

4

Interagindo com os usuários

“Todos necessitamos de proteção em relação ao mundo exterior. Mudanças nas características deste forçosamente geram mudanças tanto no que diz respeito àquilo de que precisamos nos proteger quanto nas formas de proteção que adotamos” (Nicolaci-da-Costa, 2001, p. 9).

No segundo capítulo, discorri sobre a comunicação interpessoal ao longo dos tempos e as mudanças que esta esfera da vida humana sofreu a partir da inserção da Internet em nosso cotidiano. Já no terceiro capítulo, apresentei algumas das conseqüências da multiplicação das formas de comunicação interpessoal ocasionadas pelo uso da Internet. Destaquei os novos excessos e a possibilidade do uso de tantas e variadas formas de se comunicar estarem trazendo uma sensação de sobrecarga aos usuários, por conta da excessiva demanda de interação a que estes últimos são submetidos. No presente capítulo, apresento a pesquisa de campo realizada com usuários sobre o tema em questão e seus principais resultados.

4.1

Objetivo

Como já foi dito acima, a Internet ocasionou, entre outras coisas, a multiplicação dos meios de comunicação interpessoal. Estas novas formas de comunicação interpessoal vieram juntar-se àquelas já utilizadas largamente em nosso cotidiano há décadas, como o correio, os telefones fixos e os bips.

Atualmente, com todos esses recursos disponíveis para comunicação interpessoal, é possível ter acesso fácil e imediato a qualquer pessoa que utilize tais recursos para se comunicar com o resto do mundo. A utilização de *e-mails*, por exemplo, tornou-se quase que obrigatória no dia-a-dia contemporâneo.

Como foi abordado nos capítulos anteriores, o *e-mail* se tornou uma das formas preferidas de comunicação entre as pessoas por não demandar uma interação em tempo real, que possa atrapalhar a rotina do destinatário da mensagem. Ainda assim é uma forma rápida e segura de comunicação. Por conta disto, o objeto de investigação escolhido por mim para esta pesquisa foi justamente o *e-mail* e o uso que é feito dele pelos internautas.

O objetivo principal deste trabalho foi o de investigar como os usuários do correio eletrônico estão lidando com o aumento das possibilidades de interação

que este programa possibilita e com o excesso de interação e demanda de respostas que estas interações acarretam.

4.2 Sujeitos

Com objetivo de investigar como os usuários do correio eletrônico vêm lidando com o aumento das possibilidades de interação e, com o excesso de interação e o excesso de demanda de interação decorrentes deste aumento estabeleci alguns critérios para a participação na pesquisa.

O primeiro destes critérios é relativo ao próprio uso da Internet e do correio eletrônico. Todos os entrevistados deveriam ser usuários da Internet e deste dispositivo comunicacional há pelo menos um ano. Acredito que a partir deste tempo de uso da Internet e do correio eletrônico os usuários têm certos hábitos e impressões consolidados sobre a comunicação interpessoal *online* e sobre o correio eletrônico.

O segundo critério refere-se à idade dos sujeitos que seriam entrevistados. Eles deveriam ter uma idade mínima de 25 anos na época da entrevista, para que pudessem fornecer dados sobre como costumavam se comunicar antes do correio eletrônico e o que mudou a partir do uso do programa. Não foi estabelecido um limite máximo de idade como critério.

O terceiro critério para a participação na pesquisa foi o de que, para estabelecer um nível de escolaridade próximo entre os sujeitos, estes tivessem no mínimo o ensino médio completo na época da pesquisa.

O último critério foi o de que os sujeitos se enquadrassem na definição de “usuário pesado” de Nicolaci-da-Costa (1998, 2000, 2001), ou seja, que ficassem conectados à Internet por minimamente duas horas diárias.

Vale ressaltar que não me preocupei com diferenças de gênero ou profissão para a participação na pesquisa. Apesar disto, estes dados foram igualmente coletados.

4.3 Instrumento de coleta dos dados

O instrumento de pesquisa utilizado para a coleta dos dados foi um roteiro dividido em duas partes distintas. Na primeira parte constavam itens relativos à

identificação do entrevistado. Já na segunda parte, estavam os itens que permitiram investigar o uso que os entrevistados fazem do correio eletrônico, suas impressões e hábitos e a forma como vêm lidando com os excessos de interação e demanda de interação.

Esses itens, no entanto, não são colocados prontamente como perguntas. Ao contrário, servem para que as perguntas sejam formuladas pelo entrevistador no momento da entrevista. Dessa forma, a entrevista ocorre com mais naturalidade e informalidade, como se fosse uma conversa comum⁵⁶.

Este tipo de roteiro fornece as bases para a realização de entrevistas semi-estruturadas. Este tipo de entrevista, por sua vez, se caracteriza principalmente por permitir a coleta de dados com profundidade para posterior análise.

Roteiro de entrevistas

1. *Dados de identificação*: idade, sexo, profissão, nível de escolaridade.

2. *Uso da Rede*: há quanto tempo usa a Internet, o que usa na Internet, qual a primeira coisa que faz ao conectar (por quê), há quanto tempo usa o correio eletrônico, por que começou a usar (como era antes do *e-mail*), como era para você usar o *e-mail* no início, utiliza ou já utilizou o correio tradicional, qual a diferença entre o correio eletrônico e o correio tradicional (opinião).

3. *Sobre o correio eletrônico*: uso do correio eletrônico atualmente (é o mesmo uso de antes, o que mudou), tem mais de uma conta de *e-mail* (por quê), média de mensagens que costuma receber por dia (acha que recebe muitas ou poucas), importância das mensagens que recebe (como diferencia e avalia), reações e sentimentos em relação às mensagens que recebe, quantas vezes checa o *e-mail* (por quê), responde todas as mensagens que recebe, quais responde imediatamente (por quê), quais não responde (por quê), que tipo de mensagens deixa para responder em outro momento (por quê), tem algum momento do dia que dedica a se comunicar via *e-mail* (por quê).

⁵⁶ Para maior aprofundamento sobre esta técnica de entrevista ver Nicolaci-da-Costa (1989, 1994, 2000, 2001 e 2003).

4. *Sobre uso e impressões do correio eletrônico*: gosta de receber e enviar mensagens via *e-mail* (por quê, de que tipo), o que não gosta de receber via *e-mail* (por quê, como se sente), usa algum tipo de filtro ou bloqueio eletrônico (por quê), existe algum tipo de *e-mail* que não suporte receber, mas é obrigado a responder (como se sente), tem alguém que lhe envia muitas mensagens (como é isso para você, responde a todas as mensagens dessa pessoa), o que faz quando não pode ou não quer responder algumas mensagens, como se sente quando as mensagens que envia não são respondidas, como acha que as pessoas a que você não responde se sentem, como acha que é para as outras pessoas ter que responder a muitas mensagens (e para você como é), como se sente ao não receber nenhuma mensagem, como se sente ao terminar de responder todas as mensagens do dia, qual a primeira coisa que faz ao terminar de responder mensagens, acha que o uso do *e-mail* mudou nesses anos (que mudanças isto trouxe para a sua vida pessoal), sente ou já sentiu sensação de sobrecarga por ter que se corresponder com muita gente (acha que os outros se sentem), em caso positivo, o que faz para lidar com isso.

4.4 Procedimento

O procedimento da pesquisa iniciou-se com a elaboração do roteiro acima disponibilizado. Este roteiro foi previamente testado através da realização de entrevistas-piloto que permitiram incluir itens e alterar falhas até que tal roteiro estivesse satisfatório para os objetivos da pesquisa.

De posse do roteiro, dei início às entrevistas que me forneceram o material para posterior análise. Foram realizadas quinze entrevistas com sujeitos que correspondiam aos critérios estabelecidos para a pesquisa.

As entrevistas aconteceram em locais escolhidos pelos próprios sujeitos com o objetivo de deixá-los mais à vontade. Dessa forma, as entrevistas ocorreram em um clima de naturalidade e informalidade.

Todas as entrevistas foram registradas em fita para posterior transcrição, através da utilização de um gravador portátil previamente autorizada pelos entrevistados. Depois de realizadas as entrevistas, foi iniciado o trabalho de transcrição destas. A transcrição foi feita seguindo fielmente o discurso dos

entrevistados, registrei assim gírias, expressões coloquiais e hesitações. De posse da transcrição de todas as entrevistas comecei o processo de análise das mesmas.

4.5 Análise dos dados

Para analisar os dados obtidos nas entrevistas, recorri à técnica de análise de discurso proposta por Nicolaci-da-Costa (1989,1994). Este método divide-se em duas etapas principais.

Na primeira etapa, analisei as respostas dos entrevistados para cada tópico da entrevista. Esta etapa foi denominada por Nicolaci-da-Costa de análise intersujeitos. Esse procedimento me forneceu uma visão da tendência geral das respostas aos tópicos da entrevista e, possibilitou assim, a identificação das principais categorias de análise a serem investigadas. A partir desta fase já pude vislumbrar os primeiros resultados que norteariam minha apresentação no presente trabalho.

Já na segunda etapa, que a autora chamou de análise intra-sujeitos, verifiquei as respostas de cada entrevista individualmente. Com isso, foi possível observar mais detalhadamente o uso do *e-mail* e as percepções e considerações de cada um dos sujeitos. Além disso, foi possível perceber algumas contradições e inconsistências em seus próprios discursos.

Para finalizar, ressalto que o procedimento de análise, de ambas as etapas, foi realizado inúmeras vezes com o fim de esgotar quaisquer dúvidas que ainda pudessem restar sobre a fala dos entrevistados.

4.6 Resultados

4.6.1 Perfil dos sujeitos

Acredito ser interessante apresentar ao leitor, alguns dados relativos ao perfil dos quinze sujeitos entrevistados no trabalho de campo.

Todos os sujeitos se enquadraram nos critérios estabelecidos, e além do tempo mínimo de um ano de uso da Internet também utilizam o correio eletrônico há pelo menos mais de um ano. O tempo máximo de contato revelado com a

Internet foi de dez anos⁵⁷, a média de uso ficou em aproximadamente cinco anos de uso mínimo.

Quatorze entrevistados informaram utilizar a Internet por no mínimo duas horas diárias, chegando esse tempo ao limite de até dez horas diárias, principalmente no caso dos entrevistados que trabalham com ambiente de rede. Apenas uma das entrevistadas informou não utilizar a Internet todos os dias. Mesmo assim, faz uso prolongado nos fins de semana, de até vinte horas incluindo o sábado e o domingo. A entrevistada informou ainda, que tem esse hábito porque a tarifa de pulso telefônico é reduzida nesse período. Dessa forma, considere-se que todos os usuários se enquadram no perfil de “usuários pesados” apresentado na seção 4.2 deste capítulo.

A idade dos entrevistados ficou entre os 25 e os 47 anos. A média de idade de todos os entrevistados ficou em torno de 28, 3 anos.

O nível de escolaridade variou da seguinte forma: profissionais formados no ensino superior, estudantes universitários e pessoas com o ensino médio completo. Deste modo, entrevistei três pessoas com o nível superior completo (1 professora de Português, 1 físico e 1 advogado), sete estudantes universitários (2 estudantes de Administração, 2 estudantes de Direito, 2 estudantes de Informática e 1 estudante de Psicologia), os outros cinco entrevistados possuíam o ensino médio completo, sendo que um deles possui o superior incompleto por se encontrar com a faculdade trancada⁵⁸.

Vale ainda ressaltar que a maioria dos entrevistados conecta-se à Internet a partir de computadores de casa. Pelo menos 11 dos sujeitos entrevistados utilizam o correio eletrônico em suas residências. Desses onze sujeitos, três têm a sua disposição ainda o computador no ambiente de trabalho. Dos quatro sujeitos restantes, três conectam-se a partir do computador do trabalho e uma conecta-se à Internet a partir de estabelecimentos comerciais que oferecem este tipo de serviço.

⁵⁷ Uma tabela do tempo de uso de cada usuário encontra-se em anexo.

⁵⁸ Em anexo encontra-se o quadro com a distribuição dos nomes, idade, nível de escolaridade e respectivas profissões de cada entrevistado.

4.6.2 Considerações sobre o correio eletrônico

A Internet é utilizada por estes usuários tanto para o trabalho como para a diversão pessoal. Entre os dispositivos mais utilizados encontram-se *sites* de busca, programas de *Chat* e logicamente, o correio eletrônico. Acredito ser interessante explicitar o uso que esses entrevistados fazem do *e-mail* visto que o *e-mail* parece ser uma ferramenta que se tornou comum para o dia a dia desses usuários.

Pude notar isto mais claramente ao perguntar aos entrevistados qual é a primeira coisa que fazem ao se conectar a Internet. A grande maioria (13 de 15) dos sujeitos entrevistados afirmou que a primeira coisa que fazem ao se conectar à Internet é verificar o conteúdo de suas respectivas caixas postais de *e-mail*. Isso se dá por diferentes motivos: verificar *e-mails* do trabalho, verificar a chegada de propostas ou respostas sobre trabalho, receber notícias de amigos, receber informações gerais ou simplesmente pelo puro hábito de checar a chegada de novas mensagens. Anderson Silveira, por exemplo, enquadra-se no primeiro grupo, verifica seu *e-mail* por motivos profissionais:

Anderson Silveira (25 anos, ensino médio, programador): “Eu verifico os meus *e-mails* por causa do meu trabalho, principalmente. Como prestador de serviço, tanto em casa quanto no escritório, eu troco informações com clientes por *e-mail*.”⁵⁹

Maurício Barros aguarda respostas sobre currículos enviados por *e-mail* e também se diverte com a ferramenta de comunicação:

Maurício Barros (27 anos, estudante de Informática): “Vejo meus *e-mails*. Como eu estou mandando currículo pela Internet é possível que eu receba alguma resposta de alguma coisa. E também por que gosto de ler as palhaçadas [piadas⁶⁰] que o pessoal manda. Nunca fica um dia sem ter pelo menos uma palhaçada de alguém.”

A importância do *e-mail* é tanta que Ricardo Antunes colocou sua caixa postal como página de entrada do acesso à Internet. Vale ressaltar que o entrevistado também aguarda por resposta aos currículos enviados pela Internet:

⁵⁹ Todos os nomes dos usuários foram substituídos por nomes fictícios como forma de resguardar a privacidade desses entrevistados.

⁶⁰ As palavras e frases que se encontram entre colchetes referem-se a inserções colocadas por mim para esclarecer e facilitar o entendimento de algumas das falas dos entrevistados e/ou a intervenções minhas durante as entrevistas com o propósito de aprofundar os temas discutidos.

Ricardo Antunes (26 anos, estudante de Informática): “Vejo o meu *e-mail*. O *e-mail* já está na página de abertura da Internet.”

O hábito desses sujeitos de ligar o programa de *e-mail* assim que se conectam à Internet, algumas vezes é acompanhado de alguma tarefa simultânea, como entrar em programas de *Chat*:

Walter Peixoto (26 anos, ensino médio, músico): “Ah, eu respondo os meus *e-mails*. Eu geralmente abro os *e-mails*, e já abro o ICQ direto. Aí, eu fico respondendo os *e-mails* e conversando [no ICQ].”

Leonardo Barcelos foi um dos dois entrevistados que afirmaram abrir outro programa antes do *e-mail*: o ICQ. Leonardo explica:

Leonardo Barcelos (25 anos, estudante de Direito): “Ligar o ICQ. Porque normalmente, eu já entro na Internet pra falar com alguém.”

Apesar disso, tanto Leonardo como os demais entrevistados verificam constantemente suas caixas de *e-mail*. Isto parece ter se tornado um hábito. Seja para fins profissionais, para falar com amigos ou trocar informações, todos os entrevistados acabaram incorporando a utilização do *e-mail* de forma rotineira. Os motivos para terem tido o primeiro contato com a ferramenta, no entanto, são os mais variados.

4.6.2.1 A primeira experiência

Entre os motivos que levaram os entrevistados a utilizar o correio eletrônico como meio de comunicação interpessoal estão a disponibilização da ferramenta pelo próprio provedor de acesso à Internet, a busca de um novo meio de comunicar-se com amigos e trocar informações em geral e por último a necessidade de utilizar o *e-mail* para fins profissionais e/ou acadêmicos. Dois dos usuários entrevistados se enquadraram no primeiro grupo, tiveram acesso ao *e-mail* a partir do provedor de acesso escolhido para conectar-se à Internet. Um deles é Maurício Barros:

Maurício Barros (27 anos, estudante de Informática): “Eu comecei a usar porque era uma coisa inerente em provedores, como ainda é. Você entra pra um provedor e ganha um *e-mail*, simplesmente isso. Eu usava para me comunicar com pessoas que eu conheço e também para passar piadinhas e coisas do estilo...”

Para Maurício, o *e-mail* veio junto com o provedor e era utilizado basicamente para se comunicar com amigos em geral. Heloísa também ganhou uma conta de *e-mail* quando escolheu seu provedor de acesso. O motivo, no entanto, está ligado à entrada na faculdade:

Heloísa Navarro (26 anos, estudante de Psicologia): “Olha, eu... quando eu entrei pra faculdade, eu ganhei o computador e aí, um tempinho depois nós colocamos Internet. E o *e-mail* veio junto já tipo... com o [...] provedor. O *e-mail* já veio com o provedor, o provedor dava direito a uns dois *e-mails*, eu acho. Acho que era isso.”

A grande maioria dos entrevistados relatou ter procurado o *e-mail* para ter a sua disposição uma ferramenta de comunicação com os amigos. Este é o caso de Júlio Almeida, que além da diversão procurou aprender a mexer no programa:

Júlio Almeida (28 anos, superior incompleto, operador de microinformática): “Quando comecei [a usar o *e-mail*] era tudo novidade, aliás, era tudo na sacanagem (risos), pura diversão e ao mesmo tempo querendo aprender como se usava o programa.”

Giovanni Bocelli procurou o *e-mail* como forma de obter e trocar informações de seu interesse:

Giovanni Bocelli (25 anos, estudante de Direito): “É porque tipo nas páginas, por exemplo, você entra numa página de [...] carros antigos, [...] porque é uma coisa que eu gosto muito de ver. Aí tipo, você quer pedir uma informação sobre um determinado carro [ou] peça, onde arruma e tal, [...] a página não te dá um acesso pra você falar isso, ela te dá o acesso do *e-mail* [...] que tá lá. É... ‘fale conosco’, aí tu vai lá, clica no *e-mail* [...] e automaticamente você entra no seu *e-mail*, aí você escreve o que você quer falar com eles e envia pra eles, aí eles te retornam, né?”

Assim como Giovanni, Ricardo também buscou a ferramenta como forma de trocar informações. Para Ricardo, entretanto, a vantagem era economizar ao falar com pessoas de outros países:

Ricardo Antunes (26 anos, estudante de Informática): “É porque eu ficava às vezes procurando coisas na Internet, e tinha sempre aquela coisa tipo ‘entrar em contato’ e aí [...] a única maneira de eu poder falar com as pessoas, às vezes eu tinha que procurar alguma coisa que não era nem no Brasil, então eu tinha que mandar um *e-mail* para não ter que ficar gastando telefone para ligar para outros países.”

Para Joana, a vantagem do *e-mail* também está em permitir uma comunicação mais barata com pessoas distantes, ela relata o motivo para abrir sua primeira conta de *e-mail*:

Joana Barbosa (31 anos, ensino médio, empresária de bandas): “Foi um modo mais fácil e até mais barato de você ter contato, por que o telefone geralmente é caro! É difícil de você se manter em contato com gente fora do estado e até de outros países [...] por telefone sai muito caro, pois o interurbano é caro, né! Então, daí o *e-mail* é bem mais fácil. Abre, você... escreve... você muda ali, você passa todos os detalhes que você precisa, e a outra pessoa também [passa] pra gente.”

Já Rafael Medeiros travou seu primeiro contato com a ferramenta na época de sua graduação em Física.

Rafael Medeiros (31 anos, físico e músico): “Eu comecei usando *e-mail*. [Na faculdade?] Isso, na faculdade! Era Unix, texto puro, só pra *e-mail*. Depois, no ano seguinte é que entrou a *Web* [...] no começo não tinha muita utilidade, era uma coisa a mais assim, mas, rapidamente você descobre o uso do *e-mail*, né. Se você não tem *e-mail* você nem cogita se corresponder com ninguém a não ser que seja muito necessário. Depois que eu tive acesso a *e-mail*, eu comecei a usar mais.”

E Rafael aproveitou realmente o potencial do *e-mail*. Alguns anos depois, ele usou o dispositivo para se comunicar com seu orientador de mestrado e dar conclusão à sua dissertação:

“Eu terminei a minha tese de mestrado por *e-mail* porque meu orientador tava fora. Todo dia, eu mandava o que eu tinha digitado e ele mandava as correções e assim, eu fechei a tese por *e-mail*. Ele chegou só pra defesa.”

Rafael nos conta um pouco mais de sua experiência e o que achou dela:

“... não tem mistério, a tese já tava encaminhada. Eu tinha só que redigir o resultado final. E, justamente, nesses dois últimos meses que eu tinha que redigir, ele viajou. Meu orientador tinha viajado e aí a gente combinou que eu ia mandar... ele tinha um *e-mail* lá onde ele viajou e a gente combinou que eu mandava... ele mandava dia sim, dia não ou todo dia. Eu mandava a atualização e ele mandava correções e foi bem rápido até. Não vi muita diferença [entre o *e-mail* e o contato pessoal]. Eu até prefiro, porque eu fiquei trabalhando em casa nessa época.”

Para Fernando Galiotto o uso do *e-mail* está mais ligado ao trabalho. Ele já possuía uma conta pessoal, mas, foi só com o trabalho que adquiriu o hábito de utilizar o *e-mail* para se corresponder com outras pessoas:

Fernando Galiotto (25 anos, estudante de Administração, assistente de atendimento ao cliente): “É, é assim, inevitável. É inevitável. É confirmação de informações, solicitação de informações, é... solicitação de serviços. Tudo é feito à base de *e-mail*, é inevitável. Principalmente, a gente que trabalha com fuso horários, ou seja, às vezes eu tô trabalhando aqui no Brasil, mas dependo de informações lá da África do Sul onde o fuso horário é diferente. Então, às vezes a hora que eu tô trabalhando aqui, o cara lá do outro lado tá dormindo então, toda a informação é solicitada por *e-mail*, que aí, é uma coisa que todo mundo vai acessar e evolui o trabalho assim. Enquanto um para, o outro continua. [você começou a usar *e-mail* por causa do trabalho?] Não, eu já tinha um *e-mail* pessoal antes, mas [...] meu *e-mail* foi mais por causa do trabalho, com certeza.”

O primeiro contato com o *e-mail* se deu por variados motivos, no entanto, o caminho evolutivo do uso é similar na vida dos entrevistados

4.6.2.2 Mudanças no uso com o passar do tempo

Com exceção de três entrevistados, todos os demais fizeram referência à novidade que o *e-mail* representava na época em que estes começaram a usá-lo. Além disso, relataram uma mudança gradual no uso da ferramenta que, a princípio, era vista mais como uma espécie de brincadeira e, aos poucos, foi ganhando contornos de seriedade. Ricardo Antunes diz como via o *e-mail* quando começou a usá-lo:

Ricardo Antunes (26 anos, estudante de Informática): “Pô, era maneiro, cara! A gente falava com gente que nunca iria ter contato se não fosse por isso, nunca iria conhecer se não fosse por isso, era novidade! Também foi na época que a Internet tava lançando no país né, então, era tudo uma desculpa para usar o *e-mail*, para falar com as pessoas. Às vezes, não tinha nada para falar só mandava um *e-mail* perguntando alguma coisa estúpida que você já sabia a resposta, mas só para alguém te mandar de volta (risos).”

Fernando Galiotto explicita bem a transição que seu uso do *e-mail* sofreu desde o começo até os dias de hoje, seu discurso reforça a tese de que o contato com uma nova tecnologia é mais motivado pela descoberta e novidade⁶¹. Entretanto, depois de se acostumar com a ferramenta, ela parece adquirir um caráter mais útil e prático. A visão de Fernando a respeito do *e-mail* mudou quando ele começou a trabalhar com o programa:

Fernando Galiotto (25 anos, estudante de Administração, assistente de atendimento ao cliente): “Era, meio que novidade [no início]. Eu usava pouco, assim, bem esporádico, entendeu? E, pra coisas que assim num [...] anteriormente

⁶¹ Para maior aprofundamento ver Nicolaci-da-Costa (1998).

não tinham tanta importância, era uma brincadeira, uma piada que mandavam pra um amigo ou uma imagem que eu pedia pra alguém pegar na Internet e mandar pra mim por *e-mail*, ou assunto de festa, mais ou menos isso. Mas com o tempo, não só esses assuntos, mas com o trabalho tudo ficou sendo mais fácil através do *e-mail* mesmo, do correio eletrônico.”

Cláudio Costa relata que além de ganhar seriedade ao longo do tempo de uso, o *e-mail* lhe permitiu criar um estilo próprio de linguagem:

Cláudio Costa (29 anos, estudante de Administração, prestador de serviços): “Ah, no começo você escrevia assim [...] é uma novidade, mas depois de um tempo você vai passando quase que incorporar a sua linguagem. Como se você estivesse falando porque é tão rápida a resposta que é como se você estivesse falando. No começo você usa o *e-mail* como se fosse até datilografando, tudo formal, mas com o tempo vira até conversa mesmo, é conversa praticamente.”⁶²”

Joana Barbosa tem uma história interessante sobre seu uso do *e-mail*:

Joana Barbosa (31 anos, ensino médio, empresária de bandas): “Quem usava era o meu ex-marido porque no trabalho dele tinha Internet de graça. Eu escrevia pra ele, ele passava o *e-mail* pra pessoa, né? Passava e a pessoa passava de novo né, respondia. Ele imprimia, me dava, eu escrevia de novo e mandava pra ele. Agora não, de uns dois anos pra cá eu mesma faço e eu tô resolvendo tudo. [porque você não tentou antes?] Ah, porque... ah, tinha quem fizesse pra mim (risos).”

Já para outros entrevistados o uso feito do *e-mail* não se modificou no decorrer dos anos. Este é o caso de Heloísa Navarro e Walter Peixoto:

Heloísa Navarro (26 anos, estudante de Psicologia): “Ah, assim... no começo eu não tinha muita gente que mandasse mensagem, né. Mas aí, depois eu dei o endereço pra alguns amigos da faculdade, até pra marcar trabalho, sabe? Fazer o trabalho e tal, tipo mandar pro fulano ‘olha, eu escrevi isso aqui pro trabalho tal, que que você acha?’, e aí mandava de volta ‘ah, tá legal, não tá...’ ou então, ‘ah tá, mas eu escrevi isso aqui também’ e mandava... Era mais pra isso mesmo, como é até hoje.”

Walter Peixoto também não vê muita diferença no uso que fazia do *e-mail* antes e no que faz atualmente. Entretanto, a ferramenta ficou mais voltada para o trabalho:

Walter Peixoto (26 anos, ensino médio, músico): “Sempre foi tal como é hoje, entendeu? Geralmente, pra ter contato com as pessoas que não eram do Rio, eram de outros estados, que eu tinha que conversar ou conhecia. E muita gente que mandava um *e-mail* bobo, assim de brincadeira, aqui do Rio, amigo que falava sempre, mas sempre manda um *e-mail* assim e sempre foi mais pra isso. Aí, depois, quando eu comecei a usar realmente o computador sério aí, eu comecei a

⁶² Para o leitor interessado em se aprofundar no tema do caráter de oralidade da escrita digital ver Zaremba (2001).

ter um *e-mail* pra brincadeira, assim... pros meus amigos e outro mais pra trabalho da banda.”

Apesar das declarações de Heloísa e Walter, os demais entrevistados, em sua maioria, informaram que o uso feito do *e-mail* por eles foi se modificando ao longo do tempo. Além disso, é possível perceber a contradição no discurso de Walter que afirma que depois que “começou a usar o computador a sério”, sentiu a necessidade de separar o *e-mail* pessoal do *e-mail* de trabalho. Em geral, o que, a princípio, era uma novidade com a qual tiveram contato por curiosidade tornou-se posteriormente uma ferramenta utilizada cotidianamente. Para investigar mais a fundo o que mudou no uso do *e-mail*, perguntei aos meus entrevistados para que utilizam o programa atualmente.

4.6.2.3

Para que usam o e-mail atualmente

Os sujeitos entrevistados utilizam o correio eletrônico para o trabalho, para o contato com amigos, para a troca de informações entre outras coisas. Anderson Silveira atualmente utiliza o *e-mail* para o trabalho embora, anteriormente o dispositivo fosse utilizado para conversar com amigos na Internet:

Anderson Silveira (25 anos, ensino médio, programador): “Era simples, eu achei eficiente e passei a usar bastante. Ao contrário de antes, hoje o *e-mail* é basicamente um meio de comunicação profissional. Nas relações pessoais pela Internet dou preferência aos *instant messengers*⁶³.”

Assim como Anderson, Júlio também utiliza o *e-mail* para o trabalho na maior parte do tempo. Entretanto, Júlio não dispensa o contato com os amigos através da ferramenta:

Júlio Almeida (28 anos, superior incompleto, operador de microinformática): “Hoje em dia, é mais profissional. Mas mesmo assim não deixo de ter um *e-mail* pessoal para me comunicar com meus amigos, trocar informações e ‘zoar’ como sempre gostei!”

Joana Barbosa afirma que o uso que faz atualmente é exatamente o mesmo de antes, exceto por ser ela própria quem escreve seus *e-mails* agora:

Joana Barbosa (31 anos, ensino médio, empresária de bandas): “Continua pra mesma coisa. Sendo que antes, até por ter essa facilidade de eu só escrever, e ter

⁶³ Programas virtuais que permitem a comunicação síncrona ou instantânea, como o ICQ e o IRC.

uma pessoa pra enviar pra mim, aí eu conversava bastante com gente de outro lugar e tal, eu trocava mais idéia assim com o pessoal. Hoje em dia, não! Hoje em dia, eu já uso mesmo só pro trabalho, só pro trabalho. [Mas você se comunica com amigos por *e-mail*?] Alguns só. Às vezes falo e tudo mas aí, geralmente, quando tem uma coisa ‘mais negócio’ pra fazer eu vou respondendo primeiro. Aí, os amigos acabam ficando por último (risos).”

Além disso, Joana utiliza a comunicação escrita por *e-mail* para evitar problemas posteriores por falta de entendimento. Ela utiliza as mensagens que troca durante as negociações como um comprovante do que foi discutido e acertado:

“Eu recebo muito assim, às vezes, eu mando uma mensagem, a pessoa corta os pedaços e aí nas partes das perguntas colocam embaixo e vão respondendo. Só que eles respondem ali, aquela ‘partezinha’ só, eles não lêem o restante todo. Ou então, lê assim a parte mais importante e aí quando você manda uma outra pergunta, a própria pessoa não lembra do que ela escreveu. Aí, eu geralmente guardo. Aí, depois que toda a negociação for feita eu imprimo tudo, eu guardo tudo pra comprovar à pessoa aquilo que a gente conversou pela Internet. Fora os telefonemas... Então... mas tem gente que não, que não lê. Eles lêem assim, a parte mais importante, não entendem também, acontece... nossa como acontece... muito.”

Luiz Carlos faz do *e-mail* uma forma de divulgar seu trabalho com a banda em que toca:

Luiz Carlos Ferreira (28 anos, advogado e músico): “É pra [...] assim, meio de divulgação da minha banda, meio de poder falar com as pessoas que eu tô é... que eu negocio material da banda, pessoas que tem acompanhado a banda. Então, eu tenho usado o *e-mail* pra poder me corresponder mais com essas pessoas que têm... uma certa distância de mim, entendeu? Tenho usado especificamente pra isso. E falo também com amigos.”

Além dos fins profissionais, para trabalho diário, alguns entrevistados informam utilizar o *e-mail* para fins acadêmicos e ao mesmo tempo para falar com amigos em geral. Este é o caso de:

Heloísa Navarro (26 anos, estudante de Psicologia): “É a mesma coisa de antes, uso pra faculdade. E também uso pra falar com alguns amigos que eu dei o endereço e amigos do ICQ às vezes também... Ah, e também assim, pra me inscrever pra um estágio tipo, na Internet, sempre pedem um *e-mail* e tal e aí também uso pra isso, pra esperar alguma resposta, coisas assim...”

De uma maneira similar à Heloísa Navarro, Fernando Galiotto também utiliza o *e-mail* para a faculdade. Fernando, no entanto, utiliza a sua conta pessoal para este fim:

Fernando Galiotto (25 anos, estudante de Administração, assistente de atendimento ao cliente): “Eu uso a minha conta pessoal, hoje em dia, principalmente pros meus contatos de trabalho com a faculdade. Que a gente, o *e-mail* pessoal, a gente na faculdade criou um grupo, entendeu? Que todas as informações que a gente recebe, que é enviada ‘praquele’ grupo, todo mundo recebe...”

A partir destes resultados, cabe perguntar o que o *e-mail* mudou na vida dessas pessoas, que hábitos se criaram e quais são as sensações experimentadas no uso desse programa. Estes são os principais tópicos do próximo bloco.

4.6.3

O dia-a-dia no uso do correio eletrônico

Coloco a seguir alguns dos resultados mais relevantes para investigar as influências geradas pelo uso do *e-mail* na vida dos sujeitos entrevistados. A partir dessas considerações será mais fácil descobrir como estes usuários vêm experimentando o aumento cada vez mais abundante de interações a que são submetidos.

4.6.3.1

As expectativas geradas pelo uso

Achei interessante colocar este tópico porque, mesmo não sendo este o objetivo da pesquisa, o discurso dos entrevistados revelou que há uma certa expectativa em receber mensagens todos os dias. Em geral, receber uma mensagem de um amigo ou conhecido, mesmo que seu conteúdo seja sem muita importância, é algo prazeroso para os usuários, é sinônimo de que alguém se preocupa com eles. Como no trecho abaixo:

Fernando (25 anos, estudante de Administração, assistente de atendimento ao cliente): “Olha, é... gostar de receber [*e-mail*], acho que todo mundo gosta, né? Primeiro, que você tá vendo que você tá sendo lembrado por alguém, nem que seja pra falar alguma coisa pra você que de repente não tenha nem muito valor mas, você tá vendo, tá tendo alguém pra mandar alguma coisa pra você e que depois que você acostuma, né? Depois que a Internet se tornou um mal necessário pra você, você fica até meio assim, quando você abre tua caixa de *e-mail* que você não vê nada: ‘poxa, caramba, ninguém lembrou de mim hoje, ninguém fez nada’, né? E gosto de mandar também, sabe? Às vezes tem informações, é ... notícias, certas coisas, até pra quem você gosta mesmo, você pega, manda uma palavra legal pra pessoa, às vezes, não é todo dia que você tá de

frente com a pessoa pra poder falar o que você quer, então você pega e manda, é legal.”

Essa sensação de bem querer e lembrança colocada por Fernando Galloto é similar para Joana Barbosa. Para ela, abrir a caixa do *e-mail* é um ato que vem sempre acompanhado de uma expectativa:

Joana Barbosa (31 anos, ensino médio, empresária de bandas): “... ah, é sempre legal receber alguma coisa, é sinal que alguém lembrou de você [...] fico até *chateada* quando abro [o *e-mail*] e não tem nada ...”

Giovanni Bocelli também menciona a expectativa gerada pela recepção de novas mensagens ao falar sobre seu uso do *e-mail*:

Giovanni Bocelli (25 anos, estudante de Direito): “Tipo, eu peço informações sobre algumas coisas e tal e recebo pelo meu *e-mail*, né? Informações de carros antigos, [...] pra esperar respostas de currículos que eu envio pras empresas, enfim [...] eu fico nessa expectativa, receber um arquivo ou outro de um colega meu que sempre me manda, que acha interessante mandar, enfim.”

Talvez por conta dessa mesma expectativa em receber lembranças de amigos um dos primeiros hábitos citados é justamente o de checar o *e-mail* todos os dias.

4.6.3.2 Hábitos criados

A checagem diária das contas de *e-mail* se dá por variados motivos que podem ser profissionais, pessoais ou até mesmo para o entretenimento. Além disso, pelo menos 11 dos entrevistados acabam checando a caixa de *e-mail* mais de uma vez por dia:

Anderson Silveira (25 anos, ensino médio, programador): “No meu horário de trabalho meus *e-mails* são verificados há cada quinze minutos. Faço isso pra sempre responder rápido *e-mails* profissionais.”

Assim como Anderson, Júlio Almeida também checa seu *e-mail* várias vezes ao dia quando está no trabalho:

Júlio Almeida (28 anos, superior incompleto, operador de microinformática): “No trabalho sou obrigado a configurar o programa de *e-mail* para baixar *e-mails* de um em um minuto. Em casa, baixo no máximo duas vezes por dia.”

Mas a expectativa gerada pelo *e-mail* não está somente relacionada ao trabalho. Muitos entrevistados têm a preocupação de checar suas contas pessoais mais de uma vez por dia por vários motivos:

Fernando Galiotto (25 anos, estudante de Administração, assistente de atendimento ao cliente): “Em média o meu *e-mail* pessoal eu checo umas três vezes por dia. [Por quê?] Porque, é aquilo que eu te falei, entendeu? Não tem uma hora certa ou uma coisa certa pra você receber então, durante o dia eu posso receber mensagem dali, daqui e daqui. Então, sempre checo de manhã, depois do almoço e antes de sair pra faculdade, eu sempre dou uma olhadinha.”

Assim como Fernando, Maurício Barros também sempre espera por alguma nova mensagem e se preocupa em verificar regularmente sua caixa postal:

Maurício Barros (27 anos, estudante de Informática): “Vejo [o *e-mail*] umas quatro vezes por dia. [Por quê?] Sempre tem alguma coisinha nova.”

Luiz Carlos também fica na expectativa de receber mais alguma mensagem durante o dia:

Luiz Carlos Ferreira (28 anos, advogado e músico): “Em média, umas duas vezes por dia eu tô checando o meu *e-mail*. É porque eu tô sempre recebendo atualidades né, então eu sempre dou uma olhada para o que tem chegado no meu *e-mail* para depois responder à mão mesmo, planejar o que eu vou dizer. Mas eu vejo umas duas vezes por dia para poder sempre estar atualizado.”

No entanto, não são todos os usuários que mantêm o hábito de checar várias vezes a caixa de *e-mail*. Isto acontece algumas vezes por motivos financeiros, como é o caso de Walter Peixoto:

Walter Peixoto (26 anos, ensino médio, músico): “É, eu é... como eu uso a linha de telefone, eu só vejo meia noite, porque sai mais barato. Aí, eu checo uma vez e depois não vejo de novo.”

Já Heloísa não checa a caixa de *e-mail* várias vezes ao dia, a menos que esteja esperando por alguma mensagem importante:

Heloísa Navarro (26 anos, estudante de Psicologia): “Ah, acho que é só uma vez, geralmente, é uma vez só por dia. Só se eu realmente estiver ansiosa pra receber alguma coisa, ou alguma resposta, de estágio, por exemplo. Aí, eu entro mais vezes. Mas, só assim mesmo.”

Alexandre Barreto é um caso diferente dos demais entrevistados. Ele afirma que só consolidou o hábito de checar o *e-mail* todos os dias, e algumas

vezes mais de uma vez por dia, por conta das piadas que são enviadas pelos amigos através do correio eletrônico:

Alexandre Barreto (26 anos, ensino médio, gerente da área técnica de informática): “... eu ficava às vezes assim, sem verificar *e-mail* por muito tempo, né. Engraçado, esse negócio de *e-mail* começou a ficar mais é... o que firmou assim o *e-mail*, o endereço eletrônico, foi justamente essa coisa de piadinha de você ficar trocando piada e tal. Aí, você acaba vendo, né? Verificando *e-mail* todo dia com mais frequência... vai multiplicando os contatos. Aí, nego manda piada e você fica naquela: ‘Pô será que tem alguma coisa hoje’. Acabou virando rotina por causa disso, coisa de humor.”

Alexandre acredita que o envio de piadas, tão comum no correio eletrônico, é o grande responsável pela checagem diária de caixas de *e-mail*, não apenas no seu próprio caso mas também no de alguns conhecidos:

“Olha, no caso geral porque eu vejo muita gente que fica, quase todo mundo recebe piada por *e-mail*, quase todo mundo. É desde o velho até criança. Eu trabalho muito com computador de cliente e eu vejo na máquina dos caras todo mundo tem piada [...] tem sempre uma coisa assim, de humor, do mais velho ao mais novo todo mundo tem uma piadinha. Então, isso aí consagra, consolida a rotina. Eu acho que é fundamental isso!”

Um dos outros hábitos que parecem estar em crescimento é o de possuir diferentes contas de *e-mail*. Com exceção de apenas dois entrevistados, todos os demais informaram possuir pelo menos duas contas de *e-mail* distintas. Os motivos são os mais variados. Giovanni Bocelli, por exemplo, possui cinco contas diferentes, uma do provedor e outras quatro para poder participar de um jogo *online*:

Giovanni Bocelli (25 anos, estudante de Direito): “Eu tenho cinco contas de *e-mail* diferentes. Eu tenho a minha matriz que é a do meu provedor e tenho outras quatro por causa do jogo... que eu sou viciado (risos). [Por quê?] Pra você abrir uma conta no jogo você precisa de um *e-mail*. Aí você manda o *e-mail* pra eles, aí eles te dão uma conta e uma senha né, pra você poder entrar no jogo. Só que... cada conta só pode ficar em um *e-mail*, você não pode ter várias contas num único *e-mail* então, eu jogo com cinco personagens, cinco bonequinhos ao mesmo tempo saca, então tipo, eu criei uma conta pra cada bonequinho[...] tive que abrir uma pra cada um (risos), pra você ver como que eu sou viciado nesse jogo (risos).”

Giovanni, no entanto, é uma exceção no que se refere à finalidade de suas contas. A divisão das contas de *e-mail* dos demais entrevistados geralmente é feita separando o trabalho de assuntos pessoais, como é o caso de Anderson Silveira:

Anderson Silveira (25 anos, ensino médio, programador): “... eu tenho uma conta do trabalho e três pessoais, que verifico diariamente. Uma delas eu uso para cadastros e também para trabalhos pessoais (free lances e tal). A outra é para receber arquivos, porque comporta uma grande quantidade de dados na caixa postal mas tem um servidor pouco estável. A terceira é a que eu uso para me comunicar com os amigos e seleciono bem para quem passo o endereço. [Por quê?] Seleciono para não receber propaganda. Nas outras, não! Às vezes, quando estou querendo pegar apenas meus *e-mails* pessoais por estar esperando algo e tal, eu verifico só essa conta 'selecionada', sei que lá só terão *e-mails* do meu real interesse”.

Fernando Galiotto faz uma divisão similar. Fernando trabalha com atendimento a clientes via *e-mail* e por conta disso, possui uma conta de *e-mail* no trabalho. A conta pessoal de Fernando, vale lembrar, não é utilizada somente para fins de diversão, comporta também os assuntos da faculdade:

Fernando Galiotto (25 anos, estudante de Administração, assistente de atendimento ao cliente): “... eu tenho um *e-mail* pessoal meu e tenho um *e-mail* que é o *e-mail* da empresa, entendeu? [Por quê?] Porque, certas coisas, por serem uma questão profissional, eu não posso ceder a minha conta pessoal por ‘tá’ se tratando de coisas que não são relacionadas ao meu trabalho. Então, eu achei mais viável ter essa conta separada. Uma pra coisas que são relacionadas aos meus assuntos pessoais e outra coisa relacionada só aos meus assuntos profissionais.”

Joana Barbosa também possui duas contas, uma exclusiva para uma das bandas com que trabalha e outra que é utilizada para as demais bandas, e também para seus contatos pessoais:

Joana Barbosa (31 anos, ensino médio, empresária de bandas): “Tenho duas. É uma particular, que assim... Uma, é de uma banda que eu trabalho. Então, eu tenho um *e-mail* dela, que eu faço tudo da banda ali, naquele ali. E tem o outro, que são pras outras bandas, outros tipos de trabalho, agendamento e bate-papo na Internet.”

Alguns entrevistados relataram ainda, possuir mais de uma conta por seus primeiros endereços terem apresentado problemas temporários, o que os levou a abrir mais de uma conta. Apesar disso, o uso é igual para ambas: uso pessoal. Creio ser mais interessante apresentar alguns usos não muito convencionais no que se refere à quantidade de contas de *e-mail*. Luiz Carlos Ferreira, tal como Anderson Silveira relatou acima, utiliza uma de suas contas como arquivo para documentos relacionados à sua banda:

Luiz Carlos Ferreira (28 anos, advogado e músico): “Tenho... um, dois... são três. Três. [Por quê?] É... um eu uso mais pessoal e dois eu uso exclusivamente pra banda. Sendo que um desses dois, eu uso pra guardar é... coisas como foto,

release, como logotipos ... E no outro, eu ... é... só pra responder, só pra responder as pessoas que eu tô lidando com a banda. Relacionado a termos com a banda.”

Já Diana Rezende, possui mais de uma conta para poder preservar sua intimidade, já que a primeira conta era dividida com sua filha. Além disso, a entrevistada abriu uma de suas contas exclusivamente para receber mensagens não desejadas de uma amiga, que de acordo com Diana, só serviam para entupir suas outras caixas postais:

Diana Rezende (47 anos, professora de Português): “Eu tenho, na verdade, uma, duas... eu tenho três caixas minhas. E a minha filha tem duas, porque ela tinha o que veio instalado no computador e agora ela criou outra, porque ela quer ter privacidade aí, eu não sei a senha. E as minhas caixas... é por causa disso. E pra eu poder também ter a minha privacidade. Eu tinha criado por que ela [a filha], às vezes, entrava em algumas e então eu criei uma que, inclusive, ela nem sabe que tem. Pra eu poder ter a minha privacidade também. E eu tenho uma amiga que enche muitas caixas, né (risos), que adora encher a caixa postal dos outros então, eu sou ‘obrigada’... eu botei uma caixa só pra ela (risos), pra ela encher à vontade. E eu consegui receber o *e-mail* de outras pessoas porque eu não conseguia receber de ninguém (risos). Só dela! Então, eu fiz isso quer dizer, foi essa ‘forção’ toda.”

Heloísa Navarro é outra entrevistada que demonstra preocupação com privacidade. Heloísa utiliza o programa de *Chat* ICQ para se comunicar com vários amigos e tem uma conta exclusiva para deixar exposta nos dados de identificação do usuário do programa:

Heloísa Navarro (26 anos, estudante de Psicologia): “É, uma é pra faculdade e também ‘praquele’ negócio de estágio. Outra, é só pra amigos e tal. E as outras, uma eu abri pra deixar no ICQ que eles pedem lá um endereço de *e-mail*, e a outra acho que é porque era um gratuito e eu quis experimentar, não sei, nem lembro. Eu acho até que nem existe mais essa conta.[Mas, tem uma só pro ICQ? Por que?] Ah, porque, fica lá na sua ‘info’⁶⁴ e todo mundo vê e aí, gente *chata* pode mandar *e-mail* ou vírus, sei lá o que, e eu não queria deixar as outras lá.”

Diana e Heloísa, no entanto, não são as únicas a possuírem contas para um fim não muito convencional. O problema do *spam*, citado por todos os entrevistados, levou alguns deles a abrir uma conta separada somente para receber este tipo de mensagem. Esse é o caso de Rafael Medeiros. Rafael possui uma conta que ele chama de genérica, e é utilizada quando não quer fornecer seus outros endereços em algum *site*:

⁶⁴ A “info” a que Heloísa se refere é o módulo de informação sobre os usuários e seus interesses que o ICQ disponibiliza para facilitar o contato entre as pessoas.

Rafael Medeiros (31 anos, físico e músico): “Eu tenho duas pra banda. Tenho duas pra Física. São as principais que eu uso. Eu tenho uma genérica pra *spam*, pra qualquer coisa que eu não queira dar o meu *e-mail* eu uso, sempre eu uso essa conta. Os meus amigos mesmo são relacionados a trabalho. Então eu tenho amigos da Física que escrevem pra mim pras contas da Física. E os amigos em geral, escrevem pras contas da banda.”

De uma forma geral, esses entrevistados possuem mais de uma conta de *e-mail*. Seja por que motivo for a facilidade fornecida pelos provedores gratuitos em abrir uma nova conta parece estar sendo bem aproveitada por estes usuários. Existem, entretanto, pessoas que não sentem necessidade de possuir mais de uma conta. Este é o caso de Alexandre Barreto e Cláudio Costa, que utilizam uma conta única tanto para o trabalho quanto para as mensagens pessoais:

Alexandre Barreto (26 anos, ensino médio, gerente da área técnica de informática): “Hoje em dia eu tenho uma conta só, que é provisória que eu quero ter uma mais fixa, mas é sempre uma conta só, nunca cinco seis contas diferentes, uma só.”

Cláudio também só utiliza uma conta, entretanto, assim como Alexandre, não vê muitos problemas nisso:

Cláudio Costa (29 anos, estudante de Administração, prestador de serviços): “Uma só!... e eu não tenho máquina em casa, tenho máquina só no trabalho, então praticamente meu universo tá ali.”

Tendo uma ou mais contas, uma coisa é certa: todos os entrevistados estão inseridos neste novo espaço de comunicação humana. Dessa forma, estão sujeitos a travar todos os tipos possíveis de interação que este ambiente oferece. Achei interessante demonstrar como meus sujeitos vêem e avaliam as diferentes esferas de interação com as quais convivem.

4.6.3.3

A importância das interações via e-mail

Sobre como avaliam e dividem a importância das mensagens que recebem, os entrevistados apresentam opiniões diversas. Alguns deles informam dar mais importância a mensagens pessoais ou mensagens de amigos. No entanto, a grande maioria acredita que as mensagens de trabalho têm mais relevância sobre as demais. No primeiro caso estão sujeitos como:

Giovanni Bocelli (25 anos, estudante de Direito): “Ah tipo, depende... eu acho [que] quase todas as mensagens que, por exemplo, eu recebo, pra mim são importantes porque tipo é coisa de emprego, de... tipo, algumas piadas que meus colegas mandam que é legal assim, umas paradas bem boladas e tal ... É tipo, as paradas que eu não acho interessante receber são pô, tipo aquelas paradas de *site* pornô que eu recebia que acabava com os meus *e-mails*. Porque tipo os caras não se contentam em mandar um *e-mail* falando sobre aquele ... eles te mandam vinte por dia assim. Aí lota tudo, você não tem controle, enfim tipo, uma perda de tempo, saca?”

Para Leonardo Barcelos e Ricardo Antunes essa divisão é mais simples:

Leonardo Barcelos (25 anos, estudante de Direito): “É [importante] coisa assim, pessoal. Alguém querendo falar comigo, uma mensagem pra mim. Sem ser uma mensagem que manda pro mundo inteiro. E normalmente, noventa por cento das vezes não tem muita coisa que me interessa!”

Ricardo é de opinião similar:

Ricardo Antunes (26 anos, estudante de Informática): “Ah, normalmente é uma resposta a algum *e-mail* que eu mandei para alguém, se eu tô com dúvida em alguma coisa, eu pergunto para a pessoa ou então se eu quero falar com alguém e quero uma resposta... mensagem séria no caso eu qualifico como uma resposta a alguma coisa que eu perguntei. Se não for isso, para mim é besteira.”

Luiz Carlos Ferreira já é um pouco mais categórico:

Luiz Carlos Ferreira (28 anos, advogado e músico): “Olha, é... é simples. Como eu tava te falando, eu separo no seguinte critério né: tem aquelas mensagens é... comerciais, de anúncios (que eu sempre delete) e relacionado à minha pessoa e à banda. Aí, eu dou um... eu classifico como coisas que eu vou usar assim, então eu acho importante. Eu classifico dessa forma, entendeu? Duas formas: eu elimino as comerciais e só tenho dado atenção às coisas pessoais.”

Já Anderson Silveira e Heloísa Navarro consideram igualmente importantes as mensagens de amigos e as de trabalho:

Anderson Silveira (25 anos, ensino médio, programador): “Os pessoais e os profissionais são igualmente importantes e as propagandas são diretamente apagadas, eu nunca [as] vejo.”

Para Heloísa, a faculdade e os amigos têm igual importância:

Heloísa Navarro (26 anos, estudante de Psicologia): “Olha, importante... é... da faculdade quando tem algum trabalho, alguma coisa assim e, e dos meus amigos também perguntando alguma coisa ou marcando alguma coisa... Quando tem alguma festa, alguma coisa assim aí, às vezes me mandam por *e-mail*... ou pra marcar pra sair e tal. [E quais não são importantes?] Que não é importante é, é propaganda ou umas mensagens que não tem nada a ver, que não é pra você... daquelas mensagens que mandam pra todo mundo, sabe? Alguém que você nem conhece te manda e a pessoa nem te conhece e, sei lá, isso não é importante.”

No último grupo, estão aqueles entrevistados que consideram o trabalho mais importante. Vale ressaltar que os entrevistados dos dois exemplos destacados, também utilizam o *e-mail* majoritariamente para o trabalho.

Cláudio Costa (29 anos, estudante de Administração, prestador de serviços): “No meu caso, dessas pessoas, pelas pessoas, pelo título, já dá para selecionar, sendo que a gente abre todos os *e-mails* e vai lendo por alto, tipo uma, como se diz, eu faço uma leitura rápida de todos os *e-mails*, piadas zera, né.”

Já Joana tenta ser sincera e negociar seu escasso tempo e atenção para dar prioridade ao trabalho:

Joana Barbosa (31 anos, ensino médio, empresária de bandas): “Digamos assim, eu tô fechando um show, aí eu tô negociando com a pessoa... porque às vezes tem pouco tempo pra negociar uma coisa que é pra daqui a quatro dias assim e tal. Então esse assim, eu vou falando com a pessoa ‘Olha, no momento eu tô ajudando esse aqui que pra mim tá sendo mais importante, mas aí a gente vai se falando né, pra ver como é que a gente vai negociar isso tudo’ porque, eu não faço duas negociações, porque a gente até se enrola. E de amigo, geralmente é aquilo né: ‘Oi, como é que você tá? Tá tudo bem, num sei o que...’ Mas, eu sempre respondo. Falo: ‘ó, aqui tá beleza, só que eu tô na correria e depois eu escrevo mais, um beijo’... e pronto, sabe? Então, geralmente, é mais o lance de negócio, são as mais importantes.”

Neste bloco, foi possível perceber que o hábito freqüente de checar o *e-mail* todos os dias está associado, em grande parte, a uma expectativa gerada pela recepção de novas mensagens. Esta expectativa em receber novas mensagens está, algumas vezes associada ao trabalho ou a receber mensagens de amigos. Estas últimas são entendidas como um sinal de que alguém se lembra freqüentemente e gosta deles.

As piadas também apareceram como um tipo de mensagem agradável de ser recebida. Além disso, estão associadas ao fato de que um amigo ou conhecido lembrou destes usuários e, para Alexandre Barreto (26 anos, gerente de Informática), chegam a ser um dos fortes motivos que o levam a checar sua caixa postal diariamente.

De uma maneira geral, as mensagens que são diretamente endereçadas a eles são consideradas importantes, sendo estas relativas tanto a trabalho quanto a contatos pessoais. Existe ainda, uma preocupação em responder sempre às mensagens que são recebidas. Apesar disso, por conta de motivos como falta de

tempo, por exemplo, alguns usuários sentem necessidade em responder posteriormente às demandas para interagir.

Vale ressaltar ainda que os usuários possuem várias contas de *e-mail*, com exceção de dois entrevistados. Isso acontece, na maioria das vezes, para que possam separar *e-mails* pessoais dos relativos ao trabalho ou assuntos acadêmicos.

Com todos estes hábitos consolidados, creio ser válido investigar quais são as vantagens e aspectos positivos relacionados ao *e-mail*, na opinião destes entrevistados.

4.6.4

Vantagens e considerações positivas sobre o e-mail

O *e-mail* instaurou novos hábitos na vida dos sujeitos entrevistados. Entre eles, a rotina de manter-se em contato com amigos distantes ou, algumas vezes nem tanto. Os sujeitos apontaram como principais vantagens o fato de poderem se comunicar com pessoas de outros estados e países de uma forma rápida e mais econômica do que via telefone. Ressaltaram também a praticidade em usar o correio eletrônico ao invés de usar o correio tradicional.

4.6.4.1

A comunicação antes do e-mail

A maioria dos entrevistados afirma que, antes do *e-mail*, o contato com as pessoas era feito majoritariamente através do telefone ou de encontros pessoais. No entanto, uma boa parte dos entrevistados relatou já ter utilizado o correio tradicional para se comunicar com pessoas distantes. Entre os que não usam e nunca usaram o correio tradicional encontra-se Giovanni Bocelli:

Giovanni Bocelli (25 anos, estudante de Direito): “Ah, não. Nunca usei o correio. [Nunca?] Nunca usei o correio, nunca tive esse hábito de fazer carta, entendeu? [Por que?] Num gosto assim... sei lá. Num sei, num gosto, eu tenho preguiça, enfim (risos). Acho *chato*.”

Walter Peixoto considera o correio tradicional obsoleto e problemático:

Walter Peixoto (26 anos, ensino médio, músico) : “Não me comunicava [antes do *e-mail*]. Senão, não tinha condições de ficar ligando direto pra outro estado pra resolver essas coisas. [Já chegou a usar correio tradicional?] Não tenho saco. [Por que?] Pô, tem que pegar, pegar folha... escrever tudo bonitinho depois... pega dobra... bota no envelope... bota o endereço... vai até o correio... bota... paga... ah, não... muito ruim. Chega, demora três dias pra chegar aí, o cara ainda vai, vai

receber (isso se não extraviar) aí, vai me ligar ou então vai ler e ter que ter saco pra escrever e pra me mandar de novo... não dá! É tempo que não dá pra resolver as coisas.”

Alguns dos entrevistados, no entanto, já travaram contato com o correio tradicional e dão sua avaliação:

Heloísa Navarro (26 anos, estudante de Psicologia): “Pra escrever? Hum, já usei quando eu era pequena, mais nova, me correspondia com uma prima que morava meio longe mas depois de um tempo nem, nem continuamos porque... ah, porque aí, ela comprou telefone e tal e, telefone é mais rápido e você não tem o trabalho de escrever uma cartinha, bonitinha e enviar e pagar. Nesse ponto, o *e-mail* é melhor ainda porque você fala com pessoas de longe sem ter que pagar ligação e enviar carta e tal.”

Heloísa não teve muito entrosamento com o correio tradicional, ao contrário de Fernando que mantinha o hábito de escrever cartas regularmente:

Fernando Galiotto (25 anos, estudante de Administração, assistente de atendimento ao cliente): “Eu usava telefone e carta principalmente. [Usava o correio tradicional?] Bastante. Era bem diferente do que é agora, né. Eu tinha o trabalho, perdia assim horas escrevendo cartas para as pessoas que eu queria, tenho parentes fora do país, fora do estado, amigos fora do estado, entendeu? Então, era assim [...] telefone é uma coisa também que é caro dependendo também para onde você vai ligar, quanto tempo você vai ficar conversando com a pessoa, regulando tempo [...] Então, às vezes até mesmo na carta [...] tem gente que usa como terapia e fica escrevendo e escrevendo pra pessoa e quando eu via... já tava aí com cartas para várias pessoas. Mas hoje, com a tecnologia as coisas ficaram mais viáveis utilizando *e-mail*, e hoje em dia *e-mail* é uma coisa que todo o mundo tem, querendo ou não. Você não precisa ter um computador para ter uma conta eletrônica, né, um endereço eletrônico para você. Você pode criar um grátis, você sabe que tem *e-mail* grátis por aí, e quando você puder ter um computador com um amigo ou quem seja, acessa e lê seus *e-mails*, é mais prático que a carta manuscrita.”

Cláudio é outro usuário da Internet que também mantinha o hábito de escrever e se comunicar pelo correio tradicional. Diferente de Fernando, para quem a economia parece ser a maior vantagem do correio eletrônico, Cláudio acredita que é a informalidade do *e-mail* que faz a ferramenta tão vantajosa:

Cláudio Costa (29 anos, estudante de Administração, prestador de serviço): “As mais distantes, era por carta, né? [E que diferença você vê entre o *e-mail* e a carta?] Pô, o *e-mail*, duas linhas já, já tá bom. A carta não, você tem que escrever certinho, entendeu? Até erro de português, na carta você tem que acertar tudo... e aí, tem que ir no correio. Tem todo um, digamos assim, um ritual pra escrever uma carta. Agora, *e-mail* não, você entrou ali, passou um *e-mail*, escreve e tal... não tem muito problema.”

Luiz Carlos é uma surpresa! Ele ainda mantém o hábito de se comunicar com seus fãs através do correio tradicional. Mas, acha que o *e-mail* lhe oferece mais liberdade de escrever:

Luiz Carlos Ferreira (28 anos, advogado e músico): “Já usei correio. Eu também faço carta também. Mando carta também. [Que diferença você vê entre carta e *e-mail*?] Entre carta ou *e-mail*? O *e-mail* eu posso, é... eu tenho, eu fico um pouco mais livre pra poder criar e dizer algumas outras coisas e a carta é uma coisa muito mais limitada e padronizada. Então, eu acho o *e-mail* é... me dá uma posição melhor pra dizer o que eu quero. [Porque você acha a carta mais padronizada?] É ... primeiro pela, pela ... por ser num espaço assim limitado, que é uma folha, entendeu? Eu acho limitado porque é ... assim, eu acho mais difícil você chegar e mandar uma carta do que o *e-mail*. O *e-mail* você tem mais como criar, tem como dizer mais coisa, vai ter um tempo a mais. A carta você tem que pensar, tem que escrever, você tem que... entendeu?”

Pedi a Luiz Carlos para esclarecer um pouco mais a questão da diferença que ele vê entre o “tempo a mais” do *e-mail* a que fez referência. Sua resposta foi bem pessoal:

“É, porque olha só: hoje em dia, eu tenho tido mais tempo de ficar no computador do que tá é... elaborando uma carta pra mandar pra alguém. Eu tô muito mais assim, ativo no computador fazendo alguma coisa, vendo algum andamento de alguma coisa no trabalho e podendo ter muito mais condições de ver o *e-mail* do que eu parar de fazer as minhas coisas e redigir uma carta.”

Além do correio tradicional, um relato sobre o uso e as desvantagens do telefone também foi registrado. Joana diz que não tem paciência para utilizar o dispositivo:

Joana Barbosa (31 anos, ensino médio, empresária de bandas): “Ah, eu num gosto muito de telefone, às vezes eu não tenho muita paciência pra ficar no telefone. Aí a pessoa do outro lado também. Às vezes eu gosto de ficar conversando com alguém. Mas tem horas que não dá, eu num tenho saco. E a vantagem da Internet é isso! Quando você tem que fazer mesmo, faz a coisa ali. Telefone não, você é obrigado a atender uma pessoa que, às vezes, você não tá a fim de falar. [E o que você faz, quando você não tá a fim de falar com a pessoa?] Ah, geralmente, eu falo que vou sair, falo que tô tomando um banho, minha comida tá queimando ... Na Internet, eu olho, quando eu vejo que é uma pessoa não muito agradável, eu não respondo. Deixo lá, e passa uns três, quatro dias... aí eu vou, paro lá, aí vou responder.”

Com todos esses novos hábitos e experiências trazidos pelo uso do correio eletrônico, creio ser interessante apresentar algumas das mudanças que o contato freqüente com este dispositivo comunicacional trouxe para a vida desses usuários.

4.6.4.2 Mudanças trazidas para a vida pessoal dos entrevistados

Como demonstrando até aqui os entrevistados relatam que, de uma maneira ou de outra, o correio eletrônico fez surgir novos hábitos cotidianos, novas expectativas e também algumas preocupações. No geral, este novo dispositivo comunicacional trouxe uma série de mudanças para o uso que esses usuários fazem da Internet e do próprio correio eletrônico. No entanto, isto não é tudo! O correio eletrônico parece ter gerado também algumas transformações na vida pessoal dos usuários. Este é o caso, por exemplo, de Cláudio Costa, que afirma que o *e-mail* virou uma extensão do telefone:

Cláudio Costa (29 anos, estudante de Administração, prestador de serviço): “Ah, mudou a forma de escrever, mudou muito. Vira uma extensão do telefone, um bate-papo. Não tem mais formalidade. [Mas, você tem alguma preferência por um ou outro?] Dependendo da situação, é melhor o *e-mail*. [Por que?] Porque, se for pra tomar esporro, eu tomo o esporro depois (risos).”

Além da informalidade do *e-mail*, Cláudio relata uma sensação de maior proximidade com as pessoas através da ferramenta. O entrevistado acredita que o *e-mail* propicia uma proximidade e uma intimidade até maior do que o telefone comum:

“Pra mim, ao mesmo tempo que ficou próximo, por exemplo, você troca dez *e-mails* com a mesma pessoa durante o dia em um espaço de tempo curto, você acaba criando uma certa intimidade. Como eu digo, o *e-mail* dá uma sensação que a pessoa tá do outro lado, muito próximo de você porque você vai trocando *e-mail* toda hora e acaba até dentro do próprio trabalho, você acaba saindo daquela rotina do trabalho, você começa a perguntar como a pessoa tá, se a pessoa tá doente, não sei o que... Aí, cria uma certa intimidade. Eu acho que isso é o fundamental assim, o que mudou realmente. É, eu acho que às vezes nem por telefone você tem tanta intimidade. Eu acho que por *e-mail* você chega a ter um pouquinho mais de intimidade. Telefone, eu não gosto muito!”

Cláudio Costa acha ainda que, diferente dos *chats* e do telefone, no *e-mail* é mais difícil se enganar com as pessoas com as quais se convive. Ele explica:

“Pelo volume de mensagens e até pelo modo como a pessoa escreve. Se a pessoa é... por exemplo, num *site* de bate-papo talvez seja mais difícil você saber se a pessoa tá sendo honesta ou não. Porque é uma sala de bate-papo, tem mais pessoas, tem perfis diferentes. Mas no meu dia-a-dia de trabalho, como eu convivo com as mesmas pessoas no Brasil todo e fora, você já vai vendo que as pessoas mantêm aquela mesma personalidade escrevendo. Até porque, por exemplo, se você passar um *e-mail* com o meu endereço pra outra pessoa, ela provavelmente vai saber que não fui eu que escrevi porque vai pensar ‘outra

‘pessoa tá usando o *e-mail* dele’. Você... é uma forma de... você até colocar um pouquinho de você no próprio *e-mail*, o *e-mail* passou a ser a tua identidade⁶⁵. Porque por *e-mail* você fica pensando ‘ah, só pode ser ela mesma’, você acaba criando esse vínculo e por telefone não é, por telefone eu já acho meio falso. É porque... às vezes você atende uma ligação de uma pessoa *chata* e você deixa a pessoa falando... e só fala ‘ah tá, sim tá...’ [E no *e-mail*?] Você pode deletar, pode falar que não recebeu o *e-mail* também. Não recebi, a caixa tá cheia...”

Luiz Carlos também fala da sensação de proximidade oferecida pelo correio eletrônico. Além dos assuntos profissionais, o entrevistado utiliza o *e-mail* para manter um contato constante com a família, que mora longe dele. Luiz Carlos também menciona a praticidade da ferramenta para resolver problemas cotidianos em geral:

Luiz Carlos Ferreira (28 anos, advogado e músico): “É... facilitou algumas coisas, tipo... eu posso hoje em dia é, é ... tem algumas pessoas da minha família que tem acesso ao *e-mail*, computador também, Internet ... e que pô, eu posso saber como minha mãe tá, é ... minha avó, se tá passando bem, se tá com algum problema. E como eu te falei, pra coisas relacionadas à banco, à fatura de cartão, de uma porção de coisa, entendeu? Então, nesse sentido, mudou e facilitou um pouco mais a minha vida, de não ter que procurar uma agência bancária, de não ter que ir no posto ou em algum lugar pra tirar segunda via de uma conta... Então, esse acesso ... o *e-mail* me ajudou dessa forma. Na vida pessoal foi dessa forma, entendeu?”

Assim como Luiz Carlos, Leonardo ressalta que o convívio com pessoas distantes tornou-se mais prático e até mais barato:

Leonardo Barcelos (25 anos, estudante de Direito): “Ah, é um tipo de comunicação mais rápida e mais barata. Principalmente, pra falar com pessoas de outros países, é mais barato que ficar ligando, mandando carta... é melhor mandar um *e-mail* que é rapidinho. A pessoa já responde, no dia seguinte você já tem a resposta.”

Tal como Leonardo, Walter também acha a ferramenta prática e econômica. Ele utiliza o *e-mail* como forma de manter contatos relativos ao seu trabalho:

Walter Peixoto (26 anos, ensino médio, músico): “Foi bom pra eu poder ter contato com outras pessoas de outros estados e não precisar ficar gastando interurbano. Posso resolver, diariamente, meus problemas com a gravadora, com show, sem precisar tá ligando. Posso resolver isso facilmente. Botar todas as questões escritas, a pessoa não pode falar que esqueceu, que não lembra porque tá tudo escrito. É mais fácil pra... digamos que o mais importante que eu tenha é, realmente, a questão do trabalho então, eu posso resolver tudo por *e-mail*.”

⁶⁵ Grifos meus.

Já Diana Rezende acredita que a grande inovação que o *e-mail* trouxe para a sua vida foi a de estabelecer uma comunicação escrita que ela sequer se lembrava como era ao certo:

Diana Rezende (47 anos, professora de Português): “Eu acho que a mudança que ele trouxe foi de uma comunicação escrita que eu já tinha até esquecido como era. [Você escrevia antes?] Não, não [...] por causa do telefone. O telefone tirou isso da gente, né? Você não escreve nada, você telefona. Aí, [com o *e-mail*] voltei a escrever. [Mas você já usou o correio comum?] Há muito tempo... mas, eu nunca fui muita chegada a isso não.”

Por fim, Heloísa vê o *e-mail* como uma forma menos incômoda de contatar as pessoas:

Heloísa Navarro (26 anos, estudante de Psicologia): “Hum, é... acho que, acho que eu me comunico mais facilmente com as pessoas assim, tipo ... sei lá o *e-mail* dá mais liberdade de você estar mandando porque, porque não vai atrapalhar a pessoa ... aquela pessoa que vai receber e, e o telefone já é mais *chato* porque, às vezes, a pessoa tá ocupada ou tá passando mal, ou sei lá, simplesmente não quer falar com ninguém e aí você liga e... e eu acho que incomoda. O *e-mail* não, o *e-mail* ela só vai ler na hora que quer e, e sei lá, eu acho que atrapalha menos.”

Apesar de todas as vantagens citadas pelos entrevistados, o *e-mail* também apresenta algumas desvantagens. Estas desvantagens são o tema do próximo bloco.

4.6.5 Desvantagens e considerações negativas

A principal desvantagem apontada foi a da utilização do programa de forma incômoda para os demais usuários, como acontece com correntes e mensagens de *spam*. Esses tipos de prática foram extremamente repudiadas pelos sujeitos entrevistados. Além disso, aqui começam a aparecer as primeiras alusões a um novo excesso: o excesso de mensagens recebidas diariamente.

A média de mensagens que os entrevistados informaram receber nas contas pessoais varia de cinco a 30 mensagens por dia, mais ou menos. Esse número só é superior a trinta mensagens em casos de entrevistados que trabalham atendendo a solicitações por *e-mail* como é o caso de Fernando Galiotto, que recebe em média 90 mensagens no trabalho e Cláudio Costa, que chega a receber 150 mensagens por dia em seu local de trabalho.

Cláudio Costa (29 anos, estudante de Administração, prestador de serviços): “Por dia? Costumo receber mais de cento e cinquenta mensagens por dia.”

A média de cinco a trinta mensagens por dia informada pelos demais entrevistados, leva em conta ainda a recepção de mensagens não solicitadas em suas caixas postais. Mais da metade dos usuários fez alusão ao problema do *spam* quando perguntados sobre a quantidade de mensagens recebidas diariamente:

Anderson Silveira (25 anos, ensino médio, programador): “Em média recebo diariamente umas dez mensagens, entre profissionais e pessoais, e umas outras dez de propaganda.”

Além de Anderson Silveira, outro entrevistado que parece lidar com o problema de mensagens não desejadas diariamente é Ricardo Antunes:

Ricardo Antunes (26 anos, estudante de Informática): “... tem dias que vem vinte. Umas duas devem ser mensagens sérias, umas três são coisas que alguém repassa e o resto é só besteira.”

Luiz Carlos Ferreira acredita que recebe muitas mensagens comerciais por ter cadastrado preferências em receber determinados tipos de informe em seu provedor:

Luiz Carlos Ferreira (28 anos, advogado e músico): “Por dia? Cinco, seis mensagens por dia. Além daqueles é ... o que *entope* também, muito o meu *e-mail* é aqueles ... Eu fiz, quando eu fiz a conta, abri a conta de *e-mail*, eu fiz preferência daquelas coisas de mandar mensagem comercial e tudo mais. Então, eu recebo *muito* daquilo. Aquilo também *ajuda a entupir* mas, eu recebo uma média de seis a sete assim, por dia.⁶⁶”

No discurso de Luiz Carlos é possível perceber uma alusão à excessiva quantidade de mensagens que ele recebe. Este entrevistado informou receber cerca de 10 a 15 mensagens por dia, incluindo as mensagens pessoais e também as mensagens comerciais que costuma receber. Esta quantidade, a princípio, pode não parecer tão exorbitante, entretanto, Luiz Carlos acredita que o *spam* “ajuda a entupir” sua caixa postal. Com este discurso, Luiz Carlos nos informa que acredita receber um número relativamente alto de mensagens, isto se confirmará mais adiante em outra seção deste trabalho. O problema do *spam* parece ser tão aparente que Joana até se confunde ao responder à pergunta sobre a média de mensagens em geral costuma receber por dia:

⁶⁶ Grifos meus.

Joana Barbosa (31 anos, ensino médio, empresária de bandas): “Ai, muita. Ah, umas três assim, por dia.[De amigos?] Ah não, de pessoas são dez assim. *Agora, mensagens daqueles ... tipo manda pra você cartãozinho, aí tem um monte.* Mensagem no geral assim, se eu ficar uns dois dias sem entrar na Internet, *tem uma penca de pessoas que, às vezes, eu fico mais de uma hora* [pra responder todas].⁶⁷”

No discurso de Joana também foi possível perceber uma referência à grande quantidade de mensagens que ela julga receber. Joana trabalha com o *e-mail* e realiza negociações através desta ferramenta. Ela recebe cerca de dez mensagens por dia e acredita que o *spam* contribui negativamente para o aumento da quantidade de mensagens. O problema do *spam* levou Giovanni Bocelli a abrir uma outra conta e selecionar para quem passa o endereço. O entrevistado deixa transparecer que costumava receber uma quantidade excessiva de mensagens que não eram de seu interesse:

Giovanni Bocelli (25 anos, estudante de Direito): “Ah, sei lá, umas cinco, seis por dia mais ou menos. Tipo porque eu tenho, eu limitei bastante meu número... o número de pessoas em acesso a minha nova conta, porque eu tinha uma outra... porque eu tive uma outra que nego avacalhou a minha conta completamente, sacou? Eu dava meu *e-mail* pra todo mundo aí nego, começou a botar meu *e-mail* em *site* pornô, em num sei o que... Aí eu recebia né, mensagem de *site gay*, mensagem de *site* de num sei o que, então, enfim, tive que deletar aquela conta e abrir uma nova. E tipo, só dei pras pessoas mesmo de confiança, então eu recebo menos, menos mensagens né, como num recebia antes, né.”

Já, Júlio Almeida atribui o grande número de mensagens que recebe à sua participação em listas de discussão:

Júlio Almeida (28 anos, superior incompleto, operador de microinformática): “Na principal, que é à conta da empresa aonde eu trabalho, recebo em média mais de cinquenta *e-mails*. Porque nessas contas participo de várias listas de discussão...”

Enquanto Diana Rezende faz alusão novamente à amiga que entope suas caixas postais com mensagens não desejadas:

Diana Rezende (47 anos, professora de Português): “Numa delas é, dependendo do humor dessa minha amiga, às vezes são cinquenta, às vezes quinze, às vezes vinte, por semana. Cinquenta, às vezes sessenta, nessa faixa... O outro que todo mundo sabe, nesse é uma média de talvez vinte por semana. E a particular que eu tenho, essa já é mais restrita, essa às vezes, é uma ou duas, às vezes de quinze em quinze, de dez em dez dias. Porque essa [última] nem todo mundo tem também o endereço.”

⁶⁷ Grifos meus.

Porém, a quantidade não é problema para todos ou, pelo menos, não costuma ser como informa Alexandre Barreto. Alexandre informa que costumava receber muitas mensagens mas, no entanto, gostava de recebê-las:

Alexandre Barreto (26 anos, ensino médio, gerente da área técnica de informática): “Hoje em dia, não! Mas, antigamente, eu chegava a receber uns oitenta, oitenta e poucos por dia. Mas hoje em dia eu devo receber por semana dez. Mas, antigamente, era oitenta, oitenta e três assim, ficava média de setenta por dia. [E como é que era isso?] Ah, era maneiro. Assim, não me *chateava*, outras pessoas ficam *chateadas*, eu não me *chateava* não porque eu não pagava pra baixar isso, entendeu? Eu não pagava, não disponibilizava de tempo de eu baixar isso. Então, ficava lá baixando, aí eu pegava e ia lendo uma por uma, tinha até um certo tempo pra eu poder ler uma por uma, entendeu? Então, eu achava legal, não era aviltante não.”

Talvez Alexandre não se incomodasse com tal quantidade de mensagens porque, além de não “pagar pra baixá-las” como informou, estas mensagens eram vistas pelo entrevistado como diversão. Tal como Alexandre, a maioria dos sujeitos entrevistados informou que a quantidade de mensagens recebidas não chega a ser incômoda, mesmo para aqueles que trabalham o dia inteiro recebendo e enviando mensagens. No entanto, uma contradição aparece quando lembramos que estes sujeitos possuem diferentes contas de *e-mail* para dividir diferentes tipos de mensagens e, além disso, criticam de maneira voraz, práticas como *spam* e correntes. Vale lembrar ainda, que muitos dos sujeitos deixam transparecer um certo incômodo com a quantidade de mensagens que recebem quando usam palavras como “entupir”, “monte”, “muito”, entre outras. Estas contradições ficarão mais claras nas seções seguintes.

Não foi possível inferir um número de mensagens fixo para que estas sejam consideradas muitas ou poucas. Isto aconteceu porque alguns entrevistados acham que uma média de cinco à quinze mensagens por dia é um número relativo alto e outros, apesar de receberem a mesma quantidade, afirmam que recebem poucas mensagens por dia. Entretanto, creio que um número superior a trinta mensagens recebidas diariamente possa ser considerado alto para os usuários que não usam o *e-mail* para o trabalho.

Além disso, vale ressaltar que a prática do *spam* acabou gerando um novo hábito entre estes usuários: avaliar constantemente as mensagens e livrar-se o mais rapidamente possível dos *spams* que encontram em suas caixas postais. É válido assinalar que o *spam*, como visto por Ljungberg e Sorensen (1998), é um

dos agentes que contribuem para o excesso de interação, por se tratar de uma interação não desejada. No caso destes entrevistados, não é diferente. Todos os entrevistados afirmaram não desejar ou gostar de receber tais mensagens apesar de, em alguns casos, já terem se conformado em recebê-las. Para investigar mais a fundo estas questões coloco a seguir algumas das formas mais comuns destes sujeitos lidarem com as mensagens que costumam receber.

4.6.6

O aumento das possibilidades de interação na visão dos usuários

Como foi possível perceber até aqui, os sujeitos entrevistados para a presente pesquisa relataram ter encontrado uma nova forma de se comunicar com outras pessoas através do correio eletrônico. O uso do correio eletrônico fez com que alguns destes sujeitos passassem a se relacionar com mais pessoas do que se relacionavam antes da Internet. Isso caracteriza um aumento nas possibilidades de interação para esses entrevistados.

Esse aumento de possibilidades de relacionamento tem sido visto como uma coisa positiva por esses entrevistados. Entretanto, existem também algumas desvantagens neste alargamento de contatos.

4.6.6.1

Investigando o excesso de interação

Como colocado no capítulo anterior, o excesso de interação, de acordo com Ljungberg e Sorensen (1998), ocorre quando um sujeito é submetido a interações não desejadas ou interações de forma não desejada. Vale lembrar que uma interação pode não ser desejada no que se refere ao conteúdo da mensagem, ao emissor da mensagem ou à situação na qual a mensagem é recebida. Dessa forma, como posto no bloco anterior, as mensagens de *spam* são consideradas por estes autores como excesso de interação visto que, são interações não desejadas. Assim sendo, de uma maneira geral, todos os sujeitos entrevistados encontram-se submetidos a interações não desejadas, como é o caso do *spam*, que é uma mensagem não desejada para eles. Além disso, alguns dos sujeitos já se encontraram em outra situação: a de interagir com uma pessoa com a qual não desejavam. Esta última forma de interação não desejada é mais relevante para o presente trabalho do que as causadas pelas mensagens de *spam*. Entretanto,

acredito ser interessante apresentar como os entrevistados se colocam frente à estas duas formas de excesso de interação.

No primeiro caso, o das mensagens de *spam*, todos os entrevistados sem exceção recebem ou já receberam mensagens deste tipo. Alguns já se acostumaram com a situação, outros nem tanto. Fernando Galiotto, por exemplo, se sente usado ao receber este tipo de mensagem:

Fernando Galiotto (25 anos, estudante de Administração, assistente de atendimento ao cliente): “Ah, tenho profundo ódio. Ah, nem abro. Deleto na hora. [Como é que você se sente quando você recebe isso?] Usado. Porque a pessoa mandou uma coisa pra mim sem saber se eu ia querer ou não receber aquilo.”

Alexandre Barreto já tentou exterminar tal problema entrando num processo de troca de mensagens com o *spammer*:

Alexandre Barreto (26 anos, ensino médio, gerente da área técnica de informática): “Porra, é... coisa que eu não suporto é *spam* é, mensagem merda assim. Eu consigo bloquear uma porrada de mensagem, tem certos métodos pra você bloquear isso mas, é um inferno. Eu já xinguei muita gente assim, nego que ... vende cartucho de impressora usado, essas coisas assim do nada que aparecem. Pô, já xinguei muito nego da Internet e nego responde. Eu gosto quando nego responde. [Como assim?] É isso, eu respondia xingando e aí o cara ‘ porque, eu tô querendo vender...’, dane-se. Porra, vender... como é que tu tem meu *e-mail* cara, quem é você cara? Eu não te dei autoridade pra tu ficar me enchendo o saco, cara. Que inferno! Eu ficava revoltado aí botava pilha, né?”

Ricardo ainda responde a algumas mensagens de *spam*:

Ricardo Antunes (26 anos, estudante de Informática): “Às vezes [...] eu recebo *e-mails* loucos enormes com fotos e com um monte de coisa que ocupa minha caixa de *e-mail* toda e eu não consigo receber um monte de coisas que eram mais sérias para receber. Eu fico p... e mando um *e-mail* xingando a pessoa.”

Diana afirma que se sente invadida ao receber este tipo de mensagem mas, diferente dos rapazes acima, ela simplesmente deleta o lixo eletrônico:

Diana Rezende (47 anos, professora de Português): “Uma coisa que eu não gosto de receber é *spam*. [Como você se sente?] Invadida! Eu apago! Deleto tudo porque eu acho que, poxa, eu não pedi pra aquilo vir a mim, né. Não pedi por aquele anúncio, não pedi pra veicularem nada então eu acho que ... eu me sinto invadida, na minha privacidade. Porque nem me consultarem ‘olha, você quer receber *spam*? Te interessa?”

A palavra “deletar” parece ter se tornado a mais usual quando o assunto são mensagens não desejadas. Luiz Carlos procede da mesma maneira:

Luiz Carlos Ferreira (28 anos, advogado e músico): “Ah eu me sinto... incomodado [ao receber *spam*] porque só ocupa espaço na caixa de *e-mail*, e eu deixo de receber muita coisa às vezes, por causa desses comerciais. Deleto na hora, nem leio.”

Para Walter, o *spam* ainda cria o problema da expectativa. Ele explica:

Walter Peixoto (26 anos, ensino médio, músico): “... você olha na caixa, tem cinco mensagens aí, eu abro e são três dessas merdas [*spam*] e duas importantes. Quando você vê lá cinco mensagens, pensa que deve ser a resposta sobre o show ou um cara lá da Noruega mandando mensagem, aquilo assim, assim, assado e quando você abre são três... você esperando certas respostas e são três *spams* e duas mensagens. Deleto de primeira.”

Rafael Medeiros, com seus dez anos de uso do correio eletrônico, relata sua trajetória de resignação com o assunto do *spam*:

Rafael Medeiros (31 anos, físico e músico): “É assim: o primeiro que você recebe, você lê. O segundo que você recebe, você lê e pergunta porque aquilo. Depois, você fica revoltado. Depois, você tenta fazer aquilo parar. Aí, a coisa piora. E aí você abstrai e gasta uma parte do seu tempo deletando *e-mail* de *spam*. Porque não tem muita coisa pra fazer. Dei azar de cair numa lista dessas, vão começar a encher a caixa postal de *spam* e não tem o que fazer. No começo você fica, entendeu, você quer achar um jeito de acabar com aquilo, mas quando você vê que todo o mundo recebe aquilo, que o sistema é assim, não tem como você ter uma ferramenta poderosa como o *e-mail* sem ter o abuso, né. Então... bom, gasta muito tempo ficar apagando *spam* né.”

No entanto, os *spams* não são as únicas mensagens não desejadas que estes sujeitos recebem. Como Ljungberg e Sorensen (1998) acreditam, o *spam* é uma interação não desejada que acarreta em diferentes reações e causa excesso de interação. Entretanto, mais importante ainda é o excesso de interação que é causado por pessoas conhecidas (ou não) com as quais os usuários não desejam interagir. Para algumas das entrevistadas o incômodo foi causado por pessoas com as quais não queriam lidar. Este é o caso de Joana Barbosa e Heloísa Navarro. Joana conta como foi sua experiência e o que fez para lidar com isso:

Joana Barbosa (31 anos, ensino médio, empresária de bandas): “... uma vez, eu recebia um que o cara nunca botava assunto. Aí, quando eu abria assim a caixa postal... não tinha assunto... aí eu deixava esse cara pra lá... Deve ser propaganda, eu vou deixar. Até um que o cara mandou assim pra mim: ‘ah, você existe? Se você existe porque você não responde?’ Aí, que eu fui ler lá os *e-mails* do cara, ele não botava assunto... Aí eu respondi pra ele: ‘pô, você não bota assunto e tal, eu não vou saber.’ Aí, bastou pro cara achar que eu já tava mantendo um contato com ele e começou a mandar direto *e-mail* (risos). Aí, eu... tipo assim, se ele mandasse sempre, eu respondia um, geralmente, o último. Hoje ele não manda mais, não (risos).”

Joana diz ainda que a situação se prolongou por mais algum tempo até que ela conseguisse se livrar do inconveniente por completo:

“Ah, eu comecei a falar que tava trabalhando muito e tava sem Internet. Comecei a falar que o meu computador tava dando problema (eu nem tenho computador!). Então, se eu demorasse a responder, era por causa dos problemas aí, eu acho que ele cansou...”

Diferente de Joana, Heloísa resolveu um problema análogo utilizando recursos tecnológicos:

Heloísa Navarro (26 anos, estudante de Psicologia): “Um cara descobriu o endereço e ficou mandando *e-mail* e eu nem conhecia ele e, perturbando e tal... aí, eu bloqueei e... e não veio mais (risos). Me livre do *chato* (risos).”

Apesar desses incômodos, poucos usuários informaram utilizar os filtros e bloqueios eletrônicos como fez Heloísa. Além de Heloísa, somente Diana Rezende usou o bloqueio eletrônico para lidar com uma situação similar com a “amiga que entope as caixas postais”. Quanto aos filtros que ajudariam a evitar a recepção de *spam*, os entrevistados só os utilizam se já estiverem disponíveis no próprio servidor de *e-mail*. Alguns acham que não há necessidade de instalar filtros para conter o *spam*, apesar do incômodo. Outros, sequer sabem como instalar tais ferramentas de defesa. Preferem recorrer à tecla “delete” para se livrar das mensagens não desejadas.

4.6.6.2 Investigando o excesso de demanda de interação

O excesso de demanda de interação, como foi definido no capítulo anterior, refere-se a uma situação na qual um usuário se encontra frente à demanda para responder a uma interação não desejada ou em uma situação não desejada. A princípio, todos os entrevistados relataram responder a todas as mensagens que recebem diariamente, é claro, quando estas pedem uma resposta. Ao realizar a análise individual de cada entrevista, entretanto, estas afirmações não se sustentaram em alguns casos. Leonardo Barcelos é um dos sujeitos que diz responder a todas as mensagens que recebe:

Leonardo Barcelos (25 anos, estudante de Direito): “Quando são mensagens direcionadas a mim... sim. [Todas elas?] É. A não ser que seja uma mensagem que não espere resposta.”

Ele informa ainda que costuma responder as mensagens assim que as recebe:

“... normalmente, se for alguma coisa que pede pra eu responder na hora, eu respondo, se for alguma coisa que pedir pra tentar ver alguma coisa, vou dar a resposta depois aí, eu vou dar a resposta depois. Mas normalmente, eu respondo na hora. É, quando é pra responder, eu já respondo logo.”

Tal como Leonardo Barcelos, Ricardo Antunes afirma responder todas as mensagens que recebe. Ricardo, no entanto, não se prontifica a responder instantaneamente algumas mensagens. Ele informa que deixa algumas para responder depois, como é o caso das mensagens das pessoas que considera “chatas”:

Ricardo Antunes (26 anos, estudante de Informática): “Tem as das pessoas que eu acho que são chatas. Porque eu conheço as pessoas eu sei quem elas são. Então quando eu sei que se mandar não vai mandar nada de útil de volta, eu respondo só... para tipo assim, a pessoa não achar assim: ‘ah, o cara é um escroto, não fala comigo’ e tal. Aí, eu mando um *e-mail* falando uma meia dúzia de besteira mas, que não dê espaço para ela me contatar de novo. [E funciona?] Não (risos). Não funciona sempre, a pessoa continua me mandando *e-mail* mas [...] tipo assim, eu não quero ser grosso, porque às vezes são pessoas que eu conheço, que eu gosto, mas que são chatas, elas não podem fazer nada se são chatas. Então, eu respondo só tipo assim, para dar uma satisfação tipo: ‘eu tô recebendo, você é um chato’ e por aí vai. Mas, falo isso sempre em tom irônico que dê um duplo sentido para a pessoa também não ficar p... comigo. [Mas você responde sempre?] Sim, mas depois do décimo ou vigésimo *e-mail* que ela me manda (risos).”

O hábito de responder posteriormente às mensagens recebidas não é uma exclusividade de Ricardo. Fernando também responde a todas as mensagens que exigem uma resposta, entretanto, reserva um tempo separado para isso:

Fernando Galloto (25 anos, estudante de Administração, assistente de atendimento ao cliente): “... eu deixo pra... 'praquela' hora que eu te falei depois do expediente que eu faço as coisas com calma porque, realmente, às vezes no dia-a-dia, na hora do trabalho, não tem como você responder tudo ali na, na agulha, vamos dizer, então eu separo a mensagem, deixo lá, pra mim ler ela novamente e responder depois, com mais calma, no final do dia, de repente.”

Cláudio, por outro lado, utiliza até outros dispositivos comunicacionais para responder as suas mensagens: Ele vive uma constante sensação de excesso:

Cláudio Costa (29 anos, estudante de Administração, prestador de serviços): “Se elas pedem uma resposta eu tenho que responder, se não tem umas que a gente não... Alguns *e-mails* a gente responde por telefone, a gente liga, que é tão rápido que se a gente responder o *e-mail* a pessoa, às vezes, não vai ter tempo de ler. Que do mesmo modo que eu recebo cento e cinquenta a pessoa do outro lado também recebe uns duzentos, todo mundo recebe uma porrada de mensagens, aí tem vezes que para você ‘*furar a fila*’ você vai e liga, entendeu, o *e-mail* não chega a ser tão rápido assim.”⁶⁸

Alexandre é um dos entrevistados que acaba não respondendo a todas as mensagens que recebe. Nesta fala, o entrevistado enfatiza novamente a quantidade excessiva de mensagens que costumava receber:

Alexandre Barreto (26 anos, ensino médio, gerente da área técnica de informática): “Olha, quando eu escrevia pra revista eu não respondia tudo, não. Porque é muita idiotice que você recebe, é muita pergunta estúpida, pergunta cretina, muita gente parasita. Agora, hoje em dia, eu tenho pouco contato então, geralmente, eu respondo quase todas. Porque, às vezes eu fico sem ver o *e-mail*, é raramente, mas eu fico sem ver o *e-mail* às vezes por uma semana, quando meu computador dá problema e tal. E tem alguns *e-mails* que eu deixo pra responder em casa, aí acabo esquecendo, entendeu (risos)? Tem uma porrada de *e-mail* assim que eu tô no trabalho, num dá pra responder agora, eu vou deixar aqui marcado e vou ler em casa. Aí, às vezes, pô, chego em casa e esqueço ou então, o computador dá problema ou alguma coisa assim. Eu andei nessa fase, né? Mas é, geralmente, eu respondo. Num fica muito tempo sem responder não. Só quando é assim, *e-mail* de pessoas que eu num conheço assim, não são assuntos pessoais, eu num respondo não.”

Perguntei aos entrevistados ainda se havia algum tipo de *e-mail* que não gostassem de receber mas fossem obrigados a responder. Exceto por cinco entrevistados, todos os outros afirmaram que não passavam ou nunca passaram por esta situação. Entre os que se sentem obrigados a responder algum tipo de *e-mail* que não gostam de receber está Luiz Carlos Ferreira, que é advogado e além disso tem uma banda.

Luiz Carlos Ferreira (28 anos, advogado e músico): “Tem sim, é quando a pessoa manda uma carta para mim e manda o dinheiro do CD ou do vinil. E eu fico às vezes, dez dias para poder responder e o cara manda o *e-mail*: ‘Pô cara, tô ansioso pelo material’ e eu não mandei ainda. Eu tenho um pouco de probleminha com tempo então, eu levo às vezes quinze, vinte dias para mandar o material para o cara, e o cara já mandou o dinheiro, já mandou o endereço dele completo para poder mandar para ele e eu fico nessa de demorar [...] aí, eu odeio receber o *e-mail* do cara, ‘Pô cara, não chegou ainda não sei o que’, mas tem que responder: ‘Pô vai chegar, calma’.”

⁶⁸ Grifos meus.

Fernando Galiotto parece passar por este tipo de problema constantemente em seu trabalho:

Fernando Galiotto (25 anos, estudante de Administração, assistente de atendimento ao cliente): “Tudo aquilo que está escrito *Top Urgent* no *subject*. [Por que?] Porque eu sei que eu vou ter que responder e que é uma coisa que vão me cobrar se eu não responder então é... tem que ser com extrema urgência. [O que você faz?] Não tem jeito, tem que parar e responder na hora, *Top urgent* é *Top urgent*, não tem jeito.”

Júlio também encontra este problema no trabalho e não gosta da obrigatoriedade de ter que responder certas mensagens:

Júlio Almeida (28 anos, superior incompleto, operador de microinformática): (Risos) Tem. Os de trabalho! [Como você se sente com isso?] Pra mim é normal, não vai mudar em nada a minha vida ou melhorar! Mas chega uma hora que você acaba ficando de saco cheio ou com preguiça de fazer aquilo ‘obrigadamente’.

Para Joana, receber mensagens deste tipo é igualmente incômodo mas, ela vê um lado positivo na situação:

Joana Barbosa (31 anos, ensino médio, empresária de bandas): “Ah, tem. Quando o pessoal vem, de umas bandas lá num sei da onde, que tu nunca ouviu falar, aí o cara vem e manda, e acha que você é obrigado a arrumar um show aqui pra ele. Aí eu vou responder, aí fico pensando que o cara é *chato*, é inconveniente mas aí, também é outro, que eu deixo uma semana. Aí, depois eu passo [o *e-mail*]. Aí, eu sempre falo: ‘ah, desculpa mas, eu tô com outros projetos aqui, não deu pra te responder antes, mais pra frente a gente se fala...’. Aí, eu não falo mais. [E como é isso pra você?] Por um lado, eu fico até feliz porque, é sinal de que as pessoas tão te reconhecendo, fazendo um determinado reconhecimento do teu trabalho. Mas, às vezes é um saco! É gente ‘nada a ver’ que liga, que manda uns *e-mails chatos* pra caramba.”

Ricardo Antunes é um caso à parte, ele afirma que não se sente obrigado a responder nada mas, acaba se contradizendo:

Ricardo Antunes (26 anos, estudante de Informática): “Não, não me sinto obrigado a responder nada, por mais que possa parecer importante, se eu não estiver a fim de responder eu não vou responder. À não ser alguma coisa tipo quando a própria faculdade, às vezes, entra em contato comigo e eu vou ter que escrever para eles, eu não tenho saco para escrever mas eu sou obrigado porque se não eu tô ferrado. [Como você reage a isto?] Ah, por um lado eu fico irritado, por outro lado é melhor do que ter que ir lá na faculdade que é muito mais longe e dá muito mais trabalho.”

Diante de tais depoimentos creio ser possível inferir que Luiz Carlos, Fernando, Júlio, Joana e Ricardo além de vivenciarem o excesso de interações, como proposto por Ljungberg e Sorensen (1998), já experimentaram também o

excesso de demanda de interação tal como este foi definido no presente trabalho. Isso se comprovou pelo fato destes entrevistados se encontrarem em situações onde são obrigados a responder à interações não desejadas. Além de verificar a experiência de meus entrevistados com esses dois novos excessos relativos à esfera da interação, a maioria dos sujeitos informou de maneira subjetiva a existência de um outro excesso: o excesso de mensagens ou de contatos.

Visando esclarecer um pouco melhor a experiência desses entrevistados com o excesso de interação, o excesso de demanda de interação e a quantidade excessiva de mensagens que recebem e, além disso, investigar como esses usuários vêm lidando com estes excessos fiz uma pergunta simples a cada um deles: você se sente sobrecarregado ao se corresponder com muitas pessoas através do *e-mail*? As respostas para esta questão são o assunto da próxima seção.

4.6.6.3

A sensação de sobrecarga de interações

Perguntei aos entrevistados ainda, se sentiam ou já se sentiram sobrecarregados ao ter que se corresponder com muitas pessoas através do *e-mail*. A maioria dos usuários informou nunca ter passado por isso. No entanto, alguns relatos diferentes apareceram quando estes mesmos sujeitos respondiam a outros tópicos do roteiro. Em relação a um grande número de interações, alguns dos usuários informaram ser necessário separar momentos especiais para escrever e responder mensagens. A maioria dos entrevistados relatou não ter nenhuma sensação de sobrecarga por conta das interações que travam diariamente via *e-mail*. Para a maior parte deles tornou-se normal responder poucas ou muitas mensagens por dia. Alguns relatam ainda, que não se comunicam com uma quantidade tão grande de pessoas a ponto de se sentirem sobrecarregados:

Anderson Silveira (25 anos, ensino médio, programador): “O número de pessoas com quem me correspondo ou me comunico pela Internet não chega a me sobrecarregar.”

Anderson não se sente sobrecarregado porque, de acordo com ele, não fala com tanta gente assim. Ele é um dos usuários que trabalha com *e-mail*. Para Leonardo, Heloísa e Maurício o *e-mail* está mais associado à diversão ou tarefas

acadêmicas. Os três relataram não ter nenhuma sensação de sobrecarga, entretanto, Leonardo e Heloísa acreditam que isto aconteça:

Leonardo Barcelos (25 anos, estudante de Direito): “É, talvez pessoas que se correspondem com muita gente, tenham muito *e-mail* pra mandar e responder, talvez sim. Até porque tem gente que você manda um *e-mail* e a pessoa responde com a resposta mais curta possível... Provavelmente, é porque tem muito *e-mail* pra responder. Esse tipo de gente deve se sentir [sobrecarregada]. Mas, não é o meu caso.”

Heloísa acredita que esta sensação de sobrecarga está relacionada ao trabalho:

Heloísa Navarro (26 anos, estudante de Psicologia): “Acho que, acho até que sim. Quem fala com muita, mas muita gente mesmo, acho que deve ser meio cansativo. Tipo, ter que ficar sentado respondendo e tal, às vezes leva tempo, né. Até pra você escrever um *e-mail*, uma carta é até mais formal e dá mais trabalho mas o *e-mail* algumas vezes também tem que ser bem escrito e tal pra pessoa poder entender e, principalmente se for um *e-mail* pra uma coisa mais séria tipo, um emprego ou estágio. Ou nesse caso que você perguntou, também se for pra trabalho e tal, deve ter que ser mais elaborado um pouco, mais elaborado que os meus pelo menos (risos).”

Já Maurício, afirma que o *e-mail* não o sobrecarrega, ele só sente isto em relação aos programas de *Chat* que frequenta, mas parece lidar bem com a situação:

Maurício Barros (27 anos, estudante de Informática): “Só em *chats*. Mas não ligo não. Respondo um a um com o tempo que eu precisar. [E no *e-mail*?] Não. Não preciso ler todos ao mesmo tempo, abro um a um e os leio, se precisar respondo.”

Apesar de tudo, é Júlio Almeida quem dá a informação mais interessante sobre a sensação de sobrecarga gerada pelo *e-mail*. Para ele, a sobrecarga está relacionada ao trabalho:

Júlio Almeida (28 anos, superior incompleto, operador de microinformática): “Não [sinto isso], a menos que seja de trabalho, mas pessoal não. O *e-mail* pessoal é mais pra diversão, não tem a coisa da obrigação e preocupação em responder assim ou assado...”

A partir da declaração de Júlio, pode observar que é justamente isto que acontece com a maioria dos outros entrevistados. Entre os sujeitos que utilizam o *e-mail* para diversão ou outros interesses, nenhum dos entrevistados relatou sentir-se cansado ou sobrecarregado com o volume de mensagens. No entanto, os

entrevistados que utilizam a ferramenta para o trabalho falam sobre suas experiências:

Fernando Galiotto (25 anos, estudante de Administração, assistente de atendimento ao cliente): “...às vezes [...] eu fico meio que sufocado tendo que responder tanta coisa num espaço tão pouco de tempo, né. Mas é aquela história, antes, algum tempo atrás eu recebia um número X de mensagens, hoje eu recebo um X muito maior do que eu recebia antes. Às vezes [é] a gente que administra mal nosso tempo então, tem que saber como lidar com isso, entendeu? Você dar mais importância às coisas que realmente tem mais a fazer naquela hora e deixar certos assuntos para você ler e comentar em uma hora de mais calma, entende?”

Fernando não está sozinho nesta situação. Cláudio Costa, que recebe cerca de 150 mensagens diárias em seu ambiente de trabalho conta sobre suas impressões:

Cláudio Costa (29 anos, estudante de Administração, prestador de serviço): “No meu setor todo mundo recebe o mesmo volume de mensagem então, eu fico sobrecarregado eu acho, mas como todo mundo tá no mesmo barco então acaba sendo normal. Não tem tendência de diminuir, o nosso ideal é até aumentar. Quanto mais mensagens por mês, melhor. [E como você se sente com isso?] Me sinto cansado, mas valoriza o trabalho. Eu fico imaginando se não tivesse *e-mail* ... Ia ser complicado, ia ter pelo menos uns três ou quatro telefones, ia ter que atender tudo ao mesmo tempo.”

Cláudio acredita que o grande volume de mensagens está associado ao reconhecimento de seu trabalho e prefere utilizar o *e-mail* ao telefone para se relacionar. Da mesma forma que Cláudio, Joana também relata um certo cansaço e, além disso, fala em cobrança e responsabilidades para com o *e-mail*:

Joana Barbosa (31 anos, ensino médio, empresária de bandas): “Às vezes. Às vezes cansa porque, vem um... você vê que você tá sendo cobrada ali, de um monte de coisa. Você tem responsabilidades porque você não tá tratando de uma coisa sua só. Você tá envolvendo um monte de gente junto. Então, se alguma coisa der errado, é aquela coisa, as pessoas vão em cima de você, não vão em cima das outras pessoas. Você tem que estar 100%, você não pode estar 40%. Então, tem essa responsabilidade de que você tem que ter cuidado com tudo que você tá escrevendo ali, com tudo que você vai falar com a pessoa. Pra que a pessoa entenda também tudo direitinho, sabe? Pra não chegar aqui na hora e falarem que você combinou uma coisa e... você escreveu uma coisa e na hora não é aquilo que você tá oferecendo. Então assim, essas coisas acabam sobrecarregando a cabeça da gente, mais até do que o físico.”

Já Luiz Carlos atribui sua sensação de sobrecarga àquela mesma vantagem descrita por ele anteriormente: a de falar com pessoas no mundo inteiro. Para ele, torna-se cansativo falar com as pessoas em língua estrangeira:

Luiz Carlos Ferreira (28 anos, advogado e músico): “Sinto cansaço. Sinto demais porque é... Como eu tava te falando, eu recebo *e-mails* em inglês, em alemão e em português. Em português vai ser mole eu poder responder, agora, em inglês e alemão eu tenho que traduzir e tem... agora, um amigo nosso que tem um *site* na Alemanha, ele por ter paixão pelas coisas brasileiras, pelas bandas brasileiras... ele aprendeu a falar português e ele agora, ele tá por dentro, eu posso escrever pra ele em português que ele entende. Mas, eu tenho muita dificuldade em traduzir o alemão e traduzir o inglês, entendeu? Eu não tenho esse domínio do inglês e muito menos tenho domínio do alemão. Então, eu me sinto sobrecarregado de ter que ver essa parte, tudo ... ver essa parte sozinho. Eu me sinto sobrecarregado!”

Walter Peixoto, no entanto, parece ser uma exceção. Walter utiliza o *e-mail* como uma ferramenta de trabalho para divulgar e fechar negócios para sua banda, ele considera esse uso prazeroso mesmo que relacionado ao trabalho:

Walter Peixoto (26 anos, ensino médio, músico): “Não me sinto sobrecarregado. Lógico que não. Porque... um porque *eu sinto prazer nisso* e dois porque eu, geralmente, respondo o que me interessa. Mesmo que eu não queira responder um... eu posso botar umas duas, três linhas e é só mandar enviar e já foi.”⁶⁹

Rafael fala como resolve seu problema com o excesso de mensagens:

Rafael Medeiros (31 anos, físico e músico): “... eu tenho que ficar me exercitando. Me distanciar da coisa pra resolver o que é importante ou inventar uma maneira de resolver uma coisa em massa, por exemplo, fazer um *site* pra em vez de ter que ficar escrevendo a mesma coisa para todo o mundo, as pessoas verem o *site* [...] tudo o que eu vejo que eu tô fazendo, repetitivamente, eu arrumo uma maneira de automatizar.”

Outros entrevistados, independentemente de associarem o *e-mail* ao trabalho, relatam ficar com uma sensação de dever cumprido ou de alívio ao terminar de responder *e-mails*. Fernando, que é um dos sujeitos que trabalha com *e-mail*, diz como se sente:

Fernando Galiotto (25 anos, estudante de Administração, assistente de atendimento ao cliente): “Ah, fico com a missão cumprida, com a missão cumprida e quando eu vejo que eu acabei de responder tudo eu desligo logo a máquina e vou embora porque senão eu sei que vai chegar mais uma carreira delas aí eu vou ficar ali a noite inteira.”

Joana, que também usa o *e-mail* para o trabalho, diz que fica aliviada ao terminar de responder suas mensagens mas fica na expectativa de como serão recebidas:

Joana Barbosa (31 anos, ensino médio, empresária de bandas): “Ah, fico aliviada! Nossa, fico aliviada, penso, nossa acabou hoje o meu dever de casa. E, fico

⁶⁹ Grifos meus.

aguardando só o dia seguinte, né? Pra ver se [as mensagens] foram respondidas, se foram bem aceitas...”

Este é o caso também de Diana Rezende. Diana não usa o computador para o trabalho, mas mesmo assim acha que responder mensagens é uma tarefa a ser cumprida:

Diana Rezende (47 anos, professora de Português): “Eu fico sentindo que eu estou com o dever cumprido! Aquela coisa assim, sabe, de dever cumprido, de... fez a tua tarefa, eu gosto. [Mas é uma tarefa?] É. Eu coloco como se fosse uma tarefa de responder.”

Heloísa, no entanto, não vê diferença alguma entre como se sente antes e depois de responder seus *e-mails*. A entrevistada considera este um hábito consolidado em seu dia a dia:

Heloísa Navarro (26 anos, estudante de Psicologia): “Normal. Tipo, não sei, nunca parei pra perceber muito isso. É normal, eu acabo e... às vezes vejo o outro *e-mail* ou então fecho o programa de *e-mail*. É normal assim, já é um hábito mesmo... do dia-a-dia.”

Neste bloco os entrevistados informaram os aspectos vistos por eles como negativos no que se refere à utilização do correio eletrônico de forma cotidiana. Foi possível perceber que a maioria destes sujeitos acaba se confrontando com um ou mais dos excessos relativos à esfera da interação.

Estes excessos foram identificados como: excesso de interação, excesso de demanda de interação e excesso de mensagens recebidas diariamente. A partir da identificação destes excessos na vida destes sujeitos, busquei investigar quais as principais maneiras encontradas pelos entrevistados para lidar com tais excessos.

4.6.7

O que fazer com o aumento das possibilidades de interação e suas conseqüências

Como formas de se defender contra as invasões do tipo *spam*, correntes e mensagens não desejadas em geral, os usuários utilizam algumas estratégias. Fernando Galloto pediu para ser removido de uma lista automática de mensagens de uma amiga próxima.

Fernando (25 anos, estudante de Administração, assistente de atendimento ao cliente): “Tinha uma amiga minha que me mandava, entendeu? Me mandava direto, até pedi, poxa, não manda mais não porque eu nem abro esses negócios,

fui franco com ela. Ela 'ah que nada! É porque poxa', ela falou assim: 'fica difícil porque eu já tenho a minha lista pronta, então eu recebo os *e-mails* já colo ali naquela lista e já mando pra todo mundo. Aí, mas pô, eu não vou tirar teu nome da lista e tal'... Mas, aí, é inevitável, ela manda, meu nome já tá na lista dela, aí chega de qualquer jeito. Aí eu delete. Não penso duas vezes.”

Fernando fala ainda como lida com um outro excesso com o qual convive diariamente, o grande volume de mensagens que recebe no trabalho:

“... tem dias quando eu tô muito sobrecarregado, aí eu passo a mensagem ‘gente favor me colocar em cópia só aqueles assuntos de maior importância, tô com acúmulo de trabalho grande, minha caixa de *e-mail* tá sobrecarregada’, sabe. Eu vou naquele jogo de cintura né, porque às vezes você tá sobrecarregado, então você tem que assim, não adianta você ‘ó, não me manda mais *e-mail*’ porque não adianta, pois você pode precisar receber *e-mail* daquela pessoa depois ou pedir que ela te faça algum favor ou alguma coisa, então eu sempre procuro conversar e pedir olha, tenta não mandar *e-mail* para mim em determinado tempo, aviso sempre vamos supor, quando eu tô de férias que eu não tô acessando meu *e-mail* pra não estourar a caixa... Eu tive um problema agora que eu troquei o meu correio eletrônico, o endereço né, então “n” pessoas: ‘seu *e-mail* tá voltando’, tive o trabalho de mandar *e-mail* para todas as pessoas dos meus contatos para poder: ‘ô gente meu *e-mail* mudou...’, tudo isso, é informação.”

Além disso, para lidar com a grande quantidade recebida de mensagens, Fernando criou também o hábito de priorizar as mensagens de trabalho:

“... é uma coisa que eu, a gente acostuma sabe, você não começa a ver muita diferença entre o serviço que você utiliza no trabalho e o que você utiliza na sua conta pessoal, você acaba assim estabelecendo o mesmo critério para os dois, sendo que um você tem que responder com mais rapidez por se tratar de trabalho, e o outro você pode levar mais tempo para responder, mas eu acho que o critério é o mesmo que eu utilizo pros dois, sem muita diferença.”

Apesar desta última declaração de Fernando, é possível perceber em seu discurso a “preferência” deste entrevistado em responder primeiro aos *e-mails* relacionados ao trabalho. É possível também inferir que sua atitude em relação à sua conta pessoal é mais “maleável”. Apesar disso, Fernando já tentou resolver o problema do excesso de interação em sua conta pessoal, sem muito sucesso como ele informou.

Diana Rezende (47 anos, professora de Português) é outra entrevistada que já se viu frente a um problema semelhante ao de Fernando e suas mensagens não desejadas. Diana diz que foi “obrigada” a abrir uma conta só para receber as correntes e mensagens que recebia de uma amiga:

“... eu tenho uma amiga que enche muitas caixas né (risos), que adora encher a caixa postal dos outros então, eu sou ‘obrigada’... eu botei uma caixa só pra ela (risos), pra ela encher à vontade. E eu consegui receber o *e-mail* de outras pessoas porque eu não conseguia receber de ninguém (risos). Só dela! Então, eu fiz isso quer dizer, foi essa ‘forção’ toda.”

Profundamente incomodada pelas mensagens não desejadas que é “obrigada” a receber, Diana diz o que pensa sobre o comportamento da amiga e avalia as mensagens por ela enviadas:

“Essas ridículas que ela manda mesmo tipo assim, mandando coisas que serviriam pra ela, ela pega, projeta e manda pra gente dizendo assim: ‘olha, você não deveria fazer isso...’ Como se... vamos supor, a gente tá recebendo a mensagem mas ela não sabe o que está acontecendo na nossa vida, que ela não é uma pessoa que procura nem manter contato, né. É, dificilmente a gente se fala. Eu não a vejo, não falo com ela desde Maio [a entrevista foi realizada em Julho]. Então, ela não sabe o que está acontecendo na minha vida, que que tá acontecendo comigo, o que eu tô fazendo, nada disso. Então, e ela vem falando como se estivesse dando uma lição de moral, né. Cada *e-mail* dela é como se fosse uma lição de moral. Ela é incapaz de, no *e-mail*, ela perguntar se está tudo bem com você, se a sua família tá bem. Ela só manda assim, por isso que, raramente, eu respondo a ela”.

Diana informa ainda que julga o temperamento da amiga difícil:

“... tem até um *e-mail* desaforado que ela mandou pra alguém que ela tava enchendo a caixa. Aí, ela mandou um *e-mail* com a cópia do *e-mail* da menina que mandou um *e-mail* pra ela, dizendo que ela tava enchendo a caixa dela demais e que ela não conseguia receber os *e-mails* importantes que ela precisava receber porque ela lotava a caixa dela. Aí, ela mandou pra todo mundo e perguntou se alguém tinha alguma coisa a reclamar. Aí, eu fiquei quieta, não falei nada. [Por quê não?] Ah, porque ela tem um gênio terrível! É uma pessoa muito difícil!”

Perguntei à Diana se, assim como fez Fernando, ela tinha entrado em contato com a tal amiga para tentar reduzir estas mensagens que lhe eram incômodas. A resposta foi surpreendente:

“Não, eu já falei com ela que tava enchendo a caixa, que ela mandou muito e tudo, ela ficou na dela. Então, eu peguei e criei esse outro arquivo, essa outra pasta [*e-mail*] só pra ela. Só ela tem esse endereço (risos). Pra poder ela lotar, encher bastante, se divertir, ficar feliz da vida e não me azucrinar, né (risos). Ela é terrível, ela é terrível... [A única saída que você encontrou foi essa então, né?] Não tem outra! Ela ainda conseguiu descobrir uma das outras aí, tava mandando, eu peguei e bloqueei ela. Aí nessa, ela não entra. Agora, essa caixa que eu tenho, eu nem sei como é que bloqueia. Então, aí também, deixa ela. A outra, eu dei uma bloqueada lá.”

Além do bloqueio eletrônico, uma das defesas de Diana é não abrir a exorbitante quantidade de mensagens que a amiga envia:

“Ela não manda nada realmente, útil. E, enche a caixa então, cansa... enjoa. Se fossem mensagens úteis, né? Quer dizer, as pessoas que mandam coisas úteis, manda uma, duas, três por semana. É um número razoável. Agora, você mandar cinquenta de uma tacada, não tem sentido. [E o que você faz?] Ah, uma boa parte eu delete porque, eu não tenho nem tempo de ler. A não ser que seja pouco, se ela tiver mandado assim, quatro, cinco... eu vou abrir todas elas. Mas, se ela mandar cinquenta, eu não abro não.”

Já Anderson Silveira é bem seletivo quanto ao número de pessoas a quem fornece seu endereço de *e-mail*. Ele acredita que desta forma, evita receber mensagens que não são de seu interesse:

Anderson Silveira (25 anos, ensino médio, programador): “... a terceira [conta que possuo] é a que eu uso para me comunicar com os amigos e seleciono bem para quem passo o endereço. [Por que?] Seleciono para não receber propaganda. [E nas outras você faz isso?] Nas outras não ... às vezes quando estou querendo pegar apenas meus *e-mails* pessoais por estar esperando algo e etc, eu verifico só essa conta 'selecionada', sei que lá só terão *e-mails* do meu real interesse.”

Giovanni Bocelli acabou ficando mais seletivo depois de ter seu *e-mail* divulgado por “amigos” em vários *sites* pornográficos:

Giovanni Bocelli (25 anos, estudante de Direito): “... eu limitei bastante meu número... o número de pessoas em acesso a minha nova conta. Porque eu tinha uma outra... porque eu tive uma outra que nego avacalhou a minha conta completamente, sacou? Eu dava meu *e-mail* pra todo mundo aí nego, começou a botar meu *e-mail* em *site* pornô em num sei o que. Aí eu recebia né, mensagem de *site gay*, mensagem de *site* de num sei o que, então, enfim, tive que deletar aquela conta e abrir uma nova. E tipo, só dei pras pessoas mesmo de confiança, então eu recebo menos, menos mensagens né, como num recebia antes, né?”

Cláudio Costa acredita que a saída é se “desantentar” temporariamente. Vale lembrar que Cláudio é um dos usuários que trabalha com o *e-mail* e recebe mais de cento e cinquenta mensagens por dia. Cláudio passa constantemente pelo terceiro tipo de excesso que meus usuários informaram existir: o excesso de mensagens recebidas diariamente. É válido ressaltar que o discurso de Cláudio utiliza várias vezes a palavra “muito” para se referir ao volume de mensagens que recebe, como no trecho abaixo:

Cláudio Costa (29 anos, estudante de Administração, prestador de serviço): “É, você tá sobrecarregado com excesso de *e-mail* e tal, o único jeito é você sair fora dali, fazer algum esporte, alguma coisa fora de Informática, fora de trabalho. Sair pra uma conversa num bar, às vezes acontece de o volume de *e-mail* ser muito grande e você nem sair pra comer alguma coisa. Só o fato de você descer, pra dar uma volta no quarteirão, você já volta mais tranquilo e com coisas resolvidas. Uma meia horinha que você saia, e se desliga disso aí... porque, bem ou mal, eu

acredito que quem gosta de Informática, eu acredito que nem seja assim, tem gente que é viciada nesses negócios. Pra mim não, é trabalho e saio dali, e não quero mais saber.”

Da mesma forma que Cláudio, Joana procura desviar sua atenção para outras coisas e se distrair. Ela recebe cerca de dez mensagens por dia mas, ainda assim, acha esta quantidade excessiva:

Joana Barbosa (31 anos, ensino médio, empresária de bandas) : “Ah, eu procuro ver um bom filme, sabe? É andar, eu gosto muito de caminhar assim, tipo praia, gosto de fazer trilha. Então, eu procuro sempre, sempre quando eu vou pra esses lugares eu não levo relógio, eu não levo *walkman*, eu não leio jornal, eu não levo nada. Então, eu procuro sempre também, ficar perto de telefone, às vezes eu desligo o telefone. Pego penca de fitas [filmes] e fico vendo dentro de casa. Vira e mexe, eu pego num sábado saio da loja, desligo o celular e não faço mais nada. Ninguém me acha! E falo pra minha mãe ‘olha, eu tô em casa, mas nem fala assim pra ninguém que eu tô em casa’. Então, eu pego um monte de filme eu evito, eu gosto muito de filme de terror, suspense... mas aí, quando eu quero descansar minha mente aí eu procuro não ver esse tipo de filme. Eu procuro pegar um outro que seja mais clássico, mais tranquilo, bem mais calmo. Pra poder descansar um pouquinho também a mente.”

Luiz Carlos, por outro lado, é um pouco mais extremista, ou não responde nada ou encara a situação e resolve tudo de uma só vez:

Luiz Carlos Ferreira (28 anos, advogado e músico): “Como é que eu me defendo? A minha defesa são duas coisas: uma, é não responder nada (risos) e aguardar dois, três dias, como eu já tinha falado e a outra é encarar, traduzir, responder e entendeu?”

Entre os entrevistados que não convivem com uma sensação de excesso ou de sobrecarga de interações as respostas foram similares. Todos disseram que, caso se encontrassem em uma situação em que se apresentasse uma demanda grande de respostas, iriam simplesmente diminuir os contatos ou deixar de usar o *e-mail*:

Alexandre Barreto (26 anos, ensino médio, gerente da área técnica de informática): “Olha, é uma pergunta interessante. Se eu tivesse uma demanda imensa, eu ia “apitar”. Eu ia dar ‘*tilt*’ cara. Não ia responder, eu ia ignorar... Mas, depende da demanda que eu crio, né. A demanda que você tem é a que você cria. Se extrapolar no caso de [...] extremo, extremo, extremo... Nego resolver me encher o saco na revista, nego me encher o saco na banda, começar a encher o saco de tudo que é forma... mando tudo pro espaço. [Você acha que é possível isso?] É, ah, eu acho. Eu acho que é um endereço eletrônico, é uma coisa que é impessoal⁷⁰, entendeu? Apesar de ser um *e-mail* pessoal, assim, essa coisa assim

⁷⁰ Sobre a impessoalidade do *e-mail* ver Zaremba (2001).

de ser via eletrônico é fácil você se desvencilhar. Pra mim, pelo menos né. Se for uma coisa caótica, eu jogo pro alto.”

Walter Peixoto também não responderia nada, apesar de ser um pouco menos radical com relação a isso:

Walter Peixoto (26 anos, ensino médio, músico): “Não responderia. [Nada?] Não, ou o que não fosse de extrema importância eu não responderia. Ou então, eu já até mandei uma vez pra esse meu amigo, pedi pra ele não me mandar tantos *e-mails* sem importância, mas foi meio irrelevante o meu *e-mail* (risos). Ele continuou a mandar e eu encaro com naturalidade. Quando eu tô com saco eu abro, passo, tem umas coisas muito legais... quando eu não tô com saco eu deleto a porra toda. Eu não tenho muita ‘encheção’ de saco.”

É possível perceber no discurso de Walter que ele passa pelo excesso de interação com o amigo citado acima. Além disso, Walter acredita receber deste mesmo amigo um excesso de mensagens sem importância e se defende “deletando” as mensagens não desejadas. Já Heloísa Navarro procura evitar que este tipo de situação ocorra em sua vida, fazendo o que chama de uso “preventivo” do *e-mail*:

Heloísa Navarro (26 anos, estudante de Psicologia): “Não sei, acho que eu ia diminuir a lista de gente que eu falo, não sei. Porque, eu evito, eu nem dou meu *e-mail* pra qualquer um até pra não ter esse tipo de problema de, de ter que responder e de entupirem minha caixa. Acho que eu já evito, eu faço uso preventivo do *e-mail* (risos).”

Apesar de não estar diretamente exposta a todos os excessos aqui mencionados, Heloísa demonstra uma preocupação em se manter protegida tentando passar seu endereço eletrônico para o menor número de pessoas possível.

Como colocado no bloco anterior, pude observar a existência de três excessos relativos à comunicação interpessoal: o excesso de interação como sugerido por Ljungberg e Sorensen (1998), o excesso de demanda de interação como defini no terceiro capítulo deste trabalho e o excesso de mensagens recebidas diariamente ou excesso de contatos diários. Para simplificar chamarei estes excessos de excessos interativos. Algumas formas de lidar com estes excessos também foram citadas no mesmo bloco.

Neste último bloco, identifiquei mais algumas formas encontradas pelos entrevistados para lidar com o problema dos excessos interativos. Entre estas formas estão a negociação que alguns usuários buscam fazer com amigos e conhecidos para reduzir o número de mensagens enviadas por estes, a utilização

de mecanismos reguladores tecnológicos como o bloqueio eletrônico, o desligamento temporário das atividades relacionadas à Internet e às interações, a busca por um número controlado de contatos diários além de uma seleção prévia das pessoas a quem informam seus endereços eletrônicos.

Uma discussão mais detalhada sobre os principais resultados da pesquisa e as novas formas de defesa contra os excessos interativos será feita no capítulo seguinte.