não viu gente. Eu vejo isso como um problema sério, e não é um problema só de comportamento, eu vejo até como um problema de saúde até, você fica meio que dependente da situação. Eu percebo cada vez mais, aqueles que utilizam a Internet muito mais de maneira pessoal e não profissionalmente ficam mais dependentes ainda, dependentes de situações. Se a pessoa entra nesse mundo da fantasia então, aí a dependência é assustadora, eu já conheci casos, inclusive aqui dentro, reportagens de situações reais, de pessoas que tinham uma dependência assim... era uma droga que a pessoa precisa (12). E a pior parte da Internet são esses vírus. Anteontem, terça-feira, no nosso *e-mail* sumiu tudo, entrou um vírus, perdemos tudo. A gente ainda deu sorte que o sistema recuperou, armazenou. A pauteira recuperou, tinha perdido todas as pautas dela. Chega muita coisa. Eu acabo deletando muita coisa com medo de vírus mas tem gente que manda o dia inteiro, eu tenho empresas, tenho clientes, que você fala meu Deus como tem tempo de mandar o dia inteiro. Eu recebo muito, mas eu não

tenho interesse, já delete, não gosto não (3). Existem são os problemas éticos e legais que ocorrem na Internet, então, os crimes que aos poucos apenas a legislação está tentando suprir, os *hackers*, as pessoas que se apropriam dos seus dados pessoais, bancários, etc, a facilidade com que a Internet pode proporcionar mecanismos de criminalidade à distância. Tudo isso, e a parte ética também, o desrespeito que a Internet pode fazer com pessoas, peguem a figura de uma atriz, colocam fotos falsas, nuas, tem muito isso na Internet. Então, acho que a Internet tem um lado fantástico, magnífico, que são as vantagens, e as desvantagens são os riscos que a gente corre, nada novo, os crimes são os mesmos, só que pela Internet eles podem ser potencializados, eu posso, por exemplo, baixar músicas, eu por exemplo gosto de fazer isso, mas se for ver o direito autoral fica prejudicado, não é? Mas é uma realidade nova, eu acho que isso é uma coisa que vai ter que mudar, porque não tem como mais você controlar (15). Agora, mesmo pra crianças, você tem *sites* fantásticos pra criança, você tem salas de bate-papo pra criança, mas de repente, se aparece um maluco da vida, com sessenta anos de idade que entra em uma sala de criança pra fazer malandragem. Esses *sites*, o *orkut*, os *blogs*, os *fotoblogs*, eu sou terminantemente contra pra criança, porque a criança inocentemente ela põe a hora que ela sai da escola, a hora que ela vai pro balé, está abrindo informações que podem estar usando de maldade. Mas aí que está: a Internet não tem como você proibir e nem deve, é o único veículo que você tem totalmente liberal. Você encontra sacanagem do começo ao fim, depende de você querer ver ou não, depende de você. Essa coisa de pedofilia, eu acho que existe mercado pra isso e, se tem mercado, tem que punir esse mercado, não punir a Internet. A Internet é aberta e ela tem que continuar a sem ser assim, você põe o que você quer, agora você é responsável por aquilo que você pôs. Se quer punir alguém, pune aquela pessoa, não punir a Internet. Porque olha, se você pensar, dez anos pra cá, o que é o mundo hoje sem Internet, você fala, eu não sou ninguém sem Internet, eu, por exemplo, o meu trabalho eu já não consigo fazer sem a Internet (17). No caso das crianças e dos adolescentes eu acho desvantagem pelo acesso a coisas que ele tem, *sites* pornográficos, isso está muito aberto, eu acho esse lado a desvantagem (18). Acho perigoso fazer contatos com pessoas pela Internet. Como esses dias, a moça que conheceu alguém através da Internet e encontrou a morte. Na Internet tem louco de todo gênero, tarado... Eu falo pra minha filha, quer ficar na Internet, tudo bem, mas nada de ficar conhecendo gente e depois querer marcar um encontro pessoalmente. É muito perigoso (20). não respondo perguntas para ganhar na promoção, porque depois eles enchem você de propaganda, vírus. É um perigo ficar dando suas informações pela Internet, tem muito louco, tarado (20).

3.2.5 Memória

A memória se estrutura em identidade de grupos. Sejam duradouros (família, trabalho, amigos de infância) ou temporários, partilhamos recordações com eles. Ao nos recordarmos, elaboramos uma representação de nós mesmos. A maneira como apresentamos nossas memórias, a forma como definimos nossas identidades pessoal e coletiva, o modo como ordenamos nossas idéias e lembranças e o significado que damos a elas refletem o que somos na atualidade.

De fato, recordações pessoais contêm muito de social e, por meio das vivências dos comunicadores, podemos conhecer mais sobre o grupo, suas representações e sua visão sobre a Internet. O quadro que se esboça é bastante expressivo. Com o intuito de facilitar o entendimento, as narrativas aqui descritas foram subdivididas por similaridades em três subitens. Inicialmente, falamos sobre a primeira utilização da Internet, depois sobre as experiências marcantes vividas na Internet e, por fim, abordaremos a Internet como extensão da memória.

3.2.5.1 Primeira Utilização da Internet

As recordações dos entrevistados sobre a primeira vez que utilizaram a Internet, em sua maioria, misturam sentimentos de insegurança perante a novidade, satisfação por estar se inserindo nesse novo meio e, para alguns, até um certo deslumbre. Grande parte dos entrevistados considera o momento

significativo, mas houve aqueles, em número bem menor, que mal se recordaram da situação, os que tiveram dificuldade para se lembrar num primeiro instante e também aqueles que disseram que o momento não foi importante.

Conforme a discussão apresentada no capítulo 1, o impacto emocional de uma vivência é um dos fatores que interferem na perpetuação da memória. A partir dos relatos da primeira experiência de utilização da Internet pelos entrevistados, pudemos verificar tal impacto em vários sentidos.

O primeiro deles diz respeito à ansiedade, à tensão e até ao medo diante da nova tecnologia e da tentativa de se adaptar a ela.

Acho que foi aqui na faculdade no primeiro ano, segundo ano no máximo. Não foi muito tranquilo não, foi meio tenso, foi assim... você tinha que estar do lado de uma pessoa que conhecesse porque você não conseguia assimilar aquilo. Acho que foi muito assim que eu não conseguia entender o que era aquele mundo. Logo da primeira vez, eu não entendi muito a dimensão daquilo, aonde que aquilo poderia me levar. Imagina, eu não tinha nem noção do quanto a Internet ia influenciar. O impacto das dificuldades de lidar com ela era maior do que pensar no quanto ele poderia te ajudar. No momento, a necessidade era aprender a lidar com aquilo primeiro e depois que você soubesse é que ela poderia te ajudar. Enquanto você não souber, ela não serve pra nada pra você. E era uma coisa muito nova na época ainda, a gente não tinha nem idéia na época de como funcionava isso, então acho que foi uma coisa meio assustadora até, de você pensar que aquilo era um meio novo, que você não ia conseguir escapar, que era uma coisa que estava crescendo, mas ao mesmo tempo você não consegue entender como aquilo vai te ajudar, você tem que primeiro aprender a mexer para depois, com a experiência, aprender a dimensão da Internet. Logo no começo, acho que você não tem noção da Internet romper barreiras espaciais, conforme a necessidade e o uso da Internet é que você vai descobrindo isso (1). Deixa eu lembrar, engraçado, quando a gente estava na faculdade, estava implantando na faculdade, a gente tinha um sistema, eu peguei essa transição, saí de lá em 98, janeiro de 98. Acho já em 98, na minha agência, de cara, quando eu abri, eu já instalei. Pouco eu sabia, lembro que não sabia muito, tinha um pessoalzinho de DI (Desenho Industrial)

que trabalhava comigo, fui aprendendo, tive um pouco de dificuldade no começo, acho que foi em 97, 98. Foi fluindo, tive um pouco de dificuldade na época, no sentido de tentar entender o processo, como que era, onde ia chegar, mas não tive barreira (2). Meu pai!!! Essa pergunta é legal. Estou tentando lembrar se foi em Bauru ou se foi em Sorocaba. Nossa lembrei, foi engraçado, muito medo: “nossa o que é que eu tenho que fazer pra entrar?” Tinha que vir um técnico em casa pra configurar o micro porque eu não sabia como é que era. Legal, foi muito interessante (13). Lembro, eu acho que eu fui um dos primeiros da UOL, se você quer saber, em 1994, estava saindo. Eu lembro que eu comprei um computador e ainda tinha aquele barulhinho, porque não tinha banda larga, e aí eu entrei na Internet e falei: “Que diacho que é isso?”, “O que vai acontecer?”, aí uma amiga minha que trabalhava na Prodesc, trabalha até hoje, começou a me explicar o que era a mãozinha, quando a mãozinha aparecia você podia clicar, a setinha, aí você vai. Eu nunca tive um curso de computador, aí você vai aprendendo. Eu aprendo muito também pela Internet e por revistas especializadas. (14). Foi sofrível. Até hoje eu não domino o computador. Às vezes, eu preciso ligar pro meu filho descer. Então, foi sofrível, foi muito complicado, eu fiz um roteiro, como é que ligava, como entrava e tal. Mas depois foi ficando mais fácil, tem que usar muito (15). Tudo é novidade, no ano de 2002 era novidade, nós não tínhamos nem computador, no computador você sentava só de vez em quando pra ler uma matéria ou alguma coisa assim. De repente, mudou tudo, quebrou nosso departamento, aí tinha uma porta, era fechado, escuro, aqui tinha mau-cheiro, porque era um laboratório, e de repente, mudou tudo, quebrou a parede. Ficou um serviço mais limpo, que não tem cheiro. No início, a gente teve dificuldade por que a gente não estava familiarizado com o sistema. Isso aqui é o sistema pela Internet, então a gente não sabia, veio um pessoal pra ensinar essa parte da fotografia, máquinas digitais como é que funciona o sistema, como é que você utiliza a máquina. Agora, a parte do cadastro ninguém ensinou a gente, a gente teve que aprender: “ah faz assim”, então os primeiros CDs nossos tiveram muitas falhas, aí nós padronizamos, a palavra-chave, tudo em caixa baixa, tudo sem acento. No começo, o pessoal estranhou muito, porque uma máquina fotográfica normal, ela registra a imagem mais rapidamente, então, quando era foto esportiva, ele perdia o momento no início, porque a gravação de uma imagem é um pouquinho lenta, mesmo na máquina profissional, mesmo hoje, por exemplo, você pega uma máquina normal, você bateu ele já grava no negativo, agora aqui não ela grava um pouco mais devagar. Mas hoje os fotógrafos já conseguiram se adaptar. Agora eles perceberam que a foto que você tira é lenta, então, eles precisam se antecipar. No começo, puxa se tirava uma foto no momento do gol, depois você perguntava, cadê a bola? A

bola não gravou por causa da lentidão, um milésimo de segundo você perde. A digital você tem que prever algumas coisas. Igual essas máquinas digitais de bolso, você faz o disparo e depois que ela vai gravar, você vai tirar foto de criança ela já foi já voltou e a foto está batendo ainda (3). Lembro. Na verdade antes não era Internet, você tinha um computador central que você acessava algumas informações que ele tinha ali, uma rede interna. Tinha um nome, não me lembro, me foge agora. Mas a primeira vez na Rede mundial foi assustador, até porque você não tinha todo esse visual que você tem hoje, era texto. Então era tudo *link* e texto, *link* e texto, dificilmente você tinha uma imagem, mas pra mim já começou a ser uma revolução (17).

Observa-se, entretanto, que a mudança do entorno físico teve reflexos na memória, já que exigiu esforços de aprendizagem e quebra de paradigmas por parte dos entrevistados. O segundo ponto que contribuiu para o impacto emocional e, conseqüentemente, marcou na memória foi o ineditismo, a novidade.

Cabe ressaltar que a cultura contemporânea valoriza o moderno e, em decorrência, as novas tecnologias. Se em alguns dos entrevistados, a nova tecnologia suscitou receios, em outros, despertou o interesse pelo novo. É interessante apontar que estes enaltecem sua condição de vanguarda ao se incluir, naquela época, como usuário da Internet ou estar entre os primeiros utilizadores de tal tecnologia.

Lembro. Foi num *cibercafé*, pra eu abrir uma conta de *e-mail*, eu precisei de auxílio, porque eu não conhecia o funcionamento, mas consegui atingir o objetivo, abrir uma conta de *e-mail*, mas era muito diferente de tudo que eu estava acostumada. Foi uma satisfação de eu poder estar inserida nisso, já estava se falando disso, mas eu ainda não estava participando do processo. Até porque eu já tinha o conhecimento de que já existia essa possibilidade e que era uma coisa entre governos, então foi legal estar descobrindo que as pessoas comuns também poderiam participar também (10). Ainda nem se falava em Internet. Foi na época da ECA (USP) e a professora estava pesquisando novas tecnologias na USP, foi

quando tomei conhecimento da Internet, não existia nem provedor no Brasil, vinha da Universidade nos Estados Unidos. Foi uma experiência fantástica para quem estava acostumado com os meios tradicionais, naquela época já sabíamos que a Internet ia ter grande impacto, hoje talvez seja considerada a maior invenção do século XX, imagina como foi em 92. Fiz experiências de acessos em universidades de outros países, na universidade de Washington (20). Foi há nove anos atrás. Acho que foi uma novidade, né, na época ela era mais lenta, não tinha tantos recursos, mesmo assim já era uma grande novidade pra nós, porque aqui, quando eu entrei, era máquina de escrever. E foi acho que foi numa eleição que fez um pull entre as emissoras de rádio, jornal e televisão e coube a mim cuidar da transmissão de dados. E eu lembro que da primeira vez travou todo o sistema, estava começando e foi uma loucura, mas foi uma experiência legal (4). É que eu passei por uma fase, é a mesma coisa que quando você pegou um fax pela primeira vez, poucas pessoas tinham fax, então, era uma novidade você passar uma mensagem por fax pra outra. Se a pessoa não tinha, você tinha que correr no correio, ou mandar numa empresa maior que tinha o fax. A mesma coisa o *e-mail*, o primeiro contato que eu tive, que eu senti dificuldade quando comecei. em 94 Eu fui pros Estados Unidos em 96 num Congresso, e as pessoas já tinham *e-mail* impresso nos cartões e nós ainda não tínhamos, isso é interessante, e as pessoas começavam a perguntar o seu *e-mail* e o tradutor, perguntava meu endereço, teu CEP, não *e-mail*. E outra coisa, em 96, os Estados Unidos já tinha abolido o www, o http, então já vinha direto o nome, por exemplo, tvcombauru.com.br, aí você se chocava com aquilo, e aqui ainda não existia, hoje você vê muita gente com *e-mail*, todo mundo passa *e-mail*, naquela época era outra coisa... quando você encontrava dois, três amigos com *e-mail* você ficava falando direto. E demorava, porque era discado. E você entrava nos *sites* estrangeiros não tinha tradutor, você ficava louco, imprimia, dava pra nego traduzir, francês, italiano e aí vai, então, no início, quando a gente começou a manusear na década de 90, era muito escasso, você não tinha gente com *e-mail*, gente com computador, não sabia mexer, não sabia fazer, dava muito pau, o vírus ainda não estava... mas quem sabia colocar vírus navegou e usou dos fatos (14). Quando não existia Internet ainda da forma como ela é hoje. A Internet ela estava só ligada nas universidades, então em São Carlos, eu tinha um amigo que trabalhava lá que fazia pesquisas na Internet. Não se falava na Internet, a Internet começou na verdade com troca de informações na guerra, ela trabalhava via códigos de programação. O www, que é a teia que a gente fala, que forma uma grande rede, na net, ela passou a acontecer quando um cara começou a transformar isso num projeto gráfico, que dava uma interface entre o usuário comum e toda aquela programação que tem por trás. Antes disso, eu já usava a Internet por meio desse

amigo que usava a Internet em São Carlos, mas não aqui em Bauru, e antes de existir a Internet a gente tinha o videotexto da antiga Telesp e tinha o Rempac da Embratel, então eu era assinante do Rempac da Embratel, mas era só texto, não transportava imagem, eu nem estava aqui em Bauru ainda. Então eu já usava esses recursos, mas é uma particularidade minha, gostar de tecnologia, das novidades. Quando saiu o primeiro computador pessoal que era o TK, em 83, desse tamanhozinho assim, eu já comprei um e comecei a aprender a mexer (...) Pra mim, não houve espanto, foi gradual. Aí o que aconteceu, o que mudou muito foi a partir do momento que a Web criou uma interface gráfica, foi um engenheiro que fez isso, ele tornou fácil, então, agora eu não preciso ficar digitando código (19). Ah lembro sim, foi em Lisboa, a Internet era uma coisa nova, nossa, você falava o que ela era os outros tinham até medo. Ele entende de Internet, nossa, chama ele aqui. Parecia que era uma coisa! Foi uma sensação muito boa, porque a gente trabalhava com os *e-mails*, então, os *e-mails* mandava, acessava os *e-mails*, eles eram recuperados em centros de excelência, não era em qualquer lugar, em 1999 (16). Lembro mais ou menos, estou lembrando do lugar que eu estava, uma memória visual. Foi muito louco, muito engraçado, um telefone que você digita, lógico eu achei diferente, foi uma sensação diferente, fui direto no bate-papo que era o que o pessoal falava, isso já tem uns nove anos, oito anos, foi nessa época que eu te falei das vezes que eu entrei em salas de bate-papo, então, eu fui direto no bate-papo, que era pra saber como é que era (7).

De fato, a vida atual interfere nas lembranças. Segundo Bosi (1999, 55), “*lembrar não é reviver, mas refazer, repensar, com imagens e idéias de hoje, as experiências do passado*”. Sendo assim, há que se considerar que tal “vanguardismo” relatado, pode ser reflexo da importância que os usuários dão hoje à Internet.

O terceiro fator de impacto emocional diz respeito ao deslumbramento com relação às novas possibilidades e horizontes que essa tecnologia proporcionou.

Teve um certo deslumbre, esse deslumbre ficou até agora, eu acho que vai ser difícil imaginar algo ou melhor

ou que venha com tanta velocidade como ela veio, pelo menos nesse século, vamos dizer assim, a não ser você dizer, o que eu acho que seria o ápice agora, que é a gente poder viajar no tempo sem usar... ah o teletransporte (14). A primeira vez a gente nunca esquece. Deu uma sensação maluca, porque eu comprei um computador, na época o computador custava uma fortuna, paguei o computador em 24 vezes, deixei o computador lá pro cara configurar com a Internet pra mim, vi quanto eu ia pagar por mês com telefone, mensalidade, não sei o que e levei o computador pra casa. Aí, cheguei lá liguei, puxei o fio do telefone pra um lugar onde não tinha, quer dizer houve toda uma preparação pra falar: agora eu vou entrar na Internet. Aí entrei na Internet, aí comecei a digitar palavras a esmo no navegador tipo carros. Aí aparecia carros ponto com. *links* relacionados, nossa “n” *links* de carro, eu até brinquei com o meu sócio, é como se tivesse um caminhão de livros parado na porta de casa, dá pra pesquisar pra caramba. E entrar no Chat foi uma coisa maluca, quer dizer, embora eu tivesse “n” assuntos interessantes eu falei, vou ver quem está *on-line*, quem está na mesma situação que eu. E existe uma coisa de privacidade que você meio que abre mão. Então, você se sente meio pelado, né? Nossa agora... É como eu falei pra você a sensação é de um ambiente que vale tudo mesmo, você pode mentir, você pode omitir, você pode ser extremamente franco, você pode ser grosseiro, esse ambiente de liberdade, do anonimato, é uma coisa que você pode usar pra bem ou pra mal né? Então você sente uma coisa meio maluca, você fala: e agora, o que eu faço aqui? Quem eu vou ser? Vou ser bonito, vou ser feio, vou ser masculino, vou ser feminino, vou ser hetero, vou ser homossexual, o que você vai ser? Você decide, é maluco isso, deu essa sensação (5). No Diário de Bauru, 1997 mais ou menos, eu me lembro que a Internet no Brasil chegou em 1996, mas essa tecnologia chegou nas redações, não sei no JC, mas lá no Diário nós tivemos acesso a partir de 1997, foi a primeira experiência não me lembro o mês. Eu encarei como uma revolução, foi assim uma descoberta que provocou uma satisfação muito grande, porque a partir daquele momento, eu acho que dá pra dividir o jornalismo antes da Internet e depois da Internet. Foi um marco realmente. Então, a partir daquele momento a gente teve uma facilidade de acesso às informações, uma rapidez, uma agilidade muito grande. E eu considero um marco, pro jornalismo, eu considero um marco. Não sei se as pessoas encaram dessa forma também, mas foi uma descoberta... (9). Lembro, foi numa empresa de comunicação que nós utilizávamos o serviço, já faz um bom tempo isso, e enquanto eu esperava o serviço ser feito, tinha um rapaz no bate-papo, eu achei aquilo formidável, a facilidade com a qual ele conhecia as outras pessoas. Eu me lembro que naquele dia, eu cheguei em casa, peguei o telefone e já liguei encomendando. Na época não era nem *modem*, o equipamento

anterior ao *modem*, e liguei já encomendando, que eu achei maravilhoso, a possibilidade de romper barreiras. O primeiro contato meu foi vendo uma pessoa numa sala de bate-papo, e reconheço que passei bons meses achando que a Internet era bate-papo. A vantagem era o bate-papo. Isso há quinze anos atrás (12). Com exatidão, não lembro. Mas foi um negócio... primeiro, teve que alguém me ensinar como fazia, eu não tinha essa... Então, na hora que eu consegui, comecei a pegar o ritmo foi uma coisa meio deslumbrante assim: Pô que legal! Naquele dia eu senti: Pô, vou ser *habitué* disso aqui. Eu pensei, eu vou me dar bem com isso aqui. E aí devagarzinho eu fui começando a usar... (6) E a primeira vez que eu fiquei assim com a Internet, eu não estava inda muito familiarizado, foi em 2002, eu estava na Itália, então, o Eduardo meu cunhado fazia as fotos e à noite sentava no apartamento e passava as fotos da gente. Eu achei aquilo era fantástico. Uma coisa muito comum hoje, mas naquela época eu não imaginava e foi bacana, marcou muito (15). Teve um certo deslumbre, dentro da minha área surge a possibilidade de oferecer serviço, de trabalhar nisso, não tanto como usuário só de navegação, mas na criação de projetos. No primeiro momento, eu acho que não tive essa impressão, eu estava em busca da informação, e eu acho que essa coisa de relacionamento pessoal veio imediatamente depois e de uma forma assim também assustadora, porque você fala, já não estou mais sozinho, virtualmente eu tenho milhões de pessoas comigo (17).

De maneira geral, a emoção e a surpresa são características marcantes nos relatos que versam sobre o primeiro uso da Internet, o que, de certa forma, indica a importância que tal evento teve em suas vidas.

3.2.5.2 Vivências Marcantes na Internet

Segundo Barlett (apud BOSI, 1999, 66), na memória, “fica o que significa”. A memória não é simples assimilação de fatos, ela é seletiva, é densa, repleta de significados, simbolismos e reflete não só a vida e o imaginário de um

indivíduo, mas dos grupos aos quais ele pertence. Os participantes de nossa pesquisa foram incentivados a relatar vivências marcantes que tivessem ocorrido por meio da Internet: 45% citaram lembranças marcantes de cunho pessoal, 10% pessoal e profissional e 5% fez referência a notícias marcantes.

O quadro que se esboça é bastante significativo: entre as vivências pessoais, destaca-se, na maioria delas, um grande envolvimento emocional – nascimentos, mortes, situações surpreendentes, início de namoro, contato inesperado com alguém, etc. Pode-se notar que, em grande parte delas, combina-se o “elemento-surpresa” da Internet com o fator emocional. Entre os grupos de convívio, as recordações familiares foram as que mais se destacaram – a maior parte das lembranças relatadas.

Segundo Halbwachs (1990), as recordações familiares estão entre as mais fáceis de serem recordadas, pois a família é, quase sempre, o grupo mais permanente do indivíduo. Isso significa dizer que um indivíduo tem maiores e mais freqüentes possibilidades de confrontar sua vivência, fazendo com que ela se perpetue por mais tempo na memória.

De onde vem, ao grupo familiar tal coesão? Em nenhum outro espaço social o lugar do indivíduo é tão fortemente destinado. Um homem pode mudar de país; se brasileiro, naturalizar-se finlandês; se leigo, pode tornar-se padre; se solteiro, tornar-se casado; se filho, tornar-se pai; se patrão, tornar-se criado. Mas o vínculo que o ata à família é irreversível: será sempre o filho da Antônia, o João do Pedro, o “meu Francisco” para a mãe. (BOSI, 1999, 425)

É imprescindível sublinhar, entretanto, que além do fato de serem recordações familiares, as lembranças em questão também têm alto grau de emoção.

Quando minhas filhas nasceram, eu tenho gêmeas, imagina, foi legal eu ligar pra minha mãe e falar “Mãe, entra na Internet” ou vai na casa da minha irmã, porque minha mãe não acessa a Internet, né?, vai na casa da Edna, pede pra ela digitar o endereço tal colocar a senha pra ver a foto do berçário, foi maluco, foi totalmente... hoje elas têm cinco anos, isso foi maluco, isso foi uma coisa pra mim que foi totalmente novo. As meninas nasceram às nove horas da manhã, ao meio-dia elas estavam vendo a foto das meninas a 400 km daqui. Isso foi fantástico, a Internet é muito legal, isso no âmbito pessoal (5). Teve o nascimento do meu sobrinho, que foi via Internet, que eu assisti parte do nascimento dele, meu irmão transmitiu pra mim, do hospital, os primeiros momentos de vida, assim, foi algo... era uma criança que foi muito aguardada. Transmitiu em vídeo, muito legal. Na época eu estava trabalhando e não pude ir com os meus pais, fiquei aqui em Bauru e eles transmitiram pela Internet, foi um fato muito marcante pra mim (12). A morte do meu cachorro. Esses dias, inclusive, em abril. Agora com a faculdade eu quase não ligo pra casa, já fazia uma semana que eu não ligava. E meu pai me contou toda a história por *e-mail*. Minha mãe na hora do almoço contou pelo *Messenger* pra mim, que tinha acontecido, que ele tinha que ser sacrificado, essas coisas. E depois meu pai mandou um *e-mail* dizendo que isso já tinha acontecido (1).

Ainda foram evidenciadas memórias envolvendo relacionamentos amorosos, que, por sua natureza, já têm grande carga emocional.

O começo do meu namoro se deve, em parte, à Internet, porque nos *e-mails* nós tínhamos coragem de falar o que só mais tarde passamos a dizer pessoalmente, como “adoro você”, “você é muito especial”, etc. (8). Conheci a minha noiva. A minha relação, por exemplo, está já há dois anos. Nós nos conhecemos pela Internet e continuamos mantendo um relacionamento, inclusive um noivado. Eu conheci ela pela Internet. Foi através de amigos comuns, trocamos *Messenger* e

nos conhecemos, foi muito legal. Acredito em amor via Internet. É muito legal (12).

O elemento-surpresa dos reencontros, também são emocionalmente significativos e ficam marcados na memória. Aliás, a Internet é apontada como uma tecnologia respeitável para esse tipo de evento: encontrar amigos de infância, faculdade, ex-namorados, parentes distantes.

Comigo, pela Internet aconteceu um fato muito engraçado comigo. E sou casada há oito anos e eu tive um namorado que eu gostei muito e nunca mais eu tive contato nenhum e eu não sei porque cargas d'água ele descobriu meu *e-mail*, e uma coisa que me chamou atenção um fato que no começo do ano ele me mandou um *e-mail* que o irmão dele tinha morrido, que era meu amigo, mas na hora que eu recebi o *e-mail* eu falei, meu Deus, daí eu sei que até minha perna bambeou porque era um moço que eu gostei tanto, da onde que me achou? E era o meu *e-mail* pessoal não era nem da empresa. Então, essa acho que foi a única notícia assim que eu recebi que eu tive um contato de alguém que me desestruturou ali naquele momento, mas enfim, foi só, nada muito mais do que isso. Daí eu respondi o *e-mail* dando meus pêsames, fui bem discreta, depois dessa possibilidade se eu quisesse retomar o papo, depois de uma possibilidade dessa é onde muitas coisas acontecem. Mas me chocou. Até hoje eu não entendi como ele conseguiu, eu levei um susto (2). Uma notícia assim, que foi até triste. Um colega meu de infância, um belo dia, descobriu que eu estava aqui e mandou um *e-mail*, ele levou um tiro e ficou tetraplégico e ele criou um *site* na Internet para divulgar a questão de segurança, cuidados com assalto e tudo mais. E isso me marcou bastante, fazia tipo seis, sete anos que eu não via o cara e quando eu vi ele estava numa cadeira de rodas, escrevendo no computador com a boca porque perdeu todos os movimentos, tal. Então, isso marcou (4). Descobri meus ancestrais, montei uma árvore genealógica, sei quem são meus parentes no Líbano, então, é fascinante. (Sem Internet) eu teria que fazer uma pesquisa de biblioteca que talvez fosse impossível. Eu já fiz contato com eles (...) e recebi retorno, até isso eu acho fantástico, pra fazer isso eu ia ter que percorrer bibliotecas e ia ficar muito caro (6).

E mais: no que concerne às recordações marcantes, situações traumáticas ou inusitadas de diversos teores também foram apresentadas. Entre elas, problemas de saúde, “clonagem” de cartões de crédito, perda de ente querido, dificuldades em um país diferente.

Pessoalmente eu tive meu cartão de crédito “clonado” e foi horrível porque me criou problemas, uma coisa boba, comprei um flash pra uma máquina fotográfica numa loja (5). O que mais marcou nesses últimos anos, foi que eu fui avisado pelo meu advogado que eu estava sendo processado por causa de uma matéria, eu estava no Diário de Bauru na época, e você está sujeito a isso, você mexe com pessoas dos mais variados tipos, algumas ficam contentes e outras ficam descontentes e, na parte daquelas que ficam descontentes vem e te acionam na justiça. O meu primeiro processo eu fui informado via *e-mail*, que eu estava sendo acionado, uma pessoa aqui em Bauru, por um médico, diante da publicação que eu fiz. Acho que talvez tenha sido isso o fato mais marcante. Ele nem pegou o telefone e ligou, ele mandou um *e-mail* (9). Em 1999, eu fiz uma cirurgia de hérnia, hérnia inguinal, hérnia convencional, aí pela Internet eu fui pesquisar como era essa cirurgia (...). O meu médico aqui em Bauru havia me dito sobre uma, um artifício que, ele tinha chegado de um Congresso nos Estados Unidos, estava sendo aplicado nos jogadores de basquete lá, chamado Tela de Prolene, confeccionada pela Johnson e Johnson. Essa tela de Prolene possibilita um restabelecimento muito mais rápido e com vinte dias os atletas já estavam praticando esportes novamente. Com quatro, cinco dias a pessoa já podia estar dirigindo, enquanto que na cirurgia convencional no mínimo 1 mês sem esforço. Então, na Internet, eu fui pesquisar e descobri um escritório da Johnson e Johnson em Campinas que estava começando a comercializar essa Tela de Prolene. A Unimed nem se falava em pagar essa Tela de Prolene, hoje já é convencional ela pagar essa Tela de Prolene. Que que eu fiz, eu contactei o escritório lá de Campinas da Johnson, eles tinham. Eles tinham, eu tinha que fazer dos dois lados, direito e esquerdo, então precisava de duas Telas de Prolene, eles tinham uma só pra me fornecer. Eles me venderam uma só e contactaram um vendedor deles, eu acho que no Rio de Janeiro, que tinha uma outra só, de amostra (...) Eu recebi no dia da minha cirurgia, um dia antes, eu fui operado sei lá, numa quinta, na quarta-feira eu recebi as Telas de Prolene sem pagar nada, eles contactaram por *e-mail*, eu falava mas vocês não querem receber e se eu morrer? Não, se você morrer a perda sua é muito maior, e era caro na época, coisa

assim de 200, 300 dólares, negócio assim, daí o cara mandou a Tela de Prolene tal sem nenhum problema (11). Mas teve uma que é muito pitoresco, um amigo meu, que fazia arbitragem com a gente, que pratica arbitragem que é uma nova modalidade de justiça no país, e a gente sempre se encontrava no Congresso em Brasília, o Dr. Ginot, uma advogado, e a gente sempre manteve contato por *e-mail* e eu mandando *e-mail* pra ele, mandando *e-mail* pra ele e nada de resposta, até que depois de uns três meses, acho que o filho dele, mandou um *e-mail* dizendo que o pai tinha morrido. Aí eu fiquei sem ação, aí já faz três meses que eu estou mandando e nada. Agora a gente já fica mais cabreiro, quando não está respondendo, diz e aí está tudo bem, aconteceu alguma coisa, está viajando... E as pessoas também começam a ficar mais espertas, quando eu estou viajando, já deixo no meu *e-mail*, estou viajando, encaminhe pra tal lugar ou ligue pra tal pessoa. Mas eu passei um apuro, porque você estava falando com uma pessoa que você gostava e ele tinha morrido, e como a gente só mantinha contato quando tinha congresso, eu não freqüentava a casa dele, nem ele a minha, era por *e-mail* ou por telefone, não era a ponto da família me ligar e falar que ele morreu, aí acho que alguém abriu a caixa dele e viu, pô Ginot, e aí, e as mulheres, e tal, e aí veio, meu pai morreu, nossa que decepção, e por incrível que pareça eu ainda guardo o *e-mail* dele até hoje, acho que é questão até sentimental. Memória, pra você lembrar da pessoa (14). Quando eu fui pro Japão eu acessava de dia no *cibercafé* de lá e era madrugada aqui, e eu não conseguia falar com ninguém, eu falava: alguma coisa está estranha, eu outra coisa também, no Japão é diferente agora parece que estou entendendo, você acessa a página lá, mas na busca cinqüenta por cento dos dados vem na língua japonesa, aí você fica perdido, você fala ué, será que eu não estou conseguindo fazer, então foi uma coisa que me marcou, porque eu pensei que lá, pela tecnologia, eu sempre estaria em contato com todo mundo, falando e tal, então, isso marcou pelo horário, pela configuração, você imagina entrar em um *site* japonês sem entender nada. Você senta lá, a pessoa liga, você olha, não está acostumado a ver só letrinha na vertical, aonde eu entro, você vai mais ou menos pelo instinto, ah é aqui, que eu me lembre é ali, isso marcou, eu pensei que seria muito mais rápido, muito mais fácil, mas a questão da língua também interfere outra coisa também é o teclado, você tem que imaginar que você está no Japão então o teclado não está com letra e algarismo romano e aí você fala e agora, aí mais ou menos você lembra onde é que estão as letras, isso foi uma coisa que checkou. A Internet quebra, mas quando você se desloca pra um país 180 graus distante de você, porque nos estados unidos é mais fácil, você tem a mesma língua, por assim dizer, a máquina é igual, no Japão é totalmente diferente, isso aí matou (14).

Verificamos ainda que, para os indivíduos do grupo entrevistado, que estão ativamente atuantes no mercado de trabalho, as memórias profissionais são de grande importância. Exatamente porque, em nossa sociedade, a ocupação de um indivíduo tem estreito vínculo com sua identidade individual e coletiva. Em âmbito profissional, as vivências relatadas se referem a situações em que a Internet os surpreendeu. Mais especificamente, elas são recheadas com depoimentos sobre a superação do espaço ou o acesso a pessoas que não se imaginava.

Eu acho que uma das coisas que aconteceu foi que eu mandei meu currículo para a Agência Interior pela Internet e eu fui respondida pela Internet. Depois da resposta pela Internet é que eles me ligaram de lá pra fazer mesmo a entrevista. Foi uma surpresa. Até de dizer, mas será que é isso mesmo, de não acreditar que aquilo tinha sido respondido dessa forma, do tipo, ah, vem aqui pra fazer uma entrevista. Então acho que foi uma surpresa, uma vivência legal (1). Meu, tem o clique árvore, um projeto nosso, fazia seis meses que eu estava no Vidágua quando foi lançado o programa e aquilo foi um deslumbramento da possibilidade de você estar fazendo uma coisa concreta e totalmente atrelada à Internet (10). Teve um fato curioso, teve uma agência de notícias chamada, agência interior de notícias, nós utilizávamos essa agência, ela deixou de funcionar por um ano, até que ela voltou a funcionar e eu vi que quem tinha comprado essa agência foi o sistema globo, Rede globo, e vi que quem estava como diretor dessa agência era o jornalista Carlos Nascimento. Na época ele estava na Rede globo e trabalhava lá. E como nós já utilizávamos a agência, eu mandei um *e-mail*, pô parabéns vocês voltaram aqui é a rádio Auri Verde de Bauru, a gente usa o material de vocês como fonte, enfim, todo aquele tramite de relacionamento. Passou um tempo, retornou o *e-mail*, muito obrigado pela atenção, aquelas coisas meio que padronizadas, embaixo Carlos Nascimento, eu achei legal, o sistema deles é até bacana que alguém responde e põe o nome do top, do Carlos Nascimento. Eu respondi o *e-mail* e mantive contato e sempre voltava Carlos Nascimento. Até que eu respondi, olha eu sei que o sistema de vocês é muito interessante, vocês respondem aí e dizem que é o Carlos Nascimento mesmo, que bom. Esse *e-mail* voltou assim, cinco minutos depois, irado, em letras maiúsculas, Mas eu sou o

Carlos Nascimento, ligue pra cá, e o telefone da Agência. Aí eu falei, não pode ser. Eu, como todo jornalista, muito curioso, peguei o telefone e liguei lá, ele atendeu o telefone desse jeito: Franco, você não acredita que sou eu, como vai Bauru, ele trabalhou aqui em Bauru no passado, eu respondi, ô Nascimento, eu não imaginava que fosse você que respondesse os *e-mails*, tal, não faço questão, enfim, nos tornamos internautas amigos em razão de uma dúvida minha de um fato que aconteceu, que eu achei que alguém respondesse e colocasse o nome, da hierarquia, põe o nome do fulano, mas ele devolveu irado o *e-mail*. Eu não acreditei e de fato era ele, muito legal (12). Uma vez em Porto Alegre, vi um jornal local com um artigo meu. E me perguntei, como ele chegou aí, eu não mandei. Então procurei o jornal. Falei não tem problema, eu só queria saber como chegou, mesmo porque publicar novamente um texto seu é uma adesão ao seu pensamento, é interessante. E eles disseram que acessaram o *site* do Jornal da Cidade, viram meu texto, se interessaram e colocaram lá. Disseram, nós colocamos o seu nome. Para mim, tudo bem, eu só queria saber como eles tinha chegado ao meu texto. Uma outra vez nos Estados Unidos, tenho uma irmã que mora lá e meu cunhado trabalha com soluções para Internet, constrói *sites*, portais, projeto estético do *site*. Ele falou que encontrou meu nome, Zarcillo Barbosa, num artigo no arquivo da prefeitura da Nova York, em português. Eu tinha ido para Nova York e quando voltei, você fica maravilhado com aquela cidade, fiz um artigo sobre ela para o jornal, e eles colocam meus artigos também no site do jornal. E em alguns lugares eles fazem o *clipping* também, então nessa seção havia vários artigos sobre NY em várias línguas e o meu, em português. A Internet vai longe. Às vezes recebo cartas (*e-mails*) de brasileiros que moram no exterior, ou dum sujeito que se interesse pelo meu texto, às vezes pra criticar também, eles mandam para o jornal e o jornal me repassa. Foram as duas experiências mais marcantes da Internet (20). Você vê a rádio hoje, eu me lembro quando apresentei um projeto para a diretoria daqui da rádio, para que a rádio tivesse um domínio. Eu tive que fazer três apresentações para que ele fosse aprovado, eu me lembro muito bem, um dos diretores dizendo ah esse negócio aí não vai dar certo, vamos gastar dinheiro à toa, isso não vai ter acesso, vai ser um fiasco, não vai dar certo. Eu insisti e consegui que o projeto fosse adiante, a rádio montou um *site* em 1992, era um site horrível, era uma página de abertura, com duas outras páginas só, a rádio, a história da rádio e os locutores da rádio, só. Era uma página estática, sem atualização, sem nada. Aí, em 1996, em 95, nós começamos o projeto de colocar o som da rádio na Internet, fomos atrás de contratar um técnico, o técnico fez o projeto, eu me lembro que na época tinha que comprar *link*, tinha que comprar computador novo, tinha um investimento inicial que não era alto, mas todo

gasto é gasto. Mesma coisa, esse mesmo diretor: não, vai ter que gastar tudo isso com um computador novo, não tem necessidade. Enfim, deu certo, e com uma semana do *site* no ar, recebemos um *e-mail* de Nova Jérsei, que até hoje ele é ouvinte nosso, ele é um bauruense que mora lá, o Reinaldo Grilo, e assim foi um motivo de festa aqui na rádio, porque a corrente contrária a fazer isso era muito grande aqui, o pessoal não acreditava, principalmente aqueles radialistas mais antigos, que não via a Internet como uma ferramenta, mas como um acessório dispensável. E nós pegamos esse *e-mail*, tiramos xérox, pregamos na rádio inteira: Olha, temos ouvinte em Nova Jersey nos estados unidos, um bauruense que está perdido lá e escuta a gente pela Internet (12).

Ressaltamos que a maior parte das lembranças marcantes de experiências vividas na Internet, são recordações envolvendo os grupos físicos mais permanentes: a família e o trabalho. Nesta perspectiva, é possível observar que a Internet é apenas mais uma das maneiras de confrontação, além das ocorridas fisicamente. As lembranças da Internet se associam com outras vivências relacionadas a tais e estas ajudam perpetuar aquelas mais facilmente, pois se apóiam em uma massa consistente de memórias. Poucas foram as recordações mencionando outros grupos, mais especificamente dois relatos de entrevistados expuseram como vivências marcantes com pessoas que conheceram por meio da Internet.

Olha, eu tive uma amizade marcante pela Internet, alguém que eu fui trocando informações durante uns meses e acabei ficando muito ligado nessa pessoa. Assim, por compatibilidade de idéias, de gênero, acabamos nos conhecendo pessoalmente, e acabei desenvolvendo uma ligação que existe até hoje, acho que foi isso o que mais marcou (6). Ai, é bom você não tocar nesse assunto que já começo a tremer. Tenho marcantes, que eu nem imaginava uma coisa dessas, você conversa com a pessoa, marca um encontro, e a pessoa você achava que ela nunca ia aparecer e se ela aparecesse que você ia ver um macaco ou qualquer bicho, uma pessoa horrível,

aí chega a pessoa que você imaginava que era e, além disso, vinte vezes melhor do que imaginou. Você não se surpreenderia? Você não acha isso marcante? Eu estou jogando a pergunta. E o encontro foi esfuziante, esfuziante... das onze horas da noite até sete horas da manhã. Não foi o primeiro encontro marcante, tive outros marcantes também. Não vou dizer que foi uma constelação mas foi um número razoável (16).

Conforme Halbwachs (1990), muitas vezes, atribuímos a nós mesmos lembranças, idéias e reflexões inspiradas por nossos grupos ou por meios de comunicação e as agregamos às nossas lembranças sem ter participado do fato. A Internet nos põe em contato com experiências, notícias e histórias do mundo todo. Apropriamo-nos de muitas delas e guardamos em nossa memória.

Entre os relatos, além das vivências dos setores profissional e pessoal, também apareceram lembranças emprestadas tanto de outras pessoas quanto da Internet.

Ontem eu estava falando pra minha mãe de uma menina que é modelo aqui da agência, faz parte do nosso *casting*, é uma menina muito bonita, e a mãe estava falando que vive desesperadamente assim: “nossa com essa Internet eu não sei como segurar a minha filha, disse que várias páginas do *orkut* utilizam a foto da menina. Então, tem nome de tudo que é gente com a foto dela, e a mãe estava contando ontem que teve um que colocou até as características da vida da filha dela, fazendo um codinome, então, ela acha muito perigoso. Ela estava dizendo também, eu nem sabia disso, que ela conseguiu um código de segurança, que tudo que a filha conversa pelo *orkut*, pelo Messenger, ela consegue ver e por aí ela segura a filha dela. Tem quinze anos a filha dela, esses dias vinham dois moços de Florianópolis pra conhecer a menina, aí ela cercou a menina no dia, você não vai sair hoje, quer dizer ela está monitorando a filha, ela falou: “você acha que eu estou invadindo a privacidade dela? Não eu estou cuidando da vida da minha filha”. É uma superpolêmica. Isso ela comentou que acontece muito com a filha dela. Outro dia tinha tipo um agenciador que prometeu várias coisas pra menina, que prometeu que ia levar não sei pra onde e não se pra onde e

começou a pedir foto da menina de biquíni. Aí a mãe fingindo que era a menina entrou no meio, umas coisas loucas assim. Complicado o negócio (2). O que marcou bastante foi que a gente ficou muito ligado, aí nesse dia eu pesquisei bastante, foi na morte do papa. A gente tem acesso a muitos jornais, como o jornal da Itália e na Itália já é amanhã, então, eu acessava o jornal da Itália pra ver que foto que eles estavam dando. Amanhã, é dia 5, então eu abro um *site* da Itália lá já é dia cinco, então, você puxa. Aí eu já vendi a idéia pra quem estava fechando lá, na Itália eles estão usando tal foto, aí eu baixei, a foto que eles estavam usando lá na Itália sai no mesmo dia aqui. Então, isso daí marcou, a morte do papa, o funeral tudo, gerou uma pesquisa muito grande (3). Uma coisa que me tocou radicalmente na minha vida, pelo evento em si e pela forma como ele chegou rápido, o atentado do *World Trade Center*, o onze de setembro, foi maluco assim. Eu vi primeiro pela Internet, eu estava trabalhando, a minha página inicial do computador é a página do UOL e a página do UOL saiu do ar, com aviso que estava fora do ar por causa de um acontecimento absolutamente novo, uma coisa totalmente nova, eu falei nossa o que aconteceu, é como quando toca a música da Globo tããããã, você fala aconteceu alguma coisa, alguém morreu. Aí a página entrou no ar e eu lembro que por conta dos acessos que era muitos a página ficou especial pro *World Trade Center*, quer dizer os editores se movimentaram pra fazer uma coisa especial, colocaram a foto do *World Trade Center*, com extrema agilidade, quer dizer aconteceu uma coisa lá, a moça saiu coberta de poeira há dez minutos, uma máquina digital capturou essa imagem, alguém publicou isso e os caras mandaram pra mim com quinze minutos de *delay*, alguma coisa assim, de atrasado vamos dizer assim, em quinze minutos eu tinha a imagem aqui. Isso me tocou muito porque foi evento que mudou a história, né? E foi mais rápido do que o rádio, mais rápido do que a televisão, até o *link*, o motor *link*, quer dizer, o carro que vai com aquela antenona se movimentar pra aquela região, se é que ele pode se movimentar pra aquela região porque é diferente de um fotógrafo ou de uma pessoa que estava com um telefone celular, que fotografou e enviou isso pra algum lugar e chegou pra mim, então foi maluco isso, como... a gente acompanhou minuto a minuto, aí dali meia hora a tevê começou falar, o rádio começou falar também, saiu uma seleção de fotos incrível, mas no dia seguinte, no jornal, sabe? Essa agilidade foi maluca, dá pra você notar que se acontecesse alguma coisa muito grave, que dependesse de uma mobilização de pessoas, a Internet funcionaria, acho que eu foi ali que eu falei nossa a Internet é boa pra isso, é boa nesse sentido e tal (5). Por exemplo, o onze de setembro, o onze de setembro, eu estava vendo, a gente por obrigação, não sei se tinha a televisão ligada também porque é uma fonte de (informação), entraram no ar com aquelas imagens do primeiro avião que bateu. E a

informação era de que um acidente teria acontecido, na hora eu falei assim, mas que coisa estranha, como que um avião desse porte se choca com um prédio que é o símbolo do capitalismo americano, assim, alguma coisa está errada nisso aí, um acidente? Não deve ser comum, imaginei, um avião, um jato, um Boeing percorrendo essa região, mas enfim, era uma notícia eu estou já ligado na Internet atrás de novas informações, eu começo a buscar uma informação, aí quando é um acontecimento desse são várias agências dando a informação, até que veio, antes da televisão, antes das imagens, a notícia do segundo e aí já era a notícia do atentado, então isso já... primeiro me chocou e segundo que eu já levei essa informação para o ar, do atentado do *World Trade Center*, e essa foi uma experiência marcante, a rapidez com que veio e aí depois eu vi num espaço de três ou quatro minutos entra a televisão com a imagem do segundo avião (6). A morte do papa, fiquei sabendo pela Internet, já bem de madrugada. Tanto que muitos jornais no dia seguinte ainda vieram com a notícia de que ele estava agonizante e ele já havia morrido. Já era madrugada bem tarde quando entrei. Normalmente, entro bem tarde pois é quando libera o computador em casa, nós só temos um e minha mulher é jornalista também, de turismo e recebe muitas coisas, minha filha também usa. Aí quando libera, tarde da noite eu uso. Mas só uns 40 minutos, mais do que isso, acho que é informação de mais e você não tem tempo para refletir sobre elas (20). Eu realmente vi coisas pela Internet que me emocionaram, coisas que não teria como ver se não fosse a Internet. Por exemplo, o assassinato daquele engenheiro inglês pelo Iraque. Eu já vi mortes, várias, mas essa eu vi o filme pela Internet, coisa que me chocou, eu não quero ver mais, não vou mais procurar por isso, um filme horrível (6). Eu recebi uma vez um vídeo de uma execução. Recebi foto daquele foto que foi esquartejado, eu já vi um cara se matando pela Internet, dando um tiro na cabeça. Eu já vi coisas estranha como uma aranha gigante, a Internet tem muita lenda, tem coisa que você não sabe se é real, não dá pra arriscar, uma barata gigante, a pára, o mundo ta perdido. Umas coisas assim (13). Dá pra relatar, por exemplo, a eleição do papa dos últimos dias aí, foi uma coisa que eu estava acompanhando de perto e que eu estava acionando sempre a Internet e como eu estava na redação, foi pro volta de uma hora da tarde, a tevê já estava dando mas não tanta quantidade quanto a Internet já estava dando. Eu me lembro que eu fiquei plugado na Internet aquele dia acompanhando os fatos (9).

Além das lembranças emprestadas, percebe-se uma tendência à utilização de idéias e textos alheios, numa espécie de apropriação ou ainda em forma de uma colagem de textos.

Hoje, eu vou montar um projeto, antes eu ia pesquisar muito em livro, editar tudo, agora, eu não vou copiar, mas às vezes você faz uma colagem de uma série de coisas e facilita, está tudo ali e você vai montando. Antes eu ia ter que pegar livros, ali eu já tenho de uma vez só, eu acho que facilita muito. Eu vou cortando e vou montando (2). A gente usa muito *site* de notícia, porque a publicidade hoje, essa coisa de inventar moda já era, pra falar a verdade eu acredito que uma comunicação bem feita é quando você consegue uma adequação interessante (...). Ah e *sites* de publicidades, que a gente vê o que está acontecendo no meio, vê filmes e peças premiadas e outros *sites* da parte de pesquisa mesmo, da parte de design, que representam o que há de melhor na parte de designer, comunicação, Internet e tal. A gente não inventa moda, o cara usou uma tecnologia interessante, uma linha gráfica interessante, a gente acaba pesquisando pra poder aplicar ou mesmo pra não fazer coisas iguais (5). . Imagine eu já cheguei a escrever, a ser redator de jornal de rádio, você tem que escrever pra apresentar o jornal de uma hora, trinta páginas na máquina de escrever convencional, todo dia você tem que buscar informação e preencher trinta páginas, das sete da manhã às onze da manhã, produzir trinta páginas senão não tinha o jornal falado. Já hoje em dia, é uma facilidade você fazer um *Control C* num *site* como UOL, num Terra, no Estadão, na Folha, ou em qualquer agência de notícia que seja, a notícia te interessou você dá uma modificaçãozinha e tal e pronto, você produz vinte páginas, dez páginas, então, nesse aspecto facilitou muito (11). Existe uma flexibilização muito grande na Internet (quanto aos direitos autorais). E eu sou da seguinte opinião, quem coloca texto na Internet, esquece, não tem mais direito autoral, não tem mais garantia, não tem mais nada. Por exemplo, tem um *site* que é futebol interior.com.br, acaba um jogo do Noroeste, tal e coisa, e não deu tempo de pegar no rádio, eu vou colocar uma matéria na nossa página que acabou o jogo, acabou o jogo tem que colocar, eu entro lá sem cerimônia, pego o texto do repórter lá que escreveu e jogo na página. O máximo que eu posso fazer, se eu lembrar, é colocar: fonte, futebol interior. Às vezes, eu ponho na íntegra, às vezes, eu mudo, mas às vezes eu jogo inteiro, não dá tempo tô com outra coisa pra fazer, eu jogo lá, pego um trecho e jogo lá. E nunca teve reclamação, porque não tem cabimento, se alguém quiser pegar um texto nosso e pôr... Pegar uma foto da UOL, da Folha e colocar, eles vão achar ruim? Não tem cabimento. É anárquica a Internet, ela é anárquica, talvez seja esse o fascínio da Internet. Meu orientador que é um liberal, meu segundo orientador, dizia, a Internet é liberada, isso que é bonito. Você quer por lei, não pode (15). A minha pesquisa de doutorado tem razão de ser, que é essa questão dos direitos *on-line*, onde vão parar com

direitos e deveres, eu estou perguntando provando pra mim mesmo, quem controla isso? Não tem como. Cria senha? O hacker cria outra (16). Já fui plagiado e muitas vezes. Aí eu falei: “cita a fonte né? Cita a fonte que tudo bem”. O que eu vou fazer? Eu vou barrar? (11). eu pesquiso os *sites* de todos os jornais regionais, Jornal da Cidade, Diário de Marília em busca de notícias que eu possa aproveitar, ou diretamente ou fazendo uma matéria a partir daquela informação. Aí logo de manhã, eu publico pelo menos uma ou duas matérias mais frias, mais do noticiário do dia e à tarde pesquiso outras matérias que estou tocando e faço uma reportagem mais especial (1).

O exame dos diálogos mostra-nos que, cada vez mais na Internet, há a apropriação de idéias e textos alheios e a disseminação destes como se fossem de autoria dos comunicadores, sem grande preocupação com a referência às fontes ou com direitos autorais.

Houve ainda 30% dos entrevistados que disseram não ter nenhuma vivência marcante na Internet.

Agora um fato marcante da minha vida, que a Internet tenha marcado ou participado, não sei. Que coisa estranha. Porque por exemplo onze de setembro, que foi um negócio louco, todo mundo ficou sabendo aquele dia, eu estava no Rio de Janeiro e estava sem Internet aquele dia. Eu fiquei sabendo na rua. Eu não me permito muito contato, encontros pela Internet eu não faço, não é uma coisa muito usual. Profissionalmente também não sei (13). Não. Não lembro de nada (18). Não tenho. Hoje eu digo o seguinte, tem muitas coisas que se não tivesse a Internet eu não conseguiria fazer, mas assim algo que aconteceu que foi marcante e que eu falasse “nossa isso foi fundamental”, eu realmente não me lembro (20).

3.2.5.3 Internet Como Extensão da Memória

No dia 19 de novembro de 2002, a British Pathe, uma das mais antigas empresas de comunicação do mundo (sua origem remonta a 1902), colocou o seu arquivo inteiro na Internet, incluindo todos os boletins informativos que a empresa fez durante décadas para serem exibidos antes das sessões de cinema - cerca de cem mil histórias do século XX. Segundo Canavilhas (2004), neste dia foi dado um grande passo no sentido da afirmação da Internet como memória coletiva da humanidade. As centenas de museus e bibliotecas *on-line*, os milhares de veículos de comunicação que colocam suas informações diariamente na Rede, as universidades que divulgam suas pesquisas, a quantidade imensa de pessoas comuns que disponibilizam conteúdos na Internet todos os dias, levam-nos a refletir sobre o papel deste meio como um suporte para a memória coletiva.

Partindo desse pressuposto, os entrevistados foram questionados se esse meio poderia ser considerado uma extensão da memória, no sentido de que não seria preciso guardar todas as informações na própria cabeça, já que é possível consultar a Internet sempre que necessário. As respostas foram variadas, mas a maioria acredita que a Internet serve, não em substituição, mas como suporte da memória, embora o indivíduo tenha que continuar utilizando sua própria memória para articular e gerenciar as informações recebidas.

É sempre um apoio, né? Você guarda na memória seletivamente, sabendo que se você precisar está ali na Internet. Agora, o fato de saber que se precisar está lá faz realmente que a gente não prenda tanto, perca coisas da memória, deixe pra lá. (1). Eu penso assim que a Internet, as máquinas, os sistemas,

eles podem aprimorar a nossa capacidade de armazenamento, mas não seguir a nossa memória. A memória ela é muito mais complexa, ela é muito mais do que armazenamento. As máquinas hoje são mais do que extensões, as máquinas são nós, então, nós somos as máquinas, não tidas mais como projeções, mas tidas como mecanismos que integram a nossa forma de ser (16). Eu não digo que seja uma extensão, mas é um banco de dados, vamos encarar dessa forma, é um banco de dados. Você gerencia isso da melhor maneira possível (11). Eu acho que até sim, mas não que não guarde na memória, eu acho que você pega aquilo, vai se apropriar desse fato. Você pega aquilo, grava, já joga num arquivo, no meu caso, então muitas vezes eu sei da fonte, sei aonde está e, de repente, eu não preciso decorar tudo aquilo que está ali é uma fonte que eu tenho que eu sei aonde estar buscando, então eu acredito que seja, não que eu deixe de guardar na memória, eu sei do que se trata, mas eu acho que facilita sim. (2). Eu tenho na minha linha de pensamento o seguinte: já passou um cara na minha casa vendendo a enciclopédia britânica, com certeza, se eu tivesse lido a enciclopédia britânica, eu teria uma outra forma de entrada de informação na minha memória. Como a enciclopédia britânica está na Internet, você fala, meu, eu não preciso ler daqui até aqui, eu vou até o ponto, eu quero procurar um verbete, eu procuro lá cupuaçu, eu vou lá, leio a parte de cupuaçu, se eu não quiser que essa informação permeie a minha memória, eu posso copiar e colar aonde eu quero essa informação e passo pra frente, então eu acho que as pessoas estão meio que entregando isso, hoje o mesmo com o telefone celular, você tem o telefone celular aí, não tenho, ah tenho sim na memória do celular, eu não me esforço pra guardar o seu número porque eu tenho ele guardado em algum lugar, não na minha memória, mas na memória do equipamento (5). Acho que é sim uma extensão da memória, você copia da Internet e guarda no computador. Acho que a memória do computador ajuda. Copio e ponho lá para quando quiser utilizar (20).

Por outro lado há aqueles que não acreditam que a Internet sirva como um suporte para a memória, mas sim, que ela está prejudicando-a, pois não promove a reflexão e torna as pessoas dependentes dela para obterem qualquer tipo de informação.

Eu acho que não, porque aí você quebra uma das pernas do aprender, do aprender a aprender. Eu acho que ela é

uma ferramenta que facilita a sua memória, agora você usar a Internet e desaprender a aprender, isso é perigoso, te provoca uma comodidade pessoal que toda vez que você precisa de algo, por mais simples que seja, você vai ter que ficar buscando aquilo na Internet (12). Não, eu acho que ela está prejudicando. A gente está ficando mais preguiçoso, as pessoas estão deixando de ler, muita coisa que a gente lia em revista, hoje você lê um trechinho desse tamanho (bem pequeno) na Internet e antes não você pegava uma revista, lia um assunto. Eu acho que a geração de hoje está ficando mais preguiçosa (17). Não, porque acredito que o conhecimento está ligado à memória e uma pessoa que precisa acessar a Internet pra tudo deixa de exercitar a memória e de adquirir conhecimento. Acho que a Internet é uma ferramenta de apoio, mas não deve ser usada como única fonte de informação (8).

Há ainda os que ressaltam que a Internet funciona como um banco de dados, mas que existem coisas, tais como sentimentos e emoções que não serão substituídos por ela.

Acho que a Internet é um facilitador, ela facilita bastante, mas tem coisas que você guarda, como sentimentos, isso não vai ser substituído nunca, é só nosso, eu acho que em termos de informação de coisas materiais, eu acho que a Internet ajuda. Mais dados, números, acontecimentos, anos, épocas, datas, acho que isso facilita o nosso trabalho. Mas tem que checar, que dia que foi, dia 27, recebemos um *e-mail* falando que o dia 27 era o dia da travessia do Oceano Atlântico, e na verdade a data era dia 28. Aí eu falei, não, não, eu lembro que no ano passado a gente fez uma matéria e foi dia 28, fomos checar e era dia 28. Aí confiei na memória (4).

Houve também os que destacaram que a Internet não é um suporte eficiente para a conservação da memória coletiva já que os arquivos não têm longevidade suficiente, tanto por poderem ser retirados da Rede a qualquer momento quanto pela falta de dispositivos técnicos que tenham uma vida útil

extensa. Ou seja, ainda há uma limitação técnica para que a Internet possa servir por mais tempo como suporte da memória coletiva.

Primeiro, segundo estudos já realizados e já divulgados, então, dizem o seguinte, a informação numa fotografia em preto e branco, ela dura cem anos, pesquisado e comprovado. Uma informação registrada em fotografia colorida, ela mantém a fidelidade por dez anos, depois você começa a ter perda e distorção de cores. A informação utilizada em VHS, que é a utilizada em vídeo doméstico, ela tem uma durabilidade em torno de quatro a cinco anos, desde que acondicionada adequadamente, não tenha excesso umidade, não tenha poeira, não receba o calor do sol. A magnética profissional pode chegar a 15 anos, que é BetaCam, DVDCam, o papel já tem registro de mais de 500 anos. Ou seja, a imprensa, ela foi inventada lá em mil quinhentos e cassetada e você tem registros de papel até hoje pra fazer o transporte de informações pra humanidade. E o registro digital é um problema sério, o comércio diz o seguinte: passe o seu filme pra DVD que é eterno. É mentira, não é eterno. Copie seus dados para CD porque ele é ótico, não tem contato, não tem atrito, mentira, o CD, a mídia de boa qualidade, o que tem de estudos até hoje é em torno de quatro a cinco anos. Depois ela começa a perder dados. Você não perde o CD inteiro, mas de repente o arquivo que tinha aquela informação X você não consegue abrir mais as outras você abre, mas aquela você não abre mais. A mídia magnética ela dura mais, ela chega a durar já pesquisado, ela chega a durar 20 ou 30 anos, a mídia magnética de computador, o DVD eles não têm um estudo, mas eles estimam alguma coisa em torno de 9 a 10 anos. Então, a Internet tem um outro problema, quem é que controla a Internet. Hoje, na nossa empresa, nós pagamos por mês um provedor pra armazenar nossas necessidades, só que nós fazemos um backup desses dados que estão lá pro nosso sistema aqui. Por que? Porque de repente essa empresa vai à falência. Eu não sei se ele está administrando corretamente lá, eu vou perder todos os meus dados? (..) Você pega uma emissora como a tevê Globo, que tem o CEDOC, Centro de Documentação, é o maior registro que se tem conhecimento da história da humanidade, dentro do Brasil, da história brasileira, só que também é o seguinte: o material entrou lá não sai mais, só que ele é armazenado adequadamente, tem profissionais que cuidam disso. Ah, mais eu quero usar uma imagem do Ayrton Senna pro jornal nacional, tudo bem, você vai pedir, eles vão copiar pra uma outra fita vão dar pra você, mas a original não sai de lá. Então, eu acredito muito no impresso, no sentido de manutenção da informação. O livro, o livro principalmente, só que nós temos um problema

muito sério, onde que você pesquisa hoje pra saber coisas da sociedade de 30 anos atrás, você vai no jornal, você busca o jornal, e aí tem outra responsabilidade, será que há 30 anos alguém escreveu a verdade ou escreveu para atender os interesses políticos de alguém, só que isso que era a versão de um fato agora virou fato. Se daqui trinta anos alguém for lá nos arquivos do jornal pesquisar sobre a gestão do prefeito número tal, o jornal vai ter o que registrado, aquilo que fizeram nessa época, mas será que aquilo que ele escreveu atendia os interesses políticos de um grupo ou será que era uma matéria verídica sobre aquele fato, por isso, o fato virou versão e com o passar do tempo a versão virou fato histórico daquela época, então nesse ponto o livro ainda é mais confiável pra passar a história da humanidade, mas mesmo assim o jornal eu acho que o jornal é o que tem maior facilidade pra esse conteúdo porque ele registra a história diariamente, tem maior quantidade de informações (19). Não. Eu já tenho uma outra concepção da Internet, eu acho que a Internet é um espelho do que nós somos interiormente. Ela muda muito rápido, não vejo a Internet como um arquivo seguro, entendeu? Memória me vem à cabeça aquela coisa de arquivo, de estar guardado, registrado, eu acho que a memória da nossa sociedade seriam algumas células como museus, centros de estudos, antropologia, sabe essas coisas? Agora a Internet como um todo ela é um espelho do que nós somos, porque ela tem desde as células de memória quanto as nossas células de comportamento, ela é a nossa imagem refletida, só que mais crua. Ela realmente pode ser um banco de pesquisa, mas não toda ela. É um banco de informações, por exemplo, informações vitais eu não guardo na Internet, eu gravo num CD e deixo aqui no escritório, então, existem *sites* especializados nisso, mas como eu te disse: são células de armazenamento de informação, a memória da humanidade, da sociedade, é uma coisa tão delicada (13).

De qualquer forma, foi possível observar que, entre as memórias dos entrevistados, muitas referem-se a informações disponíveis em Rede. Além disso, várias informações que eles relataram ter obtido via Internet, repetiram-se entre diferentes entrevistados. Por exemplo, o caso do ataque terrorista de 11 de setembro ao *World Trade Center* nos Estados Unidos, o vírus enviado como se fosse uma notícia da revista *Isto É*, as notícias sobre o programa *Big Brother* Brasil, a morte do Papa João Paulo II e a eleição de Bento XVI. Esses itens

indicam, de certa forma, que essa tecnologia influencia a memória coletiva do grupo, ou seja, as notícias e informações veiculadas pela Internet ficam guardadas na memória.

Aquilo que eu vejo na Internet fica na minha memória, por mais que eu não queira, especialmente em relação a trabalho, porque a gente aprende muito com a Internet. Como tem muita informação, você só vai ler mesmo aquela matéria se você realmente precisa, a Internet tem muita manchete, então, se aquilo não te interessa especificamente, você vai dar uma lida em tudo ver as manchetes e fica sabendo das manchetes só. Quando você procura alguma coisa de interesse, fica na memória. Eu acho que eu guardo na memória (1).

Também parecem estar disseminadas na memória coletiva, como já citado anteriormente, idéias sobre o “fantástico” poder da Internet como um meio de comunicação, o receio com relação aos vírus ou os “perigos” devidos tanto à falta de segurança nas transações comerciais quanto nas comunicações com indivíduos desconhecidos – que não conhece pessoalmente.

Depreende-se, portanto, que a Internet surge como uma extensão da memória, o que acontece também com outros meios de comunicação, que têm assumido um papel imprescindível como elemento de interpretação e contextualização da realidade. A diferença da Internet para outros meios é que ela não só faz o armazenamento de dados como permite a facilidade de pesquisa e obtenção de dados e, mais facilmente do que outros meios, sua realimentação com a memória coletiva dos usuários, por proporcionar interatividade. A Internet permite o acúmulo de informações, sendo que esta acumulação é passível de ser

consultada, difundida, comunicada, completada, confrontada e, deste modo, perpetuada na memória.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pelo exposto no decorrer desta dissertação ficou claro que a memória social não se constitui como algo estático, pronto e acabado. Muito pelo contrário, ela é volátil, tem estrutura mutante, é moldada e remodelada a todo instante pelas novas dinâmicas sociais. Há que se considerar ainda que um agrupamento social tem estreito vínculo com o conhecimento técnico que ele detém, que torna sua circunstância peculiar. Tal como pudemos observar no decorrer da dissertação, vemos que a tecnologia influencia comportamentos, hábitos, transforma valores e até formas de pensar. Portanto, um equipamento tecnológico não é apenas a ação do homem no mundo, mas reflete a organização interna de uma sociedade.

Dentro desse contexto, no presente estudo, verificamos que a Internet, sendo uma tecnologia inovadora, vem influenciando significativamente o comportamento, os hábitos e as formas de interação dos comunicadores da cidade de Bauru. Entre o grupo estudado, a presença desse meio é marcante: lembramos que 75% deles utilizam a Internet por 5 ou mais horas por dia. Os entrevistados passaram a utilizá-la para uma série de atividades de rotina: contatos interpessoais (seja com clientes, fornecedores, entrevistados, parentes e amigos); pesquisas

(seja com a finalidade de procurar assuntos de trabalho, preparar material para ensino, achar material para pesquisas acadêmicas dos próprios); aprovação de materiais, envio de documentos, obtenção de informações e notícias, produção de textos, publicações de matérias on-line; transações comerciais ou movimentações financeiras.

As entrevistas realizadas comprovaram ainda que, a partir do uso da Internet, a vida profissional passou a invadir mais a pessoal. Um exemplo disso são as queixas quanto a deixar momentos de convivência com os filhos, com a esposa, perder o tempo disponível para os exercícios físicos, tornar as noites mais curtas, trabalhar em casa. Todos narram com pesar que o trabalho está progressivamente tomando espaço na vida familiar ou pessoal e que ainda estão pensando em maneiras de evitar isso.

Diante do exposto, podemos afirmar que a Internet, ao transformar o cotidiano de seus usuários, reflete-se na memória destes: entre as recordações, é possível perceber o quanto essa tecnologia se tornou necessária nos procedimentos de rotina e até mesmo a dependência dos profissionais em relação a ela. Há que se observar, no entanto, que as transformações na memória coletiva, a partir de modificações nas relações sociais promovidas por uma nova tecnologia, não acontecem imediatamente. Primeiramente, é preciso que haja a apropriação desse novo fenômeno, o que desestabiliza as bases sociais, provocando insegurança, medo e, em seguida, uma tentativa de adaptação, tal como ficou evidenciado em alguns dos depoimentos recolhidos nas entrevistas realizadas.

As leituras realizadas, tal como colocamos nos primeiros capítulos, afirmavam que a memória não é apenas um arquivo de informações, ela é uma construção social repleta de significações e peculiaridades. Vimos ainda que a transitoriedade é uma característica básica da memória, o que significa dizer que há um enfraquecimento progressivo das lembranças. Todavia, existem variáveis intervenientes na perpetuação e fixação de uma lembrança. Entre as principais delas estão: a confrontação ou comunicação constante do fato; a associação com outras memórias correlatas; a posição do indivíduo no grupo; o impacto emocional, o espaço e a atenção concentrada no momento do evento. Deter-nos-emos, então, sobre cada uma delas com o intuito de aferir como tal processo se efetuou no caso estudado na dissertação.

O primeiro, e talvez mais importante, fator perpetuador da memória é a confrontação. Sendo a memória social, ela depende dos grupos nos quais o indivíduo está inserido – família, escola, trabalho, igreja, etc. –, pois as lembranças só perduram na medida em que são narradas e confrontadas com as recordações dos outros elementos do grupo. Em suma, guardamos um fato na memória quando ele é frequentemente debatido, comunicado, quando um acrescenta detalhes à versão do outro, caso contrário, as lembranças vão “desbotando” e acabam por deixar vestígios ou apagar-se por completo. Segundo Halbwachs, perder o contato com aqueles que nos rodeavam em determinada época é o mesmo que esquecer um período da vida.

Partimos da hipótese de que a Internet, ao proporcionar novas formas de sociabilidade e a interatividade (possibilidade de opinar, participar, debater),

seria mais uma maneira de confrontar lembranças e perpetuá-las. Por outro lado, cogitávamos que os grupos formados a partir da Internet, por serem mais fluidos e passageiros, poderiam suscitar uma perda das memórias sobre os mesmos. Isto posto, cabe ressaltar que, como prevíamos, a maior parte das lembranças citadas como marcantes pelos entrevistados se referiam a grupos físicos, especialmente os grupos mais permanentes – a família e o trabalho. Nessa perspectiva, podemos inferir que a Internet é um instrumento importante nesse sentido: constitui-se em mais uma maneira de confrontação entre tais grupos e contribui para a perpetuação das vivências tanto físicas quanto virtuais com eles. Pudemos verificar que os internautas entrevistados estão fazendo amplo uso das ferramentas de comunicar: percebe-se a utilização diária do correio eletrônico por todos os entrevistados, os comunicadores instantâneos como *Messenger* e *Skype* ganhando espaço e até mesmo alguns dos entrevistados que utilizam salas de bate-papo, *blogs*, etc. Por outro lado, verificamos que a Internet ainda não contribui efetivamente, pelo menos no grupo focado, para criar grupos mais permanentes e memórias compartilhadas com eles.

O segundo quesito é a posição do indivíduo no grupo. No caso da Internet, a posição do indivíduo varia conforme os vários grupos com que se relaciona e o grau de retenção também. De qualquer forma, tanto na família quanto no trabalho, lembranças que mais se destacaram, o indivíduo tem um papel marcante. Por outro lado, talvez o foco, ao conversar com um desconhecido, esteja mais em si mesmo, em se abrir, mostrar outras facetas, como comentado no último capítulo, do que em conhecer o outro – o que seria necessário para se reter

mais memórias sobre ele. Mas isso é apenas uma hipótese que não pode ser comprovada pelo estudo.

O terceiro fator perpetuador de memórias diz respeito ao impacto emocional. Embora seja, muitas vezes, citado como um meio frio, que distancia as pessoas pois estas passam a substituir encontros reais por virtuais, a Internet também é citada como muito importante para aproximar os laços entre pessoas conhecidas, amigos, familiares, contatos profissionais, etc. Entre as vivências relatadas pelos profissionais como marcantes, percebe-se, em todas elas, um alto grau de emoção, ou seja, esse é um fator que realmente interfere na perpetuação de uma recordação de vivência virtual. Entre os episódios relatados, vimos nascimentos, perdas, reencontros, situações traumáticas, como um problema de saúde ou um cartão de crédito clonado, acesso a pessoas que não se imaginava, dificuldades em país diferente – todas situações que mexeram com as emoções dos entrevistados.

O quarto fator é o espaço, que tem grande influência para a perpetuação de memórias, pois reflete os grupos, sua organização, seus costumes. Transformar algo no espaço é mexer com os locais de referência das pessoas. A Internet mudou qualitativamente as relações espacio-temporais. Essas transformações ficam bastante evidentes entre as narrativas dos entrevistados, o espaço virtual como promotor da superação das distâncias: *“é um espaço que não existe distâncias”, “diminui as distâncias”, “os muros não existem mais”, “gosto de viajar entre aspas pelo mundo, a Internet possibilita esse tipo de serviço”, “eu não estou mais no espaço de uma cidade, eu estou no espaço mundial”, “a gente*

está em todo lugar”, *“o mundo ficou desse tamanho...”*. A maioria dos entrevistados citou a superação do espaço físico a partir do surgimento da Internet como algo marcante em seu cotidiano. Vale ressaltar que, além da superação espacial, foi enfatizada a ampliação “espaço do imaginário”, em que o indivíduo pode mostrar outras facetas, fantasiar, demonstrar feições de si mesmo que normalmente não exporia ou, nas palavras de um entrevistado, ser “meio camaleão”, dar vazão a sentimentos e pensamentos diferentes. Vale lembrar que os indivíduos representam papéis diferentes de acordo com o grupo em que se inserem e a Internet possibilita ampliar o número de grupos com que se tem contato, o que, em tese, aumentaria quantidade de lembranças – entretanto não foi o que observamos, pois os grupos formados na Internet se mostraram extremamente passageiros.

O quinto item diz respeito a atenção concentrada num evento. Quanto mais atento o indivíduo estiver no momento da vivência, maiores as chances de perpetuá-la. Vale destacar que a atenção é, em grande parte, movida por interesse, ou seja, se tivermos interesse por um assunto, daremos mais atenção a ele. Como na Internet o usuário é um selecionador ativo, ou seja, é guiado pelos seus pontos de interesse (escolhe o site que vai visitar, o texto de vai ler, o *link* que vai seguir), o grau de atenção, por esse viés, é aumentado. Por outro lado, o grande número de informações e opções presentes na Internet, pode despertar a atenção de um usuário para pontos que ele não previa. Verifica-se, entre os relatos, que 65% dos entrevistados (sendo 45% às vezes e 20% sempre) costuma perder o foco ou distrair-se durante a navegação. Entretanto, percebe-se uma tendência dos mesmos

a criarem maneiras de não perderem a atenção: fazer anotações, usar menor número de janelas, guardar textos em pastas para ler depois, evitar pular entre as páginas a menos que se permaneça no assunto procurado e até mesmo desligar comunicadores instantâneos se necessário.

Pudemos observar ainda uma dependência dos entrevistados em relação a essa tecnologia: *“Tem pessoas que, quando o computador ‘pifa’, ficam surdas, mudas e cegas. Aqui acontece muito isso, a pessoa não sabe o que fazer”, “Infelizmente a gente fica mais dependente”, “A gente ficou meio condicionado, é tudo pela Internet”*. Segundo a “teoria de dependência de mídia” de DeFleur e Ball-Rokeach (1993, 22), um indivíduo procura na mídia: compreensão – aprender a respeito de si ou buscar subsídios para interpretar o mundo –; orientação – decidir o que comprar, como se manter saudável, como agir diante de situações novas –; e divertimento. De acordo com o que procura, será mais ou menos influenciado por ela. Entre o nosso grupo, percebemos essa variação, alguns são adeptos do lazer na Internet, outros buscam orientação ou compreensão em diferentes graus. Ainda de acordo com os autores, existem quatro principais fatores que interferem na retenção de um fato exposto na mídia pela memória. O primeiro é se o indivíduo é um selecionador ativo ou um observador casual, sendo que no primeiro caso a influência é maior, pois é ele quem escolhe o que está vendo. Na Internet, o indivíduo, na grande maioria das vezes (salvo raríssimas exceções), é um selecionador ativo. O segundo é a expectativa do receptor quanto à utilidade da informação e credibilidade que depositam nela. Daí, podemos considerar que, com relação à utilidade, nossos entrevistados, sendo

selecionadores ativos, procuram aquilo que acham ter utilidade para eles. Já quanto à credibilidade, os entrevistados, embora digam ter encontrado muitas informações ambíguas e que é preciso fazer uma seleção para obter informações confiáveis, percebemos que eles têm um alto grau de credibilidade na Internet, desde que feita essa seleção, e acreditam nas informações transmitidas por ela, o que é um grande passo para a retenção na memória. O terceiro fator é o envolvimento com a mensagem, quanto maior o nível de provocação cognitiva (atrair o interesse) ou emocional (despertar emoções) de uma mensagem, maior a retenção dela. Quanto a atrair o interesse, vemos que isso é algo corrente entre o grupo: muitos disseram perder a noção do tempo quando estão na Internet ou que as noites ficam mais curtas quando a acessam e destacam que isso ocorre por ela ser muito atrativa, ter muitas informações, muitos *links*, que acabam fazendo com que a pessoa se envolva sem perceber. Já no aspecto emocional, percebemos, tanto pelas lembranças dos entrevistados quanto pelos relatos de notícias, que a Internet tem o poder de emocionar assim como outras mídias.

O quarto fator que teria reflexos na influência da mídia seria o grau de ambigüidade do meio. Quanto maior o número de conflitos no meio em que a pessoa se insere, maior necessidade de informação para criar significados estáveis. Como já dissemos anteriormente, nossa sociedade é muito dinâmica, as transformações ocorrem a todo momento e isso amplia o grau de ambigüidade do meio, o que, em tese, faria aumentar a influência da mídia. No entanto, há que se considerar que a própria Internet é um meio ambíguo, com informações conflitantes, vários pontos de vista, pluralidade de posições e, portanto, para

buscar tais valores estáveis, seria preciso buscar os sites ditos “confiáveis”, ou aqueles que combinam com o posicionamento do usuário.

Há que se considerar ainda a Internet como uma extensão da memória pessoal: grande parte dos entrevistados a utiliza como uma fonte de informações para os mais diversos fins: “*Você guarda na memória seletivamente, sabendo que se você precisar está ali na Internet*”. Tudo é procurado na Internet, desde um assunto que concerne ao trabalho, a vida de um personagem histórico para a tarefa escolar da filha, uma data comemorativa, uma imagem para uma campanha, um objeto que será utilizado numa cirurgia, um trabalho para o mestrado, fontes para fazer uma entrevista, textos para fazer uma matéria. Diariamente, eles estão ligados à Internet fazendo pesquisas e utilizando esse conteúdo no seu dia-a-dia. Vale ressaltar, entretanto, que os entrevistados disseram ser necessário utilizar a própria memória para articular as informações e que não deixam de guardar muito do de vêm na Internet em sua memória – ainda que tenham a possibilidade de consultá-la quando quiserem.

Outro ponto a ser destacado está relacionado com a Internet enquanto suporte para a memória coletiva. É preciso observá-lo em dois âmbitos: o primeiro é que, com a grande quantidade de museus e bibliotecas *on-line*, veículos de comunicação, universidades e pessoas comuns disponibilizando conteúdos diariamente na Internet, temos que considerar a Internet efetivamente como um suporte da memória coletiva – mesmo não havendo ainda, como até os entrevistados colocaram, certezas sobre a durabilidade dessas informações. O segundo diz respeito a que, entre o grupo entrevistado, já se percebe

representações mentais compartilhadas pelos indivíduos. Como, por exemplo, a própria visão sobre a Internet como um meio “revolucionário”, “fantástico”, “maravilhoso”, “que supera distâncias”, que possibilita “agilidade” ao dia-a-dia, que é uma fonte quase inesgotável de conhecimento, que possibilita o estreitamento de relações entre pessoas conhecidas, aumenta o número de contatos, facilita e torna mais rápidas tarefas profissionais. Essas idéias estão amplamente difundidas entre os entrevistados. Vemos ainda algumas representações negativas: o medo dos vírus, a perda de tempo limpando caixas de e-mails, o acesso a conteúdos impróprios, preconceituosos ou perigosos, o contato com pessoas desconhecidas que possam causar algum mal, a insegurança ao realizar transações financeiras. Também verificamos o lado massivo da Internet: vários entrevistados citaram espontaneamente ter recebido as mesmas informações: a notícia da morte do papa, o vírus que imitava a página da revista Isto É falando sobre o programa *Big Brother*, a notícia o *World Trade Center*, etc.

Em suma, percebemos a Internet tem grande influência na formação da memória social. Ao alterar a vida cotidiana, seus processos e rotinas ela altera também formas de pensar, visões de mundo e tem importante papel na criação, manutenção e desenvolvimento do simbólico, o que contribui com a formação da memória, individual e coletiva. A Internet vive em uma espécie de retroalimentação com a memória coletiva: influencia as memórias de seus usuários e, ao mesmo tempo, alimenta-se repetidamente do imaginário e da memória social.

Desta maneira, a pergunta inicial motivadora da presente dissertação fica respondida de maneira claramente afirmativa, o que nos abre, para o futuro, possibilidades de aprofundar a relação entre a comunicação realizada por esse tipo de profissionais, a construção dos fatos promovida por estes e as práticas sociais resultantes dessa forma de construir a realidade.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALVES, Rubem. *Melhorando as câmaras de tortura*. Sinapse-Folha, nº 11, 16, maio, 2003.
- ANDERSON, Perry. *Passagens da Antiguidade ao feudalismo*. Porto: Afrontamento, 1982.
- BARBERO, Jesus Martin. *Médios: olvidos e desmemorias. Debilitan el pasado y diluyen la necesidad de futuro*. Disponível em: <<http://www.uff.br/mescii/barbero1.htm>>. Acesso em 17 de julho de 2003.
- BARBOSA, Marialva. *Memória e Tempo: arcabouços do sentido da contemporaneidade*. Disponível em: <<http://www.uff.br/mestcii/marial2.htm>> Acesso em: 17 de julho de 2003.
- BENEYTO, José Vidal (org.). *La ventana Global: ciberespacio, esfera pública mundial y universo mediático*. Madrid: Taurus, 2002.
- BERGSON, Henri. *Matéria e Memória: ensaio sobre a relação do corpo com o espírito*. São Paulo: Martins Fontes, 1999.
- BOSI, Ecléa. *Memória e Sociedade: Lembranças de velhos*. 7ed. São Paulo: Cia das Letras, 1999.
- BUENO, Eduardo. *Brasil: Terra a vista! a aventura ilustrada do descobrimento*. Porto Alegre: L&PM, 2000.
- CARDOSO, Ciro Flamarion S.. *O Egito Antigo*. São Paulo: Brasiliense, 1996.

- CASTELLS, Manuel. *A era da informação: economia, sociedade e cultura*. v.1 A Sociedade em rede. São Paulo: Paz e Terra, 1999.
- _____. *A era da informação: economia, sociedade e cultura*. v. 2. A Sociedade em rede. São Paulo: Paz e Terra, 1999.
- CANAVILHAS, João Messias. *A Internet como memória*. Disponível em: <http://bocc.ubi.pt>. Acesso em 1/ de dezembro de 2004.
- COLAVITTI, Fernanda. *A memória e o caos digital*. Disponível em: <http://galileu.globo.com/edic/130/memo.htm> Acesso em 17 de julho de 2003.
- COSTELLA, Antonio F. *Comunicação – Do grito ao satélite*. Campos do Jordão: Mantiqueira, 2002.
- DEFLEUR, Melvin L., BALL-ROKEACH, Sandra. *Teorias da comunicação de massa*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1993.
- MASI, Domenico de. *Desenvolvimento sem trabalho*. São Paulo: Esfera, 1999.
- FENTRESS, James, WICKHAM, Chris. *Memória Social: novas perspectivas sobre o passado*. Lisboa: Teorema, 1992.
- FERREIRA, Marieta de Moraes, AMADO, Janaína. (Org) *Usos e abusos da história oral*. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2000.
- FLORIDO, Janice (coord). *Wittgenstein*. São Paulo: Nova Cultural, 1999. (Os Pensadores)
- GIOVANNINI, Giovanni (coord.). *Evolução na comunicação: do sílex ao silício*. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1987.
- HOBSBAWN, Eric. *A era dos extremos: breve século XX 1914-1991*. São Paulo. Cia das Letras, 1995.
- HALBWACHS, Maurice. *A memória coletiva*. São Paulo: Vértice/Revista dos tribunais, 1990.
- HARVEY, David. *Condição Pós-Moderna: uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural*. São Paulo: Loyola, 1992.
- HOHLFELDT, Antonio, MARTINO, Luiz C., FRANÇA, Vera (orgs). *Teorias da comunicação: conceitos, escolas e tendências*. Petrópolis: Vozes, 2001.
- IZQUIERDO, Ivan. *A voz da memória*. Pesquisa Fapesp, nº 99, maio, 2004

- _____ *Memória*. Porto Alegre: Artmed, 2002.
- _____ *Que és la memória?* Buenos Aires: Fondo de Cultura Econômica de Argentina/Asociación Ciencia Hoy, 1992.
- KOYRÉ, Alexandre. *Do mundo fechado ao universo infinito*. São Paulo: Forense, s/d.
- LE GOFF, Jacques (org). *Memória e história*. Enciclopédia Einaudi. Lisboa: Imprensa Nacional/Casa da Moeda, 1979.
- LE MOS, André. *Cibercultura: tecnologia e vida social na cultura contemporânea*. Porto Alegre: Sulina, 2004.
- LEVY, Pierre. *Cibercultura*. São Paulo: editora 34, 1999.
- _____ *Tecnologias da inteligência: o futuro do pensamento na era da informática*. São Paulo: editora 34, 2002.
- LOPES, Luiz Carlos. *Artefatos de Memória e representações nas mídias*. Disponível em: <<http://www.uff.br/mestcii/lclop7.htm>> Acesso em: 17 de julho de 2003.
- _____ *O culto às mídias: Interpretação, cultura e contratos*. São Paulo: Edufscar, 2004.
- MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. *Metodologia científica: técnicas de pesquisa*. São Paulo: Atlas, 1982.
- MARTINS, Francisco Menezes e SILVA, Juremir Machado. *Genealogia do Virtual: comunicação, cultura e tecnologias do imaginário*. Porto Alegre: Sulina, 2004.
- MINAYO, Maria Cecília de Souza. *O Desafio do Conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde*. São Paulo-Rio de Janeiro: Hucitec-Abraco, 1996.
- MORAES, Denis de (org.). *Por uma outra comunicação: mídia, mundialização cultural e poder*. Rio de Janeiro, Record, 2003.
- NUNES, Mônica Rebecca Ferrari. *A memória na mídia: evolução dos memes de afeto*. São Paulo: Annablume/Fapesp, 2001.
- ORTEGA Y GASSET, José. *Em torno a Galileu: esquema das crises*. Petrópolis: Vozes, 1989.
- ORTIZ, Renato. *Mundialização e cultura*. São Paulo: brasiliense, 1996.

- RIZZINI, Carlos. *O jornalismo antes da tipografia*. São Paulo: Nacional, 1968.
- RODRIGUES, Adriano Duarte. *Comunicação e Cultura: a experiência cultural na era da informação*. Lisboa: Editorial Presença, 1999.
- _____. *As novas tecnologias da informação e a experiência*. Disponível em: www.bocc.ubi.pt. Acesso em 17 de maio de 2004.
- SANTOS, Milton. *Técnica, Espaço, Tempo: Globalização e meio técnico-científico informacional*. São Paulo: Hucitec, 1994.
- SHACTER, Daniel L. *Os sete pecados da memória: como a mente esquece e lembra*. Rio de Janeiro: Rocco, 2003.
- SILVA, Lídia J. Loureiro. *Comunicação: A internet - a geração de um novo espaço antropológico*. Disponível em: <<http://www.bocc.ubi.pt>>. Acesso em 17 novembro de 2002.
- SILVA, Manuel José Lopes da Silva. *Processos cognitivos na comunicação social*. Disponível em: <www.bocc.ubi.pt>. Acesso em 21 de setembro de 2004.
- SODRÉ, Muniz. *Antropológica do espelho: uma teoria da comunicação linear em rede*. Petrópolis: Vozes, 2002.
- THOMPSON, Paul. *A voz do passado: história oral*. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1992.
- TRIVIÑOS, Augusto N.S. *Introdução a Pesquisa em Ciências Sociais: a pesquisa qualitativas em educação*. São Paulo:Atlas, 1995
- TRUJILLO, Victor. *Pesquisa de Mercado: Qualitativa e Quantitativa*. São Paulo: Scortecci, 2001.
- ZABOT, João Batista M. e SILVA, L. C. Mello da. *Gestão do Conhecimento: aprendizagem e tecnologia construindo conhecimento*. São Paulo: Atlas. 2002.
- ZIMMER, Carl. *A fantástica história do cérebro: o funcionamento do cérebro humano*. Rio de Janeiro: Campus, 2004.

APÊNDICES

APÊNDICE – A

ROTEIRO DA ENTREVISTA

Nome Completo:

Perfil

Idade ou data de nascimento:

Sexo:

Profissão:

Instituição que trabalha:

Formação:

Em que área da comunicação?

Em que universidade se formou?

Perfil na Internet

Quanto tempo você utiliza a Internet por dia?

Acessa o computador em casa ou do trabalho?

Para que utiliza a Internet (trabalho, lazer e entretenimento, estudo, pesquisas, comunicação)? Para qual utiliza mais?

Que tipo de atividade realiza pela Internet?

Que tipo de *sites* costuma visitar? (Notícias, arte, cultura, supermercado, ciência, culinária, adolescência, cinema, livrarias, museus, comunidades virtuais, programas de teve, sexo, religião, economia, comércio, educação, ativismo político)

Costuma utilizar o correio eletrônico? Com que finalidade?

Que tipo de mensagens costuma receber por e-mail? Profissionais, pessoais, religiosas, fotos de amigos, fotos eróticas, piadas, propagandas.

Responde suas mensagens diariamente?

Acessa páginas em outra língua ou apenas em português?

Costuma fazer compras pela Internet? O que já comprou? É fácil ou difícil?

Costuma pagar contas pela Internet?

Costuma baixar músicas da Internet?

O que mais gosta de fazer na Internet?

Guarda o site entre os favoritos quando gosta?

Costuma frequentar *cibercafés* ou *lanhouses*?

Sociabilidade

Com quem costuma se comunicar? (família, amigos, parentes, igreja, clube, pessoas que nunca viu, especialistas) Os amigos de fora da rede ou com pessoas que nunca viu?

Já conversou com pessoas de outros países?

Já conheceu alguém pela Internet? Conhece algum caso de alguém que se conheceu pela Internet?
 Costuma freqüentar *chats* ou salas de bate-papo?
 Você costuma falar mais de uma vez com alguém que conhece em um *Chat*?
 Já encontrou conhecidos em salas de bate-papo?
 Em um *Chat*, costuma mentir sobre quem é? Costuma utilizar apelidos?
 Acha que as relações (amizade, amor) iniciadas na Internet podem ser duradouras?
 Você acha que a Internet estreita os laços entre indivíduos conhecidos?
 Ela possibilita o conhecimento de outras pessoas?
 Você participa do *orkut*? O que há de bom e ruim nessa comunidade? Costuma contactar velhos amigos? disponibiliza fotos?
 Costuma utilizar o Messenger ou *ICQ*?
 Costuma utilizar listas de e-mail
 Costuma marcar compromissos ou encontros pela Internet?

Impressões sobre a internet

O que é a internet para você?
 Quais as vantagens e desvantagens da Internet? O que é ruim e o que é bom na Internet?
 Ganha-se tempo ou perde-se com a Internet?

Comportamento Antes e depois da net

Acredita que mudou seus hábitos depois que passou a utilizar a Internet?
 Lembra de alguma modificação que tenha ocorrido?
 Acredita que a Internet pode dinamizar o seu trabalho?
 A Internet possa estreitar os laços afetivos entre amigos e familiares ao estreitar a comunicação?

Acesso a dados (arquivo de informações, ambigüidade, confiabilidade)

Você costuma buscar informações, fazer pesquisas, na NET?
 Acha que hoje ela pode ser considerada uma extensão da memória (no sentido de que não precisamos decorar as coisas, tudo está acessível na NET)?
 Já procurou algo na rede que não encontrou? Por que acha que teve dificuldades em encontrar?
 A informação que você encontra na Internet é confiável?
 Já teve problemas com informações erradas ou ambíguas encontradas na Internet?
 Já teve problemas com a imensa quantidade de informações disponíveis?
 Utiliza mecanismos de busca? Qual o seu preferido?

Interatividade

Costuma responder questionários, pesquisas, deixar seus comentários nos sites, dar sua opinião, ou apenas acessa e lê as informações dos sites. Participar?
 Você tem uma página pessoal ou *blog*?

Atenção

Costuma ir a sites específicos ou vai passando de *link* em *link*?

Costuma ter várias janelas abertas ao mesmo tempo?

Já se distraiu do seu objetivo, pulando de página em página e perdendo o foco?

Vivências

Que lembranças marcantes você tem de vivências na Internet?

Já viveu algo emocionante pela Internet?

Já se emocionou com notícias distantes vindas pela NET? Teve alguma marcante?

Se lembra a primeira vez que acessou a Internet? Ou a primeira vez que usou um computador?

Tempo e espaço

Acredita que o tempo real da Internet seja importante para você ou para sua atividade profissional?

Já se confundiu com dados provenientes de várias datas diferentes disponíveis em tempo real?

O que é o espaço virtual para você?

Costuma se comunicar com pessoas de longe?

E com pessoas que trabalham no mesmo ambiente que vc?

Você acha que na Internet o território físico não é importante, as pessoas se ligam mais aos interesses comuns ou o contato ainda é com pessoas com quem se relaciona fora o espaço virtual?

Comunicação

O que acha da Internet como um meio de comunicação?

Acredita que possibilita mais participação? É mais democrático? Ou não?

A interatividade é efetiva, ou acredita que as pessoas usam a NET com outros meios de massa, sem grande participação?

APÊNDICE – B

COMPOSIÇÃO DA AMOSTRA

Veículo	Peculiaridade	Empresa	Entrevistado	Data
Televisão	Privada	TV TEM	Denílson Norberto Mônaco	30/04/05
	Fechada	TV Com	Natan Chaves	26/04/05
	Produção para TV	TBR	Willians Cerozzi Balan	07/04/05
Rádio	Privada AM	Auri Verde	Luiz Carlos Franco Jr.	20/04/05
	Privada FM	94 FM	Paulo Sérgio Simonetti	19/04/05
	Educativa	Unesp	Luís Eduardo Nasralla	15/04/05
Impresso	Jornal Privado	Jornal da Cidade	Zarcillo Rodrigues Barbosa	14/04/05
	Jornal Comunitário	Vários	Ricardo Luís Nicola	14/04/05
	Revista	Editora Alto Astral	Gabriela Felipe Rodrigues	25/7/05
Assessoria Comunicação	Pública	Unesp	João Moretti	29/04/05
	Privada	Universidade do Sagrado Coração	Gilmar Dias	05/05/05
Relações Públicas	Privada	Angels Agency	Angélica Santine	13/04/05
	Pública	Funcraf	Simone Germano Segantin	04/05/05
	Terceiro setor	Instituto Vidágua	Ivy Wiens	27/04/05
Propaganda	Privada	Z3	Luís Carlos Oliveira Santos Jr.	02/04/05
	Associação	APP	Fabiana Feltre	05/04/05
On line	Construção de site	Associação Paulista de Jornais	Sérgio Francischini	28/04/05
	Jornalismo on line	Agência de notícias do interior	Adriana Freire Martins Serrano	07/05/05
Imagem	Jornal	Jornal da Cidade	Antonio Quioshi Goto	04/05/05
	Agência de publicidade	Empório	Edmilson Chaves Santos	6/04/05

APÊNCICE – C**CÓDIGO DOS ENTREVISTADOS**

- 1 - Adriana Freire Martins Serrano
- 2 - Angélica Santini
- 3 - Antonio Quioshi Goto
- 4 - Denílson Norberto Mônaco
- 5 - Edmilson Chaves Santos
- 6 - Luís Eduardo Nasralla
- 7 - Fabiana Feltre
- 8 - Gabriela Felipe Rodrigues
- 9 - Gilmar Dias
- 10 - Ivy Wiens
- 11 - João Moretti Jr
- 12 - Luiz Carlos Franco Jr.
- 13 - Luís Carlos Oliveira Santos Jr.
- 14 - Natan Chaves
- 15 - Paulo Sérgio Simonetti
- 16 - Ricardo Luís Nicola
- 17 - Sérgio Francischini
- 18 - Simone Germano Segantin
- 19 - Willians Cerozzi Balan
- 20 - Zarcillo Rodrigues Barbosa