

ETNOGRAFIA E USO DE PLATAFORMAS DIGITAIS

Aprendendo com o WhatsApp

Carolina Parreiras

Universidade de São Paulo

Departamento de Antropologia, Laboratório Etnográfico de Estudos Tecnológicos e Digitais | São Paulo, Brasil
carolparreiras@gmail.com | ORCID iD: 0000-0001-9741-4776

Introdução

Em novembro de 2023, matérias dos principais portais de notícias brasileiros traziam, a partir de uma entrevista publicada pela Folha de SP¹, reflexões sobre a centralidade adquirida pelo WhatsApp no Brasil. O disparador para tal foi a afirmação do presidente do comunicador de que “o Brasil seria o país do WhatsApp”. Ainda que o Brasil não seja o maior país em número de usuários – é o terceiro, ficando atrás de Índia e Indonésia –, é, de acordo com Will Cathcart, o que mais envia mensagens, com uso destacado das mensagens de áudio e das mensagens com duração limitada.

Em junho de 2024, novamente o uso do WhatsApp no Brasil ganha notoriedade e é noticiado², desta vez a partir de uma declaração de Mark Zuckerberg no evento *Meta Conversations*. De acordo com ele, “as pessoas no Brasil enviam mais figurinhas, participam mais de enquetes e enviam quatro vezes mais mensagens de voz no WhatsApp do que em qualquer outro país”. Novamente, e agora vindo do presidente do grupo Meta, temos a

¹ Disponível em <https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2023/11/brasil-e-o-pais-do-whatsapp-diz-presidente-do-aplicativo.shtml#:~:text=O%20Brasil%20%C3%A9%20o%20pa%C3%ADs,e%20de%20conversas%20que%20desaparecem>. Acesso em: 23 ago 2024.

² Disponível em <https://www.cnnbrasil.com.br/tecnologia/brasil-brasileiros-sao-os-que-mais-enviam-audios-e-figurinhas-no-whatsapp-diz-mark-zuckerberg/>. Acesso em: 23 ago 2024

confirmação do quanto, na perspectiva da *big tech*³, o Brasil tem um lugar central, inclusive para testes de novas funcionalidades⁴.

Essas duas afirmações corroboram algo que tem sido perceptível no cotidiano de nossas vidas já há algum tempo: o lugar central que o WhatsApp tem hoje como local de contatos entre pessoas e empresas e como mediador de grande parte de nossas relações. A pandemia de Covid-19, especialmente nos seus momentos mais agudos, foi um momento único para notarmos os diferentes lugares que o WhatsApp passou a ocupar em nossas vidas. É importante remarcar que a pandemia apenas exacerbou algo que já era uma realidade mesmo antes da emergência sanitária, e isso vale para o WhatsApp, mas também para vários outros artefatos tecnológicos e formas de conexão digital (Lins, Parreiras e Freitas 2020).

Minha proposta neste artigo é tomar o WhatsApp como uma tecnologia mundana, que beira o banal, como propõe Emiliano Treré (2020). A decisão de trabalhar com a ideia de mundano veio pela inspiração do trabalho de David Nemer (2022), que se propôs a compreender o que chama de “mundano tecnológico” a partir de pesquisa de campo realizada em favelas da cidade de Vitória. Ao longo do texto, esse é um conceito – juntamente com ordinário e banal – que desenvolvo para buscar situar o lugar ocupado pelo WhatsApp em nossas vidas cotidianas.

Com isso em mente, meu objetivo neste artigo é refletir sobre os múltiplos lugares ocupados pelo WhatsApp em um contexto em que as tecnologias estão cada vez mais incorporadas e em que, como propõe Deuze (2023), vivemos “nas” mídias digitais (e não mais apenas com elas, o que representa uma inflexão da maior relevância). A partir desse primeiro ponto, minha proposta é trazer alguns apontamentos sobre metodologia de pesquisa (e conseqüentemente sobre ética, na medida em que método e ética andam sempre juntos), tomando como foco especificamente o WhatsApp. Meu ponto de partida é meu próprio uso da plataforma em quase todas as atividades do meu dia, mas especificamente para a realização de pesquisa de campo. Além disso, entram como subsídios para a discussão proposta toda a experiência de ensino durante a pandemia, sendo que o WhatsApp apareceu como a ferramenta quase milagrosa que resolveria os entraves colocados pela necessidade de distanciamento, mas muito pouco teorizada e qualificada. Alguns temas guiam minha argumentação, sendo os principais: o já citado caráter mundano assumido pelo WhatsApp; a necessidade de pensar o WhatsApp não mais apenas como um comunicador instantâneo ou aplicativo, mas como uma plataforma digital; a questão das intimidades tecnologicamente mediadas e o modo como isso impacta nossas relações de pesquisa e traz desafios e dilemas para nossos projetos etnográficos.

³ Big tech é o termo utilizado para se referir às grandes empresas de tecnologia, especialmente às cinco maiores (chamadas de Big Five) que dominam hoje o mercado: Meta, Alphabet (grupo que controla o Google), Apple, Amazon e Microsoft.

⁴ Um exemplo de testes é o sistema de pagamentos diretamente pelo WhatsApp, que agora também pode ser realizado por pix. Chama a atenção o quanto o Brasil é estratégico para testes das funcionalidades de negócios (há um aplicativo WhatsApp Business), o que parece comprovar o quanto a plataforma é utilizada para fins inumeráveis no país. Para mais: <https://gizmodo.uol.com.br/whatsapp-pix-meta-ai-os-5-anuncios-do-meta-conversations-no-brasil/> e <https://gizmodo.uol.com.br/banco-central-teste-pagamentos-via-whatsapp-mastercard-visa/> Acesso em: 23 ago 2024.

Antes de passar especificamente ao desenvolvimento desses pontos, creio ser necessário explicar o uso da palavra “aprendendo” no título deste artigo. A inspiração, que é bastante irônica, veio do livro “Learning From Las Vegas” (Aprendendo com Las Vegas), de Venturi et al. (1988). No livro, dedicado ao entendimento das condições urbanísticas e arquitetônicas de Las Vegas, os autores propõem que “existe um jeito de aprender com tudo” (ibid. p. 3). Parto desta mesma ideia: ao invés da Las Vegas ao mesmo tempo kitsch, ordinária (o termo é dos autores, ibid. p. 114) e exagerada, aparece o WhatsApp – ou o zap, já brasileiro – banal e ordinário, mas que traz consigo e com as relações sociotécnicas que o significam e ressignificam muitos aprendizados. Mas como a plataforma de uma big tech pode nos ensinar algo? Vem daí o sentido irônico do termo, já que proponho dar importância e atenção para a banalidade e a mundanidade, qualificando, descrevendo e analisando criticamente algo que de tão comum passamos a não notar mais.

Descrevendo o WhatsApp (ou a importância de qualificar os artefatos digitais)

Desde minha dissertação de mestrado (Parreiras 2008), venho insistindo que é fundamental qualificarmos as plataformas com as quais lidamos em nossas pesquisas, na medida em que falar em fazer pesquisas para o digital (Hine 2015) – ou uma etnografia digital – não significa utilizar sempre as mesmas estratégias. Isso vale para as diferentes situações possíveis em que o digital é campo, contexto ou propicia as ferramentas de pesquisa utilizadas. As plataformas, softwares, sites, aplicativos são diferentes, e isso requer aproximações etnográficas adequadas a cada caso. Além disso, ao qualificar os artefatos digitais que utilizamos, criamos o registro de um momento específico desse artefato em uma dada conformação no tempo. Isso é fundamental porque estamos falando de tecnologias que mudam rapidamente, ganham novas modelagens e funcionalidades ou mesmo podem simplesmente deixar de existir. Esse é o caso, por exemplo, do Orkut, rede social que estudei no mestrado, entre 2006 e 2008, e que existiu durante apenas 10 anos, sendo descontinuada em 2014. Outro exemplo, este mais contemporâneo, é o Twitter que, após ser comprado por Elon Musk⁵, foi remodelado e mudou de nome – agora é X – com uma clara orientação para o lucro financeiro e uma mudança considerável em seus termos de uso. Em minha pesquisa de doutorado (Parreiras 2015), o Twitter foi não apenas uma ferramenta de pesquisa, mas se tornou personagem de minha etnografia. Menos de 10 anos depois, aquele Twitter (2009 a 2013) não existe mais, mantendo poucas funcionalidades parecidas com o que vivenciei em campo.

O mesmo exercício de descrição detalhada vale para o WhatsApp, até para compreendermos o processo de sua reconfiguração de um aplicativo/comunicador instantâneo em uma plataforma, argumento que desenvolvo no próximo item. Criado em 2009 como um comunicador instantâneo on-line⁶, vinculado a um número de celular e em formato de aplicativo, o WhatsApp, segundo dados⁷ da própria plataforma, conta atualmente com cerca de 2 bilhões

⁵ No momento em que finalizo este artigo, o acesso ao X está bloqueado no Brasil após uma decisão do ministro do STF Alexandre de Moraes. O bloqueio ocorreu pela recusa da Plataforma em se adequar às regras necessárias para funcionar no Brasil (ter um representante legal) e por se negar a cumprir decisões judiciais (exclusão e bloqueio de contas com propagação de desinformação e violência).

⁶ Desde 2018, há também a versão WhatsApp Business, mas ela não será analisada neste artigo.

⁷ Informação disponível em <https://www.whatsapp.com/about>. Acesso em: 22 ago. 2024.

de usuários em 180 países. O nome vem da expressão em inglês *what's up*, que em português significa *e aí?* No Brasil, em 2017, havia 120 milhões de pessoas utilizando a plataforma, mas certamente esse número hoje é muito maior. Infelizmente, por mudanças na política da empresa, os números por país deixaram de ser divulgados. Podemos imaginar que o número cresceu a partir de dados do TIC Domicílios 2023⁸. Ainda que não haja uma pergunta específica sobre o WhatsApp, um dos eixos da pesquisa diz respeito às atividades realizadas na internet. A partir da unidade de análise “usuários” (a outra é “domicílios”), 92,2% das pessoas declararam “enviar mensagens instantâneas”. Soma-se a isso o fato de que 99% das pessoas que declararam usar a internet utilizam o celular (como meio único - 58,8% - ou como um dos meios de acesso - 40,8%). Em outro eixo da pesquisa, especificamente sobre o uso do celular, 86,7% mandam mensagens instantâneas. O conjunto desses dados é bastante revelador, por um lado, da forte presença dos telefones celulares e de seu uso para acesso à internet e, por outro, do quanto as pessoas utilizam comunicadores instantâneos. Ainda que não saibamos exatamente a porcentagem de uso do WhatsApp⁹, isso nos dá indícios do quanto é uma atividade corriqueira no Brasil.

Em 2014, o WhatsApp foi adquirido pelo Facebook e hoje faz parte do *Meta Inc.* Além de estar disponível como aplicativo para celular, existe uma versão web, acessada por meio de um navegador. Com o tempo, multiplicaram-se as possibilidades que oferece, sejam síncronas ou assíncronas: chamadas de voz ou vídeo, envio de áudio e vídeo, compartilhamento de imagens, *gifs*¹⁰, *stickers*¹¹, emojis¹², localização e documentos nos mais variados formatos, criar enquetes e, em alguns países (como Brasil e Índia), é possível realizar operações financeiras. Desde 2016, utiliza criptografia assimétrica de ponta a ponta¹³, que visa aumentar o nível de segurança e permitir que as mensagens trocadas fiquem acessíveis apenas ao remetente e ao destinatário. Por isso, a personalização, interação e engajamento por meio de algoritmos, algo muito falado em relação a plataformas como Twitter¹⁴, Facebook ou Instagram, está ausente no

⁸ Os dados utilizados neste artigo têm como fonte o CGL.br/NIC.br, Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br), Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros - TIC Domicílios 2023. As informações detalhadas podem ser encontradas em <https://data.cetic.br/> Acesso em: 25 ago. 2024.

⁹ Outras plataformas que são classificadas como comunicadores instantâneos: Telegram, Facebook Messenger e Signal. No entanto, certamente o uso dessas outras possibilidades é bem menor no país, até mesmo pelas funcionalidades que oferecem e pelo letramento digital/domínio de cada uma delas.

¹⁰ GIF é a abreviatura de Graphics Interchange Format e é bastante utilizado para animações simples.

¹¹ São as figurinhas, que podem ser estáticas ou animadas. O WhatsApp possui uma biblioteca original de stickers, mas hoje qualquer pessoa usuária pode criar as suas ou gerá-las por meio de inteligência artificial. Antes de ser possível criar figurinhas dentro da própria plataforma, era necessário utilizar outros aplicativos e sites.

¹² São ideogramas e smileys (as carinhas) utilizados para demonstrar uma infinidade de objetos, sentimentos, ações, animais, plantas, lugares, dentre outros.

¹³ A criptografia de ponta a ponta (ou P2P) é utilizada para aumentar a segurança no envio e recebimento de mensagens, evitando que partes externas à troca acessem o conteúdo. No entanto, como demonstram Bogos, Mocanu e Simion (2023) ao compararem os modelos de criptografia do WhatsApp, Telegram e Signal, há relatos de falhas de segurança no WhatsApp, o que mostra a existência de vulnerabilidades na plataforma, bem como o caráter sempre inacabado das medidas de segurança digital.

¹⁴ Por mais que o nome da plataforma tenha sido modificado para X, optei por manter Twitter, como forma de crítica às políticas danosas do período pós Elon Musk. Movimento semelhante tem sido realizado

WhatsApp. Isso, no entanto, não impede que haja o extravasamento de conteúdos entre e para outras plataformas, especialmente as que fazem parte da Meta.

Em termos de sua interface¹⁵, o WhatsApp tem funcionamento simples e intuitivo, o que ajuda a explicar sua grande penetração entre diferentes grupos sociais. Seu logo atual, de um verde claro que reconhecemos imediatamente, traz o símbolo de um balão de conversa e um telefone, que evocam sua função original de propiciar conversas entre usuários. No entanto, suas funções e usos estão hoje muito além dos sentidos originais. Ao abrirmos o aplicativo, acessamos a interface de Conversas, local onde é possível visualizar todas as trocas realizadas com nossos contatos, na seguinte conformação: miniatura da foto de perfil ou do grupo em formato redondo, prévia da última conversa (texto, foto, vídeo, ligação, reação, *sticker*) e horário de envio ou recebimento da mensagem. Se a mensagem ainda não tiver sido visualizada, há uma marcação específica em cor verde que indica o número de mensagens não lidas. Os contatos são adicionados inicialmente a partir da importação da lista de contatos telefônicos existente no celular, mas isso também pode ser feito de forma manual, com adição de um número específico.

Para realizar interações, basta abrir a conversa ou troca em grupo e escolher o formato (ou os formatos) a ser enviado. Imediatamente, é aberta a caixa de texto, com um símbolo “+” à esquerda; um ícone que remete a uma figurinha dentro da caixa de texto (e a partir do qual é possível acessar a biblioteca de *stickers*/figurinhas ou mesmo criar uma figurinha a partir de uma imagem ou vídeo); um ícone de “R\$”, por meio do qual se acessa a tela de transações financeiras; o ícone de câmera, que permite tirar fotos instantâneas (câmera de *selfie* ou traseira), escolher da biblioteca de imagens do dispositivo, gravar vídeos ou escolher dentre os vídeos salvos; o ícone de “microfone”, que ao ser clicado permite gravar áudios (que podem ser depois escutados em diferentes velocidades). Além dessas funcionalidades, também é possível acessar as chamadas “Atualizações”, local onde conseguimos visualizar as atualizações de status de nossos contatos e, mais recentemente, também as novidades de canais em que estamos inscritas.

Os canais, uma das últimas novidades da plataforma, são formas de atualização unidirecional de mensagens, sendo que só podemos reagir a elas ou compartilhá-las. Para seguir um canal, é necessário clicar no ícone “Conhecer”, que dá acesso à ferramenta de busca e a sugestões de canais, os quais aparecem divididos em categorias como entretenimento, desporto, notícias e informação, estilo de vida, pessoas, empresas. Cada canal é representado por uma imagem circular, seu nome, o número de seguidores e a opção “seguir”. É curioso notar que o formato de postagem da maioria dos canais segue a mesma lógica de outras plataformas, como o Twitter e o Instagram

Além dessas funcionalidades descritas, há ainda o ícone de “Telefone”, que marca o registro de todas as ligações recebidas ou feitas (perdidas ou não); o ícone “Comunidade”, por meio do qual encontramos grupos de discussão específicos e que são assim chamados por comportarem um maior número de pessoas. Por fim, simbolizado por uma engrenagem, há o

por usuárias/os/es mais antigas/os/ues da plataforma, que se recusam a utilizar o novo nome em suas interações.

¹⁵ A descrição realizada tomou como base a versão do WhatsApp para sistema operacional IOS, utilizado nos Iphones. No entanto, as funções encontradas nos sistemas Android e IOS não possuem tantas diferenças. O que ocorre é uma conformação gráfica diferente e, em alguns momentos, lançamentos não simultâneos de novas funcionalidades (em geral, logo depois incorporadas em ambos).

item “Configurações”, no qual é possível inserir/modificar nome de usuária, foto de perfil, criar um avatar, criar listas de transmissão (mensagens enviadas de uma só vez para vários números), acessar mensagens marcadas como favoritas (muito comum em *stickers*), conectar o WhatsApp em um navegador por meio de um *qr code*¹⁶, monitorar todos os dispositivos nos quais seu WhatsApp está conectado, configurar as preferências de segurança (confirmação em duas etapas, chaves de segurança, vinculação de e-mail, dados da conta e exclusão da conta), configurar a privacidade (visto por último, quem pode ver a foto de perfil, status, localização em tempo real, números bloqueados, confirmação de leitura, proteção de IP¹⁷ nas ligações), configurar as conversas (personalizar um papel de parede, salvamento de fotos e arquivos, *backup* de conversas, exportação de conversas), configurar notificações e pagamentos e gerenciar dados e armazenamento.

Como disse anteriormente, a interface do WhatsApp é bastante intuitiva. A maioria das funções disponíveis – especialmente aquelas mais antigas – são de manejo simples. Para enviar mensagens, basta selecionar a pessoa usuária e escolher em que formato isso será feito (texto, áudio, vídeo, figurinhas, emojis, envio de arquivos ou as ligações de áudio e vídeo). Normalmente, ao receber uma mensagem, há uma notificação na tela inicial do celular (isso pode ser modificado nas configurações) que dá acesso direto à mensagem recebida e à possibilidade de resposta. Cada pessoa usuária pode configurar se deseja que haja confirmação de visualização das mensagens enviadas ou não. Em caso positivo, quando o receptor abrir a mensagem, o índice de visualização será ativado, apresentando dois tiques azuis. Se estiver desabilitado, serão dois tiques cinzas, sendo impossível saber se a mensagem foi lida ou não. Quando aparece apenas um tique cinza, significa que a pessoa receptora ainda não recebeu a mensagem, provavelmente por estar sem acesso à internet. As mensagens também podem ser encaminhadas para outras conversas ou grupos. Essa última função causou bastante controvérsia, especialmente quando falamos do ecossistema de desinformação existente no Whatsapp. Por esse motivo, a plataforma limitou o número de encaminhamentos possíveis, de modo que, quando uma mensagem é compartilhada de forma intensa, aparece o aviso “Encaminhada com frequência”, como forma de alertar para o padrão de massificação daquele conteúdo. É importante salientar que essas funções pouco resolveram o problema do compartilhamento em larga escala de desinformação ou mesmo mensagens violentas/abusivas pela plataforma. O fato de ser criptografada torna ainda mais difícil adotar posturas efetivas de combate a essas práticas.

Uma função disponibilizada recentemente foi a opção de ativar, em cada conversa, as mensagens temporárias, com definição de duração – 24 horas, 7 dias ou 90 dias – em que as mensagens continuam acessíveis para as pessoas envolvidas nas trocas. Essa opção foi criada para aumentar a segurança das trocas. No caso de fotos e imagens, há a opção de escolher a “visualização única”, o que significa que, após aberta pela primeira vez, a imagem se torna posteriormente indisponível.

¹⁶ Qr code é uma forma de código de barras que pode ser escaneado por telefones celulares para gerar acesso rápido (*quick response - qr*) a uma informação (link, banco de dados, contato, e-mail, etc.).

¹⁷ IP é a abreviatura de Internet Protocol (protocolo de rede). Por meio do número de IP gerado em cada conexão, é possível, por exemplo, localizar geograficamente de onde o acesso é feito.

No caso de grupos¹⁸, qualquer pessoa usuária pode criar um deles, a partir de seleção dos contatos que serão inicialmente adicionados e da escolha de um nome e de uma imagem (opcional). O envio de mensagens nos grupos segue a mesma lógica das conversas individuais. Cada grupo pode ter um ou mais moderadores, que são as pessoas responsáveis por controlar seu funcionamento, como adicionar ou remover pessoas, remover mensagens indevidas, mudar a imagem ou o nome, dentre outros.

Se eu fosse realizar o mesmo exercício de descrição do WhatsApp em 2016, ano em que passei a utilizá-lo em minhas pesquisas em um conjunto de favelas do Rio de Janeiro, certamente seria bastante diferente. O próprio logo verde neon, que se tornou tão familiar, seria outro, de cor azul, já que houve uma mudança geral no começo de 2024. Isso mostra o quanto, em relativamente pouco tempo, foram adicionadas novas funcionalidades, que cada vez mais configuram o antigo comunicador/aplicativo como uma plataforma digital.

Além disso, descrever os artefatos digitais utilizados em nossas pesquisas deve ser uma preocupação metodológica. Isso ajuda a delinear os caminhos seguidos, assim como as ferramentas utilizadas, o que certamente tem implicações relevantes para a própria realização da pesquisa. No caso do WhatsApp, algo que sempre me incomodou era o quanto, mesmo antes da pandemia, ele aparecia mencionado em inúmeras descrições de pesquisa de campo, mas raramente era problematizado. Não estou defendendo que toda pesquisa deva entrar em todos os detalhes possíveis das ferramentas digitais, mas sim que haja uma reflexão mínima sobre cada uma delas. Não é um fato menor utilizar o WhatsApp ao invés do Signal, ou ter como foco o Facebook e não o Instagram. Cada uma dessas plataformas possui suas peculiaridades, e isso afeta não somente nossas relações gerais, mas os modos possíveis de fazer pesquisa etnográfica com uso de ferramentas digitais.

Algo importante a ser frisado é que essa preocupação descritiva tem como objetivo não apenas alertar para o caráter fluido e altamente mutável das plataformas digitais, mas também para os pontos que ajudam a explicar sua maior ou menor penetração entre as pessoas usuárias¹⁹. O design, o tipo de funções disponibilizadas, a iconografia são fatores a serem considerados quando falamos nas questões de letramento digital (ou *digital literacy*). Parto de uma perspectiva que lida com as chamadas desigualdades digitais não apenas como ter ou não acesso às tecnologias digitais (dispositivos e redes de conexão), mas que leva em consideração os vários níveis de desigualdades (DiMaggio e Hargittai 2001; Nemer 2022). Dentre elas, é fundamental a questão do letramento, que se refere ao domínio ou não que as pessoas têm das tecnologias que acessam. Trabalhar com a ideia de desigualdades permite abarcar as pessoas que possuem acesso, que estão formalmente e tecnicamente conectadas, mas isso ocorre de forma desigual e marcada por classe, gênero, raça, idade, local de origem e residência, dentre outros. As bases

¹⁸ Para uma descrição e uma reflexão mais detalhadas das dinâmicas de grupos no WhatsApp, bem como das implicações metodológicas de se fazer pesquisa de campo em grupos, ver Mochel (2023).

¹⁹ Faço a observação de que, no Brasil, o WhatsApp entra na política de zero rating adotada pelas operadoras de telefonia móvel. Isso significa que, mesmo sem créditos, qualquer pessoa pode continuar utilizando o WhatsApp (no geral, sem ligações por vídeo ou áudio). Do mesmo modo, caso haja créditos, o uso do WhatsApp não desconta do pacote de dados disponível. Isso também ajuda a explicar o uso disseminado da plataforma no país. Para mais reflexões sobre a política de zero rating, ver Nemer (2022), sobre essa prática aplicada ao Facebook; e Garcia e Silva e Marques (2019), sobre a relação entre zero rating, Marco Civil da Internet no Brasil e governança da internet.

para essa proposta estão assentadas em duas constatações, que me parecem ótimos guias para qualquer pesquisa que se dedique a pensar o digital: a internet e as tecnologias não são objetos únicos, mas estão em constante processo de construção; as desigualdades são contextuais e envolvem combinações de fatores específicos.

No caso do WhatsApp, adotar esta perspectiva foi bastante útil em minha pesquisa de campo quando, por exemplo, no período inicial da pandemia de Covid-19, notei uma mudança considerável nas formas como se davam as conversas com minhas interlocutoras. Rotineiramente, grande parte das interações se dava por meio de vídeos e áudios (síncronos e, em sua maioria, assíncronos). Naquele momento, os áudios e vídeos cessaram, sendo priorizadas as mensagens de texto. Isso aponta para duas questões: a primeira diz respeito ao letramento digital e à facilidade, permitida pelo WhatsApp, de uso de variados formatos de mensagens. Algumas de minhas interlocutoras já haviam sinalizado que preferiam me enviar áudios ou vídeos pela dificuldade de escrever ou mesmo pela vergonha de escrever com erros de português. A segunda, que só fui compreender depois, diz respeito às próprias condições colocadas pela pandemia, especialmente no seu início. Temas sensíveis não podiam mais ser enviados por áudio porque todo o grupo familiar estava mais tempo junto, dividindo espaços diminutos de casas e barracos. Assim, toda a reclamação em relação a filhos e maridos ou mesmo os relatos de violência pública e privada (que nunca deixaram de chegar) passaram a ser narrados de forma escrita e bastante sintética (pelas limitações já mencionadas). Essa adaptação da plataforma e suas múltiplas possibilidades nos ajudam a avançar em seu entendimento e também a compreender porque o Brasil, de certo modo, virou o país do “zap”.

Além disso, a descrição da plataforma é fundamental se queremos analisar os usos que as pessoas fazem dela. Como parece claro (e o relato etnográfico acima pode ser exemplar), esses usos são variados e delimitados por diversos fatores. Em alguns casos, esses usos representam até mesmo uma redefinição do próprio objetivo e do sentido desejados pelos criadores da plataforma. Isso se deu, por exemplo, com o Twitter, criado e descrito em seus primórdios como uma ferramenta de “microblogging”. Arrisco dizer que ele nunca foi um microblogging, passando a servir a inúmeros outros fins, como descrevi em minha tese de doutorado (Parreiras 2015). O mesmo se dá com o WhatsApp. A plataforma foi, ao longo do tempo, passando por mudanças que também foram influenciadas pelos usos feitos pelas pessoas. As remodelagens pelas quais o “comunicador instantâneo” passou e vem passando é o que inclusive nos permite tomá-lo como uma plataforma, algo que está além de uma mera categorização técnica e que tem implicações bastante palpáveis, especialmente se queremos repensar²⁰ nossos usos do digital e o papel preponderante, de vigilância e controle, assumido pelas *big techs*.

²⁰ Bonini e Treré (2024), em livro no qual analisam o que chamam de “agência algorítmica tática” entre entregadores de aplicativo, mostram como plataformas como o WhatsApp permitem a formação de grupos que geram coletivamente táticas para burlar o algoritmo dos aplicativos de entrega. De acordo com eles, os grupos atuam como “infraestruturas de aprendizado, resistência e solidariedade” (ibid. p. 55), que são invisíveis para as plataformas e, por isso, permitem contrapráticas e formas de resistir ao poder das plataformas.

A plataformização do WhatsApp e seu caráter mundano

A partir do que foi exposto até aqui, com a descrição mais detalhada do WhatsApp, quero chamar a atenção para dois pontos que me parecem fundamentais para avançarmos em seu entendimento: o processo de plataformização, que expande seu sentido para além de um “comunicador instantâneo”; e seu caráter mundano, responsável pela quase invisibilidade de sua presença em nossa vida cotidiana.

Considero o WhatsApp uma plataforma com base no significado dado a este termo por van Dijck, Poell e de Waal (2018), que entendem a “sociedade plataformizada” não apenas como um fenômeno econômico ou tecnológico, mas como um processo no qual as plataformas estão “no coração das sociedades” (ibid. p. 2), intrinsecamente relacionadas com as estruturas sociais. Como afirmam os autores, “as plataformas não refletem o social: elas produzem as estruturas sociais em que vivemos” (ibid.). Além disso, as plataformas são formas de organização digital baseadas no tráfego de dados (que se tornaram as maiores mercadorias), na possibilidade de promover a conectividade, a partir de uma arquitetura algorítmica. As diversas plataformas estão em contato entre si – que no caso do WhatsApp é o que gera a circulação de dados e a sua consequente monetização – criando um “ecossistema de plataformas” (plataformas isoladas certamente não fariam muito sentido e morreriam).

Algo a se notar é que grande parte desses ecossistemas são controlados por *big techs*, o que também podemos notar no caso do WhatsApp, por ser uma das diversas plataformas do grupo *Meta*. A ideia de que o WhatsApp não possui programação algorítmica como outras plataformas, com monitoramento de dados, uso desses dados para influenciar comportamentos ou mesmo a criação de bolhas de filtros ou customização de conteúdo, características atribuídas às plataformas, é bastante difundida. Porém, encontramos no WhatsApp outras características que nos permitem pensá-lo como uma plataforma: a centralidade dos dados, gerados incessantemente pelas interações dos usuários entre si, em grupos e mais recentemente em comunidades e canais, ainda que protegidos por criptografia de ponta a ponta; a organização através de uma interface específica, que, como já mencionado, permite diferentes tipos de interação entre as pessoas usuárias; o compartilhamento de conteúdo e a conexão com outras plataformas; o fato de obedecer a um modelo de negócio, controlado por uma das maiores *big techs*.

Creio que a argumentação de van Dijck (2022) nos ajuda a avançar nessa reflexão, especialmente a partir de suas observações sobre plataformização. De acordo com ela, o processo de plataformização mudou e enfraqueceu as definições e distinções que tínhamos entre Estado, mercado e sociedade civil, a partir do momento em que as plataformas de tecnologia, na qualidade de detentoras dos sistemas de informação, passam a controlar praticamente tudo. Assim, ela propõe entender esses sistemas de informação (que ela compara com a estrutura de uma árvore) como “estruturas complexas cujo poder operacional é exercido através de camadas hierárquicas e interdependentes que se entrelaçam visível e invisivelmente, abaixo e acima do solo, horizontal e verticalmente” (ibid. p. 23).

Outra observação trazida por ela que me parece fundamental para compreender o modo como o WhatsApp se plataformizou: cada vez mais, as empresas de tecnologia têm optado por plataformas de modelo aberto, que permite construir maiores infraestruturas de dados, bem

como a integração com outras plataformas. Sobretudo, ao utilizar o termo *plataformização* estamos falando de um processo dinâmico (está sempre se modificando e se adaptando), *sociotécnico* (parte da operação de humanos e não humanos), com base em dados incessantemente coletados e utilizados e que penetra hoje em todas as esferas da vida. Em outras palavras, as plataformas se tornaram “pontos de passagem obrigatórios” (ibid. p. 29) em praticamente todas as atividades e interações que realizamos, tornando-se uma “infraestrutura” fundamental do cotidiano. O exemplo citado por van Dijck é precioso para minha argumentação: ela parte de uma afirmação de Mark Zuckerberg de que o Facebook seria uma “infraestrutura social”. Van Dijck chama a atenção para o modo como de fato essa plataforma se tornou um ponto de passagem de dados obrigatório, que conecta “fluxos de conteúdo e de dados, no *backend* invisível de sua família de aplicativos (WhatsApp, Instagram, Messenger, Login, Advertising, Analytics)” (ibid. p. 31). Exatamente nessa integração reside o cerne do que venho argumentando: apesar de sua aparente diferença garantida pela base em criptografia, o WhatsApp se *plataformizou* por estar intrinsecamente ligado, de forma *infraestrutural*, a várias outras plataformas de um ecossistema.

Em um livro publicado no início de 2024, Johns, Matamoros-Fernandez e Balch (2024) argumentam que o WhatsApp deve ser entendido como uma “plataforma global de comunicação e negócios” em que “convergem contextos pessoais, públicos e comerciais”. Ao enfatizarem sua caracterização como plataforma, as autoras chamam a atenção para o fato de que o WhatsApp se tornou um “sistema técnico complexo”, cada vez mais integrado a outras plataformas.

Algo que comecei a notar, a partir das interações via WhatsApp com minhas interlocutoras, é que muitas delas faziam essa integração entre plataformas de forma corriqueira e bastante visível. Isso se dá com as atualizações de status que podem ser enviadas simultaneamente para o Facebook e para o Instagram, plataformas que fazem parte do grupo *Meta*. Como, em geral, eu tenho todas elas adicionadas como amigas ou as sigo em outras plataformas, tornou-se bastante perceptível o quanto os mesmos stories²¹ – chamados de status no WhatsApp – eram postados simultaneamente no Facebook (plataforma mais utilizada por elas depois do WhatsApp) e no Instagram (em menor quantidade, mas presente). Ainda que, em seu contexto de uso, alguns tipos de atualização feitos por elas sejam restritos ao WhatsApp (como recados para pessoas específicas, cobranças de dívidas), outros são postados em todas as plataformas (mensagens religiosas, questões políticas, venda de produtos, vídeos do Kwai²² para

²¹ Stories são postagens programadas para durar apenas 24 horas. É um modelo inaugurado pelo Snapchat e que foi remodelado pela Meta para uso inicialmente apenas no Instagram. Em algum tempo, essa funcionalidade foi também adicionada ao Facebook e ao WhatsApp, com integração cada vez mais facilitada entre essas plataformas. Uma ótima referência para discutir metodologia de pesquisa e uso de stories (ou de “conteúdo digital efêmero”, como nomeiam os autores) é Bainotti et al. (2020).

²² Plataforma chinesa de compartilhamento de vídeos curtos. Funciona também como uma ferramenta de edição de vídeos e como uma rede social. Sua popularidade entre minhas colaboradoras de pesquisa se deve à possibilidade de monetizar grande parte das ações na Plataforma, tais como convidar amigos, compartilhar vídeos, missões diárias, check-in diário e produção de conteúdo.

serem monetizados a partir do compartilhamento e, mais recentemente, o famigerado jogo do Tigrinho²³, com suas promessas de ganhos monetários imediatos).

Ainda com base em Johns, Matamoros-Fernandez e Balch (2024), trago outra ideia que me parece fundamental para compreendermos o WhatsApp no contexto brasileiro: ele é *sticky*, algo que gruda, não por uma fidelidade à empresa, mas pelos usos e práticas sociais que o transformam em um “hub social, informacional, transacional e infraestrutural”. Em outras palavras, o WhatsApp tem se tornado um agregador de relações de diversas ordens, que passam a organizar a vida cotidiana e plataformizada da maioria de nós.

Vem daí a ideia de caracterizá-lo como mundano. Tecnologia mundana, tal como pensada por Paul Dorish et al. (2010), são tecnologias que se tornam “lugar comum”, o que ressalta o grau em que estão incorporadas na vida das pessoas e se tornaram algo pouco notado nos usos cotidianos. No entanto, como eles argumentam, mesmo que elas tenham se tornado pervasivas e ordinárias, algo que quase não se nota, ainda assim há muito que podemos aprender com o mundano. Isso ocorre porque, ainda que não sejam notadas, essas tecnologias se tornaram partes fundamentais de processos sociotécnicos que dão base à vida cotidiana.

Em um artigo anterior sobre a circulação de discursos extremos pelo WhatsApp em contexto de favelas (Parreiras no prelo), propus pensar o WhatsApp como banal e ordinário. Utilizando os termos de Veena Das (2020), o ordinário é também aquilo que, por sua natureza cotidiana, “torna difícil ver o que está diante de nossos olhos”. Acredito que algo semelhante tem se dado com o WhatsApp, na medida em que pensamos muito pouco sobre seu uso - e a escassez de pesquisas é prova disso - e sobre as enormes implicações que traz para os modos como nos relacionamos umas com as outras, com a própria tecnologia e em como fazemos pesquisa.

Inegavelmente, estamos falando de uma plataforma incorporada e cotidiana, como proposto por Christine Hine (2015), que passa a ser quase óbvia e banal, com formas de uso que parecem altamente intuitivas e facilmente captadas por todos. Para autores como Matassi et al. (2019), a presença do WhatsApp em determinados contextos é tão ubíqua que podemos falar em sua domesticação, perspectiva que leva em conta o que os artefatos digitais significam, como são experienciados e os papéis que eles passam a desempenhar na vida das pessoas.

Minha proposta tem sido, então, defender um estranhamento do WhatsApp, seja quando tentamos compreender as conexões e usos que possibilita (ele é, então, *locus* de pesquisa de campo), seja quando ele aparece como meio de contato com interlocutores/as. Ele não é, portanto, algo menor ou simplesmente dado em nossas pesquisas. Desse modo, para estranhá-lo, meu ponto de partida foi enfatizar seu caráter mundano, já incorporado em minha própria vida e em minhas atividades cotidianas. Para tal, e por isso iniciei este artigo deste modo, creio ser necessário entender seus modos de funcionamento, procedendo à sua descrição detida, mesmo que isso soe apenas a constatação do que parece óbvio. Como nos lembram Dourish et

²³ Nome dado no Brasil ao jogo Fortune Tiger, que é um jogo de apostas. Há promessas de grandes ganhos financeiros, o que faz com que tenha se tornado bastante popular no Brasil. No entanto, está cercado de controvérsias, na medida em que os ganhos prometidos são ilusórios e a Plataforma não é regulamentada. Recentemente, virou assunto constante nas notícias pelo uso de influenciadores/as digitais em sua promoção, o que acarretou inclusive a prisão de alguns/as deles/as.

al. (2010), as tecnologias mundanas ganham significados diversos em contextos diversos, e nosso desafio é exatamente dar ênfase à sua posição de lugar comum para compreender os lugares e sentidos que elas ocupam.

A partir da constatação da quase onipresença do WhatsApp e dos seus múltiplos usos, comecei a pensar a fundo e a questionar minhas interlocutoras a respeito da própria plataforma. A fala de uma delas, enviada por meio de um áudio no próprio WhatsApp, é bastante reveladora: “acho que, se eu ficar sem WhatsApp hoje, meu mundo para” (e dá uma risada em seguida). Ao pedir que ela fale mais sobre isso, ela me diz que toda a sua vida depende do WhatsApp: grupos da escola dos filhos, contato com o CRAS, busca de doação de cestas básicas, busca de empregos, mediação em questões de saúde, compra de bens necessários à casa, avisos sobre o dia a dia da comunidade (especialmente sobre a presença da polícia), sociabilidade (compartilhamento de memes, vídeos, participação em correntes variadas, compartilhamento de mensagens motivacionais), ou mesmo para gerar dinheiro.

Até aqui tentei deixar claros dois pontos que me parecem inescapáveis em uma discussão detida sobre o WhatsApp: a necessidade de qualificar o tipo de uso que está sendo pesquisado (e isso vem da própria descrição robusta do funcionamento da plataforma) e o giro conceitual de tomar o WhatsApp como uma plataforma mundana, que agrega diferentes possibilidades e a enquadra dentro da lógica de datificação e geração de lucro das *big techs*, chegando a ser caracterizado, como propõem Cruz e Harindranath (2019), como uma “tecnologia da vida”. Para finalizar este artigo, reflito sobre um último ponto que me parece da maior relevância metodológica e ética: as formas de intimidade forjadas a partir do uso de uma plataforma como o WhatsApp.

Apontamentos breves sobre o WhatsApp como gerador e mediador de intimidades

Com base nos conceitos de mundano e ordinário, a postura que tenho adotado em relação ao WhatsApp e seus usos (aqueles feitos por minhas interlocutoras e os meus próprios) é entendê-lo como uma tecnologia mundana, comum, baseada na vida cotidiana. Dessa forma, deve ser pensado de forma contextual, pois pode se configurar tanto como o próprio objeto/campo de pesquisa ou como uma ferramenta estratégica que possibilita determinadas interações. Em ambas as situações, é importante termos a sua caracterização e reflexões metodológicas e éticas sobre a sua utilização nas nossas pesquisas.

No meu caso específico, ao realizar pesquisa de campo com moradoras de favelas cariocas, sempre me chamou a atenção que, mesmo em condições de precariedade material e baixa qualidade de acesso à internet, havia intenso uso de smartphones e WhatsApp. Assim, antes mesmo de eu perceber, o WhatsApp já havia se tornado tanto um objeto de pesquisa quanto uma ferramenta essencial para meus contatos com interlocutoras. A plataforma nunca foi uma parte menor ou menos importante da pesquisa. O uso bastante popularizado mesmo nesses contextos se deve tanto à facilidade de uso quanto às políticas de *zero rating*, adotadas pelas operadoras de telefonia e que mantêm o funcionamento do WhatsApp sem desconto no pacote de dados. Ao resolver lidar com o WhatsApp como um personagem presente em todas as interações, comecei a revisitar minhas anotações de campo e mesmo as várias conversas que mantive com minhas colaboradoras desde 2016. Ao fazer isso, ficou claro que estávamos

construindo relações de grande importância não apenas para a pesquisa, mas em termos mais amplos. Alguns pontos talvez ajudem a avançar no entendimento dessas intimidades tanto no que elas trazem de ganhos para nossos empreendimentos etnográficos quanto para os dilemas e desafios que colocam.

Chamo a atenção, por exemplo, para o fato de o WhatsApp criar a sensação de estar sempre conectada, dificultando a separação dos momentos de pesquisa daqueles que não se enquadram nesse âmbito. Essa é uma situação que já vivi inúmeras vezes em campo e que me parece favorecida pelo fato de o WhatsApp também criar uma relação íntima com minhas interlocutoras, permitindo diferentes tipos de desabaços, partilha de segredos ou de fatos íntimos. As relações de intimidade e confiança são fundamentais para a realização de etnografias, permitindo-nos ir além dos roteiros preestabelecidos e facilitando a abertura de nossas interlocutoras à discussão de temas sensíveis. O mesmo ocorre em etnografias digitais ou etnografias que fazem uso de ferramentas digitais.

Nesse sentido, em diversos momentos, de forma facilitada e sem qualquer preocupação com horário, minhas interlocutoras me acessam através da plataforma para compartilhar diferentes momentos de suas vidas. Muitos desses momentos trouxeram situações de interesse para minha pesquisa, o que sempre dificultou discernir o que poderia aparecer nos resultados públicos e o que eram apenas conversas e confissões de pessoas que se aproximaram de mim. Obviamente, e como têm afirmado os muitos estudos sobre métodos digitais e especificamente sobre etnografia digital, isso não é diferente na investigação presencial, em que acompanhamos uma série de conversas e interações que não estavam necessariamente previstas no âmbito da investigação. O que uma plataforma como o WhatsApp faz é criar uma tensão temporal e também uma ampliação dos formatos a partir dos quais as conversas podem ocorrer (áudio, vídeo, imagens, *stickers*, *gifs*, emojis). Assim, as mensagens podem chegar a qualquer momento e sem aviso prévio e ser acompanhadas por qualquer uma das formas permitidas pela plataforma.

Para lidar com essas situações e respeitar os preceitos éticos, estabeleci como critério identificar sempre por áudio os momentos em que eu faria perguntas relacionadas à pesquisa, solicitando a confirmação de que a interlocutora estava disponível para isso e enfatizando o fato de que o anonimato seria garantido e que eu utilizaria o material coletado apenas para fins acadêmicos. Isso foi fundamental para separar momentos e níveis diversos de relações que não se esgotam na díade pesquisadoras – colaboradoras. A meu ver, isso separa um tipo de intimidade muito próprio das investigações etnográficas, em que relações se baseiam na confiança e no respeito mútuos, de outras formas de intimidade, que falam de uma partilha mais íntima de fatos da vida não necessariamente destinados a um contexto de pesquisa. Quando uma plataforma como o WhatsApp se torna a mediadora de ambas, separar essas duas formas se torna urgente, a fim de não expor fatos indevidos ou quebrar os laços estabelecidos.

É importante ressaltar que nunca realizei entrevistas formais, com roteiro, via WhatsApp, focando mais em conversas informais e aprofundadas e em situações que o próprio campo de pesquisa me colocou. Essa forma de proceder sempre me pareceu a mais apropriada para acessar minhas colaboradoras, na medida em que, em todos os momentos em que tentei algo mais formal, elas passaram a falar pouco ou a ser evasivas nas respostas. No entanto, outras

formas de uso do WhatsApp para pesquisa são possíveis, como, por exemplo, a realização de pesquisas em grupos de WhatsApp (Colom 2021; Mochel 2023; Jailobaev et al. 2021) ou a aplicação de entrevistas (Gibson 2020). Como afirma Colom (2021) ao refletir sobre a realização de grupos focais no WhatsApp, é importante pensarmos na plataforma para além de seus usos óbvios e como uma ferramenta que acrescenta questões metodológicas aos estudos realizados sobre o mundo digital. Há, segundo a autora, um “potencial inexplorado” (ibid. p. 453) nos usos do WhatsApp em contextos de pesquisa, em qualquer perspectiva de métodos digitais de pesquisa qualitativa. Assim, se analisarmos a literatura sobre o WhatsApp, ele aparece muito mais como “objeto de estudo do que como método de pesquisa” (ibid.). Mais uma vez, acredito que isso se deve em grande parte ao seu carácter mundano e comum, o que leva à falsa impressão de que a sua utilização como ferramenta de investigação é óbvia e não precisa ser teorizada.

Ainda pensando nas estratégias que venho adotando em minha pesquisa, optei por sempre enviar uma mensagem de áudio ou de texto em que relembro os objetivos de pesquisa e pergunto se posso utilizar essas informações (garantindo novamente o anonimato e o uso específico para fins da pesquisa) ou se podemos conversar mais sobre determinado assunto. Sem o consentimento formal de todas elas, que solicito por áudio, nunca utilizei ou utilizo nenhum dos materiais enviados via WhatsApp. A opção pelo uso do áudio se deu pela constatação de que este costuma ser o formato preferido por minhas interlocutoras na troca de mensagens.

No que diz respeito à temporalidade, embora exista uma certa etiqueta, por exemplo, nas interações de trabalho através da plataforma (fraudadas na pandemia em diversos momentos), nessas relações específicas de pesquisa de campo não há determinação quanto à temporalidade das mensagens. Já fui surpreendida por narrativas catastróficas de minhas interlocutoras – como relatos de ataques, entradas da polícia, desaparecimentos e mortes – em momentos inesperados, como mensagens enviadas de madrugada. Por isso, apostei na assincronia permitida pela plataforma, evitando realizar interações em horários de trabalho ou de madrugada, por exemplo (com exceção de situações extremas, como o desaparecimento de um dos meus interlocutores de campo ou a morte de uma mulher muito querida da comunidade).

Por fim, gostaria de fazer algumas observações sobre as questões éticas envolvidas no uso do WhatsApp em nossas pesquisas. Como propõem Zimmer e Kinder-Kurlanda (2017), no atual momento de desenvolvimento da internet e das tecnologias, encontramos-nos, como pesquisadoras, em um contexto com enorme fluxo de informações. Porém, esses dados nunca nos chegam diretamente, pois estamos falando de uma arquitetura de algoritmos, criptografia e uma infinidade de filtros, todos eles sob o controle das *big techs*. Assim, em nossas pesquisas, temos de lidar com a facilidade cada vez maior que as pessoas têm em publicar praticamente tudo, discernindo primeiro o que significam os termos de uso das plataformas e os preceitos éticos que aplicaremos. Assim, o nosso controle sobre os dados provenientes das nossas pesquisas é bastante relativo.

Um ponto importante a salientar – e finalizo com esta reflexão – é que, segundo os autores, a privacidade é “social, relacional e sociotécnica” (ibid. p. XXV), e será sempre uma negociação entre as partes envolvidas. Os exemplos que trouxe acima mostram algumas das formas como negocieei com minhas interlocutoras o uso de seus dados. Sem a devida autorização,

sem acordo no entendimento de que esses dados privados seriam tornados públicos apenas com anonimato, nem sequer prossegui com as interações. Outra garantia que dei a elas foi o cuidado com o armazenamento desses dados. Evito usar facilidades, como fazer *prints*; e todos os materiais que armazeno, eu os converto em arquivo textual, posteriormente os salvo em pastas específicas em um HD externo. Costumo excluir todas as conversas do WhatsApp após salvá-las, evitando que, em caso de dano ou roubo do meu celular, essas interações fiquem vulneráveis a serem lidas por outras pessoas. No entanto, mais uma vez, essas são apenas algumas observações que podem ser úteis para pessoas que têm lidado com o WhatsApp em suas pesquisas.

Considerações finais

Não pretendi, de forma alguma, neste artigo, esgotar a discussão sobre o WhatsApp. Ao contrário, meu objetivo é chamar a atenção para o quanto esta plataforma está presente em nossas vidas, atuando em diversos âmbitos das relações que estabelecemos, sendo uma delas as de pesquisa.

Este artigo também tem o objetivo de suscitar novas reflexões sobre o WhatsApp, ainda pouco teorizado, apesar de seu caráter mundano e ordinário. Como afirmei na Introdução, aprender com o WhatsApp significa trazê-lo, neste texto, em perspectiva crítica, como plataforma de uma grande empresa que tem como fim único o lucro a partir de nossas interações digitais, mas que pode nos fornecer boas estratégias para a realização de nossas pesquisas ou mesmo como forma de hackear, subverter e inverter os usos imaginados originalmente, servindo como lugar de resistência e de novas formas de relação. Se há algo que os estudos da antropologia digital têm nos ensinado é que, em mundos de tecnologia incorporada e cotidiana, os usos e apropriações possíveis são múltiplos e variados. Cabe a nós, pesquisadoras, a partir de etnografias críticas e comprometidas com a criação de *internets* novas, mais democráticas e menos desiguais, apresentar esses usos e essas possibilidades.

Agradecimentos

Agradeço o financiamento da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (FAPESP), por meio da modalidade Jovem Pesquisador (processos n. 2021/06857-7 e 2022/13233-2), sem o qual a pesquisa que deu origem a este artigo não seria possível. Também agradeço às colegas Patricia Pavesi, Débora Leitão, Laura Graziela Gomes, Maria Elisa Máximo e Viviane Mattar, que comentaram versões anteriores do texto que deu origem a este artigo.

Referências Bibliográficas

BAINOTTI, Lucia; CALIANDRO, Alessandro; GANDINI, Alessandro. 2020. "From archive cultures to ephemeral content, and back: Studying Instagram Stories with digital methods". *New Media & Society* 23(12). Disponível em: <https://doi.org/10.1177/1461444820960071>

- BONINI, Tiziano; TRERÉ, Emiliano. 2024. *Algorithms of resistance. The everyday fight against platform power*. Cambridge: MIT Press.
- COLOM, Anna. 2021. “Using WhatsApp for focus group discussions: ecological validity, inclusion and deliberation”. *Qualitative Research* 22(3). Disponível em: <https://doi.org/10.1177/1468794120986074>
- CRUZ, Edgar G.; HARINDRANATH, Ramaswami. 2019. “WhatsApp as ‘technology of life’: Reframing research agendas”. *First Monday* 25 (1-6). Disponível em: <http://dx.doi.org/10.5210/fm.v25i1.10405>
- DAS, Veena. 2020. *Textures of the Ordinary. Doing Anthropology after Wittgenstein*. New York: Fordham University Press.
- DEUZE, Mark. 2023. *Life in Media. A Global Introduction to Media Studies*. Cambridge: MIT Press.
- DiMAGGIO, Paul; HARGITTAI, Eszter. 2001. “From the ‘Digital Divide’ to ‘Digital Inequality’: Studying Internet Use as Penetration Increases”. *Working Paper Center for Arts and Cultural Policy Studies* 15. Princeton.
- DOURISH, Paul; GRAHAM, Connor; RANDALL, Dave. 2010. “Theme issue on social interaction and mundane technologies. *Personal and Ubiquitous Computing* 14: 171-180. Disponível em: <https://doi.org/10.1007/s00779-010-0281-0>
- GARCIA E SILVA, Hermann; MARQUES, Rodrigo. 2019. “Falsa percepção de gratuidade: a prática do zero-rating e o Marco Civil da Internet”. *Transiforção* 31. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/2318-0889201931e180021>
- HINE, Christine. 2015. *Ethnography for the Internet. Embedded, Embodied and Everyday*. London: Bloomsbury.
- JOHNS, Amelia; MATAMOROS-FERNÁNDEZ, Ariadna; BAULCH, Emma. 2024. *WhatsApp. From a one-to-one messaging app to a global communication platform*. Cambridge: Polity Press.
- LINS, Beatriz; PARREIRAS, Carolina; FREITAS, Tânia. 2020. “Estratégias para pensar o digital”. *Cadernos de Campo* 29(2): 1-11. Disponível em <https://doi.org/10.11606/issn.2316-9133.v29i2pe181821>
- MATASSI, Mora; BOCZKOWSKI, Pablo; MITCHELSTEIN, Eugenia. 2019. “Domesticating WhatsApp: Family, friends, work, and study in everyday communication”. *New Media & Society* 21(10). Disponível em: <https://doi.org/10.1177/146144481984189>
- MOCHEL, Lorena. 2023. *A fluidez da unção: raça, gênero e erotismos evangélicos nas materialidades de um Ministério digital*. Tese de Doutorado, Museu Nacional, Rio de Janeiro.
- NEMER, David. 2021. *Tecnologia do Oprimido. Desigualdade e o mundano digital nas favelas do Brasil*. Vitória: Milfontes.

- PARREIRAS, Carolina. 2008. *Sexualidades no ponto.com: espaços e homossexualidades a partir de uma comunidade on-line*. Dissertação de Mestrado, Programa de Pós-graduação em Antropologia Social, Unicamp, Campinas.
- _____. 2015. *Altporn, corpos, categorias, espaços e redes: um estudo etnográfico sobre pornografia online*. Tese de Doutorado, Programa de Pós-graduação em Ciências Sociais, Unicamp, Campinas.
- _____. No prelo. "Extreme speech, community resonance and moralities: ethnographic notes on the use of WhatsApp in Brazilian favelas".
- TREERÉ, Emiliano. 2020. "The banality of WhatsApp: On the everyday politics of backstage activism in Mexico and Spain". *First Monday* 25 (12). Disponível em <https://doi.org/10.5210/fm.v25i12.10404>
- VAN DIJCK, José. 2022. "Ver a floresta por suas árvores: visualizando plataformização e sua governança". *Matrizes* 16(2): 21-44. Disponível em <https://doi.org/10.11606/issn.1982-8160.v16i2p21-44>
- VAN DIJCK, José; POELL, Thomas; de WAAL, Martijn. 2018. *The Platform Society. Public Values in a connective world*. New York: Oxford University Press.
- VENTURI, Robert; BROWN, Scott; IZENOUR, Steven. *Learning from Las Vegas: the forgotten symbolism of architectural form*. Cambridge: MIT Press.
- ZIMMER, Michael; KINDER-KURLANDA, Katherine. 2017. *Internet Research Ethics For The Social Age: New Challenges, Cases, And Contexts*. New York: Peter Lang.

ETNOGRAFIA E USO DE PLATAFORMAS DIGITAIS: APRENDENDO COM O WHATSAPP

Resumo

Este artigo tem como objetivo abordar o WhatsApp, comunicador instantâneo que passa por um processo de plataformação, discutindo algumas das implicações teóricas, metodológicas e éticas de seu uso em pesquisas de campo. Nesse sentido, o WhatsApp pode ser tanto o contexto de campo quanto uma ferramenta estratégica para estabelecimento de relações com interlocutoras. Os eixos que guiam a argumentação giram em torno da importância de realizar boas descrições das plataformas digitais que utilizamos em etnografias, o processo de plataformação do WhatsApp, o caráter mundano da plataforma e a questão das intimidades que seu uso torna possível.

Palavras-chave

WhatsApp; plataformas; plataformação; etnografia; digital.

ETHNOGRAPHY AND THE USE OF DIGITAL PLATFORMS: LEARNING FROM WHATSAPP

Abstract

This article aims to discuss WhatsApp, an instant messaging app that is undergoing a process of platformization discussing some of the theoretical, methodological, and ethical implications of its use in fieldwork research. In this sense, WhatsApp can be both the field context and a strategic tool for establishing relationships with interlocutors. The axes that guide the argument revolve around the importance of producing good descriptions of the digital platforms that we use in ethnographies, the process of platformization of WhatsApp, the mundane nature of the platform, and the issue of the intimacies that its use makes possible.

Keywords

WhatsApp; platforms; platformization; ethnography; digital.