

**Alê Primo**

ORCID iD <https://orcid.org/0000-0003-2848-0301>  
PPGCOM/UFRGS

**Vanessa Amália  
Dalpizol Valiati**

ORCID iD <https://orcid.org/0000-0001-9183-2301>  
Universidade Feevale

**Laura Barros**

ORCID iD <https://orcid.org/0000-0002-8872-7647>  
UFRGS

**Práticas conversacionais no  
WhatsApp: a interação em  
conversações paralelas**

**WhatsApp Conversational  
Practices: interacting in  
parallel conversations**

**Prácticas conversacionales en  
WhatsApp: una interacción en  
conversaciones paralelas**

## RESUMO

Este estudo busca compreender como as práticas de utilização do WhatsApp e como as especificidades das conversações nesse espaço transformam a vida cotidiana. A partir dos depoimentos e debates registrados em grupos focais e da distinção entre conversações concomitantes e paralelas, é possível inferir que o serviço online motiva, limita e transforma as conversações. O texto revela que o desembaraço com que as pessoas utilizam os recursos multimídia do aplicativo, bem como a capacidade de manter diversas conversações em andamento e a costura de uma trama de sentidos demonstra a maturidade da literacia tecnológica e incorporação das práticas de interação online na vida cotidiana e profissional. **Palavras-chave:** Conversações paralelas, Interação online, WhatsApp

## ABSTRACT

This study aims to understand how WhatsApp usage practices transform everyday life. Based on testimonials and debates in focus groups and the distinction between concomitant and parallel conversations, it can be inferred that the online service motivates, limits and transforms conversations. The text reveals that people's ease in using the application's multimedia features and the ability to hold multiple simultaneous conversations demonstrates the maturity of technological literacy and incorporation of interaction practices online in everyday and professional life. **Keywords:** Online interaction; Parallel Conversations, WhatsApp

## RESUMEN

Este estudio busca comprender cómo las prácticas de uso de WhatsApp y los detalles de sus conversaciones en este espacio digital transforman la vida cotidiana. A partir de los testimonios y debates registrados en grupos focales y la distinción entre conversaciones concomitantes y paralelas, es posible inferir que el servicio en línea motiva, limita y transforma las conversaciones. El texto revela que la facilidad con que las personas usan los recursos multimedia de la aplicación, así como la capacidad de mantener diversas conversaciones simultáneas conformando una trama de significados demuestra la madurez de la alfabetización tecnológica y la incorporación de prácticas de interacción en línea en la vida cotidiana y profesional. **Palabras clave:** Interacción en línea; Conversaciones paralelas, WhatsApp

Submissão: 5-5-2021

Decisão editorial: 21-1-2022

## Introdução

Este artigo faz parte de uma série de publicações integrantes de uma pesquisa maior sobre as diferentes formas de interações e relacionamentos online. Depois de discutirmos sobre comunicação privada (PRIMO et al., 2015), definirmos as conversações fluidas (PRIMO et al., 2017) e refletirmos acerca das práticas no Facebook (PRIMO et al., 2018), nos debruçamos aqui sobre as diferentes formas de conversações desenvolvidas no WhatsApp<sup>1</sup>. O que buscamos neste estudo é compreender, por meio de grupos focais, como interlocutores podem usar um mesmo aplicativo para manter diversas conversas em andamento, com várias pessoas e em vários grupos. Além disso, queremos também discutir como as práticas com o WhatsApp transformam a vida cotidiana e que estratégias são utilizadas para evitar a sobrecarga comunicativa.

Em termos estruturais, o texto inicia com as estratégias metodológicas que incluem a descrição do perfil dos participantes dos grupos focais e demais aspectos relevantes do processo de pesquisa. Em seguida, parte-se para a revisão de conceitos de con-

---

<sup>1</sup> Fundado em 2009, o Whatsapp é um serviço de troca de mensagens instantâneas por meio de uma conexão com a internet. Embora ofereça uma interface web, o serviço foi criado originalmente para dispositivos móveis, como uma alternativa ao SMS.

versação online para, na sequência, aprofundar a reflexão sobre as práticas no WhatsApp e interações em grupo, entrelaçando a apresentação dos dados coletados com a construção conceitual sobre a interação em conversações paralelas.

O interesse em aprofundar as práticas conversacionais no WhatsApp justifica-se por este aplicativo estar instalado em 98% dos *smartphones* no Brasil e se configura como o mais utilizado pelos brasileiros ao longo do dia (Mobile Time/ Opinion Box, 2021)<sup>2</sup>. Além disso, o serviço online foi o mais citado nos grupos focais, dentre todos os sites e aplicativos mencionados nas entrevistas sobre conversações online. Durante as reflexões desenvolvidas neste artigo, a discussão sobre as falas dos entrevistados acompanhará o desenvolvimento teórico.

## **Estratégias metodológicas**

Enquanto nossos artigos anteriores (PRIMO et al., 2017; 2018) analisaram dados quantitativos obtidos por meio de questionário online, tratados estatisticamente, o presente estudo é construído com base em depoimentos e debates registrados em três grupos focais, realizados nos dias 9 e 10 de novembro de 2016. Os 23 participantes foram selecionados dentre os respondentes do questionário online que conduzimos durante nossa pesquisa anterior. Produzido através do Google Forms, o instrumento permaneceu aberto para respostas entre os dias 27 de outubro e 24 de novembro de 2015 (N=810), conforme detalhado

---

<sup>2</sup> Dados disponíveis em relatório de pesquisa conduzida por MobileTime e OpinionBox, que entrevistou 2026 brasileiros (índice de confiança de 95%; margem de erro de 2,2%). Disponível em: <<https://www.mobiletime.com.br/pesquisas/>>. Acesso em: 14 jan. 2022.

nos artigos anteriores (PRIMO et al., 2017; 2018). Para a formação dos grupos focais foram priorizados os respondentes que indicaram no formulário o interesse em participar da fase qualitativa da pesquisa. Por meio de mensagens eletrônicas foram oferecidos três horários de entrevistas grupais. Restando vagas em alguns dos grupos, outros voluntários foram incluídos a partir de convites circulados no Facebook.

Os dados dos entrevistados serão mantidos em sigilo. Eles serão aqui identificados por uma composição de letras e números. A letra H representa “homem” e a letra M “mulher”. O número na sequência refere-se à idade. O número entre parênteses identifica em qual grupo a pessoa participou. Havendo duas pessoas do mesmo sexo e com a mesma idade em um grupo, acrescentamos os seguintes números entre parênteses para as diferenciar: “.1”, “.2”. A seguir, descreve-se a composição dos grupos.

- a) grupo 1: H22(1), M25(1), M26(1), M30(1), M31(1), M41(1);
- b) grupo 2: M24(2), M25(2.1), M25(2.2), H26(2), M27(2), M30(2);
- c) grupo 3: M24(3), M25(3), H26(3), M27(3.1), M27(3.2), M30(3), M31(3), M32(3), M33(3), M37(3), M38(3).

Os resultados dos debates nos grupos focais nos permitiram ir além dos dados já alcançados e permitir que relatos de usos cotidianos pudessem emergir. Conforme Flick (2009, p. 182), “a discussão em grupo estimula um debate e utiliza a dinâmica nele desenvolvida como fontes centrais de conhecimento”. Já para Gil (2008, p. 114), as entrevistas em grupos focais “são muito utilizadas em estudos exploratórios, com o propósito de proporcionar melhor compreensão do

problema, gerar hipóteses e fornecer elementos para a construção de instrumentos de coleta de dados.”

Apesar de trabalhar com um roteiro mínimo para inicialmente promover o debate nos grupos, a mediadora (a primeira autora deste trabalho) não restringiu que os relatos ultrapassassem a proposta inicial. Durante a preparação dos grupos, não trabalhamos com hipóteses ou perguntas de pesquisa bem delimitadas. A intenção inicial seria prolongar as reflexões desenvolvidas nos artigos anteriores, sobre como diferentes meios digitais são articulados para a conversação online. Contudo, as discussões no grupo centraram-se principalmente em torno da centralidade das conversas no aplicativo WhatsApp. A partir desta preponderância, e da riqueza e volume de informações sobre interações no WhatsApp, decidimos voltar as discussões neste artigo a esta prática conversacional. O que se encontra neste trabalho são reflexões a partir dos relatos espontâneos que apareceram durante as dinâmicas.

O caráter exploratório e emergente deste procedimento metodológico pode ser comprovado na própria proposição do conceito de conversas paralelas que será mais tarde definido. Este, e outros conceitos relacionados, foram desenvolvidos a partir dos relatos e debates, não sendo uma categoria criada *a priori*. Ou seja, as falas transcritas dos participantes não serviram para confirmar hipóteses anteriores. Pelo contrário, inspiraram as teorizações e conceptualizações presentes neste artigo. O próprio foco do artigo, conforme visto, foi definido a partir do direcionamento espontâneo dos grupos focais. Tais direcionamentos metodológicos e o direcionamento para conceitualizações aproximam-se da abordagem da teoria fundamentada (GLASER, 2002).

Conforme Fragoso, Recuero e Amaral (2011), a teoria fundamentada é um método de descoberta. “Os métodos de coleta de dados utilizados nesta abordagem podem ser variados, provenientes de entrevistas, observações do campo e de fontes documentais” (p. 92), sendo que apontam que as entrevistas são o procedimento mais utilizado. A codificação e categorização dos dados são um processo comum nesta abordagem. Neste trabalho, todos os grupos focais foram gravados e depois as falas foram transcritas. Em posterior análise das pesquisadoras, as falas foram organizadas em categorias. No entanto, apesar de tais categorias terem subsidiado a organização de nossas discussões e reflexões, elas não serão aqui delimitadas. Elas foram importantes para o processo de conceptualização e teorização, mas as falas dos participantes são aqui relatadas em uma narrativa fluida. Esta opção visou facilitar o encaminhamento para os conceitos, foco deste trabalho.

Evidentemente, a experiência das autoras do presente artigo com o WhatsApp contribuiu com as discussões. Mas é preciso destacar que foi apenas através dos relatos e debates nos grupos focais que os conceitos e teorizações aqui propostas puderam emergir. Foi a partir da repetição de padrões nas falas dos entrevistados que foi possível compreender como as múltiplas conversações ocorrem naquele serviço de comunicação online. Para tanto, a sensibilidade teórica, descrita por Glaser (2002), durante a mediação dos grupos e na análise das transcrições teve importante papel. Ainda que os conceitos não tenham sido sugeridos pelos participantes do grupo, eles emergiram de suas palavras. São, como Glaser denomina, conceitos “in vivo”. É uma forma de “descoberta” da teoria.

## As conversações online

Em um artigo sobre o estado da arte dos estudos sobre “*online talk*” (termo que preferem), Paulus, Warren e Lester (2016) listam outros termos utilizados nas pesquisas sobre conversações na internet: comunicação mediada por computador, discurso mediado pelo computador e discurso eletrônico. Os autores buscaram recuperar como a análise da conversação (AC) é utilizada para o estudo de interações sociais conversacionais online mantidas com o uso de texto. Hoje, contudo, as conversas online são multimodais, vão muito além do texto. Os próprios recursos do WhatsApp e do teclado do sistema (que não é parte do WhatsApp) oferecem a possibilidade de envio de imagens, vídeos, emojis, mensagens compartilhadas, áudios, etc.

Após criticarem o termo “comunicação mediada por computador” — por dar a entender que a comunicação é um fim que será necessariamente alcançado e que aborda o fenômeno de forma unitária e abstrata, sem perceber as nuances particulares e situadas —, Greiffenhagen e Watson (2005) afirmam: “parece-nos tanto fútil quanto logicamente equivocado transportar ‘mecanicamente’ as descobertas empíricas da AC para conversação (oral-auditiva) à comunicação mediada por computador”. Os autores citam como o conceito de tomada de turno, um dos mais conhecidos da análise da conversação, é aplicado com frequência à investigação de chats online. Trata-se de um equívoco, segundo eles, já que o sistema de tomada de turno foi desenvolvido para o estudo da estruturação da conversação “natural”, cuja característica é ser oral e auditiva.

É bem verdade que os primeiros estudos sobre comunicação mediada por computador (CMC) debruçaram-se sobre como os interlocutores de um encontro online, mesmo que assíncrono, conseguiam encontrar coerência na conversa, apesar da interrupção da estrutura oral de turno adjacentes (HERRING, 1999). Entretanto, Giles et al. (2015) criticam a mera “digitalização” dos métodos tradicionais de análise da conversação. Para eles, é preciso desenvolver uma versão “customizada” destes estudos, levando em conta os desafios impostos pelos serviços de comunicação online.

Para que esta perspectiva possa ser efetivada, é preciso observar as especificidades das *affordances* de cada serviço e suas variadas interfaces (adaptadas para cada dispositivo em uso). Proposto por Gibson (1977) para se referir à relação entre as propriedades do ambiente e o comportamento de animais, o conceito de *affordance* foi popularizado e ampliado por Norman (2006). Para ele, “[...] *affordance* se refere às propriedades percebidas e reais de um objeto, principalmente as propriedades fundamentais que determinam de que maneira o objeto poderia ser usado.” (p. 33).

O estudo das conversações em seus variados contextos pode beneficiar-se sobremaneira do conceito de *affordances*. Essa é a aposta de Hutchby (2001), que defende que as *affordances* das “tecnologias para comunicação” tanto facilitam as formas de interação, quanto as limitam. Buscando evitar visões extremadas, tanto de determinismo tecnológico (o artefato causa os efeitos) quanto de um construtivismo radical (a sociedade modela a tecnologia), o autor adota uma postura relacional. Ou seja, as tecnologias para comu-

nicação são tanto modeladas pelas práticas conversacionais de humanos, quanto as modelam.

As conversações online, segundo Hutchby (2001) acontecem a partir da inter-relação entre as estruturas normativas da interação (protocolos e regras de organização das falas) e as *affordances* comunicativas (os aspectos funcionais que facilitam e limitam as ações). Não se pode, portanto, atentar apenas para como os humanos estruturam e dão sentido às suas conversas online. É preciso também observar como as tecnologias participam dessas interações, enquadrando-as. Na verdade, este é o foco que daremos às nossas reflexões no decorrer deste artigo.

Ao estudar as conversações mantidas em blogs, Primo e Smaniotto (2006) verificaram o uso de: a) recursos tecnológicos (como interface de comentários e links) e b) recursos lingüísticos (sumários, citações, vocativos) para a manutenção das conversas. Por meio de sumários, um interlocutor resume o que foi dito anteriormente por outra pessoa antes de expor sua opinião. As citações têm objetivo semelhante, mas reproduzem literalmente o que havia sido publicado anteriormente. Já os vocativos são uma invocação ao outro, realizada com a menção do nome do interlocutor ou de outro substantivo (como “filho”, “colegas”, etc.). O uso de vocativos visa chamar a atenção do parceiro para a continuidade da conversa sobre o tema.

Mais tarde, outros recursos vieram contribuir para a manutenção de conversações online. Meredith (2017) observa que em serviços online nos quais um ícone<sup>3</sup> demonstra que a outra pessoa está escrevendo, muitos interlocutores preferem aguardar a publi-

---

<sup>3</sup> No WhatsApp, uma mensagem textual avisa no topo da interface que certa pessoa está digitando ou gravando um áudio.

cação de tal mensagem antes de se manifestar. Após analisar chats no Facebook, Meredith e Stokoe (2014) concluem que os participantes não criam formas absolutamente novas para interagir. O que ocorre é uma adaptação contínua de características comunicacionais do mundo offline. Desta forma, as autoras defendem que as interações online são um sistema de troca de falas adaptadas do sistema linguístico de interações cotidianas.

Neste debate, o conceito de remediação oferece pistas importantes para a compreensão do fenômeno. Baseando-se em McLuhan (1969), Bolter e Grusin (1999) defendem que novas e velhas mídias estão em constante processo de transformação, umas inspirando e alterando as outras. Sendo assim, defendemos que da mesma forma que não se pode procurar em conversações online uma sequência de trocas de turnos bem estruturada, tampouco se pode defender que quando dois interagentes conversam no WhatsApp não há nada nesse intercâmbio que repercuta experiências conversacionais presenciais. Embora a interface do WhatsApp permita formas interacionais que não seriam possíveis offline — como alguém acompanhar e participar simultaneamente de várias conversas ao mesmo tempo com diferentes pessoas, em díades ou em um ou mais grupos —, é preciso reconhecer como as conversas presenciais são ali remediadas<sup>4</sup>. Além disso, para que se possa

---

<sup>4</sup> Um exemplo tradicional da remediação de um intenso debate oral é a compreensão de um texto online redigido TOTALMENTE EM MAIÚSCULAS como uma fala aos gritos. Esta é uma ilustração pontual de como a escrita e/ou o visual remediam o acústico. Vale também lembrar que WhatsApp oferece o recurso de envio de áudios, que remedia tanto a conversa presencial quanto uma ligação telefônica.

compreender as variadas formas de conversação online é preciso também observar como elas remediavam trocas de cartas, ligações telefônicas, os breves telegramas, etc.

Ainda que uma conversa online não tenha necessariamente uma estrutura de turnos adjacentes, os interlocutores buscam costurar as mensagens que se relacionam entre si, identificando sua sequência e reconstruindo a coerência da interlocução, mesmo que as mensagens sejam apresentadas em uma ordenação caótica. Tal empreendimento exige um esforço cognitivo adicional, ainda mais quando várias conversações são mantidas ao mesmo tempo, com diferentes pessoas e em diferentes grupos.

Considerando as especificidades de cada serviço de comunicação online (IRC, Twitter, SMS, Facebook Messenger, WhatsApp, Skype, etc.), faz sentido a crítica de Greiffenhagen e Watson (2005) de que não é possível tratar a conversação online de forma genérica. Com esta compreensão, neste artigo trataremos especificamente do WhatsApp e como suas *affordances* viabilizam e limitam as conversações.

Cabe ressaltar que, apesar de termos iniciado esta seção recuperando a tradição dos estudos de Análise da Conversação e seu interesse em mapear a organização dos turnos de falas, nossa abordagem não é estrutural. Em vez de analisar trechos de conversações privadas registradas online (o que constitui um desafio ético), preferimos entrevistar sujeitos sobre suas experiências com mídias sociais, para que pudéssemos compreender como os serviços de conversação online, especificamente o WhatsApp, transformam suas práticas relacionais e conversacionais. Entendemos que esta estratégia metodológica

foi necessária neste momento exploratório. Como se poderá verificar, os grupos focais permitiram a identificação de práticas que não teriam como emergir da análise da transcrição de um número reduzido de falas em conversações online. E foram justamente os debates em grupo que fomentaram a categorização de conversações no WhatsApp que apresentaremos adiante neste artigo.

### **Práticas no WhatsApp**

O WhatsApp é utilizado por mais de dois bilhões de pessoas, em mais de 180 países<sup>5</sup>. O serviço pertence ao Facebook (Meta) desde 2014 e estimativas<sup>6</sup> apontam que o Brasil conta com mais de 100 milhões de usuários, ocupando o segundo lugar do ranking de consumo por país (o primeiro é a Índia). Dentre as razões para a popularidade não se pode deixar de mencionar a diminuição do custo de envio de mensagens (em comparação com o SMS) e a ampliação dos recursos hipermediáticos. O WhatsApp foi amplamente adotado por motivos que vão desde a acessibilidade e facilidade de comunicação em tempo real, sentimento de pertencimento e sociabilidade, satisfação e compartilhamento rápido de informações até o baixo custo operacional (AHAD; LIM, 2014). Por outro lado, O'Hara et al. (2014) defendem que é preciso ir além destas explicações e enfatizar as experiências que envolvem o uso destes serviços. Para os autores, as várias formas de presença e os mecanismos disponíveis no WhatsApp precisam ser compreendidos levando em consideração uma

---

<sup>5</sup> Disponível em: < [https://www.whatsapp.com/about/?lang=pt\\_br](https://www.whatsapp.com/about/?lang=pt_br)>. Acesso em: 12 jan. 2022.

<sup>6</sup> Disponível em: < <https://www.affde.com/pt/whatsapp-users.html>>. Acesso em: 25 fev. 2022.

perspectiva praxiológica, ou seja, as coisas feitas e sentidas através do engajamento das pessoas com esses recursos.

Já Reckwitz (2002) aponta que as práticas precisam ser compreendidas como um comportamento rotinizado, que conecta atividades corporais, mentais, objetos e seus usos, entendimentos e habilidades. Essa perspectiva pode ser relacionada também às práticas conversacionais. No caso das conversações evidenciadas pelos participantes deste estudo, é possível identificar a rotinização na descrição das experiências de uso dos serviços de comunicação online e na combinação cotidiana dos serviços de mensagens.

Durante os grupos focais, pudemos identificar como o WhatsApp se tornou o espaço principal para onde convergem as conversações iniciadas em outros serviços. Esse fluxo indica a manutenção de conversações fluidas (PRIMO et al., 2017) e aponta que o aplicativo está associado à criação, ao fortalecimento e à qualidade dos laços envolvidos no processo. Ainda com relação às experiências dos participantes — assim como nos estudos de O'Hara et al. (2014), Ahad e Lim (2014), Church e Oliveira (2013) —, é possível perceber que as conversações no WhatsApp estão ligadas às relações cotidianas. Como no caso de M25(3), que fala de sua relação com a mãe: “[...] depois que ela descobriu o Whatsapp ela não para mais. É o dia inteiro falando: ‘como é que tá?’, ‘tô no trabalho’, ‘onde que tu tá agora?’, ‘tô no trabalho também’, todo o dia [...]. Eu não gosto de falar no telefone”.

Para além de um mero serviço de mensagens instantâneas, Karapanos, Teixeira e Gouveia (2016) concluem que o uso do aplicativo aumenta o senso de presença, devido à capacidade de expressar emo-

ções por meio de recursos como imagens e mensagens de áudio. Além disso, a prática de “*lifelogging*”<sup>7</sup>, com relatos de momentos para grupos com propósitos específicos, é recorrente. Para O’Hara et al. (2014), a conversação via WhatsApp é “sem fim”. Ou seja, o serviço de comunicação online é utilizado para conversas em andamento, que podem ser retomadas a qualquer momento e em qualquer serviço, inclusive pessoalmente. Circunstâncias como não seguir regras de conduta de conversação ou a falta de respostas, apontam os autores, não são tomadas como uma ameaça imediata à amizade. No entanto, como o WhatsApp apresenta dados sobre as atividades dos interlocutores — como relatar quando alguém está online ou acessou pela última vez o aplicativo, bem como as informações de entrega e visualização da mensagem —, exerce-se uma certa pressão para que as mensagens sejam respondidas rapidamente. Este senso de imediatismo implícito nas relações via WhatsApp é recorrente nas falas dos participantes. Como afirma M30(3): “[...] o Whatsapp se tornou uma rede muito mais de urgência. Eu preciso de uma resposta [...], então me manda pelo Whatsapp que eu vou saber que aquilo eu preciso realmente responder”. O fato de as mensagens não serem respondidas rapidamente pode violar as expectativas do falante e causar tensão nos relacionamentos (PIELOT et al., 2014).

As notificações têm um papel relevante nesse contexto. Por outro lado, Shirazi et al. (2014) apontam que as notificações reduzem o desempenho geral dos sujeitos, pois elas os distraem de outras tarefas. H26(2)

---

<sup>7</sup> *Lifelogging* representa um fenômeno em que as pessoas registram digitalmente acontecimentos de suas vidas diárias com propósitos variados (GURRIN et al, 2014).

reclama das notificações dos aplicativos que a toda hora mostram avisos de novas publicações. Por serem muito intrusivas e causarem distração, H26(2) desabilita tal funcionalidade. Vale comentar que as notificações dos aplicativos de comunicação não têm apenas a finalidade de avisar que mensagens esperam resposta, mas também fazem parte de uma estratégia mercadológica das empresas proprietárias de tais serviços. Como seus lucros dependem do número de clientes e de sua participação continuada, as notificações têm a finalidade de atraí-los e mantê-los conectados.

Nos grupos focais foi possível detectar uma certa ansiedade relacionada às demandas de imediatismo das conversações no WhatsApp. Essa sensação está diretamente alinhada à sensação de urgência evocada pelas telas (THRIFT, 2005). No caso do WhatsApp, esse aspecto é amplificado pelas notificações e manutenção das múltiplas conversas em andamento. A tela evoca continuamente a necessidade de ser atendida, o que afeta a concentração dos sujeitos (KNORR CETTINA; BRUEGGER, 2002; THRIFT, 2005). A expectativa é de que o conteúdo notificado tenha importância. Essa sensação pode ser relacionada diretamente ao *screeness*, fenômeno que reflete a capacidade que as telas têm de produzir engajamento e atenção na relação entre os sujeitos e o objeto (INTRONA; ILHARCO, 2006; THRIFT, 2005). Como explica M30 (3): “Eu acabo ficando o tempo todo online, tanto no Facebook quanto no WhatsApp. 24 horas [...] eu tô falando com as pessoas. Às vezes tô dormindo, escuto o *plim* e acordo. É bizarro”. As notificações funcionam como um gatilho que desperta a necessidade de acessar o aplicativo. M31(1) demonstra o comportamento de estar sempre atenta a novas mensagens:

“Eu sou aquela pessoa que responde imediatamente, então eu não tenho horários. No meu trabalho o pessoal gosta muito de compartilhar artigos e algumas matérias da área [...]. É meia-noite e alguém teve insônia e leu alguma coisa e já compartilha. Se eu acordei às 6 da manhã eu já tô lendo (M31(1))”.

Por outro lado, muitas pessoas desenvolvem táticas para driblar o excesso de informação e de notificações, tais como: desconectar o celular ou colocá-lo em modo avião durante a noite e/ou nos finais de semana, deixar o telefone carregando em outro cômodo, silenciar grupos, inserir toques diferentes para familiares, etc.

Já M27(2) revelou ter uma prática consolidada: “Eu tenho o hábito de desligar o meu celular durante a noite pra não ser incomodada por coisas eventuais. [...] Já faz quase dois anos que eu desligo na hora de dormir (...)”. O excesso de informação pode causar a apreensão de se estar perdendo alguma coisa importante. Esta forma de ansiedade é conhecida pela sigla FoMO<sup>8</sup>. O relato de M31(3) demonstra esse desconforto: “[...] às vezes bate um desespero, de 'será que alguém tá falando comigo e eu tô perdendo esse momento'. De não estar ali olhando, mesmo que nada estivesse acontecendo. Só de ele [o celular] não estar ligado, dá aquela coisinha, de estar perdendo de falar com alguém”.

Como se vê, não se pode supor que o WhatsApp é apenas um intermediário que leva e traz mensagens. A agência desse dispositivo na vida cotidiana é de tal importância que algumas pessoas chegam ao limite de sofrer com a falta de acesso ao sistema.

---

<sup>8</sup> “Fear of Missing Out” (FoMo) refere-se ao medo de estar perdendo alguma coisa (MATRIX, 2014).

Outras acabam por prejudicar estudo, trabalho e até ignorar outras pessoas presentes no mesmo espaço físico em virtude da atenção focada nas conversações no WhatsApp.

Mas o tom deste artigo não é nem nostálgico, nem apocalíptico. Parece-nos claro como o WhatsApp fomenta as conversações, desde as negociações profissionais, passando por debates acalorados, trocas românticas até os diálogos de sociabilidade pura (SIMMEL, 1964). Neste último caso, a continuidade da conversa é o único propósito. Ou seja, o “conteúdo” pouco ou nada importa. O que vale é o estar junto (mesmo que virtualmente).

### **Interações em grupos**

Uma prática de grande relevância e popularidade no WhatsApp é a interação em grupos. A facilidade de criação de grupos e as *affordances* da interface simplificam a possibilidade de conversar com várias pessoas ao mesmo tempo. Por outro lado, as demandas por atenção às conversações em andamento podem crescer significativamente.

Para que se possa compreender a dinâmica dos grupos no WhatsApp, vale recuperar as cinco características básicas de grupos online sugeridas por Baym (2010): o senso de espaço, compartilhamento de práticas, compartilhamento de recursos e apoio, identidades compartilhadas e relacionamentos interpessoais. A seguir discutiremos estes elementos sugeridos pela autora em relação às interações em grupos no WhatsApp.

O senso de espaço que permeia os grupos no WhatsApp pode advir da materialidade de sua interface e/ou da comunidade que compartilha o mesmo

ambiente. O compartilhamento de práticas engloba atividades em comum entre seus membros, sejam elas recreacionais, profissionais, educacionais etc. O compartilhamento de recursos e apoio está relacionado à ajuda e às informações que as pessoas procuram e que os outros têm condições de oferecer. As identidades compartilhadas relacionam-se aos papéis desenvolvidos e desempenhados pelos sujeitos, como fãs de um determinado produto midiático ou moradores de uma determinada região. Este processo permeia os demais e fomenta a sensação de pertencimento. Os relacionamentos interpessoais, fundamentais em qualquer grupo, podem constituir a motivação central para a criação e manutenção de um grupo, como se verá adiante.

Durante os grupos focais, identificamos diversos exemplos dos temas e relacionamentos que motivaram a formação de grupos no WhatsApp: o grupo do time de basquete, o grupo dos doutorandos da universidade, o grupo da família, o grupo das melhores amigas, o grupo dedicado aos amigos que estão envolvidos na organização do casamento, o grupo dos formandos, o grupo do carnaval no Rio, o grupo do trabalho, entre outros. Nos debates sobre interações em grupos no WhatsApp, quatro tópicos chamaram a atenção: a formação de grupos derivados; a quantidade de grupos e o excesso de informação; imediatismo e ansiedade; e a necessidade de fazer parte. Essas considerações nos permitem ir além das características listadas por Baym e identificar especificidades das interações no WhatsApp.

A formação do que chamaremos de grupos derivados parte de grupos iniciais mais amplos. Eles possuem diversos membros em comum, mas o grupo

derivado desenvolve-se com algum desvio na finalidade ou tema. M25(1) relata: “No meu caso, tem o casamento de duas melhores amigas e tem o grupo das madrinhas, o grupo da despedida de solteira, que eram todas as gurias, e o grupo do casamento, que aí envolve os gurus também.”

Segundo os entrevistados, a formação de grupos derivados não é incomum. Embora o tema de um grupo derivado possa divergir pouco do grupo inicial, alguns participantes das entrevistas revelaram ansiedade em virtude da quantidade de grupos formados e o conseqüente excesso de informação. Como o WhatsApp facilita as conversas síncronas (e inclusive as estimula com as notificações), e tendo em vista a quantidade de grupos em que cada pessoa participa, um volume excessivo de mensagens compete pela atenção dos sujeitos. Para H22(1), “[...] rola isso de estar um excesso de informação, daqui a pouco em dois ou três grupos, e dá uma preguiça de responder.”

Alguns participantes revelam que passaram a rejeitar grupos de WhatsApp devido à intensa circulação de mensagens. É o caso de M25(1): “Eu tenho saído muito de grupos. Eu odeio entrar em grupos. Me colocam em grupos, eu saio de grupos.” Uma estratégia alternativa utilizada é ignorar as mensagens recebidas. Outros entrevistados afirmam que abrem a conversa em grupo para livrarem-se das notificações de “mensagens não lidas”, porém não as leem. Outros sequer abrem a conversa.

Finalmente, é preciso comentar razões e motivações que levam pessoas a permanecer em grupos, até mesmo quando preferiam ficar de fora. A seguir apresentamos algumas circunstâncias sobre a necessidade de fazer parte relatadas nos grupos focais.

A manutenção cotidiana de um relacionamento é uma das justificativas mais frequentes. No grupo de sua família, M26(1) conta que lê e responde apenas as últimas mensagens, “só para interagir”. Ou seja, seu interesse é basicamente relacional. Este tipo de prática aproxima-se da “sociabilidade pura” de Simmel (1964). As interlocuções mundanas, a circulação de piadas e as frequentes mensagens de “bom dia” visam reforçar laços por meio da conversação contínua.

Muitas vezes, os sujeitos se sentem pressionados a permanecer no grupo, pois sair poderia causar constrangimento ou estranhamento dos demais integrantes. Neste caso, a permanência no grupo se dá por simples protocolo social. “Aí a gente entra nesses grupos e pensa ‘vou sair’. Mas depois vai ficar tão chato se eu sair.”, afirma M32(3). Da mesma forma, H26(3) explica que se mantém no grupo da família mesmo sem responder nenhuma das mensagens, pois “a gente entra mais por obrigação do que por necessidade”.

M37(3) não queria estar no WhatsApp, mas teve de abrir mão da sua decisão, conforme relata: “quando meu filho começou a deixar de ser convidado para festas de aniversário da escolinha, porque convidavam pelo WhatsApp e eu não recebia”. Segundo a participante, ela estava prejudicando a vida social de seu filho, visto que ele já havia perdido três festas de aniversário. M37(3) continua: “Eu pensei: ‘pô, não posso estragar a vida social do meu filho’. [...] Aí eu brinco que eu tenho um número secreto. Tem só o grupo das mães ali. [...] Mas eu sei que eu perco mais coisas.”

Considerando as experiências aqui relatadas, vale recordar a afirmação de Baym (2010) de que a formação de grupos ocorre de maneira diferenciada

em diferentes plataformas tecnológicas, e que os grupos se comportam de formas variadas conforme as diferentes *affordances* em jogo. Conforme demonstramos, as especificidades das *affordances* comunicativas do WhatsApp têm agência sobre a formação de grupos, as conversações que acontecem e inclusive sobre comportamentos offline. Ou seja, as interações grupais no WhatsApp não são simplesmente mais uma instância genérica de conversações online. As práticas dialógicas que lá ocorrem diferem das conversas no Facebook Messenger, Twitter, IRC, etc.

Como se viu, estes são alguns exemplos de como a materialidade do WhatsApp transforma o comportamento individual e os relacionamentos: a facilidade de reunião e interação em agrupamentos, a criação de grupos derivados, a dedicação (às vezes incontrolável) às interações grupais durante todo o dia (motivada por notificações, uma *affordance* de potente agência), o imperativo de participação (sob risco de perder informações importantes) e a sobrecarga de informação.

### **Conversas paralelas**

Enquanto em um artigo anterior (PRIMO et. al., 2018) discutimos as práticas desenvolvidas com o Facebook por meio de uma abordagem quantitativa, empreendemos aqui uma estratégia qualitativa para compreender como as pessoas interagem no e com o WhatsApp. Assim, pudemos observar as especificidades das conversações nesse espaço virtual. Durante as entrevistas e com a análise das transcrições chamou-nos atenção a quantidade de interações interpessoais (um-um) e grupais (muitos-muitos) que os respondentes relataram manter simultaneamente. Diante da relevância dessa prática, sentimos a neces-

tidade de avançar conceitualmente essa reflexão e diferenciar algumas práticas conversacionais mantidas no WhatsApp.

Em nosso artigo sobre conversações fluidas (PRIMO et al., 2017) discutimos como diversos serviços de comunicação online podem ser combinados para a manutenção de uma mesma conversa. Como pudemos observar em outros estudos, o WhatsApp é com grande frequência o destino para onde migram conversas iniciadas em outros sites e aplicativos (como Tinder, Instagram, etc.). Durante os grupos focais, tal dinâmica foi mais uma vez confirmada. Por outro lado, uma questão emergiu no presente estudo: a multiplicidade de conversas no interior do WhatsApp constituiria uma conversação fluida? Para que se possa responder, vale retomar a definição de conversação fluida:

Por conversações fluidas entendemos as interações dialogais que ocorrem em ambientes polimiidiáticos, trocadas em mais de um serviço de comunicação digital, possivelmente usando variados aparatos técnicos (desktop, smartphone, Smart TV) e redes de conexão (cabo, 4G). Tais conversas síncronas e/ou assíncronas constituem uma intrincada estrutura hipertextual e multimodal, que interconecta agentes humanos e não humanos, tempos e lugares. (PRIMO et al., 2017, p. 8)

A rigor, portanto, a manutenção de diversos fluxos conversacionais (PRIMO; SMANIOTTO, 2006) no interior de um único aplicativo (o WhatsApp, por exemplo) não corresponde ao que entendemos por conversações fluidas<sup>9</sup>. Ora, o uso de apenas um siste-

---

<sup>9</sup> Evidentemente, uma interação que inicia no WhatsApp pode se tornar uma conversação fluida se ela se prolongar em outros meios, como Messenger, Twitter ou até mesmo através de uma ligação telefônica.

ma de conversação online não engendra um cenário polimidiático (MADIANOU; MILLER, 2013). Por outro lado, percebe-se a necessidade de se descrever e distinguir a multiplicidade e capilaridade dos processos conversacionais que são próprios do Whatsapp. De fato, encontramos aí uma fluidez de interações, que também têm lugar em diferentes tempos e lugares: alguém pode continuar uma conversa com um interlocutor no decorrer do dia estando em casa, na rua, no trabalho, no banco. No interior do próprio WhatsApp é possível também interagir com a mesma pessoa em espaços distintos: uma conversa privada, um debate no grupo da formatura, uma conversa no grupo das formandas. E de forma semelhante às conversações fluidas, uma conversa em um grande grupo (de todos os formandos, por exemplo) pode “escorrer” para um grupo menor (apenas das formandas). Mas quais são as especificidades dessas conversações múltiplas no WhatsApp? O que pretendemos a seguir é apresentar alguns tipos e características.

Primeiramente, precisamos distinguir as conversações concomitantes e conversações paralelas. A partir da listagem das mensagens recebidas na interface do aplicativo e das notificações que aparecem na tela e com o uso de sons (dependendo das configurações pessoais), com fácil destreza um interagente pode saltar de uma conversação para outra, mantendo diversas conversas em andamento, sendo díades ou em interações em grupo<sup>10</sup>. Estas conversações concomitantes são conversas diferentes, sobre temas distintos com diferentes pessoas e até em vários grupos.

---

<sup>10</sup> No WhatsApp, qualquer conversação que envolve mais de duas pessoas exige a criação de um grupo.

Quando dizemos que uma pessoa pode manter múltiplas conversas concomitantes no WhatsApp isso não significa que tais interações dependem da correspondência temporal entre os interlocutores. Ou seja, não é necessário que os participantes estejam online ao mesmo tempo, mantendo um encontro dialógico com sincronia temporal. Da mesma forma que já acontecia desde os pioneiros fóruns na internet, as interações assíncronas ocorrem quando uma pessoa responde horas ou dias depois de ter recebido as mensagens. Como as mensagens ficam registradas na interface do WhatsApp, que inclusive aponta quantas mensagens novas foram recebidas, e de quais pessoas e grupos, os participantes da interação não precisam estar conectados ao mesmo tempo para manter a conversação em andamento. E como é possível manter um *backup* das conversas “na nuvem”, mesmo que uma pessoa troque de celular, conversações passadas podem ser acessadas.

Diferentemente das conversações concomitantes, as conversações paralelas são diálogos mantidos para comentar uma conversa que ocorre no interior de um mesmo serviço de comunicação online (por exemplo, um diálogo entre duas pessoas no WhatsApp, criticando o que foi dito em um grupo no mesmo aplicativo). Veja-se, por exemplo, o seguinte relato de M30(2):

“Tu viu o que o fulano falou?” e começa uma segunda discussão paralela. E às vezes tem um grupo do grupo. Tem o grupo dos doutorandos e das super amigas do doutorado. Aí tem uma conversa de lá que vira uma conversa das superamigas. Aí as quatro tão comentando aquilo lá e quando vê são duas, “tu viu aquilo que o fulano mandou do fulano”.

A manutenção de conversas paralelas é um fenômeno dialógico complexo, pois diversos são os fluxos conversacionais em andamento. É preciso concentrar-se no que é dito em cada díade ou grupo, e quem são os participantes de cada um destes. Essa virtualidade permite que os sentidos sejam construídos e negociados em múltiplas conversações. Com efeito, a trama traçada entre grupos e conversas privadas constitui uma rede hipertextual, sem que links entre as unidades textuais esteja presente, nem seja necessária.

Este processo que denominaremos de costura da trama de conversas paralelas exige que cada sujeito:

- a) reconheça qual é a conversa inicial, que chamaremos aqui de conversa referência, que motivou o início de uma ou mais conversas paralelas;
- b) avalie quem participa de cada uma das conversas paralelas (díades ou em grupo);
- c) considere o que é dito e por quem em cada comentário à conversa referência;
- d) tome cuidado para não publicar um comentário privado na conversa referência (um problema que discutiremos adiante).

Não raro, as conversas paralelas envolvem críticas ao que é dito na conversa referência. Por exemplo, dado um polêmico grupo de um condomínio, algumas pessoas mais próximas podem abrir um grupo para debater em privado e até criticar as opiniões e propostas de outros condôminos. Mas isto não é a regra. Considere este outro exemplo: um marido em negociação do preço de um produto pode iniciar uma conversa paralela com sua esposa para avaliar a proposta. Como se vê, a conversa paralela tem duração limitada. Ela existe enquanto comentários são trocados a respeito de conversações em outros espaços do WhatsApp. Ainda que um grupo derivado

possa continuar existindo, a conversa paralela cessa de existir quando a conversa referência é esquecida.

Tanto a conversa referência quanto qualquer conversa paralela podem constar de interações em grupos ou díades. Grupos derivados podem ser formados com a estrita finalidade de manter uma conversa paralela. Depois podem ser abandonados, mantidos para aquela finalidade ou até mesmo ser utilizados para conversas sobre outros temas. E como menciona M30(2), um grupo formado para uma conversa paralela pode depois ramificar-se mais uma vez em um grupo ainda menor. Ou seja, o primeiro grupo de conversa paralela é uma fração do grupo onde a conversa referência tem lugar. Já o segundo grupo formado é nova fração, deixando de fora uma ou mais pessoas da fração anterior.

É possível que pessoas que não participam da conversa referência interajam em conversas paralelas. Isto pode ocorrer pois são participantes de um grupo pré-existente, onde ocorre a conversa paralela, ou porque foram chamadas para participar de uma díade ou de um novo grupo sobre a conversa referência. Neste caso, tais pessoas têm algum envolvimento com o que se discute na conversa referência. Elas podem então ser inteiradas sobre os temas em jogo com relatos indiretos e citações diretas (copiar/colar, encaminhamento de mensagem ou *screenshots*). Ao publicar-se imagens da tela do celular na conversa paralela, as eventuais intervenções sobre o *screenshot* (como *emojis*, setas ou textos sublinhados) provocam outros significados, fazendo com que a imagem deixe de ser uma “cópia fiel” (se é que isso existe!) do que foi dito alhures.

A possibilidade de citar-se diretamente a crítica a um amigo que não participa da conversa referênciada, encaminhando-lhe mensagens originais ou *screenshots* em conversa paralela, pode causar desde surpresa até processos jurídicos aos que fizeram as críticas. Como se percebe, apesar de supor-se que conversas no WhatsApp possam constituir lugares virtuais protegidos, tais citações desafiam a privacidade das conversações, tendo em vista que alguém pode escoar a fala de uma díade ou grupo para outro espaço conversacional. Além disso, em grupos maiores torna-se impossível saber quem são os participantes, que laços anteriores existem e que conhecidos em comum (amigos e inimigos) existem dentro e fora daquele espaço.

A atenção e o tempo de dedicação necessários para costurar tantos fluxos conversacionais e traçar quem disse o quê e em que lugar podem causar desconforto e sobrecarga cognitiva. É o que mostra M30(2): “Às vezes eu me perco. Eu sou muito atrapalhada quando é muita conversa. Porque aquele primeiro grupo que começou a bagunça continua lá. Aí tem 300 mensagens que tu não leu ali [...]. Aí tu desiste [...]”.

Diante do processo de se controlar de onde vem cada informação e para onde deve ir cada fala, por vezes erros de publicação ocorrem, levando interagentes a direcionar textos ou imagens para pessoas ou grupos errados. Quando ocorrem estas publicações equivocadas, conforme as chamaremos aqui, elas podem causar dúvida nos participantes do outro grupo ou serem logo percebidas como erro, dada tamanha descontextualização. Com frequência, outros membros avisam o remetente sobre a confusão. Nos casos de conversações paralelas, as publicações

equivocadas podem causar constrangimento, já que os comentários que deveriam ser privados acabam sendo revelados na conversa referência, no próprio grupo que se criticava. Veja-se este relato de M27(2) sobre suas interações no WhatsApp com uma amiga:

A gente jogava bastante juntas e tem o grupo dos guris e das gurias do basquete. Daí a gente montou o grupo só das gurias e conversa privada. Então às vezes a gente tá falando no grupo das gurias de todo mundo e ela puxa pro privado. Ela já se afundou em várias. De mandar coisas erradas do privado e eu “olha só, tu viu o que tu fez”, e ela se desespera.

O que ocorre muitas vezes é que, ao tentar responder a uma fala de uma conversa paralela ou publicar ali algo novo, um interlocutor não percebe para quem ou em qual grupo enviou seu texto ou imagem. Em outras palavras, aquele turno que daria sequência a uma conversação acaba entrando na sequência de outro fluxo conversacional.

Esse tipo de erro pode ser causado pelas funcionalidades do WhatsApp e do artefato digital em uso. Como se viu anteriormente, com alguma frequência as notificações são responsáveis por publicações equivocadas. Ao ler tal alerta, uma pessoa pode abrir o WhatsApp, não atentar qual grupo está ativo na tela do aplicativo e publicar uma mensagem no espaço errado. Em verdade, desde outubro de 2017<sup>11</sup> é possível deletar uma mensagem no WhatsApp, evitando que outras pessoas a vejam. Por outro lado, é possível que uma mensagem equivocada ainda seja visualiza-

---

<sup>11</sup> Disponível em: <<https://www.theverge.com/2017/10/30/16556838/whatsapp-delete-revoke-feature>>. Acesso em: 18 set. 2018.

da no aplicativo ou por meio das notificações antes que o autor se dê conta do erro.

O exemplo anterior de como uma notificação na tela bloqueada pode levar alguém a responder inadvertidamente para uma pessoa ou para um grupo errado demonstra como a interface do WhatsApp participa ativamente da interação. Evidentemente, essas intervenções não se limitam a publicações equivocadas. Se conversações concomitantes e paralelas ocorrem é porque as *affordances* comunicativas viabilizam e até incentivam tal processo.

### **Considerações finais**

Conforme Hutchby (2001), é apenas a partir de uma perspectiva relacional, que viabiliza a percepção da concatenação das estruturas normativas da interação com as *affordances* comunicativas e as especificidades dos participantes da interlocução, que as conversações online podem ser compreendidas. E conforme defendem O'Hara et al. (2014), uma abordagem praxiológica permite que a simples análise instrumental dos usos possa ser ultrapassada. Ou seja, é necessário também que se observe como as ações são tomadas e sentidas pelos interlocutores em interação com e por meio da tecnologia. Outra referência importante para esta pesquisa é a convicção de que os objetos têm agência e modificam as conversações em andamento. É neste sentido que defendemos que o WhatsApp tem particularidades que não permitem generalizações e equiparações com outros cenários e com outras tecnologias.

A condução de grupos focais poderia parecer inusitada para um pesquisador da Análise da Conversação, já que nenhum excerto de conversa online

foi aqui reproduzido, nem tampouco efetuou-se um exame da estruturação de trocas linguageiras. Por outro lado, as entrevistas mostraram-se por demais frutíferas pois tínhamos como norte compreender como o WhatsApp participa dos relacionamentos e da vida cotidiana, e como esse serviço online motiva, limita e transforma as conversações. Além de diversos problemas éticos que dificultariam ou até inviabilizariam o registro de conversas privadas em diádes e grupos, os relatos e debates nos grupos nos permitiram reconhecer como o WhatsApp modifica a vida diária, transforma os relacionamentos, comportamentos afetivos e a prática profissional. Foi através das transcrições daqueles relatos que pudemos chegar à conceituação de conversas paralelas e de sua diferenciação das conversações fluidas. Entendemos que nossas descrições dos processos e consequentes reflexões contribuem para o entendimento das especificidades dos diálogos online.

Quanto à agência das notificações, elas talvez sejam o exemplo mais claro de como as *affordances* do WhatsApp e do sistema operacional fazem os participantes da conversa fazerem coisas. Como se viu, uma parcela significativa da intensa prática conversacional nos diversos espaços virtuais do WhatsApp é motivada pelos alertas e pela indicação do número de mensagens não lidas sobre o ícone do aplicativo. Mais do que isso, os diferentes aspectos da interface do WhatsApp transformam as conversações: viabilizando, modelando, limitando. As interações que ocorrem no e com o WhatsApp não seriam as mesmas offline, nem em outros meios.

No limite, pode-se inferir que as conversas concomitantes e paralelas e até as publicações equi-

vocadas só ocorrem porque o WhatsApp age sobre elas. Seria incorreto justificar uma crítica entre amigos a um debate que ocorria em outro grupo apenas como um padrão humano. Se o sistema viabiliza o encaminhamento de mensagens, ele também age na conversação. Não que o WhatsApp “queira” ou cause uma conversa paralela. Mas se todos esses actantes humanos e não humanos não estivessem concatenados, nada ocorreria. Mais uma vez, o não humano faz o humano fazer coisas. É justamente neste sentido que se percebe o WhatsApp como um ator social pleno.

O desembaraço com que as pessoas hoje usam os recursos multimídia do WhatsApp (texto, fotos, vídeos, áudio, emojis) para expressão, a capacidade de manter diversas conversações em andamento e costurar essa complexa trama de sentidos revela a maturidade da literacia tecnológica e incorporação das práticas de interação online na vida cotidiana e profissional.

Finalmente, é preciso notar que esta é uma pesquisa qualitativa de carácter exploratório e que os grupos focais tinham de 6 a 11 participantes, conforme as melhores práticas deste procedimento (GIL, 2008). Neste sentido, os resultados aqui apresentados não podem ser generalizados para toda população. Não sendo uma amostra estratificada<sup>12</sup>, nem um trabalho com abordagem estatística, o que apresentamos aqui são questionamentos, processos e conceitos que emergiram a partir das discussões em grupo. Mas, em verdade, este artigo volta-se para a proposta de

---

<sup>12</sup> O nível sociocultural dos participantes destoa das dificuldades financeiras e educacionais da população brasileira. Apesar deste viés, entende-se que os resultados qualitativos levantados permitiram a condução de importantes reflexões teórico-contextuais sobre práticas no WhatsApp.

conceitos mais gerais, não tendo como objetivo descrever ou prever roteiros que se repetem necessariamente na população em geral, seguindo um estudo de amostragem estratificada. De toda forma, entendemos que nossas teorizações e conceitos, a partir dos testemunhos e debates registrados nos grupos focais, oferecem uma melhor compreensão de certos tipos de conversações que podem ocorrer no WhatsApp. Além disso, mesmo que conversações paralelas aqui discutidas possam ser vivenciadas no cotidiano, os conceitos que propomos poderão facilitar a outros pesquisadores a observação e identificação de tais práticas. Futuros trabalhos poderão testar empiricamente nossas proposições teóricas e conceituais.

## Referências

AHAD, A. D.; LIM, S. M. A. Convenience or Nuisance?: the 'WhatsApp' dilemma. **Procedia - Social and Behavioral Sciences**, [s.l.], v. 155, p.189-196, nov. 2014. Elsevier BV. <http://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.10.278>.

BAYM, N. K. **Personal connections in the digital age**. Cambridge: Polity Press, 2010.

BOLTER, J. D.; GRUSIN, R. **Remediation: understanding new media**. Cambridge: MIT Press, 1999.

CHURCH, K.; OLIVEIRA, R. **What's up with Whatsapp?: comparing mobile instant messaging behaviors with traditional**. In: MobileHCI '13 Proceedings of the 15th International Conference on Human-Computer Interaction with Mobile Devices and Services. Munique, Alemanha, 2013, p. 352-361.

FLICK, U. **Introdução à pesquisa qualitativa**. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.

FRAGOSO, S.; RECUERO, R.; AMARAL, A. **Métodos de pesquisa para internet**. Porto Alegre: Sulina, 2011.

GIBSON, J. J. The Theory of Affordances. In: SHAW, R.; BRANSFORD, J. (Orgs.). **The theory of affordances**. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons Inc., 1977. p. 127–143.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GILES, D.; STOMMEL, W.; PAULUS, T.; LESTER, J.; REED, D. Microanalysis Of Online Data: The methodological development of “digital CA”. **Discourse, Context & Media**, v. 7, p. 45–51, 2015.

GLASER, B. G. Conceptualization: on theory and theorizing using grounded theory. **International Journal of Qualitative Methods**, v. 1, n. 2, p. 23–38, jun. 2002.

GREIFFENHAGEN, C.; WATSON, R. “Teoria” e “Método” na CMC: identidade, gênero e tomada-de-retorno: uma abordagem etnometodológica e analítico conversacional. In: BRAGA, A. (Org.). **CMC, identidades e gênero: teoria e método**. Covilhã: Universidade da Beira Interior, 2005, p. 89-114.

GURRIN, C.; SMEATON, A.F.; DOHERTY, A.R. LifeLogging: personal big data. **Foundations And Trends® In Information Retrieval**, [S.L.], v. 8, n. 1, p. 1-125, 2014. Now Publishers. <http://dx.doi.org/10.1561/1500000033>.

HERRING, S. Interactional coherence in CMC. **Journal of Computer-Mediated Communication**, v. 4, n. 4, 1999. Disponível em: <<https://academic.oup.com/jcmc/article/4/4/JCMC444/4584407>>. Acesso em: 1 abr. 2019.

HUTCHBY, I. **Conversation and technology: from the telephone to the Internet**. [s.l.]: Polity, 2001.

INTRONA, L.; ILHARCO, F. The meaning of screens: towards a phenomenological account of screenness. **Human Studies**, v. 29, p. 57-76, 2006. Disponível em: <<http://www.ucp.pt/site/resources/documents/FCH/F%20Ilharco/c25659568qj27136%20FINAL.pdf>>. Acesso em: 14 dez. 2018.

KARAPANOS, E.; TEIXEIRA, P.; GOUVEIA, R. Need fulfillment and experiences on social media: a case on Facebook and WhatsApp. **Computers In Human Behavior**, [s.l.], v. 55, p.888-897, fev. 2016. Elsevier BV. <http://dx.doi.org/10.1016/j.chb.2015.10.01>.

KNORR CETINA, K.; BRUEGGER, U. Inhabiting technology: the global lifeform of financial markets. **Current Sociology**, v. 50, n. 3, p. 389-405, 2002.

MADIANOU, M.; MILLER, D. Polymedia: towards a new theory of digital media in interpersonal communication. **International Journal of Cultural Studies**, v. 16, n. 2, p. 169–187, 2013.

MCLUHAN, M. **Os meios de comunicação como extensões do homem**. São Paulo: Cultrix, 1969.

MEREDITH, J.; STOKOE, E. Repair: comparing Facebook 'chat' with spoken interaction. **Discourse & Communication**, v. 8, n. 2, p. 181-207, 2014.

MEREDITH, J. Analysing technological affordances of online interactions using conversation analysis. **Journal of Pragmatics**, v. 115, p. 42–55, 2017.

NORMAN, D. A. **O design do dia a dia**. Rio de Janeiro: Rocco, 2006.

O'HARA, K. *et al.* **Everyday Dwelling with WhatsApp**. CSCW'14 Proceedings of the 17th ACM conference on Computer supported cooperative work & social computing. Baltimore, Maryland, USA. ACM: New York, 2014.

PAULUS, T.; WARREN, A.; LESTER, J. N. Applying conversation analysis methods to online talk: a literature review. **Discourse, Context & Media**, v. 12, p. 1–10, 2016.

PIELOT, M. *et al.* Didn't you see my message? **Proceedings Of The 32nd Annual Acm Conference on Human Factors In Computing Systems - Chi '14**, [s.l.], p.1-10, 2014. ACM Press. <http://dx.doi.org/10.1145/2556288.2556973>.

PRIMO, A.; SMANIOTTO, A. Comunidades de blogs e espaços conversacionais. **eCompós**, v. 1, n. 5, p. 1–21, 2006.

PRIMO, A. *et al.* Comunicação privada na internet: da invenção do particular na Idade Média à hiperexposição na rede. **Intexto**, n.34, p. 513-534, 2015.

PRIMO, A. *et al.* Conversações fluidas na cibercultura. **Revista da Famecos**, v. 24, n.1, p. 1-27, 2017.

PRIMO, A. *et al.* Interações e Práticas no Facebook. **Revista Contra-campo**, v. 37, p. 152-171, 2018.

RECKWITZ, A. Toward a theory of social practices: a development in culturalist theorizing. **European Journal of Social Theory**, n. 5, p. 243-63, 2002.

SHIRAZI, Alireza Sahami *et al.* Large-scale assessment of mobile notifications. **Proceedings Of The Sigchi Conference On Human Factors In Computing Systems**, p. 1-14, 26 abr. 2014. ACM. <http://dx.doi.org/10.1145/2556288.2557189>.

SIMMEL, Georg. **Conflict and the web of group-affiliations**. London: The Free Press, 1964.

THRIFT, N. Beyond mediation: three new material registers and their consequences. In: MILLER, D. **Materiality**. Durham: Duke University Press, 2005, p. 231-56.

#### Dados dos autores

##### **Alê Primo**

ORCID iD <https://orcid.org/0000-0003-2848-0301>

PPGCOM/UFRGS

Professora e pesquisadora PPGCOM/UFRGS

##### **Vanessa Amália Dalpizol Valiati**

ORCID iD <https://orcid.org/0000-0001-9183-2301>

Universidade Feevale

Professora e pesquisadora - Mestrado em Indústria Criativa (Universidade Feevale/RS)

##### **Laura Barros**

ORCID iD <https://orcid.org/0000-0002-8872-7647>

UFRGS

Pesquisadora Limc/UFRGS