

## NETNOGRAFIA APLICADA AOS PROCESSOS DE COMUNICAÇÃO COMUNITÁRIA: Comperj via trombone digital

### [NETNOGRAPHY APPLIED TO COMMUNITY COMMUNICATION PROCESS: Comperj via digital trombone]

Suelen de Aguiar Silva

Universidade Metodista de São Paulo

**Resumo:** O artigo introduz uma discussão sobre a netnografia como método de procedimento científico na pesquisa online de comunidades. Os objetivos são verificar a aplicabilidade desta metodologia na pesquisa em comunicação comunitária e observar por meio da netnografia um grupo no WhatsApp de ex-trabalhadores do Comperj. O procedimento metodológico empreendido é a própria discussão sobre o método e a sua aplicação na prática, a partir da obra *Netnografia: Realizando Pesquisa Etnográfica Online*, de Robert Kozinets. Conclui-se que a netnografia corresponde ao trabalho observacional de campo e é uma ferramenta importante para pesquisadores que visam navegar nas águas obscuras da internet a fim de pesquisar sobre interação online, com menos interesse na tecnicidade e mais interesse nos laços humanos e afetivos gestados no interior dessas relações. Ao mesmo tempo em que a netnografia pode ser mesclada aos outros tipos de pesquisa.

**Palavras-chave:** método; netnografia; comunicação comunitária; Comperj.

**Abstract:** The article introduces a discussion about netnography how procedure scientific method on research online communities. The objectives are to verify the applicability of this methodology in the research community communication and watch through netnography a group in WhatsApp former workers of Comperj. The methodological procedure undertaken is the very discussion of the method and its application in practice, from the work *Netnography: Doing Ethnographic Research Online*, Robert Kozinets. It concludes that netnography match the observational field of work and is an important tool for researchers who seek to navigate the murky waters of the internet to search for online interaction, with less interest in technicality and more interest in human and emotional ties gestated in within these relationships. At the same time netnography can be mixed with other types of research.

**Keywords:** method; netnography; community communication; Comperj.

## INTRODUÇÃO

A palavra método vem do grego *methodos* e significa seguir um caminho. Apesar do significado de sua tradução ser de fácil entendimento, causa muitas distorções nas pesquisas científicas de nível acadêmico. De forma apressada, método de abordagem diz respeito aos fundamentos teóricos e epistemológicos que vão embasar cientificamente o estudo, as linhas de pensamentos adotadas, ou seja, o modo de obtenção do conhecimento. Já o método de procedimento, ou procedimentos metodológicos, são especificamente as etapas do trabalho.

A atual concepção do método pode ganhar variadas matizes se pensarmos nas diversas áreas do conhecimento. As ciências sociais, especialmente as aplicadas, estão entre aquelas áreas que têm se empenhado no desenvolvimento de métodos eficazes para a apreensão do conhecimento, já que durante muito tempo tais áreas das ciências eram vistas como “menores”, ineficazes e, quiçá, fontes de conhecimentos plausíveis e palpáveis, sendo este o papel das ciências exatas.

O quadro hoje parece ser outro, na medida em que as ciências humanas passam a se valer de métodos consistentes para o desenvolvimento de trabalhos críticos e críveis, com menos intuito em estabelecer uma verdade, mas de colocar em dispersão vários pontos de vista e até mesmo várias verdades sobre um mesmo assunto. A pretensão não é de forma alguma diminuir cientistas e pesquisadores que se debruçam nas pesquisas biomédicas, ou no avanço da medicina, mas reforçar o papel importante das pesquisas realizadas no âmbito das diversidades sociais, da própria constituição das sociedades, nas transformações sociais e históricas, incluindo o campo da comunicação e, em última análise, da constituição das subjetividades.

As pesquisas em comunicação ganham corpo, forma, produzem saber e comunicam. Alguns pesquisadores afirmam que existe certa carência na área, pois tais pesquisas não conversam entre si e por esse motivo não avançam, como aponta Muniz

Sodré (2013) <sup>1</sup>. Todavia, é na busca por um trilhar, por um negociar rotas, trajetórias e navegações que o nosso caminho teórico-metodológico começa. Pelo entendimento epistemológico do nosso próprio percurso, pelo próprio entendimento de saber a hora de avançar e a hora de retroceder.

O tema proposto parte da questão do método que está sendo problematizado em nossa tese. Portanto, o resultado exposto é o próprio caminho teórico-metodológico.

A primeira e a segunda parte do trabalho, respectivamente, tratam da preparação para a entrada no universo da netnografia, com a explanação inicial sobre a própria origem do método, sobre o entendimento das comunidades e culturas online e a comunicação comunitária nesse contexto. A terceira parte trata especificamente da questão do método, sua aplicabilidade no universo online, o conjunto de diretrizes específicas para o seu desenvolvimento e uma breve experiência autonetnográfica realizada por meio do WhatsApp.

## COMUNIDADES RESSIGNIFICADAS

Com os avanços das tecnologias de informação e comunicação (TICCS) <sup>2</sup>, especialmente com o uso da internet, torna-se necessário metodologias de pesquisa que abarquem este universo ubíquo e veloz. Não há uma receita a seguir, porém a utilização da netnografia como ferramenta metodológica parece permitir ao pesquisador mergulhar no ambiente virtual, assim como o etnógrafo mergulha na comunidade ou grupo pesquisado.

No caso da netnografia tem-se a possibilidade de encurtar as distâncias entre tempo e espaço, devido à própria dinâmica da internet, na qual os grupamentos sociais estão dispostos em rede. Eles podem funcionar somente no espaço online, no ciberespaço, como também podem coexistir fora das redes, no espaço offline. O que é

<sup>1</sup> Informação verbal em aula inaugural no programa de Pós-Graduação em Comunicação, realizada na Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ) no ano de 2013.

<sup>2</sup> A utilização de mais um c na sigla faz referência ao conhecimento que está associado ao processo. Para saber mais sobre o assunto ver trabalhos de Cicilia Peruzzo (2010) e Jorge González (2008).

interessante perceber na apropriação dos pressupostos da etnografia é o caráter investigativo e de observação da realidade do outro que continua presente na netnografia, mesmo sendo este um estudo em que a comunidade ou o grupo pesquisado seja analisado virtualmente.

O termo netnografia foi cunhado pelo professor canadense Robert Kozinets por volta de 1995 durante a escrita de sua tese doutoral e já no ano de 1996 ele passou a publicar artigos e publicações sobre a temática. Há quase duas décadas pesquisadores ao redor do mundo têm se debruçado sobre a netnografia, mas muitos inclusive desconhecem o estudo pioneiro de Kozinets. No Brasil, há pesquisadores da área da comunicação que utilizam esta metodologia; Simone Pereira de Sá (2002), Adriana Braga (2006), Adriana Amaral (2007; 2009) estão entre as que utilizam a netnografia e citam Kozinets.

Amaral já empreendeu discussões<sup>3</sup> importantes sobre uso do método netnográfico nos estudos em comunicação mediada pelo computador, contextualizando também o papel do pesquisador no processo. Longe de rescrever o percurso de Amaral, nossa intenção é mais de atualizar os estudos em netnografia, especialmente com foco na comunicação comunitária de caráter online, digital, que ultrapassa a territorialidade física.

Comunidade e cultura podem ser inerentes a muitos “lugares” na internet ou, conforme argumenta Kozinets, um grupo de correio eletrônico que publica por meio de listas pode levar cultura e ser uma comunidade, assim como um fórum, um blog, microblog etc. Para Kozinets (2014, p. 15) “os websites de redes sociais e mundos virtuais levam os complexos marcadores de muitas culturas e ambos manifestam e forjam novas conexões e comunidades.” É importante frisar que não só se tornou socialmente aceitável que as pessoas busquem e se conectem por meio da comunicação mediada por computador como também esses lugares e atividades relacionadas tornaram-se lugar-comum.

---

<sup>3</sup> De acordo com a autora, discussões sobre netnografia foram realizadas no Grupo de Pesquisa Cibercultura do MCL-UTP.

O termo comunidade virtual foi desenvolvido por Howard Rheingold (1993), como “agregações sociais que emergem da rede quando um número suficiente de pessoas empreende [...] discussões públicas por tempo suficiente, com suficiente sentimento humano, para formar redes de relacionamentos pessoais no ciberespaço” (RHEINGOLD *apud* KOZINETS, 2014, p. 15). Para Lévy (2014, p. 130) uma comunidade virtual é construída “sobre as afinidades de interesses, de conhecimentos, sobre projetos mútuos, em um processo de cooperação ou de troca, tudo isso independentemente das proximidades geográficas e das filiações institucionais”.

Com ressalvas em relação ao termo comunidade <sup>4</sup> amplamente discutido nas ciências sociais, inclusive na comunicação, concordamos com os autores. Na atualidade o que importa é a qualidade dessas agregações sociais, o senso de pertencimento e sentimento humano que une essas pessoas em seus relacionamentos na rede. A ideia de laços territoriais ou físicos há muito já foram extrapolados importando muito mais o afeto, as escolhas e os vínculos sociais que o indivíduo estabelece com a comunidade.

Kozinets afirma que quase quatro décadas atrás Marshall McLuhan previa que a mídia eletrônica retribalizaria a humanidade em agrupamentos de filiação (2014, p.27). Após McLuhan, uma série de outros futuristas tecnológicos situou as importantes mudanças e possibilidades em mundo social interligado. E o entendimento de que a tecnologia não determina a cultura, mas que elas são forças codeterminantes e coconstrutivas é imprescindível. De acordo com Kozinets (2014, p. 28) escolhemos tecnologias, moldamos, adaptamos, mas por outro lado a nossa cultura não controla inteiramente a tecnologia que utilizamos. A tecnologia molda e remolda nossos corpos, nossos lugares e até identidades.

Os primeiros estudos sobre interação online foram baseados na teoria psicológica social e em testes experimentais. Tais trabalhos sugeriram que o meio

---

<sup>4</sup> Nosso entendimento sobre comunidade ultrapassa o abordado neste texto. Já discutimos os aspectos conceituais e suas ressignificações na atualidade a partir da vertente da comunicação comunitária. Tal discussão foi fruto da dissertação de mestrado intitulada “Comunicação comunitária e participação popular no projeto Casa Brasil”, defendida em março de 2013. Disponível em <[http://ibict.metodista.br/tedeSimplificado/tde\\_busca/arquivo.php?codArquivo=3291](http://ibict.metodista.br/tedeSimplificado/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=3291)>

online oferecia uma base precária para atividade sociocultural. A afirmação se fazia porque para tais trabalhos não havia sentimento de presença social no meio online, presumindo uma incerteza na comunicação porque o meio online reduzia a capacidade de transmitir informações não verbais do tipo, inflexão da voz, sotaques, expressões faciais, postura etc. (KOZINETS, 2014, p. 28-30).

Outra linha de estudo sugeria que os participantes de comunidades online estariam sujeitos a uma espécie de achatamento de hierarquias, onde o *status* social é igualado e as diferenças sociais minimizadas. Conforme Kozinets, esses cientistas consideravam que a tecnologia por trás das comunidades e das interações online sabotava a estrutura social adequada para relações sociais acolhedoras.

Ainda assim, não demorou muito para que outros estudos comesçassem a questionar essas suposições e os resultados obtidos com as pesquisas sobre interação online. A análise do conteúdo das comunicações mediadas por computador começou a revelar outras formas de transmitir informações. Os membros de grupos sociais pareciam desenvolver a capacidade de expressão na forma escrita, dos quais as pesquisas anteriores revelaram estar ausentes. A passagem das culturas orais às culturas da escrita, como bem lembra Pierre Lévy, foi a primeira grande transformação na ecologia das mídias. A emergência do ciberespaço, de fato, produziu e produz um efeito radical sobre a pragmática das comunicações assim como teve, em seu tempo, a invenção da escrita (LÉVY, 2014, p. 116).

Interessante que na comunicação mediada por computador, a escrita incorpora símbolos eletrônicos, tais como os conhecidos *emoticons* ou carinhas como :-) ou ;-) entre outras, e também a presença de erros ortográficos de forma proposital, ausência e presença de correções e letras maiúsculas etc., comuns aos navegantes do ciberespaço. Sendo assim, pesquisas interdisciplinares sobre o ambiente online demonstraram que, em vez de serem socialmente empobrecidos os mundos sociais que estavam sendo construídos por grupos online eram detalhados e enriquecedores (KOZINETS, 2014, p. 29).

As comunidades online são fenômenos abundantes e seus rituais são moldados pelas práticas da cibercultura assim como pelas práticas dos grupos culturais que as utilizam. A natureza desses relacionamentos e amizades pode estar mudando em função das diferentes formas e liberdades disponíveis por meio das comunicações mediadas por computador. Em grande parte devido às comunidades online e as TICCS, os relacionamentos sociais estão em um estado de transformação (KOZINETS, 2014, p.42). E a comunicação comunitária, facilitadora de processos de intervenção no cotidiano, de transformação social, estimuladora da cidadania se ressignifica nesse contexto.

Para Cicilia Peruzzo (2011)<sup>5</sup> atualmente ocorrem mudanças significativas no conceito de comunidade. O sentimento de pertença, a participação e a interação, por exemplo, são características que permanecem ao longo do tempo, enquanto a noção de *locus* territorial como um elemento que estrutura a comunidade parece estar superada pelas alterações provocadas pela incorporação de tecnologias da informação e comunicação.

Entretanto, é importante frisar que para Peruzzo (2002, p. 7), “[...] não é conceitualmente correto chamar de comunidade virtual toda e qualquer forma de agregação eletrônica. Muitas delas se constituem apenas como redes de contatos ou grupos de interesse sem chegar a constituírem-se em comunidades”. Certamente, mas observamos que algumas comunidades podem se formar por meio da internet e não possuir outro tipo de relação fora dela, pois o foco não está mais na apropriação de determinado espaço físico, mas de espaços simbólicos. Tudo dependerá do tipo de agrupamento, engajamento e participação que for mantido por e nesses tipos de comunidades.

Peruzzo (2010) aponta como as novas práticas possibilitadas pelas TICCS atualizam as formas de comunicação dos segmentos subalternos da sociedade. Essas práticas possivelmente vêm do interesse social presente nos cidadãos e nas organizações civis em interferir nos sistemas geradores e mantenedores da

<sup>5</sup> Informação verbal obtida durante aula ministrada na disciplina Comunicação e Comunidade, em 15 de agosto de 2011.

desigualdade, além das possibilidades inovadoras, como a interatividade <sup>6</sup>, criação de conteúdos apropriativos, entre outras proporcionadas pelas TICCS.

Existe um sem-número de iniciativas que demonstram o caráter facilitador das redes virtuais para a vida de pessoas, comunidades, instituições. Basta uma rápida navegação para localizarmos rádios, jornais, blogs, canais de vídeo, com viés alternativo. Agora se os canais são efetivos do ponto de vista da participação cidadã não podemos afirmar; quem sabe uma pesquisa netnográfica colabore.

É lógico que há um lado crítico nessa tecnologização dos espaços sociais e da própria realidade das pessoas. Para Sodré (2012, p. 177) assim como nos espaços históricos concretos, a luta democrática em torno das formas tecnológicas de cidadania também leva em consideração a possibilidade de se controlar digitalmente o espaço social. As discussões críticas podem tomar vários rumos, desde uma “inclusão” forçada, repetindo um mesmo ciclo de exclusões anteriores na educação, na escrita, a própria midiaticização, entendida como articulação da vida social como dispositivos de mídia (SODRÉ, 2012, p. 180), entre outros aspectos de cunho político, econômico e social. Contudo, é outra discussão.

Voltando à questão das comunidades virtuais e de sua territorialidade, entendemos que a presença não é mera ocupação de um lugar físico; há sim novas formas de presença, de estar presente e as tecnologias de comunicação e informação têm mediado tais encontros virtuais, simbólicos e participativos. Então, esse universo veloz que muitos pesquisadores têm estudado requer a utilização de um método ou de multi-métodos, como queiram, para estudar tais realidades concretas. A netnografia parece servir, ancorada nos fundamentos da etnografia e atualizada conjuntamente com as próprias transformações que as tecnologias da comunicação e informação impõem à cultura cotidiana e vice-versa, numa constante retroalimentação.

---

<sup>6</sup> Entendemos que a interatividade não é apenas uma especificidade tecnológica, pois a própria interação face a face pode promovê-la, entre outras possibilidades.

## **SOBRE O MÉTODO DA NETNOGRAFIA**

Certamente, o método escolhido para determinada pesquisa depende da natureza e do âmbito de sua questão. Sobre a netnografia, ela adapta os procedimentos etnográficos comuns da observação participante às particularidades da interação social mediada por computador. Conforme aponta Kozinets (2014, p. 61-62),

A netnografia é pesquisa observacional participante baseada em trabalho de campo online. Ela usa comunicações mediada por computador como fonte de dados para chegar à compreensão e à representação etnográfica de um fenômeno cultural ou comunal. Portanto, assim como praticamente toda etnografia, ela se estenderá, quase que de forma natural e orgânica, de uma base na observação participante para incluir outros elementos, como entrevistas, estatísticas descritivas, coletas de dados arquivais, análise de caso histórico estendida, videografia, técnicas projetivas como colagens, análise semiótica e uma série de outras técnicas [...].

43

O professor canadense, na tentativa de legitimar o campo da netnografia, demarca bem a linha tênue que a diferencia da sua precursora. Ele afirma que essa pesquisa em particular segue um conjunto distinto e específico de protocolos e procedimentos metodológicos acordado por uma comunidade de estudiosos.

Kozinets (2014, p. 66) também diferencia a pesquisa de comunidades online da pesquisa online em comunidades. “A pesquisa em comunidades online tenderia a ter um foco primordialmente netnográfico. Para a pesquisa online de uma comunidade, a netnografia desempenharia um papel auxiliar ou secundário”. É uma forma simples de argumentação, sendo bem aplicada fará a diferença no rumo e nos resultados da pesquisa.

Sendo assim, pesquisa de comunidade online é o estudo sobre alguns fenômenos diretamente relacionados às comunidades eletrônicas e à cultura online, uma determinada manifestação delas ou um de seus elementos ou até mesmo a mudança no uso da linguagem online. Pesquisa online em comunidade é o estudo que examina algum fenômeno social geral cuja existência social vai muito além da internet

e das interações online, ainda que essas interações possam desempenhar papel importante com a afiliação do grupo.

No campo de trabalho mediado por computador, para adaptar as técnicas de etnografia face a face ao contexto online, é fundamental que seja especificada as diferenças entre os tipos de interações. Kozinets fala em quatro diferenças fundamentais: **alteração** que significa que a natureza da alteração está modificada, tanto coagida quanto liberada pela natureza e por regras específicas do meio tecnológico; **anonimato** no que diz respeito à interação continua sendo relevante até os dias de hoje, e ainda torna a abordagem netnográfica diferente da abordagem da etnografia face a face; **acessibilidade** ampla a muitos fóruns eletrônicos à participação de qualquer pessoa é crucial; **arquivamento** de forma automática de conversas e dos dados facilitados pelo meio online.

Até agora o texto discutiu os principais fundamentos que norteiam a netnografia enquanto método de pesquisa e sua utilização em comunidades e cultura online, isto a partir da interação social mediada pelas tecnologias de informação e comunicação. Tal investida serve como preparação para a entrada no campo prático da netnografia.

A seguir discutiremos o conjunto de diretrizes específicas para o desenvolvimento de netnografia. São eles: planejamento do estudo, entrada, coleta de dados, interpretação, garantia de padrões éticos e apresentação da pesquisa. Esses procedimentos estão interligados, porém não é requisito que ocorram de forma sequencial e estanque, exceto o planejamento e a entrada.

#### Planejamento e entrada:

O netnógrafo tem importantes decisões a tomar antes do primeiro contato com uma comunidade online. O procedimento de entrada, ou *entré* cultural, parte de decisões sobre questões e temas, sobre a formulação da pergunta de pesquisa e visa a preparação para o trabalho de campo, tais como a identificação da comunidade online ou grupo a ser pesquisado. Inicialmente as formas de interação social e comunidades

devem ser investigadas usando mecanismos de busca e outros meios, e ainda o reconhecimento do campo e a forma como o pesquisador se apresentará ao grupo pesquisado são decisões fundamentais.

Kozinets orienta que em geral deve-se dar preferência a comunidades que sejam relevantes, ativas, interativas, substanciais, heterogêneas e ricas em dados. Outro ponto importante é uma postura adequada para a investigação netnográfica, e o que também deve ser planejado são as opções participativas e os protocolos éticos.

#### Coleta de dados:

Em Kozinets (2014, p. 92) para a coleta e análise de dados três tipos de capturas são importantes, são eles: dados arquivais, dados extraídos e dados de notas de campo.

A primeira coleta de dados consiste em copiar diretamente de comunicações mediadas por computador preexistentes, tais como os dados da página, blog, site da comunidade ou grupo observado, assim como fotografias, trabalhos de arte e arquivos de som, dados cuja criação e estimulação o pesquisador não esteja diretamente envolvido.

A segunda coleta refere-se aos dados extraídos que o pesquisador cria por meio da interação com os membros, tais como: dados levantados por meio de entrevistas por correio eletrônico, bate-papo, mensagens instantâneas etc.

O terceiro tipo de coleta diz respeito às notas de campo experienciadas pelo pesquisador, sobre as práticas comunicacionais dos membros das comunidades, suas interações, bem como a própria participação e o senso de afiliação do pesquisador etc.

Para Kozinets (KOZINETS, 2014, p. 93) qualquer forma que a coleta de dados assuma “implica envolvimento, engajamento, contato, interação, comunhão, relação, colaboração e conexão com membros da comunidade”. Em netnografia isso significa a comunicação com os membros da comunidade ou cultura em estudo e não com um website, servidor ou teclado, mas com as pessoas envolvidas. A forma de coleta vai depender da quantidade de material, no entanto, o netnógrafo precisa decidir entre

salvar dados como artigos de texto legíveis ou como imagens de tela capturada. Outro ponto diz respeito à análise dos dados, pois a coleta não acontece isoladamente da análise dos mesmos.

#### Análise de dados:

A interpretação faz referência à classificação, análise e posterior interpretação dos dados coletados. Para Kozinets (2014, p. 113) a análise de dados contempla o processo de transformar os produtos coletados da participação e da observação netnográfica, tais como “os diversos arquivos de texto e gráficos baixados, as capturas de tela, as transcrições de entrevistas online, as notas de campo reflexivas”.

Nas etapas de seleção, coleta e análise de dados do processo netnográfico vários tipos de ferramentas, tais como mecanismos de busca como Google, incluindo Grupos do Google, Google Trends, e Google Social Search, Twitter etc, assim como pacote de software de análise dos dados qualitativos (CAQDAS <sup>7</sup>), tais como o Atlas.ti e o Nvivo, entre outros, ao critério do pesquisador, são recomendados. “Tais dados devem incluir textos, elementos gráficos, fotografias, arquivos de som e músicas, vídeos e quaisquer outros tipos de informações não numéricas” (KOZINETS, 2014, p.120).

#### Realizando netnografia ética:

A netnografia pressupõe que o pesquisador cumpra várias atividades para garantir a idoneidade da pesquisa. Consentimento informado, garantia de confiabilidade e anonimato aos indivíduos pesquisados, retorno para a comunidade, ter uma posição cuidadosa em relação às informações públicas/privadas e conseguir consentimento informado. Na pesquisa netnografia ética (KOZINETS, 2014, p. 132) quatro passos são importantes para abordar essas questões: identificar-se e informar os constituintes relevantes sobre a pesquisa; pedir permissões apropriadas; obter consentimento quando necessário; citar e dar o devido crédito aos membros. Outra

---

<sup>7</sup> Acrônimo para Computer-Assisted Qualitative Data Analyses.

recomendação importante é que o netnógrafo crie uma página web <sup>8</sup> de pesquisa, com sua identificação e com uma explicação detalhada sobre o estudo e a sua finalidade.

### Representação e avaliação:

Para a compreensão e geração de critérios para a avaliação netnográfica é necessário o entendimento sobre os vários padrões históricos que sinalizaram a etnografia de qualidade. De acordo com Kozinets (2014, p. 149-150) trata-se de fases que continuam influenciando a atualidade. Tais fases podem ser traduzidas em oito momentos <sup>9</sup>: tradicional, modernista, gêneros indistintos, crise da representação, pós-moderno, pós-experimental e presente metodologicamente impugnado.

E ainda, aponta 10 critérios definidos para avaliar e inspirar a qualidade netnográfica para orientar o pesquisador. Os critérios decorrem diretamente dos padrões etnográficos tradicionais e de sua situação presente. São eles: coerência; rigor; conhecimento; ancoramento; inovação; ressonância; verossimilhança; reflexividade; práxis e mistura (KOZINETTS, 2014, p. 152). De forma geral, tais critérios podem auxiliar na avaliação da netnografia, bem como pode auxiliar nas discussões acadêmicas e construir novas ideias. Já a apresentação da pesquisa ao grupo pesquisado tem o intuito de validar as interpretações sobre as observações realizadas e permitir que o pesquisado apresente suas opiniões sobre o que foi escrito e se está condizente com o contexto em que vivem.

47

## **AUTONETNOGRAFIA E PISTAS SOBRE O MÉTODO NA PRÁTICA**

Para Adriana Amaral (2009, p. 15) a autonetnografia é uma ferramenta reflexiva que “possibilita discutir os múltiplos papéis do pesquisador e de suas proximidades, subjetividades e sensibilidades na medida em que se constitui como fator de interferência nos resultados e no próprio objeto pesquisado”. Já Kozinets

<sup>8</sup> Nossa página de pesquisa está em desenvolvimento, mas já pode ser acessada em <netnografar.wordpress.com>

<sup>9</sup> Na obra de referência de Robert Kozinets citada neste trabalho consta detalhadamente cada momento histórico.

(2014, p. 168) afirma que autonetnografia “é um estilo mais participativo e autobiográfico de netnografia, que observa mais de perto a reflexão pessoal em primeira mão como apreendida em notas de campo”.

Sendo assim, a autonetnografia (AMARAL, 2009, KOZINETS, 2014) pode ser empreendida não como um tipo particular de netnografia, mas como forma de reflexão advinda da própria experiência e observação do pesquisador. Indica um dos níveis de proximidade na relação entre o pesquisador e os sujeitos-objetos observados nas comunidades ou grupos online.

Como saída para a instrumentalização do método faremos uma digressão textual. Durante todo o texto discutimos sobre questões metodológicas que estão intimamente ligadas ao nosso tema de pesquisa. Porém, agora vamos explorar um pouco sobre o início da nossa trajetória autonetnográfica. Como vimos, as notas de campo experienciadas pelo pesquisador são um tipo específico de coleta de dados sobre as práticas comunicacionais dos membros das comunidades ou grupos, sobre as interações, e principalmente a própria experiência do pesquisador. À primeira vista pode parecer limitado expormos somente nossas impressões e observações sobre o sujeito-objeto da pesquisa, tendo em vista a detida discussão que traçamos sobre o método. Contudo, é só à primeira vista, pois essas notas de campo foram coletadas e analisadas pela pesquisadora diariamente, mas sem auxílio de CAQDAS.

Acontecimentos recentes têm mostrado que o ciberespaço é a ágora da contemporaneidade, mas não se encerram neste. Como pode ser percebido no Polo Petroquímico do Rio de Janeiro (Comperj). Este empreendimento faz parte do Programa de Aceleração do Crescimento (PAC); inicialmente, era caracterizado como um complexo industrial, local onde seriam produzidos derivados de petróleo e produtos petroquímicos. O Comperj é um dos principais empreendimentos da Petrobras e está sendo construído numa área de 45 km<sup>2</sup> no município de Itaboraí, região metropolitana do Rio de Janeiro.

A construção dessas instalações gerou muitos problemas para a comunidade local. Proprietários de sítios, chácaras e fazendas foram convidados a vender suas

propriedades para ceder lugar ao empreendimento. Com efeito, muitos caseiros ficaram desempregados; e mais, sem local de moradia. Especulação imobiliária, crescimento populacional, seguido do aumento da criminalidade, tráfego intenso na rodovia, índice significativo de acidentes etc.

Após oito anos de obras, o Comperj caminha mal; dos 27 mil trabalhadores restaram apenas cinco mil. Atrasos, retrocessos e demissões num efeito dominó. No mês de março de 2014 teve início a Operação Lava Jato, que investiga um gigantesco esquema de corrupção, lavagem e desvio de dinheiro envolvendo a Petrobras, políticos e empreiteiras do país. O cenário é composto por greves, demissões em massa, pessoas em situação de rua, uma cidade fantasma (a cidade de Itaboraí, região metropolitana do Rio de Janeiro, é chamada assim nos dias de hoje) e incertezas.

Neste cenário desponta a luta dos trabalhadores. Estiveram em movimento por melhores condições de trabalho, por diversas reivindicações trabalhistas, devido à falência de algumas empreiteiras (inclusive já abordamos esse assunto em outro texto<sup>10</sup>). Atualmente, muitos estão na luta para receber seus direitos trabalhistas já que houve demissão em massa e muitos outros na busca por novos empregos no próprio Comperj. E como expressam suas lutas, seus desejos, suas reivindicações? Com a boca num tipo de trombone. Digital. Eles se fazem ouvir pelas redes sociais digitais e também fora delas, utilizando várias ferramentas tais como, Facebook, Youtube, Zello, WhatsApp e talvez outras que ainda não tomamos conhecimento.

Todavia, nossa empreitada, ou melhor, navegação à moda da netnografia, tem início no WhatsApp. Tal aplicativo é utilizado como forma de organização e gestão das demandas de um pequeno grupo de ex-trabalhadores do Comperj. Após enviar uma única mensagem via WhatsApp para o administrar do grupo - onde me apresentei brevemente, informando que morava na região do Comperj e que gostaria de receber mais informações -, imediatamente o administrador me incluiu no grupo. O Grupo Comperj Online é formado por trabalhadores e ex-trabalhadores do Comperj, foi

<sup>10</sup> “Comunicação no Comperj: um canteiro de conflitos e resistência”, trabalho apresentado na Divisão Temática Ibercom Comunicação e Cidadania do XIV Congresso Internacional IBERCOM, na Universidade de São Paulo, São Paulo, de 29 de março a 02 de abril de 2015.

criado em 12 de janeiro de 2015 e possui no total 65 participantes, sendo a maioria homens.

Passado uns 15 dias de observação online, me apresentei formalmente aos membros. Num primeiro momento recebi apenas o consentimento de duas pessoas para continuar no grupo. Após algum tempo resolvi enviar novamente minha apresentação. Alguns membros não se sentiram incomodados com a minha presença, mas foram ríspidos, alegando que eu já havia me apresentado. Outros duvidaram da minha idoneidade. Então, enviei o link do currículo Lattes e expliquei mais atentamente do que se tratava e que eu era uma pesquisadora. Um membro me chamou no privado para indagar as informações que eu havia compartilhado com o grupo. Esclareci suas dúvidas. Logo em seguida, ele postou o link do meu lattes e outros membros ficaram surpresos após terem visto minha foto ou meu currículo. Um deles solicitou que enviasse o endereço do meu site para que eles soubessem mais sobre a pesquisa. Bingo! Este é um requisito básico e fundamental para empreender uma netnografia ética e consistente. Expliquei que a página estava em desenvolvimento e que assim que ela estivesse disponível disponibilizaria para o grupo.

Após quase três meses de observação netnográfica (de março a junho de 2015) pude sintetizar os principais assuntos que circulam no grupo, lembrando que a temática é sobre o Comperj, porém não se encerra neste. Organizamos as mensagens por **tipos**: Imagens; Textos; Vídeos; Áudios e por **categorias**: dentre as quais destacamos oito. São elas: 1) Comperj; 2) Emprego; 3) Política; 4) Futebol; 5) Memes; 6) Correntes; 7) Utilidade pública; 8) Outros assuntos. No entanto, na autonetnografia, o período de observação foi de maio a junho de 2015, utilizando os tipos e categorias mencionados.

Propositalmente, iniciamos a autonetnografia no dia primeiro de maio, dia do trabalho. Na história da luta dos trabalhadores, o primeiro de maio é marcado por conflitos violentos, manifestações e greves por melhores condições de trabalho.

Estados Unidos, Brasil e vários outros países ocidentais adotaram a data decretando feriado nacional.

Em nossa análise, suprimimos as imagens e o *print* dos vídeos, mas boa parte tem apelo sexual, são paródias ou memes. Ainda assim, houve uma quantidade significativa de postagens de imagens e textos sobre vagas de emprego, *print* de matérias e notícias sobre o Comperj, em consonância com a categorização que criamos para a análise dos dados. Notamos a presença de muitos símbolos no lugar de texto, o que revela a familiaridade dos membros com a linguagem utilizada na comunicação mediada por computador.

Não cabe no trabalho transcrever mais de 89 páginas de conversação, transformadas em documento de texto, mas trechos de conversas iniciadas no primeiro de maio vão ilustrar nossa observação; também não é nossa intenção quantificar comentários. Na categoria Comperj listamos mais de 15 assuntos relacionados; em política, mais de seis assuntos e o que chama a atenção é a sensibilidade dos membros em divulgar e compartilhar vagas, pois a maioria dos assuntos no período analisado girava em torno de vagas no próprio Comperj para uma suposta desmobilização do canteiro de obras, como vagas em outras empreiteiras. Segue pequena parte da coleta e análise dos dados:

9h15 1 de mai - [telefone ocultado <sup>11</sup>]: Bom dia, trabalhadores

Após uma sequência de bom dia, segue outra mensagem:

9h19 1 de mai - [telefone ocultado]: Bom dia rapaziada apezor de estarmos desempregado hj é nosso dia parabens pra nos

Três dias após troca de mensagens sobre o dia do trabalho e encorajamento, surge o conflito, que na verdade são esporádicos e começam por qualquer motivo que não esteja relacionado à temática do trabalho e do Comperj. Vários integrantes, nesse período, postaram imagens, vídeos e comentaram sobre futebol.

<sup>11</sup> Para preservar a identidade dos integrantes do grupo optamos por apagar o número dos telefones.

22h45 3 de mai - [telefone ocultado]: Nado de chifrudo de trabalho ninguém fala agora de futebol neste 12 anos eles esta ocupado cumendo as mulher de vcs  


6h13 4 de mai - [telefone ocultado]: Tem que criar outro grupo so de fultebol pra ver se vcs para de encher o saco caralhoo

6h31 4 de mai - [telefone ocultado]: Bom dia galera

6h32 4 de mai - [telefone ocultado]: Qual empresa tá fichando hoje?,

9h18 4 de mai – [telefone ocultado]: Teag tá fichando um monte de baiano,aqui na frente tá foda!!!!

9h19 4 de mai - [telefone ocultado]: Fui ai agora nem currículo tao pegando

9h19 4 de mai - [telefone ocultado]: AgorA

9h19 4 de mai - [telefone ocultado]: Só 

12h34 4 de mai - [telefone ocultado]: Foi mais de 50 que a te ag colocou hoje

12h37 4 de mai - [telefone ocultado]: 🖕

12h37 4 de mai - [telefone ocultado]: Qual função?

12h38 4 de mai - [telefone ocultado]: Função baiano

12h39 4 de mai - +[telefone ocultado]: Kkkkk

12h39 4 de mai - [telefone ocultado]: 

12h39 4 de mai - [telefone ocultado]: Nem currículo eles tao pegando

12h39 4 de mai - [telefone ocultado]: Só direto da bahia

[...]

Boa parte da discussão que seguiu com esses comentários dizia respeito a uma contratação de funcionários vindos de outros estados, como a Bahia, por exemplo, para a desmobilização do canteiro de obras. Os membros estavam indignados pelo fato de não terem sido convocados, muitos, inclusive, foram ao local de contratação deixar seus currículos, mas segundo os informantes, as empresas não estavam, como eles dizem, fichando.

Apesar de alguns membros utilizarem o aplicativo como passatempo para o envio de correntes, para falar sobre futebol e distintos assuntos, outros, mais engajados, buscam uma forma de organização para suas lutas, na medida em que debatem sobre o tema, que estimulam outros a refletirem, lembrando que o grupo é voltado exclusivamente para a questão do Comperj e do trabalho. Ainda, tentavam organizar encontros presenciais, mas que por vezes não surtiu o efeito esperado, como no início. Muitos marcavam de ir ao Trevo da Reta em Itaboraí, local onde foram realizadas as manifestações durante a greve e assembleias do sindicato, porém poucos compareciam. De certa forma, essa atitude enfraqueceu um pouco o grupo, mas

mesmo assim por meio da comunicação estabelecem um sentido comum para suas lutas diárias, na busca por emprego, informando sobre decisões judiciais em relação às empresas que estão em débito com os ex-funcionários. Enfim, com a boca no trombone digital exercem, em partes, sua cidadania ao utilizarem a comunicação para expressar lutas e demandas.

### **BREVES CONSIDERAÇÕES**

Finalizo este trabalho sabendo que várias lacunas foram deixadas, mas várias pistas também. Num mundo conectado é difícil escapar dos burburinhos oriundos da interação online e da sociabilidade em rede, mesmo que você esteja fora das mídias sociais digitais. De alguma forma, elas estarão com você. Seja numa conversaçoão face a face, seja num atendimento, ou numa fila de espera. Mesmo que você não esteja com o seu smartphone ou tablet em mãos, alguém certamente estará e isso de alguma forma te afetará.

O lado bom dessa afetação é que a comunicação comunitária, popular, alternativa, para mudança social, ou como queiram, pode ganhar outras dimensões que ultrapassam a territorialidade física. A internet é um espaço plural que pode ser potencializado para além dos ditames mercadológicos. Ela pode auxiliar na promoção da cidadania ao facilitar processos comunicacionais, na medida em que serve como um trombone digital para homens e mulheres, pautados na luta diária pela questão do trabalho e tantas outras demandas. Nesse aspecto, estudar os processos de comunicação comunitária na internet por meio da netnografia e em conjunto com outros procedimentos metodológicos podem compor um arcabouço teórico-metodológico para nossa imersão na rede. Seguindo a linha de Kozinets (2014, p. 169).

Nós, os netnógrafos da rede, os caçadores e coletores de URLs e mecanismos, perfumes e figuras, olhares e capturas. Atravessamos oceanos, não de água, mas de uma infinidade de fluxos de dados que correm, rugem, e se cruzam. Detetives digitais, bricoleurs em bits e bytes, estamos constantemente adaptando, instalando,

programando, ligando, questionando, interpretando, refletindo, observando. Seguindo a mistura. Conectados e desconectados. Desconectados e conectados.

Vejo você online! ☺

## REFERÊNCIAS

AMARAL, Adriana; NATAL, Geórgia; VIANA, Lucina. (2008). **Netnografia como aporte metodológico da pesquisa em comunicação digital**. Revista Famecos, Porto Alegre, nº 20, dezembro.

AMARAL, Adriana. (2009). **Autonetnografia e inserção online: o papel do pesquisador-insider nas práticas comunicacionais**. Revista Fronteiras - estudos midiáticos. Vol. 11, nº 1. Disponível em: <<http://revistas.unisinos.br/index.php/fronteiras/article/view/5037>> Acesso em jun, 2015.

AMARAL, A. (2007). Categorização dos gêneros musicais na Internet: para uma etnografia virtual das práticas comunicacionais na plataforma social Last.fm. In: FREIRE FILHO, J., HERSCHMANN, M. (orgs.). **Novos rumos da cultura da mídia**. Indústrias, produtos e audiências. Rio de Janeiro: Mauad.

BRAGA, Adriana. (2006). **Técnica etnográfica aplicada à comunicação online: uma discussão metodológica**. UNIrevista, v. 1, n. 3, p. 1-11, julho.

GONZÁLEZ, Jorge A. (2008). Digitalizados por decreto. Cibercultur@: inclusão forçada na América Latina. **Matrizes**: Revista do programa de Pós-Graduação em Ciências da Comunicação. Universidade de São Paulo, a. 2, n.2, p.113-138.

HINE, Christine. **Virtual Ethnography**. Centre for Research into Innovation, Culture and Technology Brunel University, Uxbridge, Middlesex, UB8 3PH, UK. Disponível em <<http://www.cirst.uqam.ca/pcst3/pdf/Communications/hine.pdf>>.

KOZINETS, Robert. V. (2014). **Netnografia**: Realizando pesquisa etnográfica online. Porto Alegre: Penso.

KOZINETS, Robert. V. (2002). **The Field Behind the Screen**: Using Netnography for Marketing Research in Online Communities. Disponível em <<http://www.marketingpower.com/content18255.php>>. Acesso em 17 junho 2014.

LÉVY, Pierre. (2014). **Cibercultura**. 3ª ed. [2ª reimpressão]. São Paulo: Editora 34.

PERUZZO, Círcia M. Krohling. (2006). **Revisitando os Conceitos de Comunicação Popular, Alternativa e Comunitária**. In: XXIX CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, Brasília-DF. Disponível em: <http://www.ciciliaperuzzo.pro.br/publicacoes.html>.

\_\_\_\_\_. (2002). Comunidades em tempo de Redes. In: COGO, Denise; KAPLÚN, Gabriel; PERUZZO, Círcia M. Krohling (Orgs.). **Comunicación y movimientos populares: Cuales redes?** Porto Alegre: Editora Unisinos, p.257-298.

\_\_\_\_\_. (2010). **Desafios da Comunicação Popular, Comunitária e Alternativa na Cibercultur@: Aproximação à Proposta de Comunidade Emergente de Conhecimento Local**. In: XXXIII CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, Caxias do Sul, RS. Disponível em: <http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2010/indiceautor.htm>

POLIVANOV, Beatriz. (2013). **Etnografia virtual, netnografia ou apenas etnografia? Implicações dos conceitos**. Esferas, ano 2, nº 3, julho a dezembro.

SÁ, Simone Pereira de. (2002). Netnografias nas redes digitais. In: PRADO, J.L. **Crítica das práticas midiáticas**. São Paulo: Hacker Editores.

SODRÉ, Muniz. (2012). **Reinventando a educação. Diversidade, descolonização e redes**. Petrópolis: Vozes.

#### **SOBRE A AUTORA:**

Suelen de Aguiar Silva é Publicitária, doutoranda em Comunicação Social pela Universidade Metodista de São Paulo e integrante do grupo de pesquisa Comuni. Email: [susuaguiar@yahoo.com.br](mailto:susuaguiar@yahoo.com.br)