



Marco Aurélio Silva Souza

**INTERAÇÃO, TECNOLOGIA
E MOBILIDADE URBANA
Atividades e ações em multiparticipação
no Twitter e Facebook**

Tese de Doutorado

Tese apresentada ao Programa de Pós-graduação
em Estudos da Linguagem da PUC-Rio como
requisito parcial para obtenção do grau de Doutor
em Letras/Estudos da Linguagem.

Orientadora: Profa. Maria das Graças Dias Pereira

Rio de Janeiro
Abril de 2017



Marco Aurélio Silva Souza

**INTERAÇÃO, TECNOLOGIA
E MOBILIDADE URBANA**
**Atividades e ações em multiparticipação
no Twitter e Facebook**

Tese apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Doutor pelo Programa de Pós-graduação em Estudos da Linguagem da PUC-Rio. Aprovada pela Comissão Examinadora abaixo assinada.

Profa. Maria das Graças Dias Pereira
Orientador e presidente
Departamento de Letras – PUC-Rio

Profa. Maria do Carmo Leite de Oliveira
Departamento de Letras – PUC-Rio

Profa. Inés Kayon de Miller
Departamento de Letras – PUC-Rio

Profa. Tânia Mara Gastão Saliés
UERJ

Profa. Amitza Torres Vieira
UFJF

Profa. Monah Winograd
Coordenadora Setorial do Centro de Teologia
e Ciências Humanas – PUC-Rio

Rio de Janeiro, 26 de abril de 2017.

Todos os direitos reservados. É proibida a reprodução total ou parcial do trabalho sem autorização da universidade, do autor e da orientadora.

Marco Aurélio Silva Souza

Graduou-se em Letras pelo Centro Universitário Moacyr Bastos (UniMSB) em 2008. Kursou Especialização em Gramática e Linguística na Universidade Castelo Branco (UCB) em 2009 e Especialização em Planejamento, Implementação e Gestão da Educação a Distância na Universidade Federal Fluminense (UFF) em 2013. Concluiu o Mestrado em Estudos da Linguagem pela Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio) em 2013. Leciona Língua Inglesa nas redes públicas estadual e municipal do Rio de Janeiro.

Ficha Catalográfica

Souza, Marco Aurélio Silva

Interação, tecnologia e mobilidade urbana : atividades e ações em multiparticipação no Twitter e Facebook / Marco Aurélio Silva Souza ; orientadora: Maria das Graças Dias Pereira. – 2017.

158 f. : il. ; 30 cm

Tese (doutorado) – Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Departamento de Letras, 2017.

Inclui bibliografia

1. Letras – Teses. 2. Interação virtual. 3. Novas tecnologias. 4. Mobilidade urbana. 5. Estrutura de participação. 6. Rede social. I. Pereira, Maria das Graças Dias. II. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Departamento de Letras. III. Título.

CDD: 400

Para Rita de Cássia e Maria Julia.

Agradecimentos

À professora Maria das Graças Dias Pereira, minha orientadora,
por sua inteligência e competência.

À professora Maria do Carmo Leite de Oliveira, por sua participação e apoio
demonstrados desde o Mestrado.

Às professoras Tânia Mara Gastão Saliés, Amitza Torres Vieira e
Inés Kayon de Miller, pelas valiosas contribuições apresentadas ao trabalho.

Às professoras do Departamento de Letras, pelos ensinamentos proporcionados.

À Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio),
pela infraestrutura fornecida.

À Senhora Francisca Oliveira (Chiquinha), pela atenção e solicitude.

Ao Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq),
pela bolsa de Doutorado, que possibilitou a realização e o aperfeiçoamento
desta pesquisa.

Resumo

Souza, Marco Aurélio Silva; Pereira, Maria das Graças Dias (Orientadora). **Interação, tecnologia e mobilidade urbana: atividades e ações em multiparticipação no Twitter e Facebook**. Rio de Janeiro, 2017. 158p. Tese de Doutorado – Departamento de Letras, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

Esta tese investiga a interação mediada pela tecnologia, a partir de mensagens produzidas e compartilhadas por cidadãos da região metropolitana do Rio de Janeiro no Twitter e no Facebook, com foco na mobilidade urbana, em seus deslocamentos no trânsito e no transporte público e privado. Os objetivos deste estudo buscam: i) realizar um exame analítico das atividades e ações na sequência conversacional, descrevendo como são produzidas e interpretadas pelos participantes; ii) analisar os papéis que o cidadão e as ferramentas tecnológicas desempenham interacionalmente em uma estrutura de multiparticipação; iii) refletir sobre como as atividades e ações que surgem nas conversas virtuais se relacionam à vida social urbana. O estudo está baseado nos suportes teóricos da Análise da Conversa, no contexto virtual, que informam sobre tomadas de turno, atividades e ações, nos conceitos da Sociolinguística Interacional, no âmbito da estrutura de participação e dos papéis dos participantes na produção e interpretação dos enunciados, e nos estudos da ordem social sobre a mobilidade urbana em grandes cidades. A metodologia é qualitativa e interpretativa. Os dados consistem de conversas públicas registradas nas páginas das redes sociais do BRT Rio, do Metrô Rio, do O Dia 24 Horas e da SuperVia, onde os participantes interagem entre si e com as empresas. As mensagens foram selecionadas de acordo com as ações que implementam, contextualizadas no universo da mobilidade urbana. A análise dos dados indica que: i) a disposição dos turnos nas sequências não-ordenadas de encadeamento das postagens demanda novas estratégias de produção de ações na organização da interação, e as expectativas dos participantes se definem a partir da escolha de qual turno anterior realizarão uma ação em sequência; ii) nestas ações surgem interpretações como a de solicitação e fornecimento de informação, notificação, elogio, agradecimento,

reclamação, sugestão, insulto, crítica ou de não-responder; iii) motoristas e passageiros desempenham um papel coletivo ao interagir neste ambiente, onde a estrutura de participação torna-se mais complexa ao converter todos os participantes em “falantes” potenciais e “ouvintes” ratificados, simultâneos e alternados, configurando padrões de organização social de interação multiparticipativa. O estudo destas novas formas tecnologicamente mediadas de comunicação, com foco na mobilidade urbana em uma grande cidade, atualiza os conceitos acerca dos modelos de interação face a face, do papel do cidadão neste processo e dos fenômenos sociais contemporâneos situados.

Palavras-chave

Interação virtual; novas tecnologias; mobilidade urbana; estrutura de participação; rede social.

Abstract

Souza, Marco Aurélio Silva; Pereira, Maria das Graças Dias (Advisor). **Interaction, technology and urban mobility: activities and actions in multiparticipation on Twitter and Facebook**. Rio de Janeiro, 2017. 158p. Tese de Doutorado –Departamento de Letras, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

This thesis investigates the interaction mediated by technology, from messages produced and shared by the citizens of the Rio de Janeiro on Twitter and Facebook, focusing on urban mobility, during their movements in traffic and in public and private transportation. The objectives of the study seeks to: i) perform an analytical examination of the activities and actions in the conversational sequence, describing how participants produce and interpret them; ii) analyze the roles that citizen and social network technologies play interactively in a multi participation framework; iii) reflect on how the activities and actions that arise from virtual conversation are related to urban social life. The study is based on the theoretical concepts of Conversation Analysis, in the virtual context, via new technologies, which inform about turn-taking, activities and actions, Interactional Sociolinguistics, in the scope of participation framework and participants' roles in the production and interpretation of the utterances, and the studies of the social order upon urban mobility in big cities. The methodology is qualitative and interpretive. The data consist of public conversations from the social network pages of BRT Rio, Metro Rio, O Dia 24 Horas and SuperVia, where participants interact with each other and with the companies. The messages were selected according to the actions they implement, contextualized in the universe of urban mobility. The analysis of the data indicates: i) the arrangement of the turns in the unordered sequences of post demands new producing actions strategies on the organization of the interaction, and the expectations of the participants are defined from the choice of which previous turn they will perform an action in sequence; ii) ii) in these actions, different interpretations arise, such as requesting and providing information, notification, praise, thanks, complaint, suggestion, insult, criticism or non-response; iii) drivers and passengers play a

collective role in interacting in this environment, where the participation framework becomes more complex by converting all participants into simultaneous and alternated potential “speakers” and ratified “listeners”, setting patterns of multiparticipative social organization of interaction. These new technologically mediated forms of communication, focusing on the urban mobility in a big city, update the concepts about face to face interaction models, the citizen’s role in this process and the situated contemporary social phenomena.

Keywords

Virtual interaction; new technologies; urban mobility; participation framework; social network.

Sumário

1	Introdução	16
1.1	Sobre o tema da pesquisa	17
1.1.1	A mobilidade urbana no Rio de Janeiro	17
1.1.2	Os modos de interação e as novas tecnologias	21
1.2	Direcionamentos da pesquisa	23
1.2.1	Perguntas da pesquisa	24
1.2.2	Objeto e objetivos do estudo	24
1.3	Posicionamento teórico e metodológico	25
1.3.1	Aspectos teóricos	26
1.3.2	Aspectos metodológicos	27
1.4	Relevância da pesquisa	27
1.5	Organização dos capítulos	29
2	A metrópole, a mobilidade urbana e a informação sobre o trânsito nas mídias sociais	31
2.1	A metrópole do Rio de Janeiro	32
2.2	A mobilidade urbana no Rio de Janeiro	35
2.2.1	Os congestionamentos da metrópole	38
2.2.2	Os projetos para a melhoria da mobilidade urbana	41
2.3	A interação cotidiana do cidadão mediada por recursos tecnológicos	45
2.3.1	A informação do cidadão coconstruída na rede	46
2.3.2	A informação sobre o trânsito nas mídias tradicionais	49
2.4	As mídias sociais Twitter e Facebook	52
2.4.1	Twitter: o que está acontecendo?	56
2.4.2	Facebook: o poder de conectar e compartilhar	59
3	Pressupostos teóricos e analíticos da Análise da Conversa e da Sociolinguística Interacional	61
3.1	Conceitos da Análise da Conversa	61
3.1.1	Organização sequencial e sistema de tomada de turnos	62
3.1.2	Ações e contexto	65
3.1.3	Atividades, práticas e coleções	67
3.2	Conceitos da Sociolinguística Interacional	70
3.2.1	Estrutura de participação	70
3.2.2	Papéis dos participantes	72
3.2.3	Enquadre e <i>footing</i>	72
4	Posicionamento teórico e analítico sobre interação e mediação de artefatos tecnológicos	74
4.1	A mediação tecnológica e a Análise da Conversa	74
4.2	Os artefatos tecnológicos como mediadores da interação	76
4.2.1	As características da CMAT	77
4.2.2	A postagem-turno na CMAT	78
4.2.3	A mediação tecnológica e a multiparticipação	80

5	Metodologia	83
5.1	O tipo de pesquisa	83
5.1.1	A natureza da pesquisa e a etnometodologia	84
5.2	Composição e geração dos dados	86
5.2.1	As páginas das empresas pesquisadas	86
5.2.1.1	BRT Rio	87
5.2.1.2	Metrô Rio	88
5.2.1.3	O Dia 24 Horas	89
5.2.1.4	SuperVia	90
5.3	Geração da coleção de dados	91
5.4	Tratamento das postagens-turno	91
5.4.1	Categorização dos participantes	93
6	As ações do cidadão metropolitano em atividades de multiparticipação nas mídias sociais sobre a mobilidade urbana	97
6.1	As ações do cidadão nas mídias sociais	98
6.1.1	Solicitar e fornecer informação	102
6.1.2	Fornecer informação, agradecer	107
6.1.3	Notificar, elogiar e criticar	110
6.1.4	Sugerir, aceitar e rejeitar sugestão	117
6.1.5	Reclamar, alinhar-se e desalinhar-se	119
6.2	A multiparticipação do cidadão nas mídias sociais	122
6.3	A vida social urbana e as mídias sociais	129
7	Considerações finais	131
8	Referências bibliográficas	137
9	Anexo	154

Lista de imagens

Imagem 01 – Avenida Presidente Vargas, em 2013.	18
Imagem 02 – Região Metropolitana do Rio de Janeiro, em 2013.	33
Imagem 03 – Avenida Central, em 1910.	36
Imagem 04 – Avenida Rio Branco nos anos 30.	36
Imagem 05 – Avenida Presidente Vargas, em 1965.	37
Imagem 06 – Avenida Presidente Vargas, em 2012.	38
Imagem 07 – Rua de Botafogo, em 1972.	40
Imagem 08 – Linha Vermelha, em 2014.	40
Imagem 09 – VLT no Aeroporto Santos Dumont.	43
Imagem 10 – Repórter aéreo.	51
Imagem 11 – Bom Dia Rio, na TV Globo.	51
Imagem 12 – Cidade Alerta, na TV Record.	52
Imagem 13 – Logotipo do Twitter.	57
Imagem 14 – Logotipo do Facebook.	59
Imagem 15 – Ônibus biarticulado do BRT Rio.	87
Imagem 16 – Plataforma e trem do Metrô Rio.	89
Imagem 17 – Logotipo de O Dia.	89
Imagem 18 – Trem da SuperVia.	90

Lista de quadros

Quadro 01 – Passageiro interagindo em tempo real, no Twitter da SuperVia.	46
Quadro 02 – Cidadão retuitando mensagem, no Twitter do Metrô Rio. ..	54
Quadro 03 – Cidadã realizando uma sugestão, no Twitter da SuperVia.	54
Quadro 04 – Cidadão solicitando informação, no Facebook da SuperVia.....	92
Quadro 05 – Cidadão fornecendo informação, no Twitter de O Dia 24 Horas.	92
Quadro 06 – Conversa entre duas passageiras do transporte ferroviário, no Facebook da SuperVia.	94
Quadro 07 – Conversa com um cidadão, no Facebook da SuperVia.	95
Quadro 08 – Postagem-turno, no Facebook da SuperVia.	95
Quadro 09 – Ações implementadas nas interações analisadas.	102
Quadro 10 – Congestionamento na Rodovia Rio Teresópolis, no Twitter de O Dia 24 Horas.	103
Quadro 11 – Pergunta sobre trem especial, no Twitter da SuperVia.....	103
Quadro 12 – Horário de funcionamento de linha de ônibus, no Facebook do BRT Rio.	103
Quadro 13 – Congestionamento na Rodovia Rio Teresópolis, no Twitter de O Dia 24 Horas.....	105
Quadro 14 – Local de embarque em linha de ônibus, no Facebook do BRT Rio.	108
Quadro 15 – Preço da passagem de trem, no Facebook da SuperVia.....	108
Quadro 16 – Informação do cidadão, no Twitter de O Dia 24 Horas.....	109
Quadro 17 – Informação do <i>site</i> , no Twitter de O Dia 24 Horas.....	109
Quadro 18 – Campanha de segurança, no Facebook da SuperVia.	111
Quadro 19 – Ações responsivas preferidas a elogios, no Facebook da SuperVia.	112
Quadro 20 – Elogio ao tempo de percurso, no Twitter da SuperVia.	113
Quadro 21 – Elogio e confirmação de elogio, no Twitter do BRT Rio. ..	113
Quadro 22 – Elogio à fiscalização, no Facebook da SuperVia.	114
Quadro 23 – Elogio e crítica, no Facebook do Metro Rio.	114
Quadro 24 – Ações responsivas despreferidas, no Facebook da SuperVia.	115

Quadro 25 – Crítica de passageiro, no Facebook da SuperVia.	115
Quadro 26 – Interação iniciada por campanha, no Facebook do Metro Rio.	116
Quadro 27 – Sugestão de uma passageira, no Facebook da SuperVia.	117
Quadro 28 – Sugestão de um passageiro, no Facebook do BRT Rio.	118
Quadro 29 – Crítica, sugestão e elogio de passageiro, no Facebook do Metrô Rio.	118
Quadro 30 – Pedido de passageiro, no Facebook do BRT Rio.	119
Quadro 31 – Sugestão com ironia, no Facebook da SuperVia.	119
Quadro 32 – Notificação sobre mudanças nas linhas, no Facebook do BRT Rio.	120
Quadro 33 – Reclamações sobre mudanças nas linhas, no Facebook do BRT Rio.	121
Quadro 34 – Vagas de emprego no Facebook do Metrô Rio.	124
Quadro 35 – Multirratificação.	125
Quadro 36 – Twitter de O Dia 24 Horas.	127
Quadro 37 – Twitter de O Dia 24 Horas.....	154
Quadro 38 – Facebook da SuperVia.....	154
Quadro 39 – Twitter de O Dia 24 Horas.....	154
Quadro 40 – Facebook da SuperVia.....	155
Quadro 41 – Facebook do Metrô Rio.....	155
Quadro 42 – Facebook do BRT Rio.....	156
Quadro 43 – Facebook da SuperVia.....	156
Quadro 44 – Twitter do BRT Rio.....	157
Quadro 45 – Twitter do BRT Rio.....	157
Quadro 46 – Twitter da SuperVia.....	157

Subitamente, é a *Era do automóvel*. O monstro transformador irrompeu, bufando, por entre os escombros da cidade velha, e como nas mágicas e na natureza, aspérrima educadora, tudo transformou com aparências novas e novas aspirações. [...] Para que a era se firmasse fora precisa a transfiguração da cidade. [...] Ruas arrasaram-se, avenidas surgiram, os impostos aduaneiros caíram, e triunfal e desabrido o automóvel entrou, arrastando desvairadamente uma catadupa de automóveis. Agora, nós vivemos positivamente nos momentos do automóvel, em que o *chauffeur* é rei, é soberano, é tirano.

João do Rio, *A Era do automóvel*, 1909.

1 Introdução

Interagir a distância nas redes sociais da Internet tornou-se uma prática habitual na vida contemporânea, e as pessoas se envolvem cotidianamente em atividades e ações interacionais, por meio da linguagem escrita, com mediação da tecnologia, através de redes sociais.

Esta prática vem se tornando crescente nas últimas décadas, especialmente a partir da popularização de artefatos tecnológicos portáteis conectados à Internet, como o celular¹ (Katriel, 1999) e o *tablet*, que atualmente contam com recursos antes disponíveis somente nos computadores. A comunicação com mediação tecnológica suscitou novas formas de interação, com registro nos sites das mídias sociais, possibilitando a organização de um grande banco de dados de conversas verbais e não verbais, acessíveis à pesquisa.

As mídias de comunicação estão relacionadas à produção e à obtenção de informação sobre o trânsito. As mídias tradicionais de informação em tempo real, como o rádio e a televisão, empenham-se em levar ao ouvinte e ao telespectador notícias atualizadas sobre as condições de deslocamento, especialmente nos horários de maior movimentação de pessoas nos transportes públicos e de veículos na cidade. No entanto, o ritmo dos acontecimentos no contexto urbano e a busca por informação em tempo real, produzida por quem está presente no local do evento, fomentaram a expectativa de se saber o que está acontecendo em locais e momentos específicos, no curso dos deslocamentos. Nesse contexto, o celular conectado se transformou na ferramenta ideal para a interação entre milhares de pessoas, convertendo-se em um dos instrumentos de comunicação de massa em tempo real e a distância.

Na presente pesquisa, investigo práticas interacionais mediadas pela tecnologia, realizadas em atividades de produção e de compartilhamento de mensagens virtuais, por cidadãos da região metropolitana do Rio de Janeiro, nos deslocamentos no trânsito. Focalizo interações nas mídias sociais Twitter e

1 Ao utilizar o termo “celular”, refiro-me aos telefones celulares inteligentes (*smartphones*).

Facebook, com mensagens compartilhadas sobre a mobilidade urbana, nos transportes público e privado. Verifico, em atividades de interação em linguagem escrita, ações realizadas na sequencialidade conversacional (Schegloff, 1996; Sacks, Schegloff; Jefferson, 2003 [1974]; Pomerantz, 1997; Garcez, 2008; Levinson, 2013; Sidnell, 2013).

1.1 Sobre o tema da pesquisa

Nesta seção, apresento o tema focalizado em minha pesquisa em suas relações com a mobilidade urbana na grande metrópole do Rio de Janeiro e as novas possibilidades de comunicação e interação que surgiram com o acesso e a popularização dos artefatos tecnológicos.

1.1.1 A mobilidade urbana no Rio de Janeiro

A pesquisa que realizei durante o mestrado (Souza, 2013), em rádios da cidade do Rio de Janeiro, sobre as interações entre locutores e repórteres aéreos, com foco nas reportagens sobre o trânsito urbano, iniciou-se por experiência pessoal. Ao trafegar de automóvel pela cidade, eu tentava evitar os congestionamentos nos horários de maior movimentação, e, para isso, acompanhava diariamente, pelo rádio, que ainda se configura como uma das mídias de massa mais importantes para a divulgação de informações em tempo real, as notícias sobre as condições do trânsito. Utilizava em meu cotidiano os serviços do repórter aéreo Carlos Eduardo Cardoso, na rádio JB FM, que informa sobre a situação do trânsito e propõe opções de trajetos menos congestionados, a partir das quais eu decidia meu deslocamento.

Muitos cidadãos de grandes metrópoles que precisam transitar pela cidade para realizar seus compromissos utilizam os serviços de informação sobre o trânsito, como os repórteres aéreos de programas jornalísticos do rádio e da televisão para planejar ou corrigir seus itinerários. No entanto, provavelmente, em algum momento se viram presos em um engarrafamento, em seu automóvel particular, táxi ou ônibus, ou enfrentaram atrasos ou superlotação nos transportes de massa, como as pessoas que têm de ir e voltar do trabalho ou estudo todos os

dias. No Rio de Janeiro, os cidadãos podem utilizar os modais ferroviário, metroviário, rodoviário e marítimo, e podem verificar *in situ* os benefícios da utilização do transporte público, como o menor tempo de deslocamento, o conforto e a economia, e também os problemas que surgem quando o serviço não opera adequadamente. As dificuldades podem surgir por motivos externos ao sistema, como acidentes, manifestações públicas ou intempéries, ou por razões internas, como falhas no planejamento, implementação, manutenção ou oferta dos serviços, gerando atrasos, desconfortos e falta de segurança.



Imagem 01 – Avenida Presidente Vargas, em 2013.²

Esta relação do cidadão da grande metrópole com a mobilidade urbana suscitou o surgimento e desenvolvimento de serviços das mídias de comunicação de massa que divulgam as condições do trânsito em tempo real, inicialmente no rádio, a mídia mais popular e que apresenta a maior cobertura do Brasil (ver Souza, 2013) e, posteriormente, na televisão. O serviço de repórter aéreo, por sua capacidade de observação privilegiada, tornou-se muito importante para a produção deste tipo de informação. Foi, então, neste contexto que as interações entre os repórteres aéreos e os locutores de rádio se tornaram meu objeto de

2 <http://rioonwatch.org.br/?p=6577>

estudo no Mestrado. Os resultados foram também apresentados em comunicações e artigos (Souza, 2013; Souza; Freitas; Pereira, 2015; Souza; Bastos; Pereira, 2015; Pereira; Souza, 2015; Souza; Pereira, 2015).

Em minha pesquisa de mestrado intitulada *Os estilos conversacionais do repórter aéreo no contexto de rádios na cidade do Rio de Janeiro*, analisei os diferentes estilos conversacionais de quatro repórteres aéreos, em seis rádios FM do Rio de Janeiro, durante suas atividades de transmissão de notícias em tempo real sobre o trânsito na cidade. Tratava-se de uma pesquisa da linguagem oral em um ambiente institucional específico, entre os repórteres aéreos Carlos Eduardo Cardoso, Genilson Araújo, André Liatzkowski e Andréa Paiva e os locutores das rádios JB FM, FM O Dia, CBN FM, Beat 98 FM, Mix FM e SulAmérica Paradiso FM, dentro da contextualização das rádios e de seu público ouvinte.

O objetivo principal da pesquisa consistiu em analisar quais eram os estilos realizados, a partir de atividades e estratégias conversacionais utilizadas pelos repórteres aéreos durante suas interações com os locutores e com a audiência, os motoristas em trânsito e os ouvintes das rádios. As reportagens aéreas se configuraram como um tipo de atividade de natureza singular, com características estruturais definidas.

a) fase de abertura – A vinheta constitui a pista de contextualização que indica o pré-início do enquadre de notícias sobre o trânsito. Na fase de abertura ocorre a localização espacial e temporal da atividade pelo locutor e, em seguida, as trocas de cumprimentos entre locutor e repórter aéreo, em pares adjacentes, com marcas de informalidade e pistas de contextualização de demonstração de intimidade, estabelecendo um enquadre de conversa cotidiana entre amigos.

b) fase nuclear conversacional – Nesta fase ocorrem as alternâncias de enquadre entre informações sobre a meteorologia e conversa cotidiana com brincadeiras conversacionais baseadas no tópico institucional ou em tópicos pessoais. Os enquadres de brincadeira são iniciados e sustentados geralmente pelo locutor, que determina o momento da mudança para o enquadre de notícia, que passa a notícia para a sua próxima fase estrutural. Nesta fase também estão presentes avaliações.

c) fase nuclear informativa – Esta fase é onde são descritas as cenas do trânsito a partir de: i) localizadores, com as posições geográficas do trânsito na cidade, e dêiticos, com a extensão da situação; ii) avaliações feitas pelo repórter aéreo em relação à situação, com opiniões e justificativas; iii) recomendações aos motoristas em relação às condições das vias, com informações sobre os caminhos que podem ser utilizados.

d) fase de encerramento – Compreendendo a finalização da atividade, através de rituais de encerramento no formato de pares adjacentes, de combinações e de projeções de ações para o futuro.

Verificamos, assim, estratégias conversacionais específicas, uma vez que cada repórter aéreo realizou suas atividades para duas rádios, simultaneamente, com perfis diferentes de audiência. De acordo com o contexto da rádio e o perfil de sua audiência, os repórteres necessitavam modificar seu estilo conversacional em cada rádio, para a realização das reportagens, buscando a convergência comunicativa, a associação interpessoal e a aprovação social da audiência (Giles, 1973), desenhando seu estilo para adaptá-lo às características sociais dos ouvintes (Bell, 2001). Alternavam entre dois tipos de estilo. Um deles foi por nós denominado, mediante a análise realizada, estilo conversacional informativo de baixo envolvimento interpessoal, que teve como particularidades a manutenção da distância (Lakoff, 1973), o emprego de formalidade e da polidez, a limitação às informações relevantes para a transmissão da informação, que são aquelas relativas ao tráfego de automóveis e à previsão do tempo, além de avaliações da situação do trânsito (Vieira, 2007).

O outro modelo realizado, nos dados em análise, foi o estilo conversacional informativo de alto envolvimento interpessoal, no qual se configurou a regra da camaradagem (Lakoff, 1973) e da informalidade. Sua característica principal foi a alternância entre o enquadre profissional e o enquadre social (Pereira; Bastos, 2002). O alto envolvimento esteve presente especialmente na fase nuclear conversacional da atividade de reportagem, em que o piso foi predominantemente colaborativo, com superposição e sem pausas intraturno, e manifestação de risos (Attardo, 1994; Tannen, 2005 [1984]; Holmes; Marra, 2002), com realização dos enquadres de conversa casual e de brincadeira.

A partir da pesquisa de mestrado, as reflexões acerca dos deslocamentos do cidadão no trânsito, com mediação das mídias, enquanto informação e interação, tornaram-se mais complexas. O ambiente urbano é propício ao surgimento, desenvolvimento, transformação e renovação de atividades cotidianas coletivas. A informação já não é mais exclusividade das mídias de comunicação de massa, produzida e transmitida por repórteres, mas pelo próprio cidadão, com uso do celular e utilização das mídias sociais, mesmo quando imerso nos engarrafamentos pela necessidade de deslocamento no trânsito urbano. A pesquisa foi, assim, ressignificada ao percebermos a complexidade do fenômeno da interação coletiva sobre a mobilidade urbana, que causa perda de tempo e ansiedade nos deslocamentos dos cidadãos em suas vidas particular e profissional.

Em pesquisas recentes, o Rio de Janeiro surge em primeiro lugar como a cidade do Brasil com congestionamentos mais intensos no trânsito. A quinta metrópole com mais engarrafamentos no mundo, com deslocamentos no horário do *rush* da tarde que levam quase o dobro do tempo necessário (TomTom, 2017). Considerando que a maior parte da população que se desloca para a cidade do Rio de Janeiro vem da região metropolitana (Castro; Gayoso, 2015), ou seja, de locais distantes, a perda de tempo e de qualidade de vida é significativa.

Assim, considere que ampliar o escopo do estudo das interações sociais dos cidadãos em trânsito, com mediação das novas tecnologias, em relação à mobilidade urbana, com utilização do Twitter e do Facebook, possibilitaria trazer novos resultados e novas reflexões. Os resultados podem interessar não apenas a estudos de ordem interacional com mediação tecnológica sobre as atividades, ações e práticas cotidianas do cidadão urbano contemporâneo em grandes centros urbanos, mas também a estudos de ordem social em relação à mobilidade urbana.

1.1.2 Os modos de interação e as novas tecnologias

Na sociedade contemporânea, as novas tecnologias modelaram e ao mesmo tempo foram modeladas por novas formas de interação que surgiram a partir da implementação e popularização de artefatos tecnológicos (Hutchby, 2001). A interação ganhou novos contornos em diferentes ambientes, para cada cidadão e ao mesmo tempo para a coletividade, pois os avanços científicos na área da tecnologia fizeram com que os tradicionais modelos de interação face a face fossem alterados para formatos tecnologizados multiparticipativos, criando novas formas de interação e novos comportamentos (Katriel, 1999; Oliveira; Pereira, 2005).

A polarização estabelecida entre as atividades realizadas no espaço físico e no espaço virtual vem sendo reduzida, pois o cidadão da metrópole utiliza de forma mais intensa informações produzidas no ambiente virtual para realizar suas atividades cotidianas. Os vínculos entre pessoas que têm interesses em comum nas comunidades virtuais têm se assemelhado às redes físicas pessoais (Castells, 2016 [2010], p. 442). Segundo o autor, “a CMC não substitui outros meios de comunicação nem cria novas redes: reforça os padrões sociais preexistentes” (ibid., p. 446). Lankshear; Leander e Knobel (2015) também consideram que “as

práticas existem no tempo e no espaço e se movimentam ou viajam através do tempo e do espaço” (p. 204. Ou seja, na vida contemporânea, as interações remetem continuamente à realidade social do comportamento humano nos ambientes físico e virtual. As interações face a face e as interações conectadas³ se sobrepõem uma à outra (Hallet; Barber, 2014). Os modos como os cidadãos de uma grande metrópole vivem suas vidas em redes sociais presenciais e virtuais expandem o sentido social de espaço e de mobilidade (Casas, 2013) e geram novos contextos interacionais contemporâneos.

A utilização do telefone celular e das mídias sociais para interagir com pessoas distantes tornou-se uma das atividades mais populares nos últimos anos. Para Castells (2016 [2010], p. 446), “o telefone foi adaptado, não apenas adotado”. Assim, as interações nas mídias sociais tornaram-se importantes para os estudos de ordem interacional e social. Este acesso facilitado aos artefatos tecnológicos – celulares, aplicativos e a Internet – permite que qualquer pessoa possa relatar, documentar, descrever suas atividades a partir de qualquer local para milhares de pessoas ao redor do mundo. A mídia tradicional – jornal, rádio e televisão – descobriu assim que “a mídia social era um ótimo lugar para encontrar notícias” (Israel, 2010, p. 175), transformando o cidadão comum em participante da informação jornalística, criando “braços” nas redes sociais da Internet (RSIs) em busca dessa aproximação com a notícia em tempo real, relatada por quem presencia e vive o evento.

Nesse sentido, as empresas de transporte público também se renderam à atual necessidade de estar presente nas RSIs, uma vez que delas participam seus próprios usuários, seus clientes, de forma coletiva, no entrelaçamento entre tecnologia e interação institucional.

As mídias sociais Twitter e Facebook formam os *sites* de rede social mais populares do Brasil (ver seção 2.4) e se apresentam, desta maneira, como importantes ambientes de pesquisa sobre a linguagem e o comportamento social. Os artefatos tecnológicos têm o papel fundamental de atender à crescente demanda da sociedade urbana moderna por informações atualizadas que

3 Utilizo o termo “conectado” em substituição a *online*, exceto nas citações.

permitam, entre outras necessidades, a viabilização do fluxo do trânsito e do movimento de pessoas nas grandes metrópoles. Portanto, pesquisas sobre a influência dos artefatos tecnológicos na relação com a linguagem e formatos de interação que propiciam no cotidiano dos moradores de uma grande cidade devem ser realizadas em seus âmbitos conversacional e sociointeracional.

Valer-se de ferramentas tecnológicas para informar e estar informado acerca da situação do tráfego no dia a dia é um fenômeno social urbano irreversível. As práticas cotidianas do cidadão “perfazem a maior parte do universo dos fenômenos sociais, do ponto de vista das pessoas comuns” (Braga, 2015, p. 7). Por isso, torna-se importante estudar o modo como as interações se modificaram na sociedade atual, a partir das redes sociais virtuais que reúnem motoristas, passageiros e instituições de transporte, durante as situações que experimentam em seus deslocamentos diários. O’Donnell (2008, p. 17) registrou que as “‘sociedades industriais moderno-contemporâneas’ encontraram na cidade metropolitana o lugar dessas transformações, fazendo dela o centro de produção de novos padrões de interação social”.

A pesquisa no doutorado passou assim a envolver interações no âmbito do Twitter e do Facebook entre os cidadãos que necessitam transitar pelas cidades que integram a metrópole do Rio de Janeiro, em seus automóveis particulares ou utilizando o transporte público. Os contextos investigados são transportes públicos ferroviário, metroviário e rodoviário, quando os passageiros interagem uns com os outros nos canais de comunicação e através das redes sociais das RSIs, transformando o modo como a informação é produzida, transmitida e recebida. Quem produz a informação busca partilhar com outros cidadãos e pode, ao mesmo tempo, estar recebendo outras informações. Há assim alternância entre produção e recepção, redefinindo a estrutura de participação (Goffman, 2002 [1979]).

1.2 Direcionamentos da pesquisa

Questões de ordem teórica e analítica se colocam no âmbito da pesquisa. Por um lado, há estudos de ordem social sobre o trânsito e os deslocamentos dos cidadãos em grandes centros urbanos. Por outro lado, há estudos de ordem interacional sobre a conversa virtual, configurada a partir da mediação da tecnologia (Hutchby, 2001, p.

173). No presente estudo, as interações se dão de forma escrita, no contexto do Twitter e do Facebook. Como então tratar tais interações? A busca é pela articulação de um modelo teórico e analítico de ordem interacional que possa dar conta da participação do cidadão nas mídias sociais Twitter e do Facebook, com foco nos deslocamentos no trânsito da cidade do Rio de Janeiro.

1.2.1 Perguntas da pesquisa

Colocam-se, a seguir, as perguntas da pesquisa.

1. Como se configuram as sequências de ações interacionais dos participantes, que surgem a partir da mediação de artefatos tecnológicos, em sua participação no Twitter e no Facebook, com foco na mobilidade urbana?
2. Como se configura a estrutura de multiparticipação nas interações e que papéis são desempenhados pelos participantes, tanto os cidadãos quanto os artefatos tecnológicos?
3. Como as práticas interacionais em deslocamentos revelam questões da vida social urbana diretamente relacionadas ao modo como o participante observa, relaciona-se e retrata o contexto de um grande centro urbano?

Estas questões direcionam as análises das sequências conversacionais, que não são apenas *sobre* algo, mas também *fazem* algo (Schwandt, 2006, p. 195). Os seres humanos, ao interagir, produzem ações individuais e coletivas em práticas de fala específicas, contextualizadas na situação social em andamento. A partir das práticas em que estas ações são implementadas, busco encontrar os padrões destas estruturas conversacionais, no Twitter e no Facebook.

1.2.2 Objeto e objetivos do estudo

O objeto de estudo da presente pesquisa são as ações implementadas em práticas de conversa escrita, realizadas na atividade de postar mensagens nos *sites* das mídias sociais. Busco também compreender como a questão da mobilidade

urbana, especialmente os problemas do transporte público e os engarrafamentos, emergem nas práticas e nas ações implementadas nas trocas conversacionais entre cidadãos, por meio do Twitter e do Facebook, e como essa nova comunicação atualiza os conceitos sobre os atuais padrões interacionais mediados.

A partir de um conjunto de interações no Twitter e no Facebook, com foco em deslocamentos no trânsito, analiso coleções de ações que configuram atividades e práticas. Os objetivos consistem em:

- i) Realizar um exame analítico das ações implementadas em séries de postagens encaixadas na sequência conversacional, descrevendo como os participantes produzem e interpretam estas ações no Twitter e no Facebook, de forma a entender as práticas interacionais.
- ii) Analisar que papéis os cidadãos e as tecnologias de redes sociais da Internet desempenham interacionalmente nesta atividade multiparticipativa;
- iii) Refletir sobre como as ações e as práticas que surgem nas conversas virtuais se relacionam à vida social urbana na sociedade contemporânea.

Busco identificar e compreender, nas atividades e ações realizadas, como funcionam as trocas conversacionais. A partir da análise contextualizada, procuro verificar como essas formas de interação mediadas tecnologicamente podem atualizar os conceitos acerca de novos padrões interacionais face a face. Busco também estabelecer relações de ordem interpretativa entre os resultados de ordem local na interação e a questão da mobilidade urbana, fenômeno social contemporâneo, que emerge com foco especial em situações de trânsito e de deslocamentos pela cidade do Rio de Janeiro, de forma individual ou coletiva, em automóveis, ônibus, metrô e trem.

1.3 Posicionamento teórico e metodológico

Buscando atingir os objetivos propostos, procuro estabelecer: i) um modelo teórico-analítico de ordem interacional, a partir de conceitos da análise da conversa e da sociolinguística interacional; ii) posicionamento teórico e analítico sobre interação e mediação de artefatos tecnológicos

1.3.1 Aspectos teóricos

Utilizo os conceitos teóricos da Análise da Conversa – AC (Sacks; Schegloff; Jefferson, 2003 [1974]; Schegloff, 1987; 1995; 1996; Levinson, 2013; Pomerantz; Fehr, 1997; Hutchby; Woofit, 1998; Heritage, 2010; Garcez, 2008; Sidnell, 2013; Watson; Gastaldo, 2015) e da Sociolinguística Interacional – SI (Goffman, 2002 [1964]; 1981; 2002 [1979]; Gumperz, 1982; Pereira, 2002) para analisar como as ações são implementadas e compreendidas nas práticas realizadas na atividade de postagem em mídias sociais, com foco temático na mobilidade urbana.

A AC utiliza coleções de dados de ações (Garfinkel; Sacks, 2012 [1986]; Levinson 2013) que acontecem naturalmente e analisa como a ação humana é organizada sequencialmente, investigando como se dá a interação em multiparticipação (Goffman, 2002 [1979]), a partir da perspectiva dos próprios participantes. Garcez (2008, p. 25) afirma que “os analistas da conversa estudam não apenas a conversa, mas a fala-em-interação mais amplamente”. Desta forma, as interações virtuais estudadas aqui são importantes enquanto objeto de estudo porque são modelos de ação social autenticamente realizados pelas pessoas em suas interações cotidianas. Para a AC, “qualquer tipo de interação pode ser estudada. [...] Em cada caso, o interesse está em explicar os métodos ou procedimentos que as pessoas empregam para fazer sentido e serem entendidas pelos outros”⁴ (Pomerantz; Fehr, 1997, p. 70).

A SI se caracteriza pelo interesse no estudo da linguagem manifestada nas relações sociais, visando o modo como os indivíduos interagem e constroem o significado social. Para Goffman (2002 [1964]), nenhuma situação social em que ocorra interação deve ser negligenciada, o que nos leva à necessidade de um estudo aprofundado dos diferentes modos de utilização da linguagem em contextos sociais específicos. Ao situar minha pesquisa no âmbito interacional do cotidiano da metrópole, torna-se fundamental analisar como as pessoas realizam

4 Tradução minha, aqui e em outras citações ao longo do texto.

interações múltiplas como ações conjuntas nas situações sociais do cotidiano do trânsito urbano, a partir da estrutura de participação, em formatos de produção e de interpretação (Goffman, 2002 [1979]), que passa a uma interação em múltipla participação. É importante compreender a estrutura de participação e os modos como falantes e ouvintes se manifestam, interagem nas diferentes situações sociais e como se comportam perante outros participantes nas mídias sociais Twitter e Facebook. A estrutura de participação se expandiu em formatos de interações múltiplas e coconstruídas de forma coletiva entre diversos participantes nas redes sociais.

1.3.2 Aspectos metodológicos

Esta pesquisa se caracteriza como uma investigação qualitativa, de natureza interpretativa (Denzin; Lincoln, 2006) que busca encontrar significados que os atores implementam em suas ações humanas nas atividades cotidianas. Schwandt (2006, p. 195) afirma que devemos interpretar de modo específico o que os atores estão fazendo para que possamos entender o que uma determinada ação significa, ou seja, encontrar o seu significado. A escolha pela interpretação qualitativa está relacionada à subjetividade que o conhecimento da vida social implica e por ter um caráter não definitivo, mas aproximativo (Velho, 1987 [1981], p. 129).

O dados para as análises consistem de conversas que ocorreram espontaneamente entre participantes que postaram mensagens nas páginas das mídias sociais Twitter e Facebook da SuperVia, Metrô Rio e BRT Rio e do Twitter do O Dia 24 horas, nos meses de novembro de 2013, 2015 e 2016.

1.4 Relevância da pesquisa

Este estudo se insere na perspectiva das atividades em que o cidadão se envolve e das ações que ele implementa nas práticas conversacionais nas mídias sociais Twitter e no Facebook, no cotidiano de seu deslocamento. A partir da análise destas interações no contexto do ambiente virtual, procuro tornar evidentes as práticas que concorrem para a organização social, no trânsito e nos transportes públicos em uma grande metrópole. A acessibilidade multiplataforma dos

softwares de mídias sociais, associada à mobilidade do celular, os torna ferramentas poderosas para a interação coletiva e para a divulgação de informações, por exemplo, sobre a mobilidade urbana, pois atinge um grande número de participantes ao incluir aqueles que estão em trânsito.

Uma cidade não é composta apenas de espaço físico e problemas de deslocamento. A cidade é um organismo composto por redes. E estudá-las é importante para compreendermos sociologicamente a questão do deslocamento no espaço urbano e a “relação contemporânea entre as cidades atuais e as novas tecnologias de comunicação e informação” (Lemos, 2004). A vida social e a cultura ocorrem em múltiplos planos de realidades que se referem a níveis distintos e “o indivíduo na sociedade moderna move-se entre esses planos, realidades, níveis e constitui sua própria identidade em função deste movimento” (Velho, 2013, p. 85). Nestes planos urbanos, as práticas sociais envolvem o relacionamento com pessoas e instituições, em locais físicos e/ou virtuais. E a ordem interacional destas práticas é avaliada dentro da situação social na qual o indivíduo participa, ou seja,

a situação particular do indivíduo, conforme definida por ele, é sempre uma situação dentro do grupo, seus interesses privados são interesses com referência àqueles do grupo (seja através de particularização ou antagonismo), seus problemas particulares estão necessariamente no mesmo contexto dos problemas do grupo (Velho, 1987 [1981], p. 86).

A linguagem é o elemento fundamental da constituição das práticas e das ações no contexto social. Refletir sobre as relações interacionais e institucionais nos meios de transporte com o cidadão através da análise das conversas nas mídias sociais traz novas perspectivas de pesquisa sobre os transportes e a mobilidade urbana em grandes metrópoles. No nível linguístico, as conversas se apresentam como elementos verificáveis, pela análise da sua estrutura, nos modos como os participantes se apresentam e interagem.

Ao situar minha pesquisa no âmbito do cotidiano da metrópole, torna-se fundamental analisar como as pessoas realizam estas práticas de interação múltiplas, como ações conjuntas nas situações sociais do cotidiano do trânsito urbano. Na redefinição da estrutura de participação (Goffman, 2002 [1979]), o cidadão agora desempenha um papel coletivo, criando redes específicas, e interagindo multiparticipativamente, pessoal e institucionalmente, tendo como

suporte o ambiente virtual das páginas das empresas. A audiência tornou-se ativa, e esta estrutura de múltipla participação converteu todos os circunstantes em falantes e ouvintes ratificados. Torna-se, assim, importante compreender esta estrutura e os modos como falantes e ouvintes se manifestam nesta atividade, como interagem nas diferentes situações sociais e como se comportam em suas práticas conversacionais perante os outros.

Mas os desmembramentos dos estudos nesta pesquisa desencadeiam não somente questões relacionadas ao contexto das relações pessoais, ou seja, o aqui e o agora da interação, mas também a informações que constroem a situação social dos sujeitos envolvidos. Além disso, são suscitadas questões relacionadas ao emprego e à finalidade das ferramentas tecnológicas para o desenvolvimento dos novos modelos interacionais.

1.5 Organização dos capítulos

Nesta tese, o presente capítulo consistiu no estabelecimento do tema da pesquisa, realizada nos contextos da mobilidade urbana e nos modos de interação a partir das novas tecnologias, nos direcionamentos da pesquisa, no posicionamento teórico e metodológico e na relevância da pesquisa.

No capítulo 2, apresento uma contextualização da metrópole do Rio de Janeiro e da situação da mobilidade urbana. Em seguida, exponho algumas características do modo como o cidadão passou a produzir e consumir informação a partir da popularização dos artefatos tecnológicos. Procedo também à apresentação das mídias sociais Twitter e Facebook.

O capítulo 3 é destinado à apresentação dos pressupostos teóricos e analíticos no âmbito da Análise da Conversa, com foco na organização sequencial dos turnos e nas ações e práticas realizadas em seus contextos culturalmente reconhecíveis, e da Sociolinguística Interacional, ressaltando os conceitos relacionados à estrutura de participação e dos papéis dos participantes na interação.

O capítulo 4 trata dos conceitos teóricos e analíticos da interação mediada por artefatos tecnológicos, que aumentaram as possibilidades de comunicação e expandiram o conceito de participação social.

O capítulo 5 detalha a natureza da pesquisa e os procedimentos metodológicos utilizados, do tipo e dos sujeitos da pesquisa, da obtenção e composição dos dados e da categorização dos participantes.

No capítulo 6, faço a análise dos dados em relação às práticas realizadas pelo cidadão nas mídias sociais, focalizando nas ações implementadas nas interações e no modo como são interpretadas pelos interlocutores. Também realizo um exame da estrutura de participação múltipla que se forma no ambiente das mídias sociais e dos papéis que o cidadão e a tecnologia desempenha nesta estrutura.

No capítulo 7, procedo às considerações finais e reflexões acerca do modo como estas novas formas de comunicação contemporânea mediada se tornaram parte do cotidiano do cidadão.

2 A metrópole, a mobilidade urbana e a informação sobre o trânsito nas mídias sociais

A mobilidade urbana é um dos fatores mais relevantes para a vida na sociedade moderno-contemporânea. As notícias sobre as condições do trânsito e do transporte público estão presentes constantemente no noticiário do rádio, da televisão e nos portais dos meios de comunicação na Internet. Eventos que podem interferir no cotidiano do trânsito suscitam o surgimento de inúmeras notícias, coberturas jornalísticas abundantes, pronunciamentos de autoridades e participação da opinião pública.

O operário que se desloca da periferia para o centro e os funcionários indo e vindo de casa para o trabalho ilustram esse movimento contínuo e ininterrupto, característico das grandes metrópoles (Velho, 2009, p. 14). “As cidades dependem do comportamento humano. [...] quando falamos em cidades, estamos falando em gente” (Valente, 2010, p. 55). A vida urbana é organizada de acordo com um “certo número de elementos funcionais” complexos e especializados (Planos, 2009, p. 48). Entre estes elementos, está o deslocamento das pessoas em transportes particulares e públicos. Segundo Bertucci (2011),

a vida cotidiana moderna é fundada na cidade, onde habita a maior parte dos cidadãos de um país. A cidade reúne os espaços de produção, trabalho e lazer e nesta se distribuem os serviços essenciais para a vida de seus habitantes. Logo, a forma de administração e a organização dos espaços públicos de convívio e interação social influenciam fortemente a vida cotidiana (p. 77).

Amar (2014) considera que estamos vivendo uma mudança paradigmática, de *transporte* para *mobilidade*. Segundo ele,

o transporte está voltado para os veículos, a respeito da gestão dos fluxos e a respeito da otimização dos tempos de deslocamentos. A mobilidade é um atributo das pessoas, ela se torna um verdadeiro modo de vida, um direito (e um dever) social (p. 84).

Nesta noção de mobilidade, o autor destaca a questão da perda de tempo no transporte, ou das formas de ganhar tempo nos deslocamentos entre os diferentes lugares da cidade que necessariamente frequentamos no dia a dia. Ganhar tempo aumentando a velocidade dos transportes é uma maneira antiga. Uma das novas formas de ganhar tempo é pelo uso de aplicativos que informam, por exemplo, o horário em que um ônibus passará no ponto. “Logo, a noção clássica de ‘tempo de

espera' tende a desaparecer", pois, se o passageiro sabe o horário de seu ônibus, pode realizar outras atividades ou tomar outras decisões, como utilizar outros meios (Amar, 2014, p. 85). Lemos (2007a), lembra que, atualmente,

com um telefone celular, o usuário pode se informar, em tempo real, sobre o horário da passagem de um ônibus, podendo alterar a forma de "espera", e criar novas dinâmicas de movimento no espaço físico ao redor dessa atividade social (p. 130).

Como exemplo, o aplicativo Moov⁵ permite comprar passagens de ônibus urbanos no Rio de Janeiro pelo celular. O processo tem os seguintes passos: escolher a linha, determinar o ponto de embarque e o ponto de desembarque, o dia e o horário da viagem, reservar o(s) assento(s) e pagar com cartão de crédito, ou, no momento do embarque, com RioCard ou dinheiro. Após a compra, o aplicativo mostra o número de ordem do ônibus que fará a viagem e o tempo estimado para a chegada. Pode-se acompanhar o veículo pelo GPS. Neste sistema, os ônibus só param nos pontos em que há pessoas cadastradas para embarcar ou desembarcar, reduzindo o tempo de viagem entre 30 e 40 minutos em relação aos outros ônibus da mesma linha (Já garantiu..., 2016).

2.1 A metrópole do Rio de Janeiro

Na Região Metropolitana do Rio de Janeiro (imagem 03), as pessoas precisam se deslocar, assim como em outras metrópoles do mundo, para a realização de atividades profissionais, sociais, culturais, políticas e econômicas. Para essa finalidade, utilizam automóveis particulares, táxis, *vans*, ônibus ou o transporte coletivo de grande capacidade, como os trens, o metrô e as barcas. As atividades humanas na cidade estão, portanto, diretamente vinculadas aos fatores de mobilidade e acessibilidade (Vasconcellos, 2012, p. 35).

Esta vasta região geográfica, conhecida como Grande Rio, é formada por 21 municípios: a capital do estado, o município do Rio de Janeiro, e por Belford

5 <http://www.moovapp.com.br/>

Roxo, Duque de Caxias, Guapimirim, Itaboraí, Japeri, Magé, Maricá, Mesquita, Nilópolis, Niterói, Nova Iguaçu, Paracambi, Queimados, São Gonçalo, São João de Meriti, Seropédica, Tanguá, Itaguaí, Rio Bonito e Cachoeiras de Macacu. Juntos, estes municípios totalizam 12,2 milhões de habitantes, configurando a segunda maior concentração urbana do Brasil, depois de São Paulo, com 21 milhões de habitantes (Região, 2015). Com esse crescimento das metrópoles, os deslocamentos passaram a ser não somente entre bairros, mas entre cidades. Vasconcellos (2012) aponta que

três tipos de fatores interferem nas decisões [de deslocamento] dos indivíduos: os fatores pessoais, como condições física e financeira; familiares, como a cultura e o ciclo de vida pessoal; e externos, como a oferta de meios de transporte (p. 49).

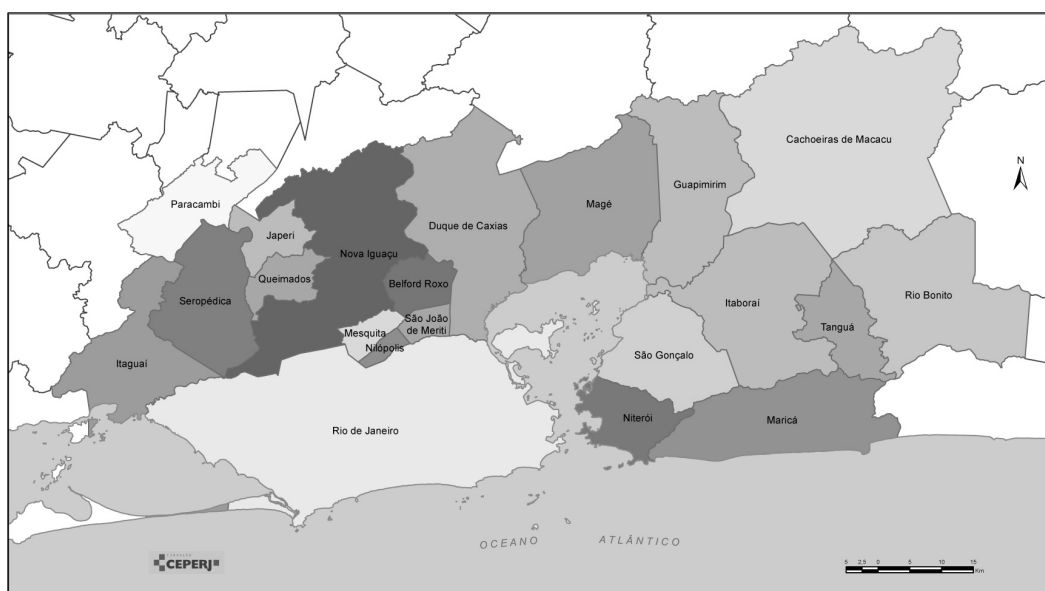


Imagem 02 – Região Metropolitana do Rio de Janeiro, em 2013.⁶

A reunião de municípios entre os quais os cidadãos se deslocam a caracterizam como uma grande metrópole. No caso do Rio de Janeiro, é destes municípios que vem a maior parte da população que precisa se deslocar à cidade sede para trabalhar e estudar (Castro; Gayoso, 2015). Apesar de uma metrópole se

6 http://www.fesp.rj.gov.br/ceep/info_territorios/RMRJ2013.pdf

configurar como uma reunião de cidades (Valente, 2010, p. 52), ela deve ter um sistema de deslocamentos que funcione adequadamente, uma vez que a organização socioespacial é determinada principalmente pelos sistemas de transporte e de trânsito. No entanto, há distinções entre regiões geográficas densamente povoadas e sistemas urbanos com infraestruturas específicas, nos quais se congregam harmonicamente os fenômenos culturais, sociais e econômicos (Vasconcellos, 2012, p. 12). Nesse sentido, é o sistema de funcionamento e as condições indispensáveis de comunicação entre os locais que distingue cidade de metrópole, como o sistema de transporte, particular e coletivo, entre as diferentes regiões, que precisa ser eficiente e permitir a circulação de um grande número de pessoas. Conforme aponta Valente (2010):

Metrópole não é cidade. Cidade é cidade e metrópole é outra coisa, e não apenas uma grande cidade. É o que diferencia uma da outra é o sistema, pois a metrópole se vale das cidades e é uma interação de cidades. Metrôpole é o sistema que dinamiza e vetoriza as cidades. Você mora na cidade, circula pela cidade, trabalha na cidade, o supermercado está na cidade e a escola está na cidade. Mas os vetores que articulam e criam as conexões entre esses diversos interesses estão num plano acima da cidade (p. 52).

Outro fator importante nas metrópoles é o fato de estarem em constante expansão. Seu crescimento é um fenômeno próprio. Em 2014, 54% da população mundial vivia em cidades. No Brasil, mais de 85% dos brasileiros já estavam vivendo em áreas urbanas (Costa, 2014). Velho (2013) explica que

esse aumento do número de pessoas, embora por si só não seja suficiente para distinguir a sociedade complexa moderna industrial de outros tipos de sociedade complexa, é, no entanto, uma característica marcante. A existência de cidades com 10 e 15 milhões de habitantes, por exemplo, só pode ser compreendida dentro do quadro surgido da Revolução Industrial com suas inovações tecnológicas, melhoria do sistema de transportes, volume de recursos e organização da produção. A grande metrópole contemporânea é, portanto, a expressão aguda e nítida desse modo de vida, o *locus*, por excelência, das realizações e traços mais característicos desse novo tipo de sociedade (p. 89-90).

Este fluxo contínuo de pessoas e veículos de um lugar para o outro suscitou diferentes necessidades caracteristicamente urbanas, como a maior oferta e eficiência de transporte público e espaços para os automóveis, garantidos pela criação de vias de circulação e de locais para estacionamento (Vasconcellos, 2012, p. 120), nem sempre suficientes.

As cidades brasileiras enfrentam problemas crescentes de poluição, acidentes de trânsito e congestionamentos e a qualidade dos sistemas de transporte público, de modo geral, é insatisfatória. O número de automóveis e motocicletas aumenta muito rapidamente e as cidades crescem sem controle, agravando todos esses problemas (Vasconcellos, 2012).

2.2 A mobilidade urbana no Rio de Janeiro

Mobilidade urbana se refere às condições em que as pessoas realizam seus deslocamentos no espaço urbano (Brasil, 2012). O principal compromisso das políticas de mobilidade urbana da administração pública deve ser o de organizar e melhorar os propósitos essenciais de funcionamento de uma grande cidade (Gakenheimer, 1999, p. 672). No entanto, atualmente a mobilidade não se refere somente ao trânsito de veículos e de pessoas, mas também a toda a infraestrutura que integra a área urbana e às necessidades da população (Azevedo, 2015, p. 25).

Na década de 30, na cidade do Rio de Janeiro, os moradores da Zona Sul podiam chegar ao centro da cidade utilizando bondes ou carros particulares. Os moradores dos subúrbios podiam também utilizar bondes, automóveis ou trens, mas, segundo Silva (2003), “era uma epopeia chegar nos bairros centrais” (p. 16). O centro do Rio de Janeiro, já naquela época, concentrava o fluxo de deslocamentos dos outros bairros e municípios, “como lugar de negócio, serviço e administrativo” (Silva, 2003, p. 17).

O urbanista Alfred Agache considerava a Avenida Rio Branco a “artéria mais espaçosa” do centro do Rio de Janeiro, em 1927, mas que, com seu trânsito de 1.990 veículos/hora (imagem 04), já era insuficiente para o tráfego sempre crescente da cidade (Planos, 2009, p. 40). Esta avenida começou a ser aberta em 1903, com o nome de Avenida Central, para ligar as avenidas do cais e beira-mar, e “atraía para si toda a megalomania do movimento de produção do espaço como mote civilizador” (O’Donnell, 2008, p. 45). Com o aumento gradativo do número de automóveis e ônibus nesta via vieram, conseqüentemente, os congestionamentos.



Imagem 03 – Avenida Central, em 1910.⁷



Imagem 04 – Avenida Rio Branco nos anos 30.⁸

⁷ <http://www.vintag.es/>

⁸ [https://pt.wikipedia.org/wiki/Avenida_Rio_Branco_\(Rio_de_Janeiro\)](https://pt.wikipedia.org/wiki/Avenida_Rio_Branco_(Rio_de_Janeiro))

De fato, não é difícil perceber, pelos noticiários diários e pelos relatos do cidadão nas mídias sociais, o problema que se tornou o trânsito no Rio de Janeiro, a partir da escolha administrativa, realizada desde décadas até hoje, de priorizar o transporte sobre pneus coletivo e individual (imagens 05 e 06). No Brasil, o transporte público realizado por ônibus representa mais de 90% das necessidades de deslocamento nos grandes centros urbanos (Freitas; Reis, 2013, p. 815). A presença maciça destes veículos no contexto urbano de uma grande metrópole suscita, portanto, soluções para o sistema de transporte de superfície (Moore; Pulidindi, 2013), com planejamento a longo prazo e obras de infraestrutura, necessárias também em função do crescimento acelerado e/ou desordenado.



Imagem 05 – Avenida Presidente Vargas, em 1965.⁹

9 <https://twitter.com/orioantigo>



Imagem 06 – Avenida Presidente Vargas, em 2012.¹⁰

2.2.1 Os congestionamentos da metrópole

A implantação do sistema BRT no Rio de Janeiro representou uma melhora no transporte rodoviário, reconhecida também pelos passageiros que o utilizam. No entanto, a preferência pelo transporte por ônibus, conforme mencionei, em detrimento de outros, como os transportes sobre trilhos ou aquaviário, é um dos efeitos negativos de políticas públicas desatualizadas. No Rio de Janeiro, o número de automóveis aumentou 70% de 2005 a 2015 (Rodrigues; Bastos, 2015). O resultado são os congestionamentos, fenômenos urbanos resultantes dos deslocamentos de pessoas de uma área para outra, ao mesmo tempo (Valente, 2010, p. 50), e que são representados pelo tempo que os motoristas e passageiros perdem para se deslocar na cidade, em relação ao tempo que levariam se não houvesse retenções. Sendo este tempo maior que o necessário, ou seja, diminuindo o tempo em que se poderia realizar outras

10 <http://onibusbrasil.com/blog/wp-content/uploads/2012/01/transito.jpg>

atividades ou descansar, afeta diretamente a qualidade de vida do cidadão, conforme aponta Valente (2010):

Como é que se pode ter prazer em morar em uma cidade, se levamos três horas para ir de casa para o trabalho, e mais três, à noite, para voltar para casa? Cinco ou seis horas diárias se foram em transporte, e esse tem um valor enorme, é muito caro, demais. E de onde se tiram essas cinco ou seis horas? Do convívio com a família, do lazer, do estar bem, da alegria de viver. [...] as melhores horas que temos são sacrificadas em transporte. Logo, estamos numa cidade empobrecida, com crise de mobilidade e crise de qualidade de vida. (p. 59).

Os engarrafamentos cresceram 13% no mundo de 2008 a 2016 (Rio de Janeiro, 2017). O Índice de Tráfego Global Anual 2017, que cobre 390 cidades em 48 países, verificou, com base em dados de 2016, que, entre as cidades com mais de 800 mil habitantes, o Rio de Janeiro é a oitava mais congestionada do mundo, e, entre as metrópoles com mais de 8 milhões de habitantes, é a quinta (TomTom, 2017). Há dois anos era a terceira (Veja, 2015). A empresa considera que a queda de 4% em relação ao ano anterior se deve, principalmente, à implementação do BRT (*Bus Rapid Transit*) e ao serviço do Centro de Operações da Prefeitura do Rio. Ainda assim, é a mais congestionada da América do Sul. Segundo a pesquisa, no período da manhã, perde-se 63% a mais de tempo nos engarrafamentos; no período da tarde, 81%. Ou seja, os moradores do Rio de Janeiro são os brasileiros que perdem mais tempo em seus deslocamentos entre a casa e o trabalho e vice-versa.



Imagem 07 – Rua de Botafogo, em 1972.¹¹



Imagem 08 – Linha Vermelha, em 2014.¹²

Em muitos locais do Rio de Janeiro ocorrem engarrafamentos mesmo fora dos horários de pico. A média de velocidade em algumas vias é menor do que a de

¹¹ <https://twitter.com/orioantigo>

¹² <http://viatrolebus.com.br/wp-content/uploads/2014/07/Engarrafamento5.jpg>

uma pessoa andando a pé (Neves; Carneiro, 2014). Os congestionamentos são causados pela adoção de estratégias de organização urbana baseadas no transporte individual e inspiradas em modelos antigos, quando o número de pessoas e veículos era menor. Ou seja, o problema dos engarrafamentos decorre do fato de estes modelos privilegiarem o transporte motorizado e, em muitos casos, o motorista particular (imagens 07 e 08), “por meio da adaptação das cidades aos automóveis em detrimento de outros atores como pedestres e passageiros de transporte público” (Vasconcellos, 2012, p. 45). Em vista disso, o tempo perdido nos congestionamentos é grande e os custos são altos, refletindo na qualidade de vida do cidadão. Um estudo realizado pela Federação das Indústrias do Rio (Firjan), em 2013, mostrou que as perdas provocadas pelos engarrafamentos alcançaram 28,7 bilhões de reais naquele ano, e este custo é crescente (Neves; Carneiro, 2014).

2.2.2 Os projetos para a melhoria da mobilidade urbana

Todos os deslocamentos demandam tempo. Mas as pessoas desejam que este período seja mínimo. Assim, nos planejamentos para seus deslocamentos elas “procuram reduzir o tempo das viagens para aproveitá-lo em outras atividades, como chegar mais cedo em casa, visitar alguém, fazer um curso adicional, descansar” (Vasconcellos, 2012, p. 80). Le Corbusier, arquiteto e urbanista contratado em 1927 e responsável pelo Plano Agache, projeto de modernização da infraestrutura urbana do Rio de Janeiro, considerava que os sistemas de transporte coletivo devem ser permanentemente modernizados, corrigidos, reordenados e aperfeiçoados, de modo a suprir o fluxo diário de pessoas para o centro da cidade, através de metrô, ônibus, trem e automóvel (Le Corbusier, 2000, p. 11). Para ele, o novo ritmo dos grandes centros urbanos moderno-contemporâneos e a sua intensa agitação destruíram hábitos seculares e criaram novas atitudes (p. 26).

Em virtude da necessidade de aperfeiçoamento do trânsito, o Rio de Janeiro passou por alguns anos de obras de infraestrutura relacionadas às melhorias necessárias para a realização dos grandes eventos que sediou: a Copa do Mundo de 2014 e os Jogos Olímpicos de 2016. Por exemplo, a derrubada da Perimetral, cujo procedimento provocou alterações no trânsito, fechamento de ruas e

mudanças nos itinerários de linhas de ônibus. Nesse cenário, motoristas e usuários de ônibus precisaram de “uma dose extra de paciência” (Savedra, 2013, p. 4), diante dos “tradicionais engarrafamentos da área”, enquanto o poder público pedia desculpas pelo “mal necessário” e as concessionárias de serviços de transporte de massa colocavam mais trens, metrô e barcas para circular (Pereira, 2013, p. 6). Sem dúvida, as obras são bem vindas e, se não deixaram os legados esperados, trouxeram evoluções no sistema viário, com a construção de novas vias, a ampliação do sistema BRT e a implantação do VLT. No sistema ferroviário e metroviário, houve reformas de estações de trem e a construção da linha 4 do Metrô. Somente o BRT TransBrasil, que ainda está em fase de implementação na maior e mais movimentada avenida do Rio de Janeiro, a Avenida Brasil, tem a expectativa de transportar 1 milhão de pessoas por dia (BRT, 2013, p. 106), o que gera a expectativa de diminuição dos engarrafamentos diários na via.

O Veículo Leve sobre Trilhos (VLT) é um sistema ferroviário urbano de superfície, de capacidade média de transporte de passageiros e menor que o metrô, que remete aos antigos bondes, ou é a sua reinvenção, conforme Amar (2014, p. 92), e utilizado em muitas cidades no mundo, como parte do sistema regular de transporte público¹³. No Rio de Janeiro, foi implantado para interligar a região portuária ao centro financeiro da cidade e ao aeroporto Santos Dumont de uma forma mais rápida. Os bondes são velhos conhecidos dos habitantes de grandes cidades. Rio de Janeiro e São Paulo ainda mantêm linhas antigas, assim como outras cidades do mundo, onde os bondes funcionam como transporte público e como atração turística. Assim como ocorreu no início do século 20, O VLT hoje compartilha o espaço nas cidades com os ônibus e os carros. Quando estiver funcionando plenamente, o VLT Carioca contará com 32 trens, 28 km de trilhos e nove pontos de integração¹⁴. Segundo Motta (2013), o VLT atende aos atributos de sustentabilidade, acessibilidade, qualidade, conforto, segurança e beleza e é um padrão viável para muitas cidades brasileiras, estimulando, por estas

13 https://en.wikipedia.org/wiki/List_of_tram_and_light_rail_transit_systems

14 <http://vltrio.rio/o-projeto/>

características, a utilização do transporte público e contribuindo para a diminuição do número de automóveis e ônibus nas ruas.



Imagem 09 – VLT no Aeroporto Santos Dumont.¹⁵

Estas novidades no transporte, o BRT e o VLT, foco da administração pública municipal recente, não foram suficientes, no entanto, para melhorar de forma considerável os problemas de mobilidade da cidade e ocasionaram críticas ao modo como os investimentos em transporte público foram feitos no Rio de Janeiro. Estudos indicam que a aplicação dos recursos não beneficiou as áreas mais necessitadas ou com os piores índices de mobilidade (Observatório, 2013). Segundo Marshall (2016), a aplicação de recursos financeiros foi baseada no cronograma dos eventos e não nas necessidades da cidade. A prioridade foram os corredores de trânsito que beneficiaram a classe média e alta, na Zona Sul e na Barra da Tijuca, como a duplicação do Elevado do Joá e a linha 4 do Metrô (Observatório, 2013). Estas e outras melhorias foram feitas para servir também aos visitantes, não ao povo. Enquanto isso, centenas de milhares de pessoas têm que chegar ao centro da cidade, vindas de diversos municípios da região metropolitana (Castro; Gayoso, 2015), em outros transportes públicos que não receberam a devida atenção. Para Marshall (2016), o sistema ferroviário deveria ter sido expandido, por ser um sistema robusto e de alta capacidade, mas foi dada

¹⁵ https://pt.wikipedia.org/wiki/VLT_do_Rio_de_Janeiro

preferência ao BRT, de construção mais barata e rápida que, embora atenda parcialmente, não é o ideal para a cidade. Segundo o BRT Studies (2013, p. 9), o custo de implantação do sistema de BRT é 4 a 20 vezes menor que o do VLT e 10 a 100 vezes menor que o do metrô.

Outras críticas estão relacionadas à reestruturação do sistema rodoviário. Este procedimento envolveu a racionalização do sistema de ônibus e gerou, para muitos passageiros, a necessidade de realizar baldeações, algumas vezes com cobrança adicional de passagem, e o aumento no tempo de espera e na duração da viagem, principalmente entre os bairros do subúrbio e da Zona Sul, e especialmente para pessoas que se direcionam a atividades de trabalho (Rodrigues, 2016). Segundo Valente (2010) “a estrutura que suporta e abriga uma população deve ser discutida e aprovada pelas pessoas que vivem numa determinada área (p. 55). A diminuição do número de ônibus em locais em que não há outra opção de transporte público é uma das decisões administrativas que contribui para que as pessoas pensem em ter seu próprio veículo individual, o que, por sua vez, só aumenta o problema dos congestionamentos. Conforme Bertucci (2011),

antes de se desenvolver uma política para que cada pessoa exerça seu direito a ter um carro, é necessário que o direito universal à mobilidade esteja assegurado. Do contrário, teremos a intensificação do que já constitui grave problema social (p. 81).

Estudo iniciado nos Estados Unidos em 1984 e atualizado em 1999, 2009 e 2014 avalia que o investimento no transporte público tem grande impacto na economia geral de uma cidade (Economic, 2014). A longo prazo, os investimentos realizados em 20 anos geraram uma economia em torno de 3,7 vezes o total investido por ano. Também foi verificado que este tipo de investimento gerou empregos diretos e indiretos na indústria, pela compra de veículos, equipamentos e produtos utilizados nesta área, e no desenvolvimento da infraestrutura e da manutenção do sistema. Também propiciou economia para a população, pois o custo de deslocamento foi inferior ao do transporte individual, e para os negócios, pois os funcionários perderam menos tempo de deslocamento quando o transporte é eficiente.

Considerando gastos com a aquisição do automóvel ou motocicleta, combustível, impostos anuais, pedágios, estacionamento e possíveis multas, as despesas podem ser elevadas. Além disso, o automóvel não tem privilégios nas

ruas para embarque e desembarque ou pistas exclusivas, o que o torna, além de elemento provocador, o maior refém dos engarrafamentos. Considerando o número de veículos movidos a combustível fóssil, o automóvel é também o maior poluente, o que o coloca ainda como vilão ambiental.

Para concluir, um transporte coletivo eficiente significa menor tempo de deslocamento, gerando tempo livre para outras atividades de trabalho ou de lazer, o que se traduz em melhor qualidade de vida, menos poluição, que impacta na saúde pessoal e ambiental, e maior economia, pois este tipo de transporte tem custo inferior ao do transporte individual.

2.3 A interação cotidiana do cidadão mediada por recursos tecnológicos

As dificuldades de deslocamento na cidade fizeram com que o próprio cidadão compreendesse que pode buscar formas de melhorar a sua qualidade de vida ao interagir diretamente com aqueles que estão nos locais dos eventos, obtendo informações atualizadas de outros que vivem as mesmas e situações. Ao cobrar das empresas a solução de problemas e ao estar em contato com pessoas com as quais se identifica, o cidadão torna-se também colaborador neste ambiente conectado.

O celular com conexão à Internet e acesso a *sites* de notícias, *blogs* e mídias sociais passou, então, a ser utilizado de modo mais intenso como ferramenta para produção, consumo e compartilhamento de informações sobre as condições dos meios de transporte da cidade e o fluxo de deslocamentos do trânsito. Do ponto de vista do uso da linguagem, uma das características do ambiente virtual e dos artefatos tecnológicos utilizados para acessá-lo foi proporcionar o incremento da escrita nas interações em tempo real, em detrimento da interação oral, finalidade primária do celular como telefone, e que passou a ser a sua função menos importante (Soukup, 2015, p. 25).

Estes artefatos se apresentaram, assim, como a forma mais eficaz de comunicação em tempo real para tratar de assuntos relativos ao exercício da cidadania, antecipando-se aos problemas ou, vivenciando-os, buscando ou cobrando soluções das instituições a partir do próprio local em que acontecem.

Em uma grande cidade, a necessidade de informação em tempo real se tornou crescente, pois surgem a cada dia novos serviços que passam a fazer parte do cotidiano dos cidadãos. As páginas das empresas nas mídias sociais, por exemplo, funcionam como sistemas de interação com o passageiro, com modificações relativas às diferenças de abordagem e aparelhagem tecnológica envolvida. O quadro 01, a seguir, mostra uma interação entre a SuperVia e o passageiro, que utiliza o celular conectado, em um modelo de central de atendimento, em que a solicitação foi respondida e o problema, resolvido.

Flavio @flavio - 6 de nov de 2013 @SuperVia_trens o ar condicionado do trem sentido Deodoro, que acabou de sair da Central, está desligado... Impossível respirar aqui dentro!
SuperVia @SuperVia_trens - 6 de nov de 2013 @flavio Flavio, estamos em contato com o maquinista para verificar.
Flavio @flavio - 6 de nov de 2013 @SuperVia_trens o ar acabou de ser ligado, obrigado!

Quadro 01 – Passageiro interagindo em tempo real, no Twitter da SuperVia.

Estas interações, frequentes nas páginas das empresas, mostram não somente sistemas de atendimento ao cliente, mas um modelo que proporciona novas práticas de interação institucional, em que a voz do passageiro, cliente dos serviços, está presente e faz parte da interação. As RSIs e os *blogs* tornaram-se populares porque dão voz aos usuários, que podem interagir e expressar suas opiniões e sentimentos, publicando textos, imagens e vídeos. São *softwares* de utilização simples que possibilitam um objeto de pesquisa significativo de ordem interacional, porque é possível incluir o estudo da audiência das mídias como produtores de informação, e não somente como consumidores (Papacharissi, 2007, p. 21).

2.3.1 A informação do cidadão coconstruída na rede

A necessidade, obrigação ou conveniência dos deslocamentos dos cidadãos que vivem na metrópole, com o direito de ir e vir, associadas ao desenvolvimento tecnológico, propiciaram, conforme já mencionei, o surgimento de novas ferramentas interativas baseadas nos artefatos tecnológicos ou incentivaram a transformação dos instrumentos interacionais tradicionais já existentes, que auxiliam a movimentação e o fluxo dinâmico de pessoas e os veículos na cidade. Mas antes mesmo da informação veiculada na Internet, os meios de comunicação

de massa passaram assim a oferecer serviços que buscassem manter o cidadão permanentemente atualizado, primeiro no rádio e, depois, na televisão, produzindo informação jornalística em tempo real e, ao mesmo tempo, procurando interagir com o cidadão em movimento, propiciando uma troca de informações e proporcionando uma rede de construção coletiva de informação.

Desde então, o jornalismo vem se adaptando às novas tecnologias. Assim como os jornalistas, os participantes das RSIs buscam informar ou reproduzir informações para aqueles que consideram que teriam interesse em um dado tema ou evento. E, assim como os jornalistas, estes participantes possuem uma audiência imaginada constituída por seus amigos e seguidores ou os amigos e seguidores das páginas públicas onde postam suas mensagens. A partir da popularização destas mídias, o próprio cidadão descobriu novos meios de comunicação e informação, tornando-se não só aquele que recebe informação sobre trânsito, mas que também produz informação sobre o trânsito. E o aumento da presença no ambiente virtual, com novas formas de vida social em rede, fez com que páginas da Internet se tornassem fontes de informação mais comuns que jornais e revistas impressas (Hallet; Barber, 2014, p. 307). Neste contexto, “os meios de comunicação de massa e seus produtos são fundamentais para a compreensão dos fenômenos urbanos contemporâneos” (Travancas, 2008, p. 115).

No rádio, na televisão e na mídia impressa tradicionais, a audiência é composta pelas pessoas que estão ouvindo, assistindo ou lendo, e a informação é transmitida, principalmente, em um sistema De um → Para muitos. Ou seja, possuem natureza monologal (Carvalho; Kramer, 2013, p. 82), ou *one-way* (Ramalho, 2010, p. 17). Atualmente, há uma maior participação da audiência na produção das informações nestas mídias, onde o ouvinte / telespectador / leitor pode enviar informações, inclusive em áudio e vídeo, para estas mídias tradicionais, que as transformam em notícias. Nas mídias sociais, por outro lado, os próprios usuários são os produtores e veiculadores da informação. O cidadão, se estiver conectado, pode acessar a qualquer momento informação divulgada a partir de qualquer lugar e por qualquer pessoa, além de interagir com elas, e inclusive com mais de uma ao mesmo tempo, configurando os sistemas De muitos ↔ Para muitos, De muitos ↔ Para um, De um ↔ Para um e novas modalidades de participação na produção, consumo e compartilhamento da informação jornalística.

As RSIs substituem de modo mais eficiente a interação a distância que existia entre o editor ou escritor de um artigo e o leitor, que pode se comunicar com a instituição que divulgou a informação ou com o escritor através da carta ao editor, como resposta à informação prestada. Agora esta interação ocorre quase instantaneamente. Ou seja, a popularização do acesso às mídias baseadas na Internet e o barateamento das novas tecnologias potencializaram a produção de informação, expandindo os limites tradicionais do jornalismo e abrindo um caminho sem o controle institucional da produção e compartilhamento da notícia (Papacharissi, 2007, p. 22; Figueiredo, 2013, p. 16; Mendonça, 2013, p. 55).

Neste caminho sem volta, as instituições que divulgam informação na Internet buscaram apropriar-se das mídias sociais e das ferramentas tecnológicas, onde o usuário do serviço busca a notícia ativamente e não mais a espera passivamente, além de participar do processo de produção da informação, retirando da instituição este monopólio e abrindo a possibilidade de crítica imediata à informação prestada (Mendonça, 2013, p. 51). Este novo cidadão-jornalista, colaborativo e participativo, que adiciona comentários, informações e imagens pessoais, tem papel fundamental no processo comunicacional e interacional, subjugando o *status* estabelecido da informação unidirecional, os privilégios e o papel do profissional responsável por “dar” a notícia (Lasica, 2003; Papandrea, 2007; Lemos, 2009; Witschge; Nygren, 2009).

Uma vez que o gênero jornalístico tem como característica as informações atuais, quando um cidadão compartilha uma informação relevante com verdadeiro benefício público sobre algo que está acontecendo em tempo real, com muitos seguidores nas mídias sociais, ele se torna um jornalista. “Quem antes apenas lia as notícias agora passa a produzi-las. Com um celular na mão, qualquer um pode registrar uma notícia que será divulgada mundialmente em questão de minutos ou horas” (Ramalho, 2010, p. 7). O poder de divulgação destas informações também decorre do fato de as redes sociais interpessoais gerarem reciprocidade e apoio por intermédio da interação sustentada, por terem natureza sincrônica ou assíncrona, por combinarem a rápida disseminação da comunicação de massa com a penetração da comunicação pessoal e por permitirem afiliações múltiplas em comunidades parciais (Castells, 2016 [2010], p. 443).

Israel (2010, p. 165) considera que a mídia tradicional e a mídia social convergirão em um futuro próximo. O autor nomeia de “jornalismo entrelaçado” a união de três modalidades da maneira como as pessoas recebem informação atualmente: 1) a mídia tradicional, formada principalmente pela mídia impressa e de transmissão, que envia jornalistas aos locais dos eventos para que consigam os conteúdos que serão noticiados; 2) o jornalismo cidadão, com repórteres amadores que simplesmente noticiam gratuitamente o que acreditam que deva ser informado; e 3) a mídia social, com lugares [virtuais] em que as pessoas se comunicam e colaboram. O autor acredita que a mídia social (3) atualmente reúne as outras modalidades (1 e 2), agregando profissionais e amadores na produção de notícias, uma vez que os leitores estão migrando para o mundo conectado (p. 167).

Ao utilizar a mídia social para desempenhar o papel de fornecedor de informação em tempo real, papel anteriormente limitado ao jornalista profissional presente no evento, o cidadão comum passa a ser o protagonista desta “revolução na circulação de notícias” (Comm, 2010, p. xi), tornando-se um jornalista-cidadão (ou cidadão-repórter, segundo Ramalho, 2010) que capilariza a informação para aqueles a quem ela interessa, convertendo-se de pessoa comum àquela que reporta novidades hiperlocais (Israel, 2010; Brambilla, 2016). O usuário deixa então de desempenhar um papel passivo e receptivo, como ocorre com a televisão, o rádio e o jornal, que, por sua natureza, não permitem a intervenção do interlocutor (Carvalho; Kramer, 2013, p. 82), e passa a exercer um papel interativo e participativo.

2.3.2 A informação sobre o trânsito nas mídias tradicionais

As informações sobre o trânsito se configuram como efêmeras, pois a situação em determinado local pode se modificar rapidamente. No entanto, são importantes para o cidadão e suas decisões de deslocamento. Desta forma, as mídias tradicionais de rádio e televisão passaram a buscar ferramentas para informar o cidadão

O'Donnell (2008) pesquisou o trabalho de Paulo Emílio Cristóvão Barreto, conhecido como João do Rio, sob um enfoque antropológico e histórico, que

descrevia a partir de crônicas o cotidiano do Rio de Janeiro do início do século XX, a partir de sua visão etnográfica dos aspectos de crescimento, urbanização e espacialidade da cidade. O jornalista e repórter possuía já naquela época um olhar para a problemática urbana e as interações humanas no espaço da cidade” (O’Donnell, 2008, p. 115). Na década de 50, o cinema foi utilizado para mostrar os problemas que o cidadão do Rio de Janeiro enfrentava no transporte público ferroviário na Central do Brasil, por onde já circulavam diariamente 500 mil pessoas, e onde já era “comum o atraso temporário nos horários” e a população “reclamando sempre mais transporte, mais conforto e mais segurança” (Vida Carioca, 2013).

Como mídias de informação em tempo real, o rádio e a televisão se configuram como uma fonte de informação importante para o cidadão que se desloca pela cidade. O rádio é o meio de comunicação de massa mais popular do Brasil e apresenta a maior cobertura do território brasileiro (Jung, 2005, p. 13). Até o final dos anos 60, a comunicação de massa no Brasil era centrada no rádio (Martins, 1999, p. 21). No fim dos anos 40, as rádios Continental e Jornal do Brasil no Rio de Janeiro e Bandeirantes e Record em São Paulo passaram a oferecer informação ao vivo, como serviços sobre o trânsito, meteorologia e hora certa, através de repórteres que estavam nas ruas da cidade acompanhando os acontecimentos.

A evolução do serviço de informação sobre o trânsito no rádio levou à implementação do repórter aéreo (imagem 10), jornalista em um helicóptero, que realiza noticiários curtos transmitidos em caráter de urgência. As emissoras de rádio e televisão também utilizam repórteres nas centrais nos centros de operação de tráfego para informar as condições, também em tempo real, a partir da visualização das câmeras da cidade. Carlos Eduardo Cardoso, repórter aéreo, acredita que é muito importante acompanhar o que acontece no dia a dia para que a cidade funcione melhor, e assume que, mesmo do helicóptero, recorre a informações de outras fontes terrestres, como o centro de operações, direcionando-se ao local onde haja algum problema no trânsito (Cardoso, 2011).



Imagem 10 – Repórter aéreo.¹⁶

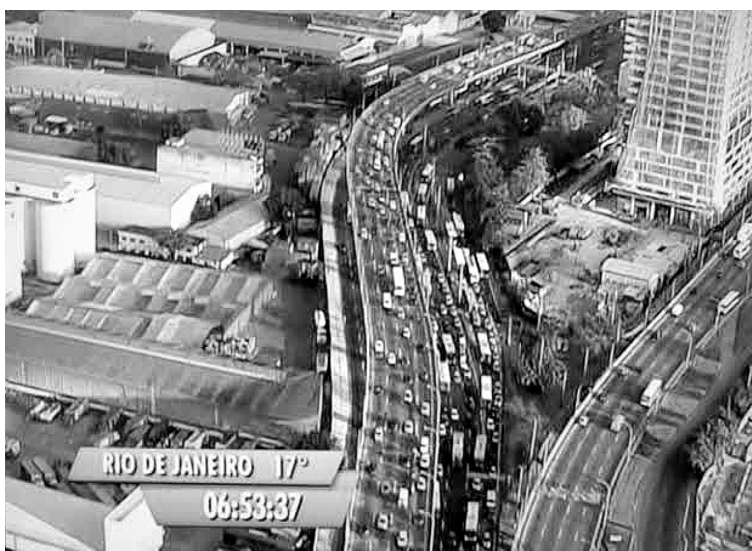


Imagem 11 – Bom Dia Rio, na TV Globo.¹⁷

¹⁶ <http://jbfm.ig.com.br/Programas/ReporterAereo/>

¹⁷ Reprodução da TV, 02 nov. 2013.



Imagem 12 – Cidade Alerta, na TV Record.¹⁸

Após o rádio, a televisão também passou a informar sobre as condições do trânsito a partir de repórteres aéreos (imagem 11) e imagens dos centros de operação de tráfego da prefeitura e das empresas concessionárias das vias (imagem 12).

2.4 As mídias sociais Twitter e Facebook

Em todo o mundo, as pessoas cada vez mais estão conectadas às diversas mídias sociais atualmente existentes. Em 2010, o número de usuários de mídias sociais no mundo era de menos de 1 bilhão, em 2015, passou de 2 bilhões, e em 2020 a previsão é de quase 3 bilhões de usuários (Statista, 2017b). As contas das empresas pesquisadas somam mais de 266 mil seguidores no Twitter e mais de 474 mil seguidores no Facebook, em março de 2017. Vieira (2016), referindo-se aos Dados da Pesquisa Brasileira de Mídia 2015¹⁹, constata que

48% dos brasileiros usam a internet e ficam cinco horas conectados por dia (tempo superior ao gasto com a televisão). Entre esses, 92% estão conectados por meio de redes sociais, sendo as mais utilizadas o

¹⁸ Reprodução da TV, 18 out. 2013.

¹⁹ <http://www.secom.gov.br/atuacao/pesquisa/lista-de-pesquisas-quantitativas-e-qualitativas-de-contratos-atuais/pesquisa-brasileira-de-midia-pbm-2015.pdf>

Facebook (83%), o Whatsapp (58%) e o Youtube (17%). Outro dado relevante é que 67% dos que acessam a internet estão em busca de notícias. Ou seja, se por um lado temos metade da população ainda desconectada, os outros 50% fazem uso intenso da internet e procuram plataformas de interação para se informar. Querem não só receber, mas também compartilhar, comentar e produzir informações.

Com esta possibilidade de acesso rápido às informações de que necessita, o cidadão adquire um sentido social de espaço e de mobilidade, que vai do individual para o coletivo, do localmente situado para o globalizante (Casas, 2013, p. 22). Trata-se então de uma forma de mobilidade por territórios informacionais (Lemos, 2007a), que modifica a sensação de mobilidade pelos espaços físicos, a partir da possibilidade de acesso, produção e circulação de informação em tempo real, em qualquer ponto da cidade em que estiver localizado.

Para conversarem, as pessoas precisam fazer parte de uma rede social, que “são a essência das mídias sociais” (Ramalho, 2010, p. 84). Para isso, necessitam estar conectadas à Internet. Para tal, procuram ter celulares com acesso à rede de dados móveis e acesso ao Wi-Fi, que pode estar disponível nos lugares que frequenta e mesmo nas ruas. Assim, relacionam-se constantemente com várias pessoas ao mesmo tempo, alimentando uma forma de interação múltipla. Ocupar o espaço virtual passou a ser uma necessidade na vida dos cidadãos urbanos contemporâneos, que ficam ansiosos se perderem o celular ou se não estiverem conectados (Hallet; Barber, 2014, p. 310), e “parecem propensas a abandonar praticamente qualquer outra atividade para atender a chamada do telefone” (Hutchby, 2014, p. 86). Hoje, uma pessoa, mesmo durante seus deslocamentos pela cidade, sente necessidade de estar permanentemente conectada, ligada a todos os acontecimentos, por meio da obtenção da informação sobre “o que está acontecendo” (Twitter, 2017). E estas informações transformam-se em notícias e tornam-se temas de debates, interações e conversas (Carvalho; Kramer, 2013, p. 91; Ramalho, 2010, p. 17). Por isso, a perda da conexão com o mundo virtual suscita, em muitas pessoas, uma sensação de isolamento, o que passou a ser uma característica das expectativas e necessidades das sociedades contemporâneas mediatizadas (Casas, 2013, p. 19).

Os quadros 02 e 03, abaixo, apresentam conversas entre passageiros dos transportes públicos metroviário e ferroviário e mostram a relação entre a presença física no espaço público, incluindo seu deslocamento geográfico, e a

necessidade de presença no espaço virtual. As sugestões dos clientes funcionam como representações das práticas em uma situação social proeminente: a necessidade contemporânea de presença permanente no espaço virtual, ou seja, de estar sempre ligado (Santaella; Lemos, 2010).

Rogério @rogerio - 15 de dez de 2014

Alor @metro_rio RT @Tecnoblog: Você já pode usar Wi-Fi grátis em seis estações do @metrosp_oficial (link para a notícia)

Tecnoblog

Você já pode usar Wi-Fi grátis em seis estações do Metrô de São Paulo...



By Tecnoblog @Tecnoblog

Os usuários do metrô de São Paulo receberam mais dois pontos gratuitos para acesso à internet por Wi-Fi na sexta-feira passada, um na estação Jabaquara, da ... Ver na Web
1 curtida

MetrôRio @metro_rio - 15 de dez de 2014

@rogerio Oi Rogério. As estações Maracanã, Uruguai, Cinelândia, Carioca, Uruguaiana, Presidente Vargas e Central possuem Wi-Fi. (+)

Rogério @rogerio - 15 de dez de 2014

@metro_rio obg pela resposta! Era mais uma sugestão pra sair na frente de novo e expandir. Botafogo e General Osório deveriam ter hehe ;)

MetrôRio @metro_rio - 15 de dez de 2014

@rogerio (+) O sinal está disponível nos mezaninos e plataformas.

Quadro 02 – Cidadão retuitando mensagem, no Twitter do Metrô Rio.

Sarah @sarah - 11 de dez de 2014

Uma sugestão para @SuperVia_trens que tal WiFi nos vagões? :)
1 curtida

SuperVia @SuperVia_trens - 11 de dez de 2014

@sarah Obrigado pela sugestão, Sarah. Vamos avaliar esta possibilidade.
1 retweet, 1 curtida

Quadro 03 – Cidadã realizando uma sugestão, no Twitter da SuperVia.

Ao criar um perfil ou uma página em uma mídia social, por exemplo, um *site* de rede social da Internet (RSI) para se apresentar virtualmente, conectar-se a amigos e instituições e realizar comentários nas páginas de outros usuários, cada pessoa se une a uma rede de relações sociais e passa a fazer parte de um grupo. As

pessoas, ou atores, instituições ou grupos representam os nós da rede; as relações sociais representam as conexões, interações ou laços sociais entre as pessoas (Recuero, 2014b, p. 24). As três características principais dos *sites* de redes sociais que configuram sua estrutura primária são o perfil, a lista de amigos e o espaço para comentários públicos (Boyd, 2007, p. 2). Castells (2016 [2010]) ressalta que uma das modificações no modo de interagir nas RSIs se deve ao fato de que muitas das pessoas com as quais se interage sejam desconhecidos e, assim, há uma igualdade entre os participantes, o que faz com que os tipos de laços sociais engendrados nestes ambientes se multiplique (p. 442).

O termo “rede social” foi utilizado pela primeira vez em 1954 por John Barnes, antropólogo social, para conceituar os relacionamentos pessoais face a face entre os membros de uma paróquia. O autor considerou que, em uma sociedade moderna complexa como a nossa, as pessoas não compartilham muitos amigos entre si, pois os indivíduos tendem a ter audiências diferentes para cada um dos papéis sociais que desempenham (Barnes, 1954, p. 44). E na grande metrópole é maior a possibilidade de desempenhar diferentes papéis nos diversos meios sociais que são frequentados (Velho; Machado, 1976, p. 80). A analogia com a rede surgiu do fato de que, em determinadas sociedades, são necessárias poucas ligações (*links*, ou, na terminologia das RSIs, laços) para que pessoas desconhecidas descubram que têm amigos ou parentes em comum (ibid.). Velho e Machado (1976) explicam que as pessoas buscam estabelecer e fortalecer uma rede de contatos pessoais, que inclui suas relações de parentesco, pois a sua extensão e solidez são importantes para, por exemplo, encontrar trabalho. Ou seja, “cada pessoa *usa* sua rede de contatos para proveito próprio” (p. 74, grifo dos autores).

Esta visão antropológico-sociológica foi transferida para as RSIs que, apesar de não configurarem relações presenciais, mantêm a estrutura de amigos e membros participantes, com os quais cada um pode ter um relacionamento mais estreito ou mais afastado, criam comunidades contextualizadas em nível macrossocial e discutem as situações do cotidiano (Milroy; Gordon, 2003; Meyerhoff, 2006). As ligações sociais (laços) de indivíduos em uma sociedade em rede se ramificam e influenciam o comportamento das outras pessoas envolvidas na rede (Mitchell, 1974, p. 280), na qual o grupo de atores interage através destas conexões das mídias sociais (Recuero, 2014a, p. 19-20).

Katriel (1999) já considerava uma pessoa com um telefone celular um “nó relacional, cuja acessibilidade e voz em vez de presença efetiva e contiguidade espacial incorporam a possibilidade de conexão social” (p. 98). Este é o mesmo conceito utilizado para a análise de RSIs, onde os nós, como elos de uma cadeia, “são os perfis que representam os amigos; e as conexões, o fato de serem ou não amigos entre si” (Recuero; Bastos; Zago, 2015, p. 62). É o conjunto de relações ou laços entre pessoas que revela uma rede social, que pode ser estudada a partir de um foco individual ou por relações de participação na rede, baseado em critérios específicos de tipo de participantes ou organização formal (Garton; Haythornthwaite; Wellman, 2006 [1997]).

As conversas analisadas na presente pesquisa aconteceram nos *sites* das mídias sociais Twitter e Facebook, que possuem, juntas, 125 milhões de perfis cadastrados no Brasil (Statista, 2017d, 2017c) e se caracterizam pela estrutura de rede centralizada, em que a maioria das conexões converge para um nó (Recuero, 2014b, p. 57), que é representado pelo *site* da instituição no qual os seguidores interagem. As características destas mídias são comentadas a seguir. As mídias sociais requerem um estudo específico em relação às suas características conversacionais e interacionais, considerando o número de usuários e seu papel de ferramenta interacional coletiva, que produz conversas e informações, muitas específicas do contexto do cotidiano urbano. Estas conversas tornam-se, então, um objeto de estudo tão importante quanto a interação face a face, pois também constituem um cenário universal organizado nos quais as pessoas interagem (Garcez, 2008).

2.4.1 Twitter: o que está acontecendo?

O Twitter é um *site* de rede social da Internet, ou seja, é uma mídia conectada que possibilita a construção de redes sociais onde os participantes podem publicar conteúdos (Recuero, 2014a, p. 16). É também um serviço de *microblog* que permite que usuários publiquem e leiam mensagens de texto de até 140 caracteres, conhecidos como *tweets*. A publicação em *microblogs* tornou-se uma nova forma de comunicação em que as pessoas podem compartilhar qualquer assunto de interesse e se expressar em mensagens curtas,

que são distribuídas instantaneamente através de computadores pessoais ou dispositivos móveis, como os telefones celulares. Esta capilaridade faz com as informações sejam disseminadas em uma escala nunca antes possível, uma vez que qualquer pessoa conectada, em qualquer lugar e a qualquer momento, receba o conteúdo (Jansen et al, 2009, p. 2.170).



Imagem 13 – Logotipo do Twitter.

Esta mídia social foi lançada em julho de 2006 por Jack Dorsey. Em janeiro de 2017, o número de usuários mensais ativos era de 317 milhões (18 milhões no Brasil), gerando 500 milhões de mensagens diariamente em mais de 40 idiomas (Twitter, 2017; Statista, 2017a; Statista, 2017c). Segundo o Twitter, sua missão é dar a qualquer um o poder de criar e compartilhar ideias e informações instantaneamente e sem obstáculos. De fato, a maior parte das interações ocorre a partir do local em que o usuário está, uma vez que 82% dos usuários ativos tuitam a partir de dispositivos móveis (Twitter, 2017).

O Twitter permite que interações entre duas ou mais pessoas ocorram de qualquer lugar. É uma comunidade aberta onde todos podem fornecer informações, trocar dicas ou dar um bom conselho (Comm, 2010, p. 133). A capilaridade desta ferramenta faz com que as mensagens do Twitter não apenas façam uso das redes, mas criem redes e sejam também, em alguns casos, a própria rede (Santaella; Lemos, 2010).

O usuário conectado pode acessar, a qualquer momento, informação veiculada a partir de qualquer local e interagir com qualquer pessoa que esteja seguindo ou com seus seguidores. Nestas interações, a comunicação interpessoal se mantém como objetivo final, mas o aperfeiçoamento da produção e da troca de informações permite que uma pessoa compartilhe suas ideias com milhares de pessoas, que as lerão imediatamente, sem ter que ouvir milhares de ideias de volta

(Asti, 2011), funcionando como instrumento interacional e informacional intensificado.

A natureza linguística do Twitter mudou quando a chamada foi alterada, em 2009, de *What are you doing?* (O que você está fazendo?) para *What's happening?* (O que está acontecendo?) (Shepherd; Saliés, 2013, p. 25). Sua natureza social também foi modificada, e “os *twitters* passaram então por uma grande mudança de perspectiva; deixaram uma orientação introspectiva e abraçaram a interacional” (Santaella; Lemos, 2010). Esta mudança significou um movimento de um aspecto de individualidade para uma ferramenta de divulgação, transformando o Twitter em uma mídia de notícias para acompanhamento de eventos (Rogers, 2014), de forma que a maior parte de seu conteúdo informacional atualmente é constituído de informações de mídias de massa (Santaella; Lemos, 2010, p. 117).

Este foi um dos motivos pelo qual o Twitter se tornou um dos meios de comunicação mais utilizados para interações em tempo real, apresentando uma prática social em rede distinta do Facebook. A partir da rudimentar ideia inicial de associar os *SMS*²⁰ à Internet, o Twitter passou gradualmente a incorporar diversos recursos textuais e multimodais, mas sua simplicidade original foi mantida. Hoje, esta mídia pode ser utilizada apenas como um modo de escrever mensagens de texto simples, com número limitado de caracteres, ou para compartilhar imagem, áudio e vídeo.

Atualmente, o Twitter parece ter se estabilizado como RSI para determinados tipos de interação, especialmente o compartilhamento de informação em tempo real. No caso das informações sobre o trânsito, o limite de 140 caracteres passa a ser um aliado da efemeridade deste tipo de notícia, uma vez que, “na era da mídia *always on* [sempre ligado], o passado importa pouco, o futuro chega rápido e o presente é onipresente” e, nesta “cultura do efêmero” (Santaella; Lemos, 2010), a velocidade da interação na busca por informação útil

20 Sigla para *Short Message Service*, protocolo de envio de mensagens através de redes sem fio, limitado a 160 caracteres devido à baixa largura de banda de transmissão dos anos 80.

em tempo real é fundamental para a organização da vida pessoal e para os deslocamentos pela cidade. Por essas características, o Twitter passou a ser uma ferramenta social utilizada pela classe urbana, preocupada em obter informação imediata.

2.4.2 Facebook: o poder de conectar e compartilhar

O Facebook é também um *site* de rede social, criado em 2004 e fundado por Mark Zuckerberg, Eduardo Saverin, Dustin Moskovitz e Chris Hughes (Facebook, 2017). Segundo o *site*, sua missão é dar às pessoas o poder de compartilhar e tornar o mundo mais aberto e conectado, e consideram que as pessoas usam o site para se manter conectados aos seus amigos e à família, para descobrir o que está acontecendo no mundo e para compartilhar e manifestar o que é do seu interesse. No quarto trimestre de 2016, o Facebook possuía 1,87 bilhão de usuários mensais ativos (107 milhões no Brasil) (Statista, 2017a; Statista, 2017b), o que faz desta plataforma a rede social mais popular do mundo (Recuero, 2014a).



Imagem 14 – Logotipo do Facebook.

No Facebook podem ser criadas três tipos de contas: o Perfil (*Profile*), a Página (*Page*) e o Grupo (*Group*). O Perfil é uma página pessoal voltada para o relacionamento com outras pessoas, na qual se pode compartilhar fotos e outras mídias e convidar amigos. A página de Perfil torna o Facebook seja mais privado (Recuero, 2014b, p. 184) que o Twitter, pois apenas aqueles que fazem parte da mesma rede podem ver as atualizações uns dos outros. O Grupo tem como objetivo reunir membros que não são precisam ser amigos e que compartilham interesse sobre algum assunto ou propósito específico. A Página é voltada para os negócios e, por isso, é “gerenciada por representantes oficiais de determinada entidade” (Abram, 2013, p. 214). Pode ser visualizada por qualquer pessoa, que pode interagir com a empresa e com outros seguidores, em linguagem verbal,

utilizando a escrita, não verbal, utilizando *emojis* (ver nota 21), ou se expressar através do botão Curtir.

Do ponto de vista interacional, o Facebook é utilizado para a autoapresentação, para o gerenciamento relacional (Bazarova et al., 2012; Nadkarni; Hofmann, 2011), para acumular amigos, que postam comentários nas páginas de outros amigos, para explorar perfis e juntar-se a grupos virtuais baseados em interesses comuns (Ellison; Stenfield; Lampe, 2007, p. 1.144). Para Acquisti e Gross (2006, p. 38), o Facebook interessa aos pesquisadores por se mostrar um fenômeno social de massa que permite a observação de atitudes privadas nas informações divulgadas. O Facebook apresenta características interacionais diferentes do Twitter, pois este não se configura como uma ferramenta com propósitos definidos, como a produção e consumo de informações em tempo real. Segundo Sagioglou e Greitemeyer (2014), o Facebook é utilizado como um meio de estabelecer relacionamentos, que podem influenciar positiva ou negativamente os sentimentos. Os autores verificaram que centenas de milhões de pessoas se envolvem nesta atividade mesmo considerando-a pouco significativa em suas vidas.

3 Pressupostos teóricos e analíticos da Análise da Conversa e da Sociolinguística Interacional

A pesquisa se baseia na microanálise da interação entre participantes no ambiente digital das mídias sociais Twitter e Facebook, no contexto da mobilidade urbana no Rio de Janeiro. No âmbito dos objetivos propostos na pesquisa, de realizar um exame analítico das atividades e ações em séries de postagens encaixadas na sequência conversacional e de analisar que papéis os cidadãos desempenham interacionalmente, utilizo, para fins teóricos e analíticos: i) conceitos da Análise da Conversa, com foco em atividades, práticas, estrutura, turnos e ações, além do entendimento intersubjetivo dos participantes; ii) conceitos da sociolinguística interacional, no âmbito da estrutura de participação e dos papéis dos participantes, na produção e interpretação dos enunciados.

Procuro estabelecer suporte teórico sobre como as ações são realizadas na ordem micro, na sequencialidade da interação, observando como são entendidas e respondidas pelos indivíduos, e como esta compreensão fundamenta a organização social e define os papéis dos participantes nas interações em curso.

3.1 Conceitos da Análise da Conversa

A Análise da Conversa (AC) é uma abordagem de investigação surgida nos anos 60 e derivada da Etnometodologia, uma corrente da Sociologia. A Etnometodologia é um campo das ciências sociais que tem como característica não ser uma teoria, mas uma perspectiva de pesquisa que utiliza uma postura intelectual diferente das pesquisas sociológicas anteriores, fundamentada na compreensão da situação social de um ponto de vista qualitativo (Coulon, 1995 [1987], p. 7). Nesta perspectiva, a matéria de estudo social deve estar centrada no ponto de vista que os participantes da própria interação têm acerca das situações recorrentes vividas no mundo real.

Na concepção de Garcez (2008), a Análise da Conversa de base etnometodológica “é uma tradição de pesquisa anglo-norte-americana, de extração eminentemente sociológica, voltada para o estudo da ação humana situada no espaço e no decorrer do tempo real” (p. 17), que busca compreender como os

participantes realizam estas ações, como elas são interpretadas pelos outros, do modo como elas acontecem com cada um na vida cotidiana, a partir da análise de dados obtidos de gravações das interações entre os participantes. Para o autor, a AC

não tem e nunca teve um interesse central pela linguagem em si, nem por sua descrição, mas enfoca, isso sim, a articulação de métodos de ação social humana (por exemplo, atribuir responsabilidade, explicar-se, iniciar reparo) segundo a perspectiva dos participantes dessa ação (p. 21).

Conforme Oliveira e Pereira (2016), a AC descreve,

através da microanálise da fala-em-interação, as práticas e métodos usados pelos interagentes, em suas conversas cotidianas, para realizar suas ações e demonstrar uns para os outros o entendimento do que está sendo dito / feito a cada momento no curso da interação (p. 112).

Nesse sentido, são importantes, na postura analítica da AC, as noções de sequencialidade, turnos, ações, práticas, atividades e coleções.

3.1.1 Organização sequencial e sistema de tomada de turnos

Harvey Sacks, com a colaboração de Emanuel Schegloff e Gail Jefferson, e sob a influência da Etnometodologia, de Harold Garfinkel, descobriram que havia uma estrutura sequencial nas conversas, mesmo nos detalhes mais simples dos enunciados, com padrões de organização social durante uma interação. A partir daí, procuraram descrever a ordem social presente nas ações linguísticas, buscando compreender analiticamente esta ordem. Verificaram, assim, que os enunciados não são produzidos casualmente durante a interação, com cada participante inserindo sua fala a qualquer momento da conversa ou simplesmente iniciando um tópico (Sacks; Schegloff; Jefferson, 2003 [1974]).

Há uma organização coordenada na ordem sequencial dos turnos, que é uma característica natural da interação (Sacks, 2011 [1973], p. 95), em que cada enunciado está relacionado a uma ação pertinente produzida anteriormente por outro participante. Sacks, Schegloff e Jefferson (1974) consideram que, em todas as conversas, as seguintes regras básicas de organização estão presentes: 1) As trocas de turno ocorrem pelo menos uma vez; 2) Quase sempre, fala um de cada vez; 3) Mais de um falando ao mesmo tempo é comum, mas breve; 4) Transições de um turno para o outro ocorrem sem intervalo e sem sobreposição ou com pequenos

intervalos e sobreposições; 5) A ordem dos turnos é indefinida; 6) O tamanho dos turnos é indefinido; 7) A extensão da conversa é indefinida; 8) O conteúdo da conversa é indefinida; 9) A distribuição dos turnos é indefinida; 10) O número de participantes é indefinido; 11) A fala pode ou não ser contínua; 12) A alocação dos turnos é definida pelos falantes, que selecionam um ao outro ou se autosselecionam; 13) Unidades de construção de turno com uma palavra ou mais são empregados; 14) Problemas como a fala simultânea são resolvidos pelos falantes.

As sequências conversacionais representam, desta forma, o próprio sistema de troca de turnos, que organizam a ordem e a precedência entre os participantes da conversa (Watson; Gastaldo, 2015, p. 99). Em resumo, “o sistema de tomada de turnos é, em primeiro lugar, um sistema para ‘sequências de fala’” (Sacks; Schegloff; Jefferson, 2003 [1974], p. 25), onde a alternância dos participantes ao tomar a palavra, apontando uns para os outros, determina esta natureza sequencial. Adicionalmente, Schegloff (1987), considera que

um sistema de troca de falas é caracterizado especificamente pelo formato das soluções organizadas que ele dá a problemas genéricos como: gerir a alocação de turnos entre os participantes, assegurar a produção de trechos de conversa em sequências coerentes de ação (às vezes ao organizar elocuções sucessivas, outras vezes, elocuções dispersas, por exemplo), fornecer meios ordenados para lidar com problemas ao proferir, escutar e compreender a conversa a fim de permitir que a ação prossiga instantaneamente, providenciar procedimentos ordenados para iniciar e terminar episódios de atividade interacional em concerto e assim por diante (p. 221 apud Garcez, 2008, p. 25-26)

O desenvolvimento da AC se deu a partir do foco nesta organização sequencial da interação, a partir do estudo das trocas de turno acima descritas. Psathas (1995, p. 14) considera que os turnos formados em unidades sequenciais podem ser examinados como fenômenos em si mesmos, de modo que podemos verificar como eles são organizados e descobrir como eles se efetuam. Desta forma, pode-se depreender as regras, procedimentos e convenções que estão sob a produção ordenada dos turnos na fala-em-interação, em circunstâncias específicas de cada instância interacional, buscando encontrar a organização social que possibilita a comunicação mutuamente inteligível. Do ponto de vista da inteligibilidade mútua sequencial, Oliveira e Pereira (2016) consideram que

é a partir da análise das sequências que constituem a troca conversacional que a AC estuda como as ações são coconstruídas

intersubjetivamente, isto é, como os interagentes exibem o modo como constroem entendimento mútuo do que estão fazendo conjuntamente (p. 113).

Psathas (1995) afirma ainda que a organização sequencial da interação através de trocas de turno, descoberta por Harvey Sacks, foi uma importante revelação que passou assim a ser o foco da atenção para o desenvolvimento da AC, ao verificar que “o que os falantes fazem em seus próximos turnos está relacionado ao que o falante imediatamente anterior fez em seu turno” (p. 13). Esta descoberta da estrutura na sequência interacional mostrou-se um achado porque confirmou o que havia sido proposto pela Etnometodologia, de que havia ordem na maioria das interações e das atividades sociais cotidianas, e mostrando que “há um interesse central em se chegar a uma descrição da ação social humana pela observação de dados de ocorrência natural dessa ação mediante o uso da linguagem” (Garcez, 2008, p. 22). A organização sequencial é, desta forma, construída coletivamente pelos participantes. Watson e Gastaldo (2015), acrescentam:

Mesmo uma sequência simples de dois enunciados mostra que eles não são apenas produzidos pelo falante, mas também pelo receptor: os enunciados de uma conversa são formados multilateralmente, isto é, são formados por interlocutores que usam métodos baseados em seu saber cultural, de modo a ordenar seus enunciados em uma série de turnos, e, além disso, traçar inferências sobre quais sejam as intenções de certo enunciado (p. 55).

A troca de turnos na conversa é realizada em muitas atividades na sociedade. Schegloff (1995, p. 187) considera que as modificações no sistema de troca de turnos são definidos de acordo com o ambiente contextual em que ocorre a interação. No universo de interações da fala-em-interação, a conversa cotidiana é a forma fundamental, e é considerada a situação essencial e primária de sociabilidade humana (Shegloff, 1987, p. 101; Garcez, 2008, p. 20). Ali, “as pessoas que conversam *produzem* a conversa; a conversa parece fluir natural e rotineiramente, mas é importante evidenciar os trabalhos envolvidos no *fazer uma conversa*” (Watson; Gastaldo, 2015, p. 98, grifos dos autores).

No entanto, certas atividades baseadas na fala e que ocorrem em ambientes institucionais, como entrevistas, discursos, sermões religiosos ou aulas, face a face ou mediadas por tecnologias, provocam restrições à participação e, conseqüentemente, à estrutura da tomada de turnos. Nestas atividades, os

participantes moldam suas falas às possibilidades, características e recursos da situação social na qual se encontram, como, por exemplo, em uma atividade institucional (Garcez, 2002).

3.1.2 Ações e contexto

Para a AC, o conceito de sequência é fundamental, pois é a ação realizada no turno anterior que contém os elementos contextuais que produzirão efeito de sentido no interlocutor, que, por sua vez, realizará a sua ação em sequência e assim por diante. A construção da conversa contextualizada em turnos é, portanto, um aspecto elementar para caracterizar as ações em sequência. Nesse sentido, Schegloff (1987, p. 102), considera que a ação social realizada através da fala não é organizada e ordenada apenas por uma questão de regra ou de regularidade estatística, mas, sim, caso a caso, ação por ação.

Em vista disso, a ação passa a ser o conceito analítico básico da AC (Pomerantz; Fehr, 1997, p. 71), pois ela é fundamental para a investigação do modo como os participantes produzem e, ao mesmo tempo, interpretam sua conduta. Ao verificar que uma ação subsequente foi corretamente interpretada, percebe-se que o interlocutor compreendeu a ação proposta anteriormente, mostrando para o outro esta compreensão e configurando a construção de sentido mútuo na interação. Uma pergunta interpretada como uma ação de pedido de informação deve produzir, como resposta subsequente, uma ação de fornecimento de informação, gerando uma relação entre as duas ações, que não existem, portanto, isoladas uma da outra e do contexto em que foram produzidas. Mondada (2013) acrescenta que

a AC está interessada na organização endógena das atividades sociais em seus contextos comuns: considera a interação social como organizada coletivamente pelos coparticipantes, de uma forma situada localmente, promovida por meio de seu desdobramento temporal e sequencial, mobilizando uma grande variedade de recursos vocais, verbais, visuais e corporificados, que são publicamente exibidos e monitorados *in situ* (p. 33).

O foco da AC, para Pomerantz e Fehr (1997), não é apenas a organização da fala ou da conversa, mas como as pessoas produzem suas atividades e como fazem sentido do mundo em sociedade; como ações, eventos e objetos são

produzidos e entendidos, e como a conversa é vista como ação social (Pomerantz; Fehr, 1997, p. 65). Isto mostra que AC não se preocupa apenas com o conteúdo, mas com as ações que estão sendo realizadas pelos participantes (Schegloff, 1995, p. 187). Nesse sentido, a análise de uma conversa deve se dar a partir da análise sequencial das ações sociais que são desempenhadas pelos participantes durante a fala-em-interação. Estas ações, produzidas por humanos, possuem significados específicos e podem ser realizadas através de diversos meios.

Ao estudar os padrões que emergem da fala-em-interação entre as pessoas, o objetivo da análise é identificar, nos dados provenientes de qualquer interação naturalística, as ações que os participantes fazem na interação e descrever as práticas particulares de conduta utilizadas para realizar tais ações, do ponto de vista dos participantes. Estas ações possuem significados que podem ser de perguntar, contar, pedir, convidar, reclamar, dentre outras (Sidnell, 2013, p. 78). Estas ações são interpretadas, na relação sequencial dos enunciados, pelos participantes. O analista faz a organização das sequências das ações que compõem a conversa, ou seja, das ações por eles realizadas nas atividades sociais em que estão engajados. Para isso, a AC

emprega uma abordagem radicalmente naturalista, nas quais os conceitos são derivados da rigorosa observação de ações naturalmente ocorrentes, buscando evidenciar a organização social das interações conversacionais, [...], da fala-em-interação (Watson; Gastaldo, 2015, p. 90, 91-92).

O contexto local e cultural é importante na análise das ações dos participantes. Schegloff (1995, p. 187) considera que as modificações no sistema de troca de turnos são definidas de acordo com o ambiente contextual em que ocorre a interação. Desta forma, as ações são localizadas, pois envolvem normas socioculturais específicas, em contextos locais, de modo que, para que uma ação seja bem sucedida, os participantes precisam se orientar pelos enunciados e ações dos outros. Este conhecimento deve ser compartilhado, ou “as ações serão ininteligíveis para os outros e falharão em seus desejos e objetivos” (Heritage, 2010, p. 3).

Goodwin e Heritage (1990) acrescentam que as “sentenças e enunciados são entendidos como formas de ação situadas dentro de contextos específicos e projetadas com atenção especial a estes contextos” (p. 287). Heritage (2010) salienta ainda que as características das ações de interação social envolvem

significado e construção de significado, e o conhecimento envolvido é atualizado constantemente durante o processo de interação: “As ações, independentemente de quão similares ou repetitivas, nunca são idênticas em significado” (p. 2). Além disso, este significado é dependente do contexto no qual é realizado e, assim, na análise da ação, não se pode deixar de levar em conta a questão contextual, o que faz com que estes se tornem únicos e específicos para cada situação, mas diferenciados de acordo com o contexto. Em outras palavras, as ações humanas funcionam de modos específicos para gerar significados específicos. Mas, além de possuírem significados únicos e singulares, envolvem também a construção do significado contextual, através da combinação de seu conteúdo e da conjuntura na qual está sendo realizada. Ademais, para a ação ser socialmente significativa, este significado deve ser compartilhado (p. 2-3).

O uso da linguagem na produção de ações reconhecíveis está compreendido, desse modo, nas práticas sociais “em contextos especiais e limitados, usados para arranjar a organização serial e a padronização das falas em relação a certos objetivos, tarefas ou funções institucionais, como [...] ministrar uma aula” (Watson; Gastaldo, 2015, p. 99). Para as pessoas comuns, são os eventos corriqueiros das práticas sociais do dia a dia que perfazem seu universo, e estes detalhes insignificantes conferem sentido às ações sociais cotidianas. E para que isso seja possível, ao interagir com outros membros da sociedade, os indivíduos interpretam as ações uns dos outros e definem suas próprias ações a partir daí, em vez de simplesmente reagir àquelas. Assim, estas ações adquirem, para os membros de determinada cultura, significados sociais dentro de contextos específicos, ou seja, “os atores sociais têm e usam conhecimentos para fazer sentido das normas e condições de desenvolvimento de suas ações” (Watson; Gastaldo, 2015, p. 54).

3.1.3 Atividades, práticas e coleções

Atividades, práticas, ações e coleções estão relacionadas do ponto de vista da AC, embora nem sempre seja possível diferenciar os conceitos de atividades e ações de forma objetiva. Garfinkel e Sacks (2012 [1986], p. 230) entendem as atividades cotidianas como estruturas formais que possuem as propriedades de

uniformidade, reprodutibilidade, repetição, padronização, tipicidade e assim por diante, reconhecidas pelos membros. São estas estruturas que determinam as características da atividade, e, nesta estrutura, “a organização dos turnos torna a atividade reconhecível como implementadora de alguma determinada ação” (Sidnell, 2013, p. 83). O papel das atividades na atribuição das ações é o de amplificar, por um lado, e limitar, por outro, os tipos de ação implementados em determinada prática (Levinson, 1996, p. 124).

A atividade, além da conceituação na AC, se mostra como uma categoria onde os participantes têm objetivos definidos, socialmente constituídos e delimitados, com restrições aos participantes e à situação (Levinson, 1979, p. 368). Tipos de atividades como uma aula, uma entrevista de trabalho, um interrogatório jurídico, um jogo de futebol, uma tarefa em um *workshop*, um jantar, por exemplo (ibid.), determinam as possibilidades interacionais. Segundo Levinson, a alocação dos turnos na sequência da interação é predeterminada por normas derivadas da organização conversacional, onde as funções dos enunciados e sua localização na conversa são inferidas pelos participantes e definem seus papéis a partir de sua estrutura (p. 373).

Ao investigar a estrutura formal da atividade, verificam-se as práticas que evidenciam, em suas normas de interação, as ações implementadas pelos participantes. Mesmo trechos de conversa de apenas um enunciado, que pode ser formado por um componente, verbal ou não verbal, linguístico ou paralinguístico, podem conter paradigmas da organização social daquela atividade. Assim, um dos objetivos básicos da AC é identificar que ações os participantes na interação estão fazendo e descrever as práticas específicas de cada conduta que eles usam para realizá-las (Sidnell, 2013, p. 78). Ou seja, uma prática é efetivada e reconhecida pelos participantes a partir das ações que ela implementa dentro da organização sequencial da conversa (ibid.).

Shegloff (1996) considera que as ações são realizadas nas práticas identificáveis da conversa ou categorias destes tipos de prática (p. 171), e argumenta que a análise deve começar com uma observação da ação que está sendo realizada, seguida da especificação do que a conversa, ou outra conduta, dentro daquele contexto, está servindo como prática para realizar determinada ação (p. 172). Na relação entre prática e ação, o autor acrescenta que uma prática

de fala-em-interação em especial deve especificar o que está fazendo ou sendo utilizada para fazer (p. 181). Para Levinson (2013), “o interlocutor deve reconhecer que ação uma determinada prática de fala está sendo usada para realizá-la e, inversamente, porque esta prática específica foi selecionada para isto” (p. 83). Heritage (2010) define “prática” como,

qualquer característica da configuração de um turno em uma sequência que (i) tem um carácter distintivo, (ii) tem localizações específicas dentro de um turno ou sequência e (iii) é distinta em suas consequências pela natureza ou pelo significado da ação que o turno implementa (p. 6).

As ações implementadas nas atividades aqui descritas são representativas, assim, das práticas de determinados membros da sociedade urbana contemporânea e possuem significado contextualizado na atividade. A lógica êmica contida na sequencialidade interacional é que produz, reproduz, estende e aprimora esta prática e determina o significado destas ações localizadas, manifestando esse sentido na organização social da conversa. Para verificar as estratégias utilizadas pelos participantes nas sequências conversacionais ao implementar estas ações, o analista da conversa constrói “coleções” de casos de fenômenos conversacionais específicos e analisa os padrões nos quais “recursos culturalmente disponíveis são metodicamente utilizados para implementar tarefas interacionais mutuamente reconhecíveis” (Hutchby; Woofit, 1998, p. 93).

No entanto, para que uma ação dentro de uma prática seja reconhecível e inteligível, os participantes devem compartilhar um conhecimento intersubjetivo do contexto e das condições em que uma ação é realizada. Conforme Garcez (2008, p. 24), “no funcionamento da tomada de turnos, já se obtém ali a análise que o participante faz do que foi dito e feito no turno anterior, análise que se faz necessária para que ele produza uma ação sequencialmente relevante em seu próprio turno”.

A sustentação da intersubjetividade durante a interação é atualizada a cada turno da conversa, quando um dos participantes procura entender o que o outro pretendeu comunicar e, ao se comunicar, observar se o outro o compreendeu. Ou seja, em cada momento da interação, os participantes analisam a ação do outro para produzir suas ações subsequentes de modo coerente com a situação daquele momento. Borges e Ostermann (2012, p. 186) acrescentam que “a

intersubjetividade é construída quando ambos os interagentes se orientam para compreensões aproximadas do que está acontecendo no aqui e no agora”. Garcez (2008, p. 24) considera que “a ação humana é necessariamente co-construída e intersubjetiva por natureza”. Para que isto ocorra, cada participante da interação deve realizar idealizações básicas do mundo para se entenderem, mesmo a partir dos pontos de vista diferenciados que cada um pode ter da situação.

Desta forma, considero que as ações humanas implementadas nas sequências conversacionais determinam as práticas sociais dentro da atividade de participação nas interações nas mídias sociais.

3.2 Conceitos da Sociolinguística Interacional

Utilizarei conceitos da Sociolinguística Interacional (SI) para analisar a estrutura de participação e os papéis dos participantes na produção e interpretação dos enunciados. A natureza da estrutura nas conversas nas mídias sociais é de multiparticipação, em um *footing* complexo (Goffman, 2002 [1979]).

A escolha por conceitos na SI se deu “por sua visão interpretativa dos processos interacionais”, além de sua relação com as questões contextuais (Oliveira; Pereira, 2016, p. 113). As relações interpessoais mediadas pela tecnologia, em ações de ordem micro, na interação, e as questões de mobilidade urbana em cidades com milhões de habitantes estão associados à ordem social dos grandes centros urbanos, como o Rio de Janeiro.

A situação social descrita por Goffman (2002 [1964], p. 17) apresenta uma característica fundamental: o encontro social não se esgota na estrutura conversacional. Toda a conjuntura (situação social) dentro da qual ocorre a interação e os participantes são importantes, pois a conversa não é o único contexto de fala possível, uma vez que há outros modos de expressar ações, mesmo sem pronunciar nenhuma palavra (Goffman, 2002 [1979], p. 128).

3.2.1 Estrutura de participação

A noção de estrutura de participação (Goffman, 1981) permite que analisemos os vários papéis que as pessoas que interagem em grupo

desempenham durante a conversa, não somente como falantes ou ouvintes, mas sustentando um *status* de participação momentâneo em relação às outras pessoas que estão presentes na interação. Esse *status* representa uma questão fundamental na interação, pois se refere ao direito que aquele participante tem de contribuir com a conversa.

A estrutura de participação está relacionada, assim, ao modo como cada participante se posiciona em relação aos seus enunciados e os dos outros em uma conversa, dentro de um determinado contexto comunicativo. Este posicionamento e reposicionamento é realizado durante a produção e recepção dos enunciados. Os participantes não podem ser determinados como falantes e ouvintes estáticos, em polos distintos (Goffman, 2002 [1979]). A ratificação ou a não ratificação, o endereçamento ou não endereçamento possibilitam uma grande possibilidade de estruturas dentro das quais os interlocutores produzirão seus enunciados. Nesta estrutura, a relação entre os participantes da interação com seus enunciados define seu *status* de participação no evento.

Goffman ([1979] 2002) considerou que havia três tipos de ouvintes em uma conversa: aqueles que ouvem casualmente, por acaso, ou seja, que não são ratificados, mas que ouvem inadvertidamente ou escondido; aqueles que são ratificados mas não são a pessoa especificamente endereçada; e aqueles que são ratificados e são especificamente os endereçados, de modo que uma provável resposta espera-se que venha destes últimos.

Goffman (1981) utilizou o termo *audience* (audiência, nesta pesquisa, e plateia em Goffman, 2002 [1979]) para se referir ao conjunto de ouvintes ratificados em um encontro diferente de uma conversa simples. Em seu exemplo, quando a fala vem de um palco ou palanque. O autor considerou que o papel fundamental desta audiência é o de apreciar o que o falante diz mas não responder de forma direta. Goffman estendeu esse conceito de audiência a distância para os ouvintes de programas de rádio e telespectadores de programas de televisão, considerando-os “interlocutores imaginados” (p. 138), denominados “audiência pressuposta” nesta pesquisa (conforme Souza, 2013, p. 51).

As estruturas de participação, no entanto, passam por processos de reenquadramento e reorganização da fala durante a interação, e em cada uma destas variações pode haver uma mudança de enquadramento do falante, perante a

situação comunicativa e perante os outros interlocutores. Esta mudança é verificada nas variações de *footing* dos participantes.

3.2.2 Papéis dos participantes

Na situação social de Goffman (2002 [1979]), aquele que exerce momentaneamente o papel de falante recebe atenção dos outros participantes enquanto profere seus enunciados. Os enunciados são interpretados de acordo com fatores pessoais, culturais e sociais. O autor define noções de falante em que este pode estar representando um papel de animador, aquele cuja voz está efetivamente sendo utilizada para produzir determinado enunciado, de autor, aquele que constrói o enunciado que será proferido pelo animador, utilizando métodos e técnicas (estratégias) de comunicação, escolhe as palavras que pretende utilizar e o modo como serão utilizadas, ou de responsável, aquele que está socialmente comprometido pela ação implementada no enunciado produzido. Estes três papéis podem ser variar e ser realizados por uma mesma pessoa em uma conversa, ou seja, estes papéis têm caráter dinâmico.

3.2.3 Enquadre e *footing*

A noção de enquadre é utilizada para assinalar como os significados dos enunciados são interpretados pelos participantes em uma interação. O sentido que está sendo dado a determinado enunciado é avaliado a partir da situação comunicativa, no contexto da interação em andamento. O interlocutor pode interpretar o como uma informação, uma entrevista, uma piada ou uma brincadeira (Goffman (2002 [1979])). O enquadre se refere, assim, ao sentido que os falantes implementam em seu enunciado e à interpretação que o ouvinte faz do que está sendo dito naquele momento e determina, portanto, como o participante se posiciona em relação aos outros. Não há comunicação sem que um enunciado seja interpretado dentro de um determinado enquadre, que é continuamente transformado e reinterpretado pelos interlocutores no andamento da interação (Ribeiro; Hoyle, 2002, p. 38).

Goffman (2002 [1979]) aborda sociologicamente o conceito de enquadre e explica que “as definições de uma situação são elaboradas de acordo com os princípios de organização que governam os acontecimentos – pelo menos os sociais – e nosso envolvimento subjetivo neles” (p. 34). Desta forma, os significados que se manifestam nas relações sociais são coconstruídos pelos participantes na situação social, durante as interações, que são social e intersubjetivamente organizadas.

Vinculado ao conceito de enquadre, Goffman (2002 [1979]) cria o conceito do que ele denomina *footing*, que se refere às mudanças de alinhamento entre os participantes. Este conceito busca caracterizar o processo dinâmico de negociação destes alinhamentos através da análise da postura dos participantes na interação social em uma determinada situação comunicativa. Os *footings* podem ser verificados a partir da maneira como os interlocutores organizam a produção e a interpretação dos enunciados. Uma mudança de *footing* demonstra, portanto, uma variação no alinhamento que o falante assume, pelas mudanças, evidentes ou sutis, apresentadas na maneira como ele orienta a produção ou a recepção de uma elocução. Estas mudanças manifestadas pelos participantes são relevantes para a percepção de qual atividade está sendo realizada, pois os participantes em uma conversa precisam perceber, avaliar e interpretar as os enunciados durante a interação.

4 Posicionamento teórico e analítico sobre interação e mediação de artefatos tecnológicos

No capítulo anterior, tratamos de conceitos da AC e da SI, importantes no posicionamento teórico de ordem interacional. Buscamos, no presente capítulo, abordar a conversa virtual, pela mediação tecnológica do computador, através da escrita.

A atividade de interação nas mídias sociais sobre a mobilidade urbana suscitou o surgimento de práticas conversacionais em que as sequências de ações dos participantes, mediadas pela tecnologia, adquiriram novas estruturas, no Twitter e no Facebook. Além disso, o desenvolvimento das ferramentas baseadas em tecnologia digital provocou o surgimento de diversos artefatos tecnológicos, incluindo o celular, a Internet e as redes sociais, que a cada dia se mostram mais poderosos no que tange às suas possibilidades comunicativas a distancia. É justamente esta gama de possibilidades de interação em tempo real e a facilidade para realizá-las que incrementa cada vez mais modos de conversar distintos da interação face a face.

4.1 A mediação tecnológica e a Análise da Conversa

Segundo Hutchby (2001), as tecnologias para a comunicação estão diretamente relacionadas às nossas práticas conversacionais cotidianas, e “não apenas se adaptam a, mas também moldam os significados culturais e os propósitos comunicativos que estes artefatos possuem” (p. 7), ou seja, os participantes adaptam os artefatos tecnológicos às possibilidades e restrições de suas práticas sociais (Recuero, 2014, p. 20). Estas práticas seguem, em seu cerne, os padrões organizacionais da interação face a face, ressalvadas as diferentes possibilidades e restrições do contexto e das tecnologias que medeiam e afetam a conversa (ibid., p. 10; Herring, 2013, p. 95). Por isso, os conceitos, métodos e ferramentas analíticas da AC podem ser utilizados para investigar a interação que acontece com a mediação das novas tecnologias – seus artefatos e recursos tecnológicos.

Conforme mencionei anteriormente, a AC busca observar como os participantes de uma conversa utilizam intersubjetivamente a linguagem natural

para interagir, verificando a organização sequencial e as ações sociais implementadas nas conversas. Na sociedade urbana contemporânea, o grande número de recursos e artefatos tecnológicos disponíveis aumentam consideravelmente as possibilidades de interação e, conseqüentemente, as oportunidades para conversar, gerando novas práticas sociais cotidianas de comunicação e espaços conversacionais e interacionais públicos e coletivos (Recuero, 2014, p. 16-17).

O termo “conversa”, segundo os dicionários, remete a uma troca de palavras entre duas ou mais pessoas pela fala. Ou seja, refere-se, a princípio, a uma atividade oral. No entanto, na CMC, em especial, a conversa ainda é tradicionalmente realizada pela troca de palavras que acontece através das mensagens de texto escritas, síncronas ou assíncronas (Herring, 2010). Apesar de as ferramentas VoIP serem também utilizadas, como o Skype²¹, o Viber²² e o WhatsApp, por exemplo, “a CMC baseada no texto escrito desfruta de um precedente histórico” (ibid.).

O termo “artefatos tecnológicos” se refere, nesta pesquisa, ao conjunto de ferramentas que possibilita a interação entre pessoas que estão distantes. Este conjunto inclui: 1) uma ferramenta física a partir da qual as pessoas realizam práticas que implementam ações em suas formas verbal (enunciados escritos ou orais) ou não verbal (símbolos, *emojis*, imagens, vídeos). Esta ferramenta pode ser um computador, de mesa ou portátil, um celular, *tablet* ou outro aparelho com um sistema operacional como plataforma para aplicativos de comunicação; 2) um aplicativo ou *software* de comunicação instalado, a partir do qual uma pessoa pode interagir com outra, como o Twitter e o Facebook; 3) um ambiente virtual através do qual as pessoas se conectam umas às outras, que pode ser uma rede local (intranet) ou global (a Internet), e 4) um meio através do qual podem se conectar à uma destas redes, como cabos (*wired*), WiFi (*wireless*) ou tecnologias de telefonia móvel (3G, 4G).

21 <https://www.skype.com/pt-br/>

22 <https://www.viber.com/pt/>

Considerando o conjunto descrito acima, e que grande parte das conversas no ambiente virtual (se não a maior parte, como no Twitter, ver 3.1.1) se dá a partir de aparelhos portáteis, o termo CMC (Comunicação Mediada por Computador), apesar de tradicionalmente utilizado pelos pesquisadores (Herring, 2010; Recuero, 2014), não dá conta das possibilidades das ferramentas interacionais mediadas contemporâneas. Assim, utilizo o termo Conversa Mediada por Artefatos Tecnológicos (CMAT) para designar as trocas que são realizadas entre as pessoas com a utilização destas ferramentas.

Hutchby (2014), ao analisar interações mediadas pelas tecnologias, prefere o termo “linguagem-em-interação” em substituição ao termo tradicionalmente utilizado pela AC “fala-em-interação”, porque, segundo ele, muitos artigos mostram que as formas de comunicação textuais são tão importantes quanto as formas faladas de interação mediada (p. 86-87).

Herring (2010) afirma que muitos estudos mostram que a CMC baseada em texto é considerada conversa, uma vez que os usuários da Internet utilizam verbos como “falei”, “disse” e “ouvi” ao invés de “digitei”, “escrevi” ou “li” para descrever suas atividades. Além disso, autores se referem a “falantes” e não “escritores”, “fala” em vez de “trocas de mensagens escritas” e “turnos” no lugar de “mensagens”. Para ela, o termo conversacional “não se refere apenas à oralidade, mas à dimensão interativa e social associada às trocas comunicativas face a face” (p. 2).

4.2 Os artefatos tecnológicos como mediadores da interação

A interação no contexto de grandes cidades atualmente se apresenta tecnologicamente mediada por diversas possibilidades de obtenção e produção de informação em tempo real. Hutchby (2014) relaciona, como exemplos de uso da linguagem mediada,

transmissões de televisão e rádio, sistemas de telefone e *e-mail*, aparelhos eletrônicos pessoais de vários tipos, a Internet e videoconferência, sistemas automatizados de investigação, servidores de informação baseados na web, sistemas “inteligentes” dedicados, frequentemente utilizados em centros de comando e controle de serviços de utilidade pública e de transporte (p. 86).

Dentre os aparelhos pessoais, destacamos aqueles que o cidadão pode utilizar para acessar outras pessoas ou informação de qualquer local e a qualquer momento. O celular, além de sua funcionalidade específica como telefone, uma vez conectado à Internet torna-se uma ferramenta interacional multiparticipativa, que possibilita que a pessoa esteja presente em diferentes mídias sociais, criando redes sociais estáveis, complexas, maiores, plurais e mais amplas que as redes pessoais face a face (Recuero; Bastos; Zago, 2015, p. 23). Converte-se também em uma ferramenta informacional de mão dupla, e o cidadão não somente consome informação, mas também produz informação. Mais do que isso, o celular incorporou mídias de informação, como rádio e televisão, e reuniu nas mãos de uma pessoa as capacidades de um computador.

Os celulares atualmente agregam funções de telefone, máquina fotográfica, câmera de vídeo, vídeo game, computador (com processadores de texto, imagem, vídeo etc.), rádio, televisão, GPS, entre outras. Desta forma, o celular transformou-se, graças a esta convergência tecnológica, em um artefato híbrido de comunicação contemporânea, inclusive para a constituição de relações sociais imediatas, influenciando diretamente o modo como as pessoas se apresentam e interagem com as instituições, os amigos e a família. Tornaram-se, portanto, “a ferramenta mais importante de convergência midiática hoje (Lemos, 2007b), concebendo, inclusive, “usos que não foram previstos pelo mercado ou pela indústria” (Braga; Logan, 2014).

A CMAT que ocorre nas RSIs possui muitas características da conversa oral cotidiana, como a informalidade, a rapidez, o número elevado de troca de turnos, marcadores conversacionais e marcas de oralidade. A presença destes elementos pode justificar a utilização dos métodos e teorias da AC para estudar a interação verbal que ocorre nos ambientes das RSIs.

4.2.1 As características da CMAT

Uma característica que distingue a CMAT e que define os modos de interação é a sua dupla possibilidade de temporalidade. A conversa pode ocorrer de forma síncrona ou assíncrona, às vezes na mesma ferramenta. As conversas síncronas são mais próximas de uma interação face a face mediada, e as

assíncronas tem a característica de os interlocutores produzirem seus turnos em momentos diferentes na interação.

Entretanto, a interação depende do modo como cada um utiliza cada ferramenta, uma vez que, mesmo em comunicações tradicionalmente síncronas, em que a expectativa por *feedback* imediato é maior (Paiva, 2004), como o WhatsApp, o interlocutor pode não estar conectado ou, mesmo estando, pode responder em outro momento. Por outro lado, o *e-mail*, configurado como tradicionalmente assíncrono, pode ser utilizado para a comunicação síncrona, desde que o receptor esteja conectado (Souza; Pereira, 2016). Portanto, “a sincronicidade é mais uma característica da apropriação do meio e menos uma característica da tecnologia” (Recuero, 2008).

Outra característica da CMAT é o fato de estas conversas e seus registros técnicos (*logfiles*²³) ficarem registradas publicamente (Boyd, 2007, p. 2) nos computadores dos *sites*, no momento em que os enunciados são produzidos e enviados. Pelo fato de estes dados estarem armazenadas em um local acessível, há a possibilidade de se compor uma coleção de dados a ser pesquisado (ibid.; Recuero, 2014, p. 17) e de reproduzi-lo a qualquer momento, desde que sejam copiados de forma apropriada pelo pesquisador. Em outras palavras, as conversas escritas realizadas no âmbito da CMAT podem ser recuperadas, armazenadas e analisadas em outros equipamentos. Apesar de estarem registradas, nas mídias sociais, as informações armazenadas podem ser alteradas ou removidas por quem foi responsável por sua produção, o que as torna também suscetíveis a mudanças em seu conteúdo.

4.2.2 A postagem-turno na CMAT

Analisar a CMAT acarreta uma necessidade para o pesquisador de lançar mão de algumas estratégias teóricas para dar conta das especificidades deste tipo de interação. Para a análise das atividades e ações dos participantes nas mídias

23 Informações e dados disponíveis na Internet relativos a registros das atividades nos *sites* (Braga, 2013, p. 182).

sociais, assumo, a partir de Hutchby (2014 p. 86-87), que interações mediadas pelas tecnologias podem ser denominadas “linguagem-em-interação” com características de uma conversa.

Conforme afirmei acima, um dos aspectos mais distintivos da linguagem-em-interação nas CMAT é o fato de as interações ficarem registradas (arquivadas) no momento em que se realizam. Ao postar uma mensagem, por exemplo, no Twitter, ou seja, ao produzir um turno em uma RSI ou em um *blog*, como um comentário, aquele turno ficará registrado e persistirá no tempo, podendo ser acessado (e mesmo respondido) em um momento temporal diferente (Boyd, 2007)

Herring (1999; 2013) considera que cada postagem corresponde a um turno na CMC, aqui CMAT. Desta forma, utilizo, neste estudo, o termo “postagem-turno” para me referir a cada “momento” interacional realizado pelos participantes da conversa. Nesse sentido, muitas características dos turnos, estudados na conversa oral, podem ser transferidas para a CMAT, com algumas restrições relacionadas às características técnicas do ambiente virtual. Entre estas, estão a sobreposição e a interrupção, que são inviáveis na CMAT. Também a organização das postagens-turno pode acontecer de modo diferente na CMAT, quando muitos participantes se engajam nas conversas, em momentos diferentes e de locais diferentes, afetando a ordem tradicional dos turnos na estrutura da conversa. A ordem dos turnos é organizada pelo aplicativo utilizado para a interação, e, dependendo do tipo de *software* utilizado, cabe aos participantes reconstruírem os pares conversacionais (Herring, 1996).

Em resumo, postar é o equivalente aproximado de “tomar o turno” na conversa oral face a face (Herring, 2013, p. 96), com o turno na conversa face a face equivalendo a uma mensagem postada no ambiente virtual. Ainda, alguns padrões da troca de turno da conversa oral não funcionam nas conversas mediadas por computador:

adjacências de turno e trocas sobrepostas são rompidas. [...] os padrões de trocas de turno violam sistematicamente os princípios de não-intervalo e não-sobreposição, de Sacks, Shegloff e Jefferson (1974) para a conversa falada (Herring, 2010).

Assim, nesta pesquisa, a postagem é concebida como um turno conversacional nas mídias sociais, de modo que se possa estabelecer, neste ambiente, conceitos como o de tomada de turno (ou troca de turno) na interação

virtual. Herring (2013) considera que

qualquer pessoa pode tomar o turno em uma conversa *on-line* se simplesmente postar uma contribuição em um fórum de discussão; a mensagem é assim distribuída pela rede na ordem em que foi recebida, e quem a postou sustenta o turno, presumivelmente, pela duração de tempo que os outros participantes levam para ler a mensagem (p. 95).

Nas páginas do Facebook e no Twitter, as conversas funcionam em um fluxo interacional ordenado cronologicamente, de modo que a organização dos turnos pode se apresentar de forma disrupta e descontínua, com tópicos e assuntos paralelos acontecendo ao mesmo tempo, em um mesmo espaço (Herring, 1999; Recuero, 2008; Honeycut; Herring, 2009; Herring, 2013). O *software* organiza os turnos na ordem em que são recebidos pelo sistema (Herring, 1999). Milésimos de segundo de diferença podem determinar a sequência em que dos turnos são organizados.

Outra questão tecnológica que diferencia a CMAT da conversa face a face é a impossibilidade de interrupção de um turno. Até poderíamos considerar um tipo de interrupção quando, em uma ferramenta de troca de mensagens síncronas, como no WhatsApp, durante a conversa, um dos participantes vê que a pessoa com a qual está interagindo está digitando ao mesmo tempo, e cria expectativa em sua mensagem a ser enviada. O recebimento de uma mensagem do outro enquanto escreve a sua pode fazer com que aquele que recebeu a mensagem interrompa o que estava escrevendo e reformule seu enunciado.

4.2.3 A mediação tecnológica e a multiparticipação

A organização social nas mídias sociais é governada também por princípios da interação face a face. A estrutura de participação e os papéis desempenhados pelos participantes é compartilhada entre vários indivíduos – falando e/ou ouvindo, lendo e/ou escrevendo. A organização das posições que cada um adquire e assume (mesmo que não perceba que assume) em relação ao seu enunciado e aos dos outros e a relação entre os participantes na interação definem seus *status* de participação (Goffman, 2002 [1979], p. 125).

Nas RSIs, ao permitir a participação de outra pessoa em uma rede de relacionamentos, as mensagens escritas no perfil ou página são automaticamente

direcionadas a todos os seguidores ou amigos, e qualquer pessoa pode responder às mensagens a qualquer momento. Nestes ambientes, o direito de falar está igualmente distribuído a todos os participantes da rede, tornando-os potencialmente ratificados.

As novas possibilidades de interação em meios digitais propiciaram o surgimento de diferentes estruturas, mais complexas devido à possibilidade de participação pública e coletiva, com a utilização da tecnologia, especialmente do celular, da Internet e das redes sociais virtuais. Nos últimos anos, as finalidades do próprio telefone mudaram para multifuncionalidades (ou potencialidades, conforme Oliveira e Pereira (2005)), derivadas da união da telefonia móvel com a CMC.

Neste ambiente, a estrutura de participação não é linear e os interlocutores não são previamente definidos. Há uma dispersão indefinida do direito de iniciar uma conversa (um “estado aberto de fala”, conforme Goffman (2002 [1979], p. 122)), modificando a noção de falante, e criando uma nova noção, ampliada, de ouvinte ratificado, em uma prática em que diferentes participantes podem falar e responder, e organizar suas mensagens de modo a construir os significados de ações sociais através de recursos que vão além da oralidade.

Há diferenças estruturais nas interações nas mídias sociais: em alguns momentos, as interações se assemelham às trocas de turno de uma interação verbal face a face, do ponto de vista tradicional fala-um-de-cada-vez (Sacks; Shegloff; Jefferson, 1974); em outros, as interações surgem distribuídas não através de uma ordem sequencial de turnos, mas de uma ordem cronológica de postagem, na qual os participantes que produzem cada mensagem se intercalam, e a estrutura sequencial tradicional se perde. O participante de determinada conversa pode, no entanto, visualizar sua interação específica com o interlocutor, tendo como resultado a conversa com os turnos em sequência, e não uma diversidade de interações independentes e simultâneas.

Analisando a estrutura das conversas pelo seu aspecto interacional, Honeycut e Herring (2009) verificaram que, no Twitter, apesar de não se apresentar como um ambiente especificamente criado para a conversa, uma vez que as postagens são exibidas na ordem em que são recebidas pelo sistema, podem ocorrer longas conversações com múltiplos participantes que são surpreendentemente coerentes. Segundo as autoras, parece que os participantes

apreciam se envolver em várias conversas intercaladas. Para conseguir o envolvimento com outros participantes, e pelo fato de as RSIs se configurarem originalmente como ambientes informais de troca de mensagens, e não especificamente ambientes institucionais, a estrutura dessas conversas varia. Muitas vezes se assemelham às trocas de turno da interação verbal, relacionando os tópicos conversacionais aos enunciados anteriores e com estrutura linguística que se aproxima dos padrões linguísticos das expressões naturais.

5 Metodologia

As redes sociais da Internet (RSIs) têm sido objeto de diversas pesquisas na área dos estudos da linguagem. Nesta pesquisa, o foco são as interações entre cidadãos que utilizam o transporte público ou o transporte particular para se locomover pela cidade, a partir de uma abordagem qualitativa e interpretativa, em que a tarefa do pesquisador é “descrever a atividade cotidiana de modo a identificar a significação das ações para os participantes” (Garcez; Bulla; Loder, 2014, p. 261).

Neste capítulo, apresento as características da pesquisa, sua natureza etnometodológica de busca da compreensão das ações humanas a partir da perspectiva dos pesquisados, como os dados foram organizados, informações sobre as páginas a partir das quais os dados foram obtidos e colecionados, como se deu o tratamento destes dados e a categorização dos participantes. Optei por utilizar o termo “a Internet”, como nome próprio²⁴.

5.1 O tipo de pesquisa

Esta pesquisa se caracteriza por uma análise qualitativa, de natureza interpretativa, que tem como foco as ações humanas em atividades cotidianas. Configura-se como um estudo microanalítico da linguagem-em-interação (Hutchby, 2014, p. 86), localizada e contextualizada pela situação social, a partir de uma coleção de dados de interação social de ocorrência natural em conversas públicas em *sites* de mídias sociais, relacionadas à mobilidade urbana da região metropolitana do Rio de Janeiro.

O estudo das interações no ambiente virtual mostra-se uma importante forma de analisar o que as pessoas estão fazendo e como estão agindo neste universo, e, a partir da análise interpretativista, a pesquisa qualitativa pode fornecer significados relacionados a particularidades do dia a dia dos

24 Conforme *Cambridge Advanced Learner's Dictionary*, 3ª edição, 2008.

participantes. Para compreender as práticas cotidianas e descrever as ações nas quais estão inseridas, cabe ao pesquisador interpretativista, como cientista social, “reconstruir as autocompreensões dos atores engajados em determinadas ações”, uma vez que o modo pelo qual estes atores compreendem suas ações já é por si mesmo uma ação (Schwandt, 2006, p. 197).

Bird e Barber (2007 [2002], p. 143) consideram que a vida conectada tornou-se uma outra parte da vida no século 21 e, nesse aspecto, é um ambiente potencial para a pesquisa etnográfica. Segundo Braga (2013, p. 172), este estudo da comunicação mediada por computador requer adequações de métodos implementados em outros contextos sociais, pelo fato de ser um ambiente em que os participantes experimentam situações novas.

Para Schwandt (2006), “a investigação social é uma *praxis* distintiva, um tipo de atividade que, ao ser executada, transforma a própria teoria e os objetivos que a orientam” (p. 195). Nesse sentido, o estudo das ações humanas em atividades cotidianas, a partir da linguagem verbal, é fundamental para a construção dos significados que levam ao entendimento da realidade social que se apresenta em determinado contexto. A análise do discurso verbal pode nos ajudar não somente a aprofundar o entendimento da vida em sociedade, mas auxiliar na compreensão do modo como se organizam as práticas discursivas (Bastos, 2010, p. 101).

5.1.1 A natureza da pesquisa e a etnometodologia

A pesquisa etnometodológica busca descrever e entender o comportamento social ou cultural de um grupo específico e suas especificidades, em um dado contexto. Este método consiste em procurar a compreensão do sentido nas atividades cotidianas no contexto local em que são realizadas. Ou seja, produzir sentido a partir das interações do dia a dia. Entretanto, só podemos interpretar e compreender nossos atos rotineiros se compreendermos o contexto estão sendo produzidos, assim como a motivação para os atos e o modo como estamos inseridos naquela situação (Watson, 2012 [2011]).

A investigação qualitativa procura revelar os objetivos das ciências humanas, explorando questões significativas que visam compreender o mundo social (Schwandt, 2006, p. 194), em contextos específicos. Segundo Richards

(2003, p. 8), apesar de os dados quantitativos poderem nos fornecer muitas informações, eles não são suficientes para explicar toda a gama de complexidades e enigmas do complicado mundo social no qual vivemos.

Para o estudo das ações dos indivíduos em situações sociais cotidianas, a pesquisa qualitativa oferece maiores possibilidades de análise do comportamento social, pois “o paradigma investigativo norteador mais apropriado à avaliação responsiva é o paradigma naturalista, fenomenológico ou etnográfico” (Guba e Lincoln, 1981, p. 36 apud Lincoln e Guba, 2006, p. 178), uma vez que é justamente a análise fenomenológica que busca compreender a constituição do mundo intersubjetivo, cotidiano (Schwandt, 2006, p. 195).

Para se chegar a essa compreensão, deve-se captar este processo de interpretação pelo qual os indivíduos constroem suas ações. Mas, segundo Blumer (2013, p. 86) não é possível para o pesquisador captar este processo apenas com suas próprias conjecturas ou seu próprio subjetivismo; é necessário assumir o papel e o ponto de vista da unidade de ação (pessoas, grupos ou instituições). Portanto, a análise etnometodológica tem como foco a fala natural dos participantes em uma conversa, de modo que a análise deve levar em consideração as perspectivas dos interagentes e não as do pesquisador. Conforme Garfinkel e Sacks (2013 [1986]), os próprios “métodos dos membros” pesquisados são utilizados para “avaliar, produzir, reconhecer, garantir e obrigar à consistência, coerência, efetividade, eficiência, engenhosidade e outras propriedades racionais de ações individuais e concertadas” (p. 227). Assim, no enfoque da pesquisa dos fenômenos sociais no ambiente virtual, deve-se

obter a compreensão de quem está por dentro de práticas relacionadas a Internet, como os próprios atores experimentam do seu ponto de vista (êmico), em lugar de impor os significados que o observador atribui a essas práticas (ético) vendo-as de fora ou com base em generalizações supostamente válidas em diversos contextos culturais (Lankshear; Leander; Knobel, 2015, p. 202).

A pesquisa no ambiente da Internet tem como peculiaridades a ausência física dos participantes e o fato de estes não terem informação acerca da presença / ausência do pesquisador na esfera pesquisada, configurando a possibilidade de “ver sem ser visto” (Braga, 2013, p. 180), colocando o pesquisador, assim como os outros participantes, como “audiência invisível” (Boyd, 2007, p. 2), “audiência projetada” (Bell, 1982, p. 156), “destinatários imaginados” (Goffman, 1981, p.

138) ou “audiência pressuposta” (Souza, 2013, p. 51). Apesar disso, a observação faz com que não se possa eliminar a noção de que o observador também seja um participante, pois, segundo Schwandt (2006, p. 211), Garfinkel considera que tanto os atores quanto o cientista social (o pesquisador) devem ser tratados como membros, pois ambos realizam atividades sociais da vida cotidiana organizada.

5.2 Composição e geração dos dados

As mensagens em análise na presente pesquisa trazem conversas naturais que se realizaram espontaneamente entre os participantes que postaram mensagens nas páginas das mídias sociais Twitter e Facebook das empresas SuperVia, Metrô Rio e BRT Rio e do Twitter de O Dia 24 horas, nos meses de novembro de 2013, 2015 e 2016. As características de cada página são detalhadas nas seções seguintes. A escolha pelas páginas do Twitter e Facebook se deve à grande quantidade de interações que ocorrem nestes ambientes, o que propicia ao pesquisador um grande número de casos para investigar.

Analizando as conversas nestas páginas, selecionei mensagens em que os seguidores das páginas interagem com as empresas e com outros seguidores. Escolhi mensagens que apresentam ações que são implementadas com regularidade, pela empresa ou pelos seguidores, e que iniciam interações a partir do momento que outro participante implementa uma re-ação, ou uma ação responsiva, como *feedback* à ação anterior.

5.2.1 As páginas das empresas pesquisadas

As páginas da SuperVia, do Metrô Rio e do BRT Rio, bem como de O Dia 24 horas no Twitter e no Facebook funcionam como uma central de atendimento ao cliente. Conforme se pode verificar nas páginas da Internet destas empresas, suas páginas nestas mídias tem a função de estabelecer um canal de contato direto com o passageiro, quando ele pode expressar suas opiniões, requisitar reparos, solicitar informações sobre horários e condições de tráfego, informar sobre ocorrências ou problemas no funcionamento do serviço, dentre outras ações. A seguir, apresento as características de cada uma das páginas das empresas analisadas nesta pesquisa.

5.2.1.1 BRT Rio

O BRT Rio é um consórcio de empresas privadas de transporte público rodoviário de passageiros. Inaugurada em 2012, transportou em 2016 cerca de 450 mil pessoas por dia, por três corredores exclusivos (Transoeste, Transcarioca e Transolímpica), em 8 mil viagens realizadas em uma frota de 440 ônibus²⁵. Seu perfil no Twitter (@BRTRio) foi criado em maio de 2013, com mais de 33 mil seguidores em março de 2017. A página no Facebook (<https://www.facebook.com/BRTRioOficial/>) foi criada em setembro de 2011 e, em março de 2017, havia quase 225 mil seguidores, com mais de 226 mil curtidas.



Imagem 15 – Ônibus biarticulado do BRT Rio.²⁶

O sistema de BRT (*Bus Rapid Transit* – trânsito rápido de ônibus) foi criado e implementado em Curitiba em 1974 pelo então prefeito Jaime Lerner, arquiteto e urbanista, e, desde então, passou a ser utilizado em muitas cidades do mundo (BrtBrasil, 2016). Segundo Amar (2014), “é um formidável híbrido de ônibus e metrô” (p. 92). Em diversos países, especialmente aqueles em desenvolvimento, o sistema de BRT se apresenta como uma solução rápida para a expansão e otimização das linhas de ônibus de uma cidade, pois possui custo bem menor que outros meios, como o metrô, e permite que as estações estejam mais próximas dos passageiros. A NTU (Associação Brasileira de Empresas de Transporte Urbano)

²⁵ <http://www.brtrio.com/conheca>

²⁶ <https://www.facebook.com/BRTRioOficial/>

considera o sistema eficiente e de acordo com as expectativas da população (BRT Studies, 2013, p. 8). Podem ser criadas vias especiais para sua circulação, mas a delimitação de corredores exclusivos em vias já existentes diminui o tempo e o custo de implantação. Para gerar uma capilarização do transporte, são implementados sistemas alimentadores com ônibus menores.

As diferenças entre BRT e os ônibus tradicionais são, entre outras, a cobrança fora dos ônibus (em cabines específicas), as estações construídas no centro das vias (as portas dos ônibus ficam localizadas no lado contrário ao meio fio e a estação recebe o trânsito nos dois sentidos) e com piso no mesmo nível da entrada dos veículos (ônibus sem escadas). Estas características visam tornar o sistema mais dinâmico e com menor perda de tempo para a realização dos procedimentos (cobrança, embarque/desembarque, deslocamento).

5.2.1.2 Metrô Rio

O Metrô Rio é a concessionária de transporte metroviário do Rio de Janeiro. Em sua página, a empresa enfatiza a importância das soluções em mobilidade urbana com rapidez, previsibilidade e confiabilidade. Pretende ser admirada e respeitada e ser referência nas Américas. A malha metroviária possui 41 estações, quatro linhas em atividade e 14 pontos de integração, em 58 quilômetros de extensão. Transporta 850 mil passageiros por dia, em média²⁷. Os passageiros do metrô têm acesso gratuito à Internet na maior parte das estações (Setrans, 2016).

27 <https://www.metrorio.com.br/Empresa/Sobre>



Imagem 16 – Plataforma e trem do Metrô Rio.²⁸

O perfil da empresa no Twitter (@metro_rio) é monitorado de segunda a sexta, das 7h às 20h e possuía mais de 169 mil seguidores em março de 2017. No Facebook (<https://pt-br.facebook.com/metrodorio>), sua página foi criada em outubro de 2012, é monitorada de 7h às 20h e, em março de 2017 era seguida por mais de 191 mil pessoas, com mais de 192 mil curtidas.

5.2.1.3 O Dia 24 Horas



Imagem 17 – Logotipo de O Dia.

O canal O Dia 24 horas no Twitter (@odia24horas) apresenta notícias atualizadas sobre o trânsito, alertas, previsão do tempo e outros serviços. Foi criado em janeiro de 2011 como ferramenta de informação e interação com o público do *site* do periódico O Dia²⁹, ao qual está vinculado. Uma das características da página é a interação com o cidadão, que produz micronotícias,

²⁸ <https://www.metrorio.com.br>

²⁹ <http://odia.ig.com.br/rio-de-janeiro/odia24horas/>

algumas vezes com imagens, que são utilizadas para ilustrar as notícias no *site*. conta possuía mais de 185 mil seguidores em março de 2017.

5.2.1.4 SuperVia

A SuperVia é a concessionária de transporte ferroviário do Rio de Janeiro. O serviço de trens urbanos é realizado através de uma malha ferroviária de 270 km dividida em cinco ramais, três extensões e 102 estações e transporta, em média, 700 mil passageiros por dia útil, tendo transportado, em 2016, 181 milhões de pessoas³⁰. Sua malha se estende pela capital (Rio de Janeiro) e por 11 municípios da região metropolitana (Duque de Caxias, Nova Iguaçu, Nilópolis, Mesquita, Queimados, São João de Meriti, Belford Roxo, Japeri, Magé, Paracambi e Guapimirim).



Imagem 18 – Trem da SuperVia.³¹

A empresa enfatiza a manutenção do relacionamento com o cliente através das redes sociais. Além do Twitter e Facebook, a empresa está presente no Instagram, Youtube, Flickr e Google Plus, além do *site* da empresa e do telefone para contato com os clientes. O perfil da SuperVia no Twitter (@SuperVia_trens) é monitorado de segunda a sexta, das 6h às 20h. Em março de 2017, possuía quase 81 mil seguidores. A página da empresa no Facebook (<https://www.facebook.com/SuperViaRJ/>) foi criada em agosto de 2012 e é monitorada das 7h

30 <http://www.supervia.com.br/pt-br/empresa/quem-somos>

31 <http://www.supervia.com.br/pt-br>

às 19h. Em março de 2017, a página era seguida por mais de 58 mil pessoas, com quase 59 mil curtidas.

5.3 Geração da coleção de dados

Conforme foi dito, a coleção de dados desta pesquisa foi gerada a partir da seleção de mensagens nas páginas das empresas nas mídias sociais Twitter e Facebook. O acesso a estas páginas é público e todos podem se tornar participantes das conversas. As mensagens postadas podem ser visualizadas e respondidas por qualquer pessoa que acessar a página a qualquer momento, ou seja, apresentam a propriedade da persistência na rede, conforme Boyd (2007, p. 2). O método de geração dos dados consistiu, primeiramente, em copiar as mensagens do navegador para um *software* editor de texto. Ao copiar as mensagens, são copiados também os *links* e as imagens, incluindo fotos e *emojis*. Os *links* precisam ser removidos e os elementos multimodais, como imagens e figuras, redigitalizados em *software* específico.

O conteúdo textual das mensagens foi reproduzido do modo como foram escritos pelos participantes, ou seja, não foi feita revisão ortográfica em seus textos.

5.4 Tratamento das postagens-turno

Nesta seção, apresento o modo como as postagens-turno colecionadas foram estruturadas para a posterior análise.

Para a organização das interações, no Facebook ou no Twitter, criei uma coluna à esquerda para identificar os turnos, os participantes e as linhas da mensagem. Desta forma, T(nn) indica a postagem-Turno em sequência, T01 é a postagem-turno inicial e assim sucessivamente; P(nn) identifica o Participante na interação. Esta linha, no Twitter, informa também a data da postagem; L(nn) mostra as Linhas das falas dos participantes, na sequência de cada interação. As linhas de falas são numeradas subsequentemente do início ao fim da interação ou trecho selecionado. A última linha de cada mensagem mostra as opções para cada mensagem. Responder, retuitar e curtir, no Twitter, e curtir e responder, no Facebook. Neste, informa, também, a data e hora da postagem.

Para efeito de exemplificação dos códigos utilizados para identificar estes diferentes elementos na mensagem, apresento duas interações: uma entre um passageiro (Miguel) e a SuperVia, no Facebook (Quadro 04), e outra entre um seguidor (Conrado) e o perfil O Dia 24 Horas, no Twitter (Quadro 05).

T01 L01 L02	P01	Miguel Amanhã é trem parador em homenagem a quem trabalha no comércio? Ou circulação normal? Curtir · Responder · 18 de outubro de 2015 às 12:27
T02 L03 L04	P02	SuperVia Miguel, hoje os trens operam normalmente com horários e intervalos de dias úteis. Curtir · Responder · 1 · 19 de outubro de 2015 às 13:35
T03 L05	P01	Miguel Vlw. Horário certinho nota 10 Curtir · Responder · 19 de outubro de 2015 às 15:57

Quadro 04 – Cidadão solicitando informação, no Facebook da SuperVia.

T01 L01 L02	P01	Conrado @conrado - 5 de nov de 2013 @odia24horas loja expoe produtos na calçada e deixa os passageiros na chuva no ponto final do 2336 em Campo Grande. Incrível a cara-de-pau 1 resposta 0 retweet 0 curtui
T02 L03	P02	ODIA 24 Horas @odia24horas - 6 de nov de 2013 @conrado Bom dia, Conrado! Tem fotos dessa irregularidade? 1 resposta 0 retweet 0 curtui
T03 L04 L05	P01	Conrado @conrado - 6 de nov de 2013 @odia24horas estava escuro e o cel nao ia ficar boa. Na volta a tarde eu tiro. obrigado 1 resposta 0 retweet 0 curtui
T04 L06 L07	P02	ODIA 24 Horas @odia24horas - 6 de nov de 2013 @conrado Sem problemas! Obrigado por contribuir. Estamos #TodaHoraTodoDia com você! 0 resposta 0 retweet 0 curtui

Quadro 05 – Cidadão fornecendo informação, no Twitter de O Dia 24 Horas.

Participante (P00) se refere a qualquer pessoa que se envolve na atividade e está engajada na prática interacional, implementando ações em seus turnos. Este participante desempenha o papel de “falante” no momento em que produz seu enunciado (posta sua mensagem) e permanece neste papel enquanto seu turno está em andamento (Goodwin; Heritage, 1990, p. 291), isto é, enquanto outro não toma o turno (posta outra mensagem, conforme Herring, 2013). Os outros participantes, incluindo o representante da empresa e a audiência pressuposta – seguidores, que recebem as novas mensagens em seus aparelhos, ou não, aqueles que acessam as páginas em busca de informações –, participam como “ouvintes” ratificados ao lerem o enunciado, e podem tomar o turno a qualquer momento.

Nas postagens no Facebook ou no Twitter, optei por não enumerar a

primeira e a última linhas porque elas não apresentam ações implementadas pelos participantes, mas a identificação dos interlocutores, informações cronológicas e opções de participação.

5.4.1 Categorização dos participantes

Um aspecto importante na AC e na SI é o modo como os participantes são identificados nas interações. A categorização de membros para análise pode fazer com que diferentes modos de identificação levem ao risco de tornar um participante mais relevante que outro, ou induzir o leitor, e mesmo o analista, a conclusões baseadas no modo como cada um é qualificado.

Watson (1997, p. 53-54) considera que utilizar uma ordem categórica para a conversa, como “entrevistador” e “entrevistado” ou “doutor” e “paciente”, resulta em um dualismo que pode gerar uma competição, e o foco sobre um pode ofuscar o outro. Além disso, pode fazer com que um enunciado ou sequência seja convencionalmente visto como derivado desta ou daquela categoria de enunciados identificáveis, como por exemplo, no caso de “doutor”, a consulta médica teria uma formação, localização e função específicas.

Há casos, no entanto, em que a análise de atividades rigorosamente convencionadas tem exatamente como foco de estudo ações dos participantes que determinam fenômenos interacionais específicos. Nestes casos, os analistas optam por utilizar suas categorizações, como no estudo de Ostermann e Souza (2009), em que analisam as atribuições das “pacientes” e as reações dos “médicos”, ou em Andrade e Ostermann (2007), onde analisam o interrogatório policial em diferentes contextos e utilizam as categorias “inspetor” e “suspeito” para investigar a fala institucional e a assimetria entre os participantes.

De outro ponto de vista, categorizações do tipo “empresa” e “cliente” ou “passageiro”, “*site* de informação” e “motorista” podem ser também problemáticas pelo fato de estes termos não tratarem os participantes como pessoas com um nome, o que elas efetivamente são, mas como categorias (Sacks, 1992 [1974], p. 544 apud Watson, 1997, p. 66). Mesmo no caso das empresas, há uma pessoa representando e respondendo pela instituição, e suas ações devem ser consideradas nesse sentido. Para os casos em que se deseja evitar esta polarização,

pode-se recorrer à própria análise da estrutura da conversa, onde ela mesma apresentaria uma categorização, sem que fosse necessário determiná-la *a priori*. Assim, conforme a visão de Watson (1997, p. 54), “a orientação conjunta dos interlocutores para as relevâncias categoriais informa[ria] sua orientação para a ‘estrutura’ de enunciados e séries que, por sua vez, informa[r]iam as relevâncias categoriais”.

Seguindo este ponto de vista, Schegloff (2007) considera que as próprias ações realizadas pelos participantes na conversa apresentam referências às pessoas e apontam para suas descrições ou seus atributos, gerando elas mesmas identificações e categorizações. O trecho a seguir (quadro 06), obtido na página do Facebook da SuperVia, mostra que, em certas atividades, a própria atividade e a ação na prática podem apontar a identificação e a categorização dos membros.

T01	P01	Fátima França
L01		Jéssica ainda bem que pegamos o trem cedo cara!!! Foi Deus!
L02		Se a gente não tive se corrido pra pegar...
		Curtir · Responder · 4 de novembro de 2015 às 18:26 · Editado

Quadro 06 – Conversa entre duas passageiras do transporte ferroviário, no Facebook da SuperVia.

De acordo com o que podemos verificar na conversa, trata-se de uma interação entre duas “mulheres”. Fátima é o nome da seguidora da página, e ela mesma identifica a pessoa com a qual está conversando, Jéssica. De acordo com dados da própria conversa, podemos identificá-las como “passageiras” do sistema ferroviário pela sentença “[nós] pegamos o trem”. Neste fragmento confirma-se o que afirma Sacks (1974, p. 226 apud Watson, 1997, p. 68), onde os próprios participantes “usam normas para fornecer as categorias de membros relevantes em termos dos quais formulam identificações dos autores das atividades para as quais as normas são apropriadas”.

Entretanto, algumas interações podem apresentar conversas inteiras sem que seja possível fazer uma dedução da categoria à qual pertence. Na interação no Facebook apresentado na seção anterior (Quadro 04), pode-se fazer a inferência de que a participante é uma passageira de um modal de transporte público pelo fato de ela sugerir “um cantinho nas estações” (L01 e L02), o que não identificaria, no entanto, de que tipo de transporte se trata, uma vez que trem, metrô e BRT possuem estações. Também não é possível identificá-la como uma

pessoa do sexo feminino, o que, em alguns casos, é um dado importante, por exemplo, nas ações de reclamar sobre a presença de homens no vagão feminino.

Na interação no Twitter (Quadro 05), apesar do contexto de que passageiros de ônibus têm de aguardar seu transporte rodoviário coletivo na chuva, as ações de fornecer informação (L01 e L02) e de criticar (L02) e as ações subsequentes de O Dia 24 Horas e Conrado não oferecem informações suficientes para concluir que o participante da atividade, Conrado, pode ser categorizado como “passageiro de ônibus”.

Para concluir, considero que não haveria problema, neste estudo, em categorizar os participantes de acordo com suas atividades urbanas (motorista, passageiro, empresa). No entanto, uma vez que uma postagem nas mídias sociais atualmente pode ser realizada por qualquer pessoa, a partir de qualquer local e a qualquer momento (Katriel, 1999), ao analisar os dados, verifiquei que, em alguns casos, como nos fragmentos a seguir, os participantes podem estar postando de suas casas, devido ao horário da postagem (Quadro 07; T02: “às 23:45”), e também não assegura que ele seja um usuário do modal ou esteja somente participando da conversa. Em outro caso, o participante deixa claro que está postando de outra cidade (Quadro 08; T02: “aqui no Recife”).

T01 P01 L01 L02 L03	SuperVia Tales, temos um projeto, em conjunto com o governo, com objetivo de isolar a via férrea. No entanto, é preciso que a população local colabore e faça sua parte. Curtir · Responder · 3 de novembro de 2015 às 10:43
T02 P02 L04	Tales Concordo plenamente Curtir · Responder · 3 de novembro de 2015 às 23:45

Quadro 07 – Conversa com um cidadão, no Facebook da SuperVia.

T02 P02 L01 L02	Denilson Mas George, isso já aconteceu com a CBTU, aqui no Recife, com a CPTM em SP, na Espanha e inclusive com a Metrovias em Buenos Aires.... Curtir · Responder · 1 · 4 de novembro de 2015 às 19:09
-----------------------	--

Quadro 08 – Postagem-turno, no Facebook da SuperVia.

Schnack, Pisoni e Ostermann (2005) consideram que as referências a nomes pessoais e nomes citados pelos participantes, além de lugares e instituições que possam identificá-los, devem ser substituídas por nomes fictícios para preservar suas identidades individuais, garantindo o anonimato. Desta forma, os analistas da conversa convencionaram, quando pretendido, a utilização de nomes diferentes

dos reais, mas que possam representá-los, mas demonstrando se se tratam de homens, mulheres ou empresas.

Seguindo esta orientação, utilizei nomes fictícios para as pessoas e nomes reais para as empresas. As postagens são públicas e, nos casos em que for necessário apontar informações adicionais sobre os participantes, e se for possível fazer essa identificação, indicarei suas categorias durante a análise das interações. Mas esta categorização só será realizada se, conforme Garcez (2008), “se possa demonstrar que os participantes estão sustentando – conjuntamente e no aqui-e-agora interacional – essa identidade como relevante para o que está sendo feito” (p. 33).

6 As ações do cidadão metropolitano em atividades de multiparticipação nas mídias sociais sobre a mobilidade urbana

A atividade de participação coletiva do cidadão nas mídias sociais Twitter e Facebook, postando mensagens relacionadas à mobilidade urbana, desencadeia interações entre motoristas, passageiros e instituições nas páginas de informação sobre o trânsito e nas páginas das empresas concessionárias de transporte público. Estas interações demonstram o modo como os membros da sociedade produzem o que representa a realidade de seus deslocamentos cotidianos na cidade. Em vista disso, realizo, neste capítulo, um exame analítico das postagens-turno nas sequências conversacionais escritas que ocorrem nesta atividade, identificando práticas nas quais são implementadas ações representativas do que o cidadão está vivenciando. Além da análise da conversa, verifico também os papéis que o cidadão desempenha – sua esfera de participação. Ademais, discuto como estas interações apontam para uma visão comum acerca da situação social caracterizada nestas práticas realizadas na Internet.

Na seção 6.1, realizo um exame analítico das ações que são implementadas nas séries de postagens-turno encaixadas na sequência conversacional e descrevo como os participantes produzem e interpretam estas ações no Twitter e no Facebook. De modo a compreender as práticas interacionais nestas sequências, organizei as subseções de análise segundo as coleções de ações específicas implementadas nas postagens-turno em posição inicial e subsequentes, com a mediação dos artefatos tecnológicos. Desta forma, o foco da análise está na configuração das sequências de ações interacionais dos participantes, que são utilizados para orientá-los para a prática interacional que está sendo realizada naquela sequência.

Na seção 6.2, analiso a configuração da estrutura de participação coletiva nas interações, verificando os papéis interacionais que são desempenhados pelos participantes e pelos artefatos tecnológicos nas RSIs nesta atividade multiparticipativa. Organizei as subseções de acordo com o foco da análise na estrutura de multiparticipação que se forma na interação e nos papéis desempenhados pelo cidadão e pela tecnologia.

Na seção 6.3, discuto como estas ações nas práticas interacionais recorrentes, realizadas pelo cidadão das conversas virtuais sobre seus deslocamentos, revelam

os modos como o cidadão se relaciona com as questões do cotidiano da vida urbana contemporânea no contexto de um grande centro urbano.

6.1 As ações do cidadão nas mídias sociais

Para as análises deste subcapítulo, identifiquei e selecionei “fenômenos ou práticas colecionáveis” (Sidnell, 2013, p. 87) para observação. Estes fenômenos foram agrupados em trechos de coleções de conversas, ou fragmentos de linguagem-em-interação, nas quais as práticas conversacionais ocorrem e suscitam ações sociais. Isolei sequências que pudessem demonstrar ações em posição iniciadora e ações em posições subsequentes, responsivas, até o ponto em que determinadas ações se encerram naquela atividade, configurando modelos de interação. Ou seja, postagens-turno em posição inicial (primeira posição, conforme Schegloff, 1996; Garcez, 2002; 2008) contém a ação iniciadora de sequência e, conseqüentemente, da prática. Nas postagens-turno em posições subsequentes (segunda posição, terceira posição e assim por diante) são implementadas as ações responsivas.

A especificidade da ação implementada em uma postagem-turno não é previamente definida, mas comprovada pela ação implementada pelos outros participantes na sequência da conversa. Nesse sentido, a análise é distintiva, com foco na estrutura para descrever a construção entrelaçada de práticas, ações, atividades e a estrutura geral das interações (Stivers; Sidnell, 2013, p. 2).

As práticas conversacionais realizadas nas interações nas páginas das mídias sociais relacionadas à mobilidade urbana apresentam características que as definem por apresentarem ações estáveis, isto é, ações regulares, que são verificadas nas interações apresentadas (Sidnell, 2013, p. 77). Busco, nestas análises, realizar descrições padronizadas encontradas nas coleções de dados que podem demonstrar as características de todo o conjunto de exemplos coletados (Hutchby; Woofit, 1998, p. 95). As análises destas formas mediadas de interação têm com objetivo aperfeiçoar nossa compreensão sobre estes padrões interacionais, uma vez que estas ações estão contidas em suas práticas específicas, e são percebidas pelo modo como são acondicionadas nos enunciados produzidos (Pomerantz, 1997).

Contextualizada no ambiente urbano e relacionada à mobilidade, a ação implementada em uma postagem-turno incorpora uma definição da situação daquele momento, para o qual a ação subsequente está orientada (Goodwin; Heritage, 1990, p. 287). Maynard (2013, citando Wittgenstein, 1953, p. 23) e Schegloff (2007b, p. 7), apontam algumas das inúmeras ações (em seus estudos, atividades) das quais a linguagem faz parte:

ordenar, descrever, relatar, especular, apresentar resultados, contar uma história, ser irônico, solicitar, pedir, criticar, pedir desculpas, censurar, aprovar, saudar, contestar, desejar, contar uma piada, cumprimentar. [...] perguntar, responder, discordar, oferecer, contestar, solicitar, provocar, rebuscar, cumprir, representar, noticiar, prometer, convidar, anunciar, contar, reclamar, concordar, etc. (p. 21).

Uma nomeação, por exemplo, da ação de **fornecer informação**, é um procedimento didático que visa identificá-las, a título de categorização, para sua análise na sequencialidade. Todavia, as ações humanas são reconhecidas como tais pelos participantes de determinada prática, dentro de uma atividade contextualizada. Por exemplo, uma ação que seja interpretada como um **pedido** será um **pedido**. Se for compreendido de outra forma na sequência interacional, será o que for configurado pelo interlocutor a partir de seu entendimento; um **elogio** é um **elogio**, se for compreendido como tal, mas se estiver configurado como **sarcasmo**, e desta forma for interpretado, será um **sarcasmo**. Afinal, são as ações em sequência que determinam seu significado. Considerando o que afirmam Hutchby e Woofit (1998), “a fala em interação não é somente uma questão de tomada de turnos, mas é uma questão de realização de *ações*” (p. 43, grifo dos autores). Sendo assim, nas palavras de Schegloff (1996), as ações são transparentes; são o que são (p. 164), culturalmente reconhecíveis (p. 167) para aqueles que participam daquela prática.

Conforme já foi discutido, as análises na AC devem ser baseadas em dados de ocorrência natural e não devem ser a princípio delimitadas por proposições teóricas (Hutchby; Woofit, 1998, p. 23). As seções de análise seguintes estão organizadas segundo o tipo de ação inicial na postagem-turno em primeira posição na conversa, que, por sua vez, gera ações consecutivas, em segunda posição e/ou em posições sequenciais (Garcez, 2008), como ações responsivas (Schegloff, 1996). As ações responsivas podem se configurar ou não como a segunda parte de uma sequência de pares adjacentes. Estas são normalmente

verificadas em alguns tipos de ação, como a de **solicitar informação**, que é geralmente manifestada em forma de pergunta, e orienta o interlocutor para uma ou mais ações subsequentes, do tipo **fornecer informação**, normalmente replicada em forma de resposta à informação solicitada, se ele estiver em condições de fazê-lo, isto é, se souber a resposta, e se quiser fazê-lo.

Mas ações não projetam na conversa, necessariamente, ações em sequência de determinados pares, como nos exemplos apresentados por Stivers (2013): convocação ↔ resposta; cumprimento ↔ cumprimento; convite ↔ aceitação ou recusa; oferta ↔ aceitação ou recusa; demanda por um ato ↔ concessão ou negação; ↔ solicitação de informação ↔ fornecimento de informação; acusação ↔ admissão ou negação; despedida ↔ despedida (p. 210; p. 192). Ações podem projetar, em contrapartida, uma ou várias ações responsivas, que podem ser preferidas ou despreferidas e construídas em torno de posições relacionadas a determinados eventos e condições. Além disso, o número de interlocutores pode ser aumentado durante a realização do turno (ibid.). Em outras palavras, e em conformidade com este estudo, determinadas ações não precisam ser obrigatoriamente endereçadas e, por isso, podem projetar diferentes re-ações (ações responsivas).

Desta forma, uma ação iniciadora pode desencadear, como ação responsiva em um turno posterior, uma ação despreferida (Pomerantz, 1984) ou o silêncio (Levinson, 2013, p. 108), como ação de não-responder (ou par ausente, segundo Garcez, 2008). A não-resposta pode ser uma demonstração de que o interlocutor endereçado ou os membros da audiência, isto é, seus interlocutores (ouvintes) potenciais, não sabem a resposta (Sidnell 2013, p. 81), não querem responder por algum motivo, por exemplo, a uma ação de reclamar ou criticar, ou não precisam responder, como em ações de agradecer ou fornecer informação.

A regularidade das ações iniciadoras e responsivas configura a agenda das práticas na atividade de postagem em mídias sociais. O objeto de estudo fundamental em foco de análise são as ações implementadas nas postagens-turno em posições subsequentes (ações responsivas), que definem o sentido das ações nos turnos em posição iniciadora. A relação entre a ação na postagem-turno iniciadora e a ação na postagem-turno responsiva determina as características principais da prática que está sendo implementada na atividade. As ações

responsivas despreferidas (Pomerantz, 1984; Levinson, 2013), ignoram uma possível rotina e a expectativa do interlocutor que produziu a ação anterior, podendo quebrar a ordem interacional.

Na conversa oral face a face, o interlocutor pode se sentir obrigado a dizer que não sabe a resposta, ou demonstrar isso através de sinais paralinguísticos – gestos, expressão facial e outros. Na conversa mediada, especialmente na modalidade assíncrona, quando a expectativa por *feedback* imediato (Paiva, 2004) é menor, a audiência pode demonstrar que não sabe a resposta realizando uma ação de não-responder. Conforme Psathas (1995, p. 14) os turnos formados em unidades sequenciais podem ser examinados como fenômenos em si mesmos, de modo que possamos verificar como eles são organizados e descobrir como eles se efetuem.

Garfinkel e Sacks (2012 [1986], p. 230) destacaram que as atividades cotidianas são estruturas formais que possuem as propriedades de uniformidade, reprodutibilidade, repetição, padronização, tipicidade e assim por diante, reconhecidas pelos membros. São estas propriedades que configuram as práticas analisadas aqui. As ações são percebidas e reproduzidas nestas interações cotidianas do cidadão urbano contemporâneo, tornando-se, assim, o *locus* ideal para a verificação das normas, valores e capital cultural da sociedade (Schegloff, 1996, p. 171).

As práticas analisadas são formadas por duas ou mais postagens-turno, que compreendem as ações iniciadoras, que surgem, necessariamente, no primeiro turno (T01), mas podem aparecer na sequência da interação. A ação iniciadora deve projetar, em posições subsequentes, ao menos uma ação responsiva, mesmo em uma conversa elaborada por muitos turnos (Levinson, 2013, p. 107). A ação responsiva pode ser **preferida**, demonstrando, de certo modo, alinhamento ou concordância, ou **despreferida**, em que o interlocutor manifesta divergência, desalinhamento ou desaprovação em relação à ação anterior (Pomerantz, 1984).

No quadro 09, abaixo, apresento uma lista das ações iniciadoras e as ações responsivas que foram regularmente implementadas nas práticas analisadas neste subcapítulo. Apresento, no Anexo, outros exemplos de interações em que surgem as ações mostradas no quadro 09 e analisadas neste subcapítulo. Saliento que estas não são as únicas ações e re-ações possíveis, mas uma demonstração de sua regularidade no ambiente analisado.

ação iniciadora	ação responsiva	
	preferida	despreferida
solicitar informação	↔ fornecer informação	→ não-responder
fornecer informação	↔ agradecer	→ solicitar informação
notificar	↔ elogiar	→ criticar
elogiar	↔ agradecer	→ criticar
agradecer	↔ retribuir	
reclamar	↔ alinhar-se	→ desalinhar-se → não-responder
sugerir	↔ aceitar sugestão	→ rejeitar sugestão → não-responder
insultar	↔ alinhar-se	→ desalinhar-se → não-responder
criticar	↔ alinhar-se	→ desalinhar-se → não-responder

Quadro 09 – Ações implementadas nas interações analisadas.

6.1.1 Solicitar e fornecer informação

Uma vez que o cidadão passou a utilizar os artefatos tecnológicos para buscar a melhor maneira de se deslocar pela cidade, informar e se manter informado acerca das condições do trânsito e do transporte público passou a ser uma das práticas mais comuns nesta atividade. A prática de solicitar informação sobre o trânsito e sobre eventos relacionados à mobilidade urbana ocorre frequentemente nas mídias sociais, pois estas se configuraram como lugares virtuais onde o cidadão pode obter esta informação em tempo real.

A solicitação de informações sobre como estão as condições de tráfego de automóveis ou dos modais de transporte público pode ter uma **referência preliminar** – o participante quer saber as condições de mobilidade antes de iniciar determinado percurso, ou uma **referência consecutiva** – o participante quer saber por que as condições estão desfavoráveis em determinado local ou momento do trajeto. As práticas analisadas nesta seção são formadas por uma postagem-turno em posição inicial (T01) com pelo menos uma ação iniciadora do tipo **solicitar**

informação, que pode ser configurada como pergunta, que gera uma ação responsiva, que pode ser configurada como resposta, com pelo menos uma ação de **fornecer informação**. Os fornecimentos de informação são configurados nesta seção como responsivas, ou seja, geralmente não surgem nestas postagem-turno em posição inicial. As solicitações de informação podem gerar também ações de não-responder, que se configuram como ações responsivas despreferidas, uma vez que finalizam a interação sem complementação da ação anterior.

As conversas abaixo (quadros 10, 11 e 12) são compostas, cada uma, por duas postagens-turno, o mínimo para que haja uma interação humana significativa. A postagem-turno em segunda posição (nestes casos, T02), confirma o entendimento do significado da ação implementada na postagem-turno anterior (nestes casos, T01). A conversa inicia quando o primeiro participante (P01) realiza uma postagem-turno (T01) com uma ação iniciadora do tipo solicitar informação.

T01 P01 L01 L02	Marcia @marcia - 3 nov 2013 @LeiSecaRJ @marcia: Alguém sabe dizer o q esta acontecendo na RJ / Tesesopolis? Tudo parado!! 1 resposta 0 retweet 0 curtiu
T02 P02 L03 L04	ODIA 24 Horas @odia24horas - 3 nov 2013 @marcia Olá Marcia! O congestionamento na Rio-Teresópolis é causado por causa de uma manifestação, na altura de Guapimirim. 1 resposta 1 retweet 0 curtiu

Quadro 10 – Congestionamento na Rodovia Rio Teresópolis, no Twitter de O Dia 24 Horas.

T01 P01 L01	Alair @alair - 7 nov 2013 @SuperVia_trens terá próximo trem extra em Madureira? 1 resposta 0 retweet 0 curtiu
T02 P02 L02 L03	SuperVia @SuperVia_trens - 7 nov 2013 @alair Alair, bom dia. Não teremos especial neste horário. Lamentamos os transtornos. 0 resposta 0 retweet 0 curtiu

Quadro 11 – Pergunta sobre trem especial, no Twitter da SuperVia.

T01 P01 L01 L02	Talita Boa tarde! A linha galeão - Alvorada , Alvorada - Mato Alto também funcionam 24 horas nos domingos? Curtir · Responder · 3 · 5 de novembro de 2016 às 13:52
T02 P02 L03 L04	BRT Rio Talita, bom dia! Galeão x Alvorada 24h. O trajeto entre Alvorada e Mato Alto também conta com ônibus 24h, só variando as linhas. Curtir · Responder · 6 de novembro de 2016 às 10:01

Quadro 12 – Horário de funcionamento de linha de ônibus, no Facebook do BRT Rio.

Nos casos apresentados, as solicitações de informação estão configuradas como perguntas. No quadro 10, a solicitação de informação de Marcia (P01) tem como objetivo descobrir o que está acontecendo (como referência consecutiva) na Rodovia Rio-Teresópolis (L01, L02). Observa-se, também, que Marcia implementa, de forma complementar, uma ação de fornecimento de informação, que também funciona como justificativa para sua solicitação, na mesma postagem-turno (T01; L02: “Tudo parado!!”), que mostra que ela tem informações sobre a situação no local do evento (pode estar presente ou ter recebido esta informação). No quadro 11, Alair (P01) implementa uma solicitação de informação com referência preliminar para saber sobre um trem especial. No quadro 12, a solicitação de Talita (P01), também com referência preliminar, tem a função de saber os horários de determinadas linhas de ônibus.

Nos três casos, a fala subsequente (T02) é apropriadamente responsiva ao que a fala anterior estava fazendo (Schegloff, 1996, p. 172), ou seja, na ação responsiva do turno seguinte está a evidência do conteúdo da ação iniciadora anterior (Sidnell, 2013, p. 79). Nestas interações, P02 confirma a ação de P01 através do fornecimento de informação, configurado em forma de resposta. Esta interação confirma a organização de turnos em adjacência, mostrando a ordem conversacional a partir da qual os participantes analisam as ações uns dos outros (Goodwin; Heritage, 1990, p. 288). Apesar de uma sequência composta por apenas duas postagens-turno ser suficiente para configurar uma interação, a maior parte das sequências é composta por diversas postagens-turno.

As conversas nas mídias sociais não se configuram somente entre dois participantes. O potencial multiparticipativo dos artefatos tecnológicos incita interações múltiplas, de modo que as estruturas das conversas geralmente são compostas por várias postagens-turno. As conversas multi-postagens-turno são comuns nas mídias sociais, onde os cidadãos articulam cenas dos problemas enfrentados nos deslocamentos, e que funcionam como um meio de dimensionar a situação. Estas descrições geram informações sobre os aspectos contextuais relevantes do cotidiano do trânsito de pessoas e veículos em pontos específicos da cidade em determinados momentos. Os quadros a seguir demonstram conversas compostas por várias postagens-turno, desencadeadas por ações iniciadoras configuradas como perguntas.

T01 L01 L02	P01	Priscila @priscila 13:23 - 3 de nov de 2013 @LeiSecaRJ alguém sabe informar o q esta havendo na teresopolis x Rio? Transito terrível, carros na contra mão 2 respostas 0 retweet 0 curtui
T02 L03 L04	P02	Lei Seca RJ @LeiSecaRJ - 3 de nov de 2013 A principio protesto RT @priscila: alguém sabe informar q esta havendo na teresopolis x Rio? Transito terrível, carros na contra mão 2 respostas 0 retweet 0 curtui
T03 L05	P03	Pedro @pedro - 3 de nov de 2013 @leisecarj @priscila Protesto dos moradores do distrito de Citrolândia! 1 resposta 0 retweet 1 curtui
T04 L06 L07	P01	Priscila @priscila - 3 de nov de 2013 @pedro @LeiSecaRJ sabe de dizer, se estao quebrando os carros? Tem policia no local? 3 respostas 1 retweet 1 curtui
T05 L08 L09	P04	Vagner @vagner - 3 de nov de 2013 @priscila @LeiSecaRJ @pedro 300 moradores. Queimaram um onibus e pneus. Melhor ficar em Tere. 1 resposta 0 retweet 0 curtui
T06 L10 L11	P01	Priscila @priscila - 3 de nov de 2013 @vagner @LeiSecaRJ @pedro obrigada pela ajuda, acho irei me unir aos amigos da contra mão e voltar pra Terê 0 resposta 0 retweet 0 curtui
T07 L12 L13 L14	P05	ODIA 24 Horas @odia24horas - 3 de nov de 2013 @priscila Olá Priscila! O congestionamento na Rio-Teresópolis é causado por causa de uma manifestação, na altura de Guapimirim. 1 resposta 1 retweet 0 curtui
T08 L15 L16	P06	Emerson @emerson - 3 de nov de 2013 @odia24horas @TempoRealNews @priscila ta um inferno... a opcao e ir pela parada modelo direcao mage.. 0 resposta 1 retweet 0 curtui

Quadro 13 – Congestionamento na Rodovia Rio Teresópolis, noTwitter de O Dia 24 Horas.

A interação reproduzida no quadro 13 inicia com Patrícia (P01) implementando uma ação iniciadora com referência consecutiva (T01; L01 e L02: “alguém sabe informar o q esta havendo na teresopolis x Rio?”) e uma ação de fornecimento de informação complementar e justificativa (T01; L02: “Transito terrível, carros na contra mão”). Na postagem-turno seguinte, Lei Seca RJ (P02) se autosseleciona e implementa uma ação de fornecimento de informação, demonstrando incerteza em relação à veracidade da resposta (T02; L03: “A principio protesto”), retuitando (RT) a postagem-turno de Priscila. Lei Seca RJ recebe a informação de protesto e informa ao seu público, mas não se compromete com a informação, uma vez que foi repassada por outra pessoa na rede e não pode ser confirmada.

Um novo participante na conversa, Pedro (P03), autosseleccionando-se, fornece informações mais específicas (L05). Esta ação é bem sucedida no aspecto

da participação multimodal, o que se pode inferir a partir do recebimento de 1 curtida, ou seja, uma pessoa gostou desta informação, que deve ter sido considerada útil para o leitor que a curtiu.

Priscila solicita nova informação (T04; L06 e L07), ratificando a audiência da página onde está ocorrendo a interação e, especificamente, Pedro e Lei Seca RJ. Inicia uma nova sequência confirmando os fornecimentos de informação em T02 e T03 como ações suficientemente adequadas e apropriadamente responsivas. Vagner (P04) também se autosseleciona e responde, fornecendo as informações detalhadas solicitadas em T04, e realiza uma ação de **sugerir**, para que Priscila não continue a viagem (T05; L09: “Melhor ficar em Tere.”). No prosseguimento da interação, Priscila seleciona Vagner e Pedro, ratifica a audiência pressuposta e implementa duas ações: de **agradecer** (T06; L10: “obrigada pela ajuda”), que se configura como responsiva aos fornecimentos de informação em T02, T03 e T05, e de **especular** (T06; L10 e L11: “acho irei me unir aos amigos da contra mão e voltar pra Terê”), em resposta a T05; L09, confirmando o entendimento das ações anteriores.

Em seguida, na sequência das postagens-turno da conversa, O Dia 24 Horas (P05) fornece informação como resposta à solicitação em T01, repetindo a ação no quadro 09, e mostrando que os pares adjacentes na conversa podem não ser contíguos (Levinson, 2013, p. 107). Esta resposta surgiu antes das anteriores. No entanto, devido à organização da ferramenta por respostas diretas a uma determinada postagem, o entendimento da ordem dos turnos requer dos leitores uma compreensão acerca de qual ação anterior uma ação subsequente está relacionada, como no caso da solicitação de informação em P01; T01 ↔ fornecimento de informação em P05; T07. A solicitação de informação em T01 é, assim, confirmada nos fornecimentos de informação nos turnos posteriores T02, T03, T07.

Um novo participante, Emerson (P06) toma o turno e implementa uma nova ação de fornecer informação (T08; L15: “ta um inferno...”), ratificando os seguidores de Tempo Real News, e de sugerir (T08; L16: “a opcao e ir pela parada modelo direcao mage..”). A diferença entre as sugestões em T05 e T08 é a de que a última fornece uma opção de trajeto para que Priscila retorne a Teresópolis, prática normalmente realizada por profissionais dedicados às informações sobre as condições do trânsito, o que demonstra que o cidadão se apropria da linguagem

jornalística sobre o trânsito, como a do repórter aéreo (ver Souza, 2013). Conforme explica Garcez (2008, p. 29), como os participantes não iniciaram nenhum tipo de reparo às ações subsequentes às suas, isto mostra que o entendimento que os interlocutores revelaram em seus turnos foi satisfatório, encerrando a ação conjunta e a interação como bem sucedida. De acordo com Pomerantz (1984), as ações responsivas preferidas demonstram aprovação do interlocutor em relação à ação anterior, o que significa que os interlocutores reconheceram corretamente as ações que foram implementadas na prática (Levinson, 2013) e se alinham com elas.

Pode-se perceber, nesta interação, que a conversa se dá entre interlocutores que estão em diferentes locais, inclusive no congestionamento provocado pela manifestação, interagindo em tempo real com foco em um mesmo problema social que os participantes estão enfrentando. Há um compartilhamento do contexto situacional, e os artefatos tecnológicos desempenham papel fundamental neste compartilhamento (ver subcapítulos 6.2, acerca dos papéis dos participantes e da tecnologia, e 6.3, sobre reflexões em relação às práticas interacionais urbanas). Com esta participação coletiva, a configuração da estrutura conversacional no quadro 12 tornou-se mais complexa, ao envolver diversos participantes na interação, que escolhem o turno anterior a partir do qual implementarão uma ação responsiva em sequência, que pode ser uma ação de não-responder.

Na conversa oral face a face, o interlocutor pode se sentir obrigado a dizer que não sabe a resposta, ou demonstrar isso através de sinais paralinguísticos – gestos e/ou expressões faciais. Na conversa mediada, especialmente na modalidade assíncrona, quando a expectativa por *feedback* imediato (Paiva, 2004) é menor, o interlocutor ratificado e potencialmente endereçado pode demonstrar que não sabe a resposta ou não quer responder a partir da implementação de uma ação de não-responder.

6.1.2 Fornecer informação, agradecer

O cidadão que participa das mídias sociais relacionadas à mobilidade urbana consolidou a prática de solicitar e fornecer informações hiperlocais acerca das condições de mobilidade urbana em seus diferentes aspectos. No caso do transporte

público, a divulgação de informações acerca de problemas durante sua utilização tem também a função de tornar público, para a empresa e para a audiência, algum inconveniente vivido. As interações nesta seção apresentam uma prática que se configura a partir de uma ação de **fornecer informação**, além das ações realizadas em sequência.

Um fornecimento de informação pode surgir no turno em segunda posição, como ação responsiva preferida (seção 6.1.1) a uma ação iniciadora de solicitação de informação, ou como ação iniciadora, e pode produzir, na sequência, como ação responsiva preferida, uma ação de **agradecer**, uma nova solicitação de informação (ver quadro 13, T04) ou uma ação de não-responder (ver quadro 13, T08). A sequência solicitar informação ↔ fornecer informação ↔ agradecer somente se completa quando a ação responsiva é efetivamente demonstrada como satisfazendo a ação iniciadora, ou seja, quando o interlocutor implementa uma ação responsiva preferida ou despreferida, demonstrando seu entendimento.

T01 P01 L01 L02	Inara Bom dia gostaria de saber aonde pego esse jardim oceânico , é na estação de Madureira mesmo ou é aonde passa o fundão ? É na de cima ou embaixo ? Curtir · Responder · 1 · 8 de novembro de 2016 às 10:26
T02 P02 L03	BRT Rio Inara, no Terminal Madureira Paulo da Portela. Curtir · Responder · 1 · 8 de novembro de 2016 às 10:30
T03 P01 L04	Inara Obrigada Curtir · Responder · 8 de novembro de 2016 às 10:35
T04 P02 L05	BRT Rio Por nada. Curtir · Responder · 8 de novembro de 2016 às 10:37

Quadro 14 – Local de embarque em linha de ônibus, no Facebook do BRT Rio.

T01 P01 L01 L02	Eder Alguém saberia me informar o valor da passagem do trem, estou precisando saber mas tem um tempinho q uso q me esqci. Curtir · Responder · 9 de novembro de 2015 às 05:49
T02 P02 L03	Alexander No dinheiro e no BU respectivamente: 3,30 e 3,20. Curtir · Responder · 9 de novembro de 2015 às 10:06
T03 P01 L04	Eder Show, valeu muito obrigado! Curtir · Responder · 9 de novembro de 2015 às 10:08

Quadro 15 – Preço da passagem de trem, no Facebook da SuperVia.

No quadro 14, Inara (P01) solicita uma informação, em sua postagem-turno inicial, em forma de pergunta (T01; L01, L02). BRT Rio implementa, como ação responsiva preferida, um fornecimento de informação, em forma de resposta (T02;

L03). Na sequência da interação, Inara implementa a ação de agradecer (T03; L04) e o BRT Rio finaliza a interação implementando uma ação de **retribuir** em resposta ao agradecimento.

Na ação iniciadora de solicitação de informação do quadro 15, Eder (P01) apresenta ainda uma justificativa para a ação (T01; L01, L02: “estou precisando saber mas tem um tempinho q uso q me esqui.”), e é respondido por outro usuário, Alexander (P02), e não pela SuperVia. Eder agradece, utilizando três diferentes elementos lexicais (T03; L04: “Show”, “valeu” e “muito obrigado”). A sequência solicitar informação ↔ fornecer informação ↔ agradecer demonstra o padrão interacional presente nesta prática. Nos dois casos, os interlocutores compreenderam que os enunciados iniciais se tratavam de solicitação de informação, sinalizados nos enunciados subsequentes pelas ações responsivas preferidas de fornecimento de informação.

Nos quadros 16 e 17, apresento dois casos em que o fornecimento de informação é implementado como ação iniciadora.

T01 L01	P01 Mauricio @mauricio - 5 de nov de 2013 @odia24horas av brasil parada em Lucas 1 resposta 0 retweet 0 curtiu
T02 L02 L03	P02 ODIA 24 Horas @odia24horas - 5 de nov de 2013 @mauricio Obrigado por contribuir. Estamos #TodaHoraTodoDia com você! 0 resposta 0 retweet 0 curtiu

Quadro 16 – Informação do cidadão, no Twitter de O Dia 24 Horas.

T01 L01 L02	P01 ODIA 24 Horas @odia24horas - 6 de nov de 2013 Acidente com três carros na Av. General Justo, descida da #Perimetral, sentido Aterro, próximo ao aeroporto Santos Dumont. Trânsito intenso. 0 resposta 5 retweet 1 curtiu
-------------------	--

Quadro 17 – Informação do *site*, no Twitter de O Dia 24 Horas.

No quadro 16, Mauricio (P01) implementa uma ação iniciadora de fornecer informação hiperlocal (T01; L01) acerca das condições do tráfego em um bairro específico de uma das vias mais importantes do Rio de Janeiro. Esta ação é confirmada por O Dia 24 Horas (P02) com uma ação responsiva preferida de agradecer (T02; L02). O quadro 17 apresenta também um fornecimento de informação (T01; L01, L02). Neste caso, as ações responsivas não são implementadas na forma de enunciados, mas como as ações não linguísticas de **retuitar** e de **curtir**.

A prática de fornecer informação demonstra a iniciativa do cidadão de divulgar informações que julga que sejam importantes para os outros cidadãos. Esta prática remete aos repórteres de rua, que realizavam o serviço de informação a partir dos locais em que se encontravam. Atualmente, o cidadão tem em suas mãos as ferramentas capazes de registrar visualmente um evento (em imagem ou vídeo) e enviar imediatamente a um *site*, com informações e comentários, de modo que milhares de pessoas (a audiência pressuposta) tenham acesso quase instantâneo àquela informação.

Por se tratar de ferramentas que têm como característica o fato de os seguidores conectados receberem as mensagens imediatamente após sua postagem, ocorre uma maior probabilidade de monitoramento em tempo real, pelos seguidores, antes ou durante seus deslocamentos. O acompanhamento das mensagens sobre as condições do trânsito em tempo real é importante especialmente pela possibilidade de mudança das condições de tráfego em um período curto de tempo, o que resulta na efemeridade deste tipo de notícia. Como as conversas ocorrem entre pessoas que não se conhecem e têm objetivo definido (obter informações atualizadas), estas interações têm uma tendência a não serem sustentadas por um longo período de tempo.

6.1.3 Notificar, elogiar e criticar

As ações de **notificar** são geralmente implementadas pelas empresas de transporte coletivo para tornar públicas informações acerca de campanhas e alterações em linhas ou em horários de funcionamento. Os participantes interagem com a empresa e entre si na página, e têm opiniões divergentes em relação à campanha ou à alteração notificada. Desta forma, surgem, como ações responsivas ações de **elogiar** e de **criticar**. A prática de notificar, assim como outras práticas verificadas nesta pesquisa, configura-se como uma convocação, ou um convite (Schegloff, 1996, p. 171) para que a pessoa se junte à conversa, para que ela participe. Ao participar, os interlocutores podem mostrar, em ações responsivas preferidas, concordância com o tópico introduzido (Pomerantz, 1984), realizando uma confirmação do alinhamento com a ação anterior (Schegloff, 1996). Por outro lado, as ações responsivas despreferidas configuradas como críticas

mostram desalinhamento do participante em relação à notificação, o que demonstra discordância.

O quadro 18 apresenta uma ação de notificar, relacionada a uma campanha de segurança da SuperVia para que as pessoas não atravessem as linhas de trem caminhando pelos trilhos.

T01 P01 L01 L02	SuperVia Ao caminhar indevidamente pelos trilhos, você coloca em risco sua vida e a segurança de milhares de pessoas.  NÃO CAMINHE NOS TRILHOS. UMA CAMPANHA PELA VIDA. superVia Trens Urbanos ODEBRECHT Mobilidade SuperVia Fone 0800 726 9484 superviafone@supervia.com.br (Deficientes auditivos) www.supervia.com.br @SuperVia_trens Curtir · Responder · 8 de novembro de 2015 às 18:00
-----------------------	--

Quadro 18 – Campanha de segurança, no Facebook da SuperVia.

A sequência de postagens-turno como ações responsivas a esta notificação, reproduzidas no quadro 19, apresenta as interações entre os seguidores da página e a SuperVia, no Facebook. Neste excerto, os participantes implementam ações responsivas preferidas de elogiar e alinhar-se. Schegloff (1996) explica que “o produtor da fala inicial, ao falar, está oferecendo uma possível observação, interpretação ou entendimento, atual ou pregresso, das circunstâncias do interlocutor” (p. 180).

T02 P02 L03 L04	Patrick ,,,,,, A SUA SEGURANÇA DEPENDE ,,,,,, TAMBEM ,,,,,, DE VC ACORDA . POVAO . Curtir · Responder · 2 · 2 de novembro de 2015 às 10:31
T03 P01 L05	SuperVia Isso mesmo, Patrick. Curtir · Responder · 1 · 3 de novembro de 2015 às 11:07
T04 P03 L06 L07 L08 L09 L10 L11 L12	Penelope As pessoas estão mal acostumadas, querem cortar caminho, não pagar passagem, não usar passarela...morro de medo, tenho verdadeiro pavor, as pessoas tem que ter consciência, elas sabem o que certo e errado, fazem pq querem...depois ficam pedindo indenização...quando o trem para por motivo de falha , temos que aguardar pessoas habilitadas para ajudar, não é sair andando no meio dos trilhos!! VAMOS.PRESERVAR O NOSSO BEM MAIOR, A VIDA! Curtir · Responder · 2 · 1 de novembro de 2015 às 15:35
T05 P01 L13	SuperVia Isso aí, Penelope. Curtir · Responder · 1 · 3 de novembro de 2015 às 11:08
T06 P04 L14 L15	Danilo Boa campanha!!!! Parabéns pela questão em si que é a campanha pela vida. Curtir · Responder · 4 · 31 de outubro de 2015 às 18:21
T07 P01 L16	SuperVia Obrigado pela força, Danilo. Curtir · Responder · 1 · 3 de novembro de 2015 às 11:08
T08 P05 L17 L18 L19	Alexandre O trem é de aço, você não, preserve sua vida não ande na via do trem,sua segurança é nossa segurança, Supervia o Trem do Rio passa por aqui. Curtir · Responder · 8 · 31 de outubro de 2015 às 17:12
T09 P01 L20	SuperVia Isso mesmo, Alexandre. Curtir · Responder · 1 · 3 de novembro de 2015 às 11:08
T10 P06 L21 L22	Elza Parabéns !! Se cada um fizer a sua parte só tende a melhorar !! Curtir · Responder · 10 · 31 de outubro de 2015 às 17:00
T11 P01 L23	SuperVia Isso mesmo, Elza. Curtir · Responder · 3 de novembro de 2015 às 11:07
T12 P07 L24	Lucio poxa... impressionante, nem parece comercial da Supervia, muito bom Curtir · Responder · 2 · 31 de outubro de 2015 às 21:55
T13 P01 L25	SuperVia :) Curtir · Responder · 1 · 3 de novembro de 2015 às 10:53
T14 P07 L26 L27	Lucio sem querer menosprezar ahahahah é uma campanha nova e diferente e o comercial também... Curtir · Responder · 3 de novembro de 2015 às 18:20
T15 P08 L28	Anita Excelente campanha de conscientização ! Parabéns SV ! Curtir · Responder · 5 · 31 de outubro de 2015 às 18:43
T16 P01 L29	SuperVia Obrigado pela força, Anita. Curtir · Responder · 3 de novembro de 2015 às 10:53

Quadro 19 – Ações responsivas preferidas a elogios, no Facebook da SuperVia.

Os interlocutores nesta conversa implementam ações de elogiar e de alinhar-se, demonstrando concordância com a campanha. Patrick (P02), Penelope (P03) e

Alexandre (P05) implementam ações responsivas preferidas de alinhar-se. Danilo (P04), Elza (P06), Lucio (P07) e Anita (P08) implementam ações responsivas preferidas de elogio à ação iniciadora de notificar. Penélope (P03) critica os usuários do sistema ferroviário que andam nos trilhos, demonstrando um alinhamento com a notificação e conhecimento dos procedimentos corretos e das instruções da SuperVia (T04: L10 a L12: “quando o trem para por motivo de falha , temos que aguardar pessoas habilitadas para ajudar, não é sair andando no meio dos trilhos!!”. Ver também quadro 24, P01; T02; L03 a L05). A SuperVia confirma os elogios e alinhamentos implementando ações de agradecer (L16, L 29: “Obrigado pela força”, L25: “:))”), ou ações de alinhar-se (L05, L20, L23: “Isso mesmo”, L13: “Isso aí”) aos interlocutores, configurando uma sequência do tipo notificar ↔ elogiar | alinhar-se ↔ agradecer | alinhar-se.

Além de ser implementada como ação responsiva preferida, o elogio pode ser implementado como ação iniciadora, motivada por uma escolha do cidadão em demonstrar alinhamento e está relacionado a alguma atitude ou procedimento considerado positivo realizado por um dos participantes, conforme apresentados nos quadros 20 e 21, que produziram, como ações responsivas preferidas, ações de agradecer, quadro 22, que produziu a ação preferida de alinhar-se, e quadro 23, que produziu a ação despreferida de criticar.

T01 P01 L01	Amanda @amanda - 11 de dez de 2014 @SuperVia_trens eu te amo, 10 minutos da central a Madureira. ❤️ 0 resposta 0 retweet 1 curtiu
T02 P02 L02	SuperVia @SuperVia_trens - 11 de dez de 2014 @amanda ❤️ 0 resposta 0 retweet 1 curtiu

Quadro 20 – Elogio ao tempo de percurso, no Twitter da SuperVia.

T01 P01 L01	Alessandra @alessandra - 15 de nov de 2016 @BRTRio vc foi a melhor coisa que já fizeram, te amo 1 resposta 0 retweet 0 curtiu
T02 P02 L02 L03	BRT Rio @BRTRio - 15 de nov de 2016 @alessandra Bom dia! Ficamos felizes que esteja satisfeita. Obrigado pela parceria. 1 resposta 1 retweet 1 curtiu
T03 P01 L04	Alessandra @alessandra - 15 de nov de 2016 @BRTRio eu to é super satisfeita! Por favor, não acabe. 0 resposta 0 retweet 0 curtiu

Quadro 21 – Elogio e confirmação de elogio, no Twitter do BRT Rio.

No quadro 20, Amanda (P01) implementa o elogio como ação iniciadora, direcionada à SuperVia, enfatizando a satisfação com o pouco tempo de percurso entre o centro da cidade e um bairro do subúrbio (L01: “eu te amo”), utilizando também a linguagem não verbal, com um *emoji* em forma de coração. A SuperVia (P02) implementa a ação responsiva preferida de agradecer, utilizando somente linguagem não verbal, respondendo com o mesmo *emoji*, configurando a sequência elogiar ↔ agradecer. O quadro 21 mostra também um elogio realizado por Alessandra, que tem como motivação a satisfação com o sistema BRT, personificando o sistema através do pronome “você” (L01: “vc”) e, assim como Amanda (quadro 21), enfatiza sua satisfação (L01: “te amo”). O BRT Rio (P02) agradece, após um cumprimento, reconhecendo o elogio. Amanda, na postagem-turno em terceira posição, reênfatiza sua satisfação (L04: “eu to é super satisfeita!”) e demonstra certa preocupação com uma possível interrupção do serviço (L04: “Por favor, não acabe.”).

Os quadros 22 e 23, a seguir, mostram as outras ações que podem ser implementadas como responsivas ao elogio.

T01 P01 L01 L02 L03	Rejane PARABÉEEENS a SUPERVIA pela ação de hoje nos carros femininos com fiscais em ação conjunta com a PM garantindo nosso direito! Muito bom, podia ser sempre assim! :) Curtir · Responder · 1 · 26 de outubro de 2015 às 08:28
T02 P02 L04	Valério Gostei haha, super via mandou na lata Curtir · Responder · 1 · 21 de outubro de 2015 às 19:42

Quadro 22 – Elogio à fiscalização, no Facebook da SuperVia.

T01 P01 L01 L02	Samuel eu acho o serviço do metrô o melhor dos meios de transporte do rio de janeiro. tem gente pacaralho, não há muito o que se pode fazer Curtir · Responder · 1 · 16 de novembro de 2015 às 06:59
T02 P02 L03	Paulo Porra. Comparado com nossos ônibus qualquer coisa é melhor. Curtir · Responder · 18 de novembro de 2015 às 01:02

Quadro 23 – Elogio e crítica, no Facebook do Metro Rio.

Rejane (P01), no quadro 22, realiza um elogio em relação à conduta da SuperVia de fiscalizar os vagões femininos para que os homens não utilizem (L01, L02, L03). Valério (P02) implementa uma ação responsiva preferida de alinhar-se ao elogio de Rejane. No quadro 23, Samuel (P01) também realiza um elogio. Outro seguidor, Paulo (P02), implementa, diferentemente das interações

anteriores, uma ação de criticar, como ação responsiva despreferida. Assim como as ações de elogiar, as ações de notificar também podem suscitar críticas como responsivas despreferidas.

T17 L30 L31	Vanessa Só pode andar nos trilhos, quando da problemas nos trens e sem o suporte da SuperVia!! Curtir · Responder · 2 · 8 de novembro de 2015 às 22:31
T18 L32 L33 L34	SuperVia Vanessa, quando isto acontece, pedimos aos passageiros que aguardem a chegada de nossos funcionário no local para que possam desembarcar do trem e chegar com segurança até a estação mais próxima. Curtir · Responder · 10 de novembro de 2015 às 18:53
T19 L35 L36	Vanessa Nunca vi a Supervia preocupada com os passageiros!! Sempre presencio a supervia cagando para os passageiros! Curtir · Responder · 1 · 10 de novembro de 2015 às 21:50

Quadro 24 – Ações responsivas despreferidas, no Facebook da SuperVia.

Em um outro segmento da sequência da interação iniciada no quadro 18, Vanessa (P09) implementa uma ação responsiva com ironia, que pode ser configurada como ação responsiva despreferida de criticar, em resposta à ação iniciadora de notificar.

T20 L37 L38	Jorge #TremPodre Que tal colocar trens não sucateados no ramal de Belford roxo? Que tal? Curtir · Responder · 1 · 30 de novembro de 2015 às 08:07
-------------------	---

Quadro 25 – Crítica de passageiro, no Facebook da SuperVia.

No quadro 25, Jorge (P10) responde à notificação com uma crítica ao estado dos trens em um dos ramais da SuperVia, desviando o foco da campanha para um problema que considera mais importante.

A crítica como ação responsiva a uma ação inicial pode ter como ações subsequentes ações de alinhar-se, que demonstra concordância, de desalinhar-se ou de não-responder, que demonstram discordância. Em T18, a SuperVia responde Vanessa com uma ação de desalinhar-se. Na sequência da interação, Vanessa implementa uma nova crítica (L35: “Nunca vi a Supervia preocupada com os passageiros!!”) e uma ação de **insultar** (L36: “Sempre presencio a supervia cagando para os passageiros!”), afirmando que a empresa despreza os passageiros. Assim como a crítica em forma de pergunta retórica implementada por P10 em T20, o insulto tem como ação responsiva uma **não-resposta**, que demonstra

desalinhamento por parte da SuperVia em relação à ação de insultar, quebrando a ordem interacional (Pomerantz, 1984; Levinson, 2013).

Isso mostra que as evidências do modo como os participantes revelam seu entendimento do que o outro disse podem estar presentes também na ausência de uma postagem-turno subsequente esperada. Desta forma, a ação despreferida de não-responder ao insulto ou à crítica pode demonstrar que a SuperVia considerou, na conjuntura interacional, que não seria relevante ou favorável para a empresa a manutenção da interação nesse sentido.

Um outro modo de produzir uma crítica é através da ação de **ironizar**. Pomerantz (1997) explica que devemos considerar como um falante apresenta suas ações, incluindo como selecionou, entre as opções disponíveis, o modo como pretende que o interlocutor interprete sua ação, que deve ser percebida pela maneira como o falante produziu seu enunciado.

T01 L01 L02	P01	MetrôRio @metro_rio - 28 de out de 2015 Você se incomodaria se quisesse passar e uma pessoa estivesse sentada no chão? Coloque-se no lugar do outro e não sente no chão dos carros! 6 respostas 3 retweets 11 curtiram
T02 L03 L04	P02	Mariana @mariana - 5 de nov de 2015 @metro_rio me incomoda ver tanto homem em vagao feminino.. Carro 2006 sentido zona sul.. Um absurdo!!! 1 resposta 0 retweet 1 curtiu
T03 L05 L06	P01	MetrôRio @metro_rio - 5 de nov de 2015 @mariana Mariana, sabemos que essa situação é incômoda e agradecemos por avisar. Já acionamos os seguranças. ;) 0 resposta 0 retweet 0 curtiu
T04 L07 L08	P03	Anna @anna - 28 de out de 2015 @metro_rio bote mais carros pra rodar, assim ninguém senta no chão ou fica amassado ;) 0 resposta 1 retweet 1 curtiu
T05 L09 L10	P04	Davi @davi - 28 de out de 2015 @metro_rio falta de respeito e de educação. Cabe aos outros usuários notificar os casos. 0 resposta 0 retweet 0 curtiu
T06 L11 L12	P05	Carolina @carolina - 30 de out de 2015 @metro_rio Não, não me incomodaria. Me incomoda muito mais ter vagões tão lotados por terem espremido duas linhas onde só cabia uma. 0 resposta 0 retweet 0 curtiu

Quadro 26 – Interação iniciada por campanha, no Facebook do Metro Rio.

No quadro 26, o Metrô Rio (P01) implementa uma ação iniciadora de notificar, solicitando que os passageiros não se sentem no chão dos vagões, pois esta atitude incomoda os outros passageiros. Esta ação desencadeia uma sequência interacional em que as passageiras P02, P03 e P05 implementam críticas na forma de ironia. A ação responsiva despreferida de criticar em forma de ironia de

Mariana (P02) é implementada ao responder à pergunta retórica, realizada pelo Metrô Rio no turno inicial para criar um efeito enfático à campanha (T01; L01, L02: “Você se incomodaria se quisesse passar e uma pessoa estivesse sentada no chão?”), de forma irônica (T02, L03: “me incomoda ver tanto homem em vagão feminino..”), desviando o tópico inicial para um problema enfrentado nos deslocamentos nos transportes metroviário e ferroviário (a presença de homens nos vagões destinados às mulheres – ver também quadro 22). O Metrô Rio reconhece que a ironia configura uma crítica, verificada no alinhamento demonstrado em T03, sinalizando a convergência para o entendimento comum da ação inicialmente proposta (Garcez, 2008, p. 30), de descontentamento de Mariana com a uma situação vivenciada no transporte.

6.1.4 Sugerir, aceitar e rejeitar sugestão

Uma prática comum na atividade de participação nas páginas das mídias sociais das empresas de transporte público é a de apresentar sugestões. As ações de **sugerir** implementadas nesta prática podem ser interpretadas a partir dos diferentes modos de formulação da ação, que pode ter como foco uma necessidade de realização de algum procedimento ou melhoria por parte da empresa, uma carência, falta, insuficiência ou correção de algo que os usuários dos sistemas consideram problemas de algum tipo, verificado e registrado nas páginas das empresas. O modo como uma sugestão é formulada é reconhecida como tal nos dados gerados na própria organização da fala-em-interação, a partir da perspectiva que os participantes da ação demonstram constantemente (Garcez, 2008, p. 24).

T01 L01 L02	Ana Lucia Vocês poderiam criar um cantinho de troca de livros. Algumas prateleiras nas estações para as pessoas trocarem livros. Curtir · Responder · 5 · 29 de novembro de 2015 às 21:27
T02 L03	SuperVia Obrigado pela sugestão, Ana Lucia. Vamos compartilhar internamente. Curtir · Responder · 1 · 30 de novembro de 2015 às 18:06

Quadro 27 – Sugestão de uma passageira, no Facebook da SuperVia.

T01 L01 L02 L03	P01	Marlon Acho que a estação praça do bandolin era melhor que a estação curicica, pois atenderia melhor as pessoas que pegam no arroio pavuna e da própria estação curicica. Curtir · Responder · 2 · 9 de novembro às 12:29
T02 L04	P02	BRT Rio Boa tarde, Marlon. Encaminharemos a sugestão ao setor de planejamento. Curtir · Responder · 1 · 9 de novembro às 12:57

Quadro 28 – Sugestão de um passageiro, no Facebook do BRT Rio.

No quadro 27, na sequência de postagens-turno, após uma postagem inicial da SuperVia com uma campanha de empréstimo de livros, Ana Lucia (P01) implementa uma ação de sugerir, solicitando um procedimento da empresa relacionado ao tema da campanha (L01: “criar um cantinho de troca de livros”). No quadro 28, Marlon (P01) inicia com uma reclamação sobre uma mudança nas linhas do BRT (ver quadro 32) e depois implementa uma sugestão em relação à estação de parada (L02, L03: “atenderia melhor as pessoas que pegam no arroio pavuna e da própria estação curicica”).

T01 L01 L02	P01	Sergio metrô rio eu tenho apenas UMA CRÍTICA, o ar condicionado dos carros novos é desnecessariamente GELADO Curtir · Responder · 16 de novembro de 2015 às 07:00
T02 L03 L04 L05 L06	P02	Metrô Rio Oi, Sergio! Nossas composições já vão para a operação com a temperatura regulada, sempre que você notar algum alteração, pedimos que nos envie o número do carro, que a gente verifica, ok? :) Curtir · Responder · 16 de novembro de 2015 às 07:30
T03 L07 L08 L09 L10 L11 L12 L13 L14 L15 L16 L17 L18	P01	Sergio Olá, obrigado pela resposta. Eu sou usuário diário do Metrô Rio há anos e acompanhei a chegada dos novos carros. Eles são muito gelados, MUITA gente reclama e coloca casaco quando entra. Desde que chegaram eu notei uma época que tinham melhorado isso, mas há mais de 1 ano pelo menos que voltou isso que pra mim é um problema. Os funcionários do metro que andam pra cá e pra lá e entram no carro já suando e ficam por 10min não vão notar, o que pra quem chega caminhando e não tem muita massa corporal é nitidamente desconfortável, façam uma avaliação ou uma nova checagem no padrão de temperatura por favor. De qualquer maneira eu considero seu serviço o melhor do rio em relação a transporte público Curtir · Responder · 16 de novembro de 2015 às 14:39

Quadro 29. Crítica, sugestão e elogio de passageiro, no Facebook do Metrô Rio.

No quadro 29, Sergio implementa diversas ações, como a de criticar (L01: “eu tenho apenas UMA CRÍTICA”) e a agradecer (L07). A ação iniciadora de criticar tem como ação responsiva despreferida uma justificativa do Metrô para o problema, mas também uma demonstração de disponibilidade para solucioná-lo. Sergio justifica e exemplifica sua crítica e implementa também as ações de sugerir

(L15, L16: “façam uma avaliação ou uma nova checagem no padrão de temperatura por favor”) e de elogiar o serviço (L17, L18: “considero seu serviço o melhor do rio em relação a transporte público”). A sugestão e o elogio implementados em T03 suscitou uma ação de não-responder do Metrô Rio, finalizando a interação.

T01	P01	Leonardo
L01		Se a maioria que utiliza vai em direção a Santa Cruz, porque não estendem a
L02		linha para facilitar a vida das pessoas?
Curtir · Responder · 13 · 4 de novembro às 19:05		

Quadro 30 – Pedido de passageiro, no Facebook do BRT Rio.

A sugestão de Leonardo no quadro 30 está relacionada à mudança nas linhas do BRT Rio (ver quadro 32) e se refere à extensão da linha, uma vez que muitos passageiros descem no ponto final e, assim, não precisariam fazer baldeação. A ação iniciadora de sugerir presente nesta postagem-turno recebeu como ações responsivas ações preferidas não linguísticas (13 curtidas), que demonstram alinhamento dos outros participantes em relação à sugestão, e uma ação de não-responder do BRT Rio.

T01	P01	Alberto
L01		Quanta gente egoísta. Por que não comprem um carro e ficam presos no
L02		trânsito? Deve ser muuuuito melhor :)
Curtir · Responder · 9 de novembro às 08:57		

Quadro 31 – Sugestão com ironia, no Facebook do BRT Rio.

Alberto (quadro 31), em uma sequência de postagens-turno na página do BRT Rio, implementa uma ação de sugerir formulada como ironia e endereçada aos passageiros que se mostraram insatisfeitos com as mudanças nas linhas realizadas pela empresa (ver quadro 32). A ironia, verificada no alongamento e no *emoticon* (L02: “muuuuito”, “:”), e a pergunta (L01, L02: “Por que não comprem um carro e ficam presos no trânsito?”) suscitam a ação responsiva despreferida de não-responder por parte da audiência pressuposta que discorda das mudanças.

6.1.5 Reclamar, alinhar-se e desalinhar-se

Uma das práticas mais comuns nas páginas das mídias sociais das empresas é realizada através da ação de **reclamar** de modo direto acerca de problemas vivenciados nos deslocamentos. As reclamações se configuram como um modo de

uma pessoa se expressar negativamente perante uma situação, objeto ou condição, exprimindo através de suas ações, sua desaprovação, discordância ou rejeição. Torsborg (1994) considera que as reclamações

constituem um ato de fala expressivo, através do qual o reclamante expressa sua desaprovação em relação ao estado de coisas descrito na proposição e pelo qual o reclamado é direta ou indiretamente responsável. [...] Ao fazer uma reclamação, o reclamante potencialmente discute, questiona ou nega a competência social do reclamado (apud Silveira, 1999, p. 157).

O quadro 32 mostra uma postagem-turno em posição inicial que apresenta como tópico a informação sobre as mudanças nas linhas de ônibus do BRT Rio.

T01 P01 L01 L02 L03 L04 L05 L06 L07	BRT Rio Novidades para os usuários do Madureira Expresso. A partir de amanhã, dia 05, ele segue até o Jardim Oceânico, reduzindo a baldeação de quem precisa ir até o BarraShopping e Downtown ou fazer a integração com o metrô Linha 4. Ele parte de Madureira e para nas estações Expressas, como sempre. Porém, outra novidade dessa linha é o atendimento a mais três estações (Curicica, Via Parque e Parque das Rosas). Esse Expresso segue funcionando de segunda a sábado (exceto feriados). Confira todas as paradas: [...] Curtir · Responder · 4 de novembro de 2016 às 18:00
---	--

Quadro 32 – Notificação sobre mudanças nas linhas, no Facebook do BRT Rio.

Esta ação de notificar suscitou diversas ações responsivas. Os quadros 33 e 34, abaixo, mostram interações entre dois passageiros e o BRT Rio, acerca das mudanças na linha, com ações iniciadoras de reclamar e ações responsivas de alinhar-se e de desalinhar-se.

T02 P02 L08 L09 L10 L11 L12 L13	Paula Acho que o sentido de um ônibus "expresso" é diminuir o tempo de viagem para quem mora longe. A estação Curicica, por mais que tenha usuários, esta relativamente muito perto da Barra. Os usuários que moram longe serão prejudicados sim, pois esses 20 segundos para embarque e desembarque só existe no papel, como qualquer pessoa que pegue o expresso sabe. Curtir · Responder · 4 · 7 de novembro às 13:34
T03 P01 L14 L15 L16 L17	BRT Rio Paula, boa tarde. Acabamos de rastrear o trajeto do ônibus 27201, que saiu lá de Madureira às 13:25, chegou na plataforma da Curicica às 13:57:22, e às 13:57:42 já estava entrando na estrada Coronel Pedro Corrêa. Curtir · Responder · 16 · 7 de novembro às 15:26
T04 P02 L18 L19 L20 L21	Paula Agora faz esse rastreio dos ônibus expressos que saem da alvorada entre 18 e 19 hs. Aproveita para calcular também o tempo de espera para o ônibus estacionar para o desembarque em madureira no horário de pico à noite. Curtir · Responder · 4 · 7 de novembro às 15:34 · Editado
T05 P03 L22 L23 L24 L25 L26	Ronaldo BRT Rio quero ver isso no horário de pico! Estão prejudicando muitos por poucos! Aceitem a verdade e parem de medições estapafúrdias! Quero ver entre 7 e 10 e entre 17 e 20! Será que até o horário de pico nós é que vamos ter de ensinar? A ideia foi péssima, e assumir o erro não é feio! Curtir · Responder · 2 · 7 de novembro às 15:38
T06 P01 L27 L28 L29	BRT Rio Ronaldo, Paula, conseguimos: pegamos o 30534, que chegou à Alvorada às 18:00:13 para desembarque. Embarcou na plataforma B5 às 18:01:13 e deixou o terminal às 18:01:33. Curtir · Responder · 3 · 7 de novembro às 20:01
T07 P03 L30 L31	Ronaldo BRT Rio 20 segundos em Curicica? Mas então me explica o aumento bizarro do deslocamento como um todo!!! Curtir · Responder · 1 · 7 de novembro às 20:03
T08 P02 L32 L33 L34 L35 L36 L37 L38 L39 L40 L41	Paula Peguei o onibus na alvorada por volta das 18:15, uma zona completa e depois que embarquei ele ficou uns 10 minutos até sair. Isso sem contar o tempo em que estavam fazendo o desembarque e o tempo gasto na confusão para conseguir entrar no meio do empurra empurra. Não vou nem comentar o fato que os usuários prioritários foram abandonados a sua própria sorte com essa mudança. A parada mais rápida no trajeto foi na estação praça seca pq o onibus já estava mais "vazio" e mesmo assim deve ter ficado uns 2 minutos. Vocês podem fingir o quanto quiserem, nós pegamos o onibus todos os dias, nos vivemos o brt todos os dias. Curtir · Responder · 3 · 7 de novembro às 20:19
T09 P03 L42	Ronaldo Paula BRT Rio e aí? Vão ignorar? Curtir · Responder · 1 · 7 de novembro às 21:34

Quadro 33 – Reclamações sobre mudanças nas linhas, no Facebook do BRT Rio.

Paula (P02) implementa uma ação de reclamar acerca do aumento do tempo de percurso da linha, a partir das mudanças anunciadas, criticando a informação de que as paradas nas estações são realizadas em 20 segundos (T02; L11, L12: “esses 20 segundos para embarque e desembarque só existe no papel”). Após a portagem-turno de Paula, o BRT Rio implementa uma ação de desalinhar-se, demonstrando discordância em relação à reclamação, e mostrando, através do

rastreamento via GPS, que o tempo de parada do ônibus 27201 foi realmente de 20 segundos (T03; L18: “às 13:57:22, e às 13:57:42”).

A argumentação do BRT Rio como resposta despreferida à reclamação de Paula pode ser fundamentado em Sacks, 2011 [1973], que explica que

os turnos de pergunta são projetados de modo a preferirem tipos específicos de turnos de resposta. Majoritariamente, as respostas preferidas são curtas e oferecidas sem delonga, enquanto as “despreferidas” são elaboradas com atrasos, prefácios, mitigação, “indiretividade” e comumente com a apresentação de justificativas (p. 94).

Paula realiza uma nova postagem-turno (T04) argumentando que o tempo de parada registrado não foi realizada em condições de trânsito mais complexas, como no horário de maior movimento (T04; L19: “entre 18 e 19 hs”). O participante Ronaldo (P03) realiza ações de crítica, como ações responsivas à notificação inicial (T05), alinhando-se à Paula e utilizando a mesma argumentação (T05; L24: “Quero ver entre 7 e 10 e entre 17 e 20!”). A interação prossegue e o BRT Rio implementa uma nova ação de desalinhar-se às reclamações e críticas de P02 e P03, apresentando novo rastreamento, no horário proposto por Paula e Ronaldo, mostrando novamente que o tempo de parada foi de 20 segundos. Ronaldo e Paula afirmam que o tempo de deslocamento e das paradas são maiores do que os apresentados pela empresa (T07, T08). O BRT Rio realiza, então, a ação de não-responder como re-ação às ações de reclamação de Paula e Ronaldo, encerrando a interação. A não-resposta da empresa pode demonstrar discordância ou consentimento em relação aos argumentos dos passageiros.

6.2 A multiparticipação do cidadão nas mídias sociais

Neste subcapítulo, procuro observar a estrutura de participação que se forma nas interações nas mídias sociais e verificar que papéis os cidadãos e as tecnologias de redes sociais da Internet (RSIs) desempenham interacionalmente nesta atividade multiparticipativa.

O compartilhamento de ideias e a expressão de opiniões e problemas pessoais nas redes sociais diminuem a fronteira entre o público e o privado (Katriel, 1999), e convocam um âmbito social da vida humana que se baseia na

interação com muitas pessoas, em laços sociais criados no ambiente virtual, através do compartilhamento de informações. A análise das conversas entre diversos usuários de transporte particular ou público mostra que estes têm objetivos comuns, que convergem para a sua necessidade de chegar ao destino de modo mais rápido, mais seguro e mais confortável. E esta interação não está restrita somente àquele que informa, que sugere, que reclama, que elogia, mas à toda a rede interacional multiparticipativa formada também por todos os seguidores que são consumidores passivos destas informações e que formam a audiência pressuposta das páginas onde os enunciados são produzidos.

Verificamos, assim, que motoristas e passageiros desempenham um papel coletivo ao interagir neste ambiente, onde a estrutura de participação torna-se mais complexa ao converter todos os participantes em “falantes” potenciais e “ouvintes” ratificados, simultâneos e alternados. O Twitter e o Facebook, que formam as redes sociais mais populares do Brasil, estabeleceram a “cultura participativa”, onde todos colaboram e participam com contribuições relevantes e que se considera que sejam significativas para o outro (Santaella, 2016). Esta rede multiparticipativa, em que várias pessoas envolvem-se ao mesmo tempo, é característica de *blogs* e *chats* (Ribeiro; Pereira, 2007).

Uma conversa pode se dar entre somente duas pessoas. Mas esta não costuma ser a configuração social mais comum em nossa sociedade urbana contemporânea, onde há um grande número de possibilidades de interação social, privadas ou públicas, face a face ou mediadas, em família, entre amigos, nos bares ou no transporte público. A comunicação nas redes sociais é dialógica e envolve a colaboração de dois ou mais indivíduos. Os significados são negociados e vão além dos conhecimentos lexical e gramatical para compreender o sentido das atividades nas quais estão engajados.

Todo o grupo de seguidores de uma página formam uma rede social. São momentaneamente circunstantes ratificados nas conversas que são realizadas. Como em um encontro social presencial entre muitos participantes, há um estado aberto de fala, onde todos têm o direito de realizar uma postagem-turno, e o que um participante “fala” com o outro é “ouvido” por todos. A noção de participante ratificado é mantida, a partir do momento em que um seguidor “direciona” a postagem-turno para um ou mais seguidores. No Twitter, a adição do símbolo @

ao nome do perfil cria um *link* para aquele perfil e faz com que a postagem seja enviada também àquela pessoa. Esse recurso, criado pelos usuários e incorporado posteriormente pelo Twitter (O'Reilly; Milstein, 2009, p. 53), tipifica o propósito multiparticipativo desta ferramenta, uma vez que o seguidor que recebe uma mensagem em um perfil tem a oportunidade de entrar em contato com outros perfis de pessoas. Além disso, Santaella e Lemos (2010) explicam que,

dentro das ferramentas de uso do Twitter, existem possibilidades de interrelacionamento entre usuários e de monitoramento de fluxos pluridirecionados através do entrelaçamento de fluxos direcionados pela funcionalidade do RT (*Retweet*) (p. 106).

No Facebook, um *link* com o nome da pessoa com quem se está falando identifica a ratificação. Por exemplo, no quadro 34, uma postagem-turno na página do Metrô Rio anuncia vagas de emprego na empresa.

Metrô Rio - 2 de dezembro de 2015

Psui! Quer fazer parte da equipe MetrôRio? Para conhecer as nossas oportunidades de emprego é só você se cadastrar no site www.vagas.com.br/metrorio e selecionar a vaga do seu interesse. Boa sorte!

Curtir · Comentar · Compartilhar

Quadro 34 – Vagas de emprego no Facebook do Metrô Rio.

Vários comentários na página são ratificações de outras pessoas, que significa uma autorização para tomar um possível turno, ou postar uma mensagem responsiva, tornando-o um potencial falante. Os nomes em negrito representam aqueles que comentaram na página, ratificando outras pessoas, em sublinhado, que corresponderia à uma orientação física. Se estas pessoas não forem seguidores da página, receberão em seus perfis a postagem-turno com o *link* para a página. Mas configuração dos papéis interacionais não ratifica apenas aqueles que foram endereçados. Todos os que recebam a postagem-turno são participantes ratificados, multiplicando o alcance da informação. A distribuição de papéis na rede social fez com que todos passassem a ter direitos e deveres equivalentes.

O endereçamento a uma pessoa tem também a função de organizar os pares de turnos na conversa, tarefa que cabe aos participantes. Uma vez que as mensagens são apresentadas em ordem cronológica, dificultando a identificação de para quem se está respondendo, o endereçamento retoma uma conversa específica que está sendo realizada dentro de uma conversa maior que envolve

todos os participantes, e na qual que não seria possível identificar a qual turno anterior a sequência se refere apenas pela verificação do texto, como no fragmento abaixo.

Helena Olha Bianca Curtir · Responder · 1 · 2 de dezembro de 2015 às 22:07
Bianca Vou olhar! Curtir · Responder · 2 de dezembro de 2015 às 22:08
João Jonathan pegai Curtir · Responder · 1 · 4 de dezembro de 2015 às 23:48
Diego Olha ai Marcelo Curtir · Responder · 27 de dezembro de 2015 às 18:07
Janaina Ester olha! Curtir · Responder · 2 de dezembro de 2015 às 19:47
Rosangela Olha aí Daiana, Rafaela Curtir · Responder · 2 de dezembro de 2015 às 20:49
Arnaldo Lucas, Graciano, Manoel Curtir · Responder · 1 · 2 de dezembro de 2015 às 22:22
Manoel Vlwwwww manoo Curtir · Responder · 2 de dezembro de 2015 às 22:35

Quadro 35 – Multirratificação.

A atividade de postagem em rede social se adaptou à interação mediada pelo telefone celular e pelas mídias sociais por permitir que o “falante” produza seu enunciado de qualquer local e a qualquer momento para uma pessoas ou para um grande número delas, e o “ouvinte” receba a mensagem imediatamente, levando em consideração as restrições da tecnologia, como perda de conexão, e configurou novos padrões de organização social de interação multiparticipativa.

O sistema de troca de falas que gerencia a alocação de turnos na linguagem-em-interação virtual permite que qualquer participante que seja seguidor da conta inicie uma postagem-turno. Assim como na interação face a face um participante na conversa pode se autosselecionar (Sacks; Shegloff; Jefferson, 1974; Garcez, 2008) e proferir um enunciado disperso (Levinson, 2013) que pode até mesmo não estar efetivamente associado ao tema em discussão (Maynard, 1980).

A interação se tornou multiparticipativa também pela utilização de ferramentas que mostram que determinada “fala” é aceita pelos outros usuários, configurado nas opções de curtir, comentar, compartilhar, responder, retuitar, copiar link e incorporar uma mensagem em outra, mesmo sem a utilização de

linguagem verbal. É como uma pista paralinguística (Gumperz, 2002 [1982]), como um olhar ou um movimento de aprovação.

A utilização da *hashtag* (#) como um “indicador de assunto” permite à audiência pressuposta “acompanhar a conversação mesmo que não esteja participando da mesma. E essa audiência pode manifestar-se e adentrar a conversação quando e se desejar (Recuero, 2008). Nesta estrutura de participação, a conversa pode se estender indefinidamente, em um estado de interação permanente, onde “qualquer momento de fala pode sempre ser parte de uma atividade de fala” (Goffman, 2002, p. 116).

Um exemplo do papel de que os artefatos tecnológicos desempenham na sociedade pode ser verificado nas características do Waze. O aplicativo é utilizado pelo cidadão para conseguir melhores resultados de deslocamento, a partir da busca por menor perda de tempo, combinada com menor distância a ser percorrida, com conforto e segurança. O Waze possibilita a uma pessoa que pretende se deslocar verificar as condições de tráfego nos percursos possíveis. Utilizando como dados o posicionamento geográfico e as informações geradas por usuários conectados, o *software* analisa e disponibiliza informações em tempo real acerca da situação das vias. Funciona como o GPS, instruindo o motorista sobre tudo o que está à sua frente.

Isso significa que quanto mais pessoas estiverem conectadas e fornecendo informações, mais preciso será o levantamento que o Waze fará. O que, por sua vez, significa que há uma rede de pessoas interagindo com a tecnologia, que interage indiretamente com pessoas (telefone celular ↔ Internet ↔ Waze ↔ Internet ↔ telefone celular), formando um sistema que se alimenta e se atualiza continuamente com as informações produzidas pelas pessoas conectadas com o aplicativo. É uma interação mediada onde as pessoas não se conhecem, mas formam uma rede social informativa, mesmo não interagindo diretamente entre si.

A possibilidade de transmitir informações multimodais de uma pessoa para outra – texto, áudio, imagem, vídeo –, através de uma arquitetura global baseada em milhões de servidores, em códigos binários armazenados em pacotes, decompilados lá e recompilados aqui ou acolá, transformou a sociedade em indivíduos que são, cada um, um nó conectado, em algum momento; um ponto de emissão, transferência ou recepção de algum tipo de informação, ou de algum tipo

de comunicação de informação.

Na estrutura de multiparticipação, o conceito de comunicação de massa se torna complexo, pois a audiência pode ser expandida e todos os “ouvintes” potenciais têm o direito de iniciar postagens-turno, produzindo informação, diferenciando-se da audiência das mídias tradicionais, conforme ilustrado no quadro 36.

Bernardo @bernardo - 3 de nov de 2013 Alguém sabe da Av. Brasil sentido centro x Campo Grande??? 1 resposta 0 retweet 0 curtiu
Bernardo @bernardo - 3 de nov de 2013 @LeiSecaRJ alguém sabe como está Av Brasil sentido Centro X Campo Grande?????? 2 respostas 0 retweet 0 curtiu
ODIA 24 Horas @odia24horas - 3 de nov de 2013 @Marcospaulotv Olá Marcos! No momento, a #AvBrasil, no sentido Campo Grande, não tem retenção. 1 resposta 1 retweet 0 curtiu
Bernardo @bernardo - 3 de nov de 2013 @odia24horas valeu!!!! 1 resposta 0 retweet 0 curtiu
ODIA 24 Horas @odia24horas - 3 de nov de 2013 @Marcospaulotv Não há de que! Estamos #TodaHoraTodoDia com você! 0 resposta 0 retweet 0 curtiu

Quadro 36 – Twitter de O Dia 24 Horas.

Na primeira postagem-turno, Bernardo seleciona como ouvintes a audiência pressuposta de O Dia 24 horas. Ao responder a sua própria mensagem, reformula a pergunta e inclui a audiência de Lei Seca RJ, potencializando o número de ouvintes ratificados. Além da audiência pressuposta do perfil de O DIA 24 Horas, o direcionamento da mensagem para @LeiSecaRJ (que possuía mais de um milhão e seiscentos mil seguidores em abril de 2017³²) ratifica também os seguidores desta conta como ouvintes potenciais e amplia sua audiência pressuposta. A utilização desta estratégia comprova o papel multiparticipativo dos artefatos tecnológicos e aponta para o fato de quanto mais recursos disponíveis no conjunto de artefatos utilizados, maior a complexidade da audiência pressuposta, formada especificamente a partir das características da produção do enunciado.

32 <https://twitter.com/LeiSecaRJ/followers>

Nesta interação, a capilaridade das mídias sociais evidencia o papel interacional multiparticipativo dos artefatos tecnológicos, ao converter as milhares de pessoas envolvidas nas interações conectadas em ouvintes ratificados, possibilitando que qualquer falante que tenha a resposta tome o turno e realize uma ação responsiva. Nesta interação, a pessoa que representa o perfil de O Dia 24 horas e que interage com o cidadão desempenha o papel de animador, em relação às categorias de falantes propostas por Goffman (2002 [1979]), que é a pessoa cujos enunciados produzidos representam a empresa, e não o que ele realmente pretende dizer.

O papel desempenhado pelos artefatos tecnológicos é o responsável por essa complexificação da estrutura de participação. Verifica-se esta complexidade a partir das observações de Katriel (1999) acerca da expansão do ambiente comunicativo que vivemos atualmente, pelo modo como os celulares modificaram as relações entre as pessoas. Associados às redes de computadores, os celulares modificaram a noção tradicional de copresença (Campos-Castillo; Hitlin, 2013), pois a interação mediada por artefatos tecnológicos introduziu uma conjectura atual que tornou mais dinâmica a relação entre as pessoas em seus contextos sociais.

A modificação e a expansão das conexões sociais e das redes pessoais pelo uso do telefone celular conectado vão ao encontro das novas práticas realizadas nas RSIs. Katriel definiu a pessoa com o celular como um nó relacional que possibilita a conexão social. Na estrutura de participação de Goffman (2002 [1979]), um nó representa um dos participantes na interação, que pode ser um falante ou um ouvinte, endereçado ou não, ratificado ou não.

Quando, em um grupo composto por muitas pessoas, duas estão conversando entre si, os enunciados são destinados (endereçados) um ao outro. Neste momento, os outros participantes (não endereçados), são considerados circunstantes. A noção de circunstante, de Goffman (2002 [1979]), traz considerações importantes para o estudo das interações mediadas. Nas mídias sociais, o seguidor participa de páginas que são de seu interesse, ou seja, está presente em uma rede social formada por outros indivíduos que buscam as mesmas informações. Desta forma, configura-se como um participante ratificado e sua presença “deve ser considerada a regra e não a exceção” (p. 118).

O papel do cidadão é construído e estruturado coletivamente nas ações (e reações) constituídas nas práticas interacionais realizadas nas RSIs das instituições e definem o cenário da mobilidade urbana na região metropolitana do Rio de Janeiro.

6.3 A vida social urbana e as mídias sociais

O trânsito é um fenômeno cotidiano. O que estou fazendo é olhar de perto como as pessoas se manifestam discursivamente, como interagem umas com as outras e como criam uma rede de informação que descreve a mobilidade urbana de modo detalhado, que vai além dos problemas de deslocamento. Ao verificar o que o cidadão está fazendo interacionalmente nesta atividade cotidiana e coletiva em relação à ordem social da metrópole, pretendo trazer a presença do cidadão, analisando sua conversa virtual e verificando que os problemas da mobilidade urbana podem emergir das práticas implementadas nestas trocas conversacionais.

Analisar as conversas acerca da mobilidade urbana no Rio de Janeiro, realizadas pelo cidadão nas RSIs se constituiu, assim, em um exercício de descoberta da situação do trânsito na cidade. Nas RSIs, o tipo de informação que é compartilhada define o conteúdo e as práticas interacionais entre os participantes. A interação pode ter como objetivo a troca de informações sobre questões administrativas, pessoais, relacionadas ao trabalho ou a assuntos sociais e pode incluir troca de elementos multimodais, como áudio, imagens e vídeos. As novas tecnologias informacionais reforçaram, assim, nosso senso de lugar e criaram novos usos do espaço urbano. Não há mais um contraste entre o ciberespaço e o espaço físico, ou o virtual e o real, mas uma produção social do espaço a partir das tecnologias móveis e das redes (Lemos, 2008, p. 103).

No contexto da metrópole, estas interações entre os participantes proporcionam o entendimento da situação espacial e das condições de mobilidade, a partir da conversa nas RSIs entre aqueles que estão em diferentes locais da cidade, tentando chegar a outros locais. A informação é, assim, construída em tempo real pelas pessoas que vivem a situação e, ao mesmo tempo, publicam informações relacionadas aos seus deslocamentos e a interesses e objetivos pessoais e coletivos, interagindo e configurando um ambiente de

multiparticipação, em grande parte dos casos relacionados a interesses e objetivos coletivos de motoristas e passageiros, e que podem ser também do interesse de outros participantes das suas redes de relacionamento virtual.

Há diversos aspectos importantes neste comportamento a serem observados. Entre eles, destacamos o aumento das relações sociais não presenciais, a partir da participação maciça em redes sociais. É fundamental estar ciente de que estas relações e os significados compartilhados remetem um ao outro e constituem fenômeno complexo que deve ser analisado multidimensionalmente (Velho, 2010, p. 17), buscando as regularidades no comportamento individual e coletivo dos cidadãos da metrópole. A utilização de artefatos tecnológicos para comunicação e interação na metrópole não suscita, portanto, apenas questões relacionadas ao uso da tecnologia, mas mudanças culturais e históricas que envolvem transformações no modo como as pessoas, especialmente em grandes centros urbanos, conversam e interagem socialmente, em diversos níveis, e utilizam estes recursos em suas práticas, nas situações cotidianas.

Nas redes sociais, cada postagem que inicia um determinado tópico representa um encontro social virtual que não possui regras claras para a finalização, pois o tópico permanece “aberto”, de modo que a qualquer momento os participantes da rede podem interagir. Uma vez que a interação face a face não é só baseada em linguagem verbal, os participantes interagem tanto verbalmente, com comentários e respostas escritas, quanto através dos recursos não-verbais, como curtir, compartilhar e retuitar.

Mas para que a rede de notícias que se forma funcione como fonte de informação e base para a interação ela deve suprir, pelo menos parcialmente, os interesses e as necessidades dos participantes envolvidos. A interação através de novas tecnologias não deve apenas abrir novas possibilidades de comunicação, mas seu uso deve aumentar e mudar estas interações de diferentes modos.

7 Considerações finais

Procurei, neste estudo, analisar as práticas e ações do cidadão metropolitano do Rio de Janeiro em sua atividade de multiparticipação nas mídias sociais relacionadas à mobilidade urbana. Os participantes desempenham um papel fundamental na produção de informações sobre o trânsito e sobre os problemas do transporte público, ao interagir com as empresas e com os outros motoristas ou passageiros. Estas atividades estão diretamente relacionadas à vida social da grande metrópole. Por isso, procurei observar os padrões que levam à compreensão das ações do cidadão no meio urbano metropolitano, e os métodos conversacionais que são utilizados no Twitter e no Facebook para a realização destas ações.

Os participantes que interagem nas redes sociais conversam e discutem situações que são comuns a todos, e esta prática social tende a configurar-se em forma de ações regulares com objetivos específicos, como solicitar informação, criticar, reclamar ou elogiar. A ação social coletiva é formada, portanto, por estas ações individuais. O cenário (a cidade) e os artefatos tecnológicos (celular, Internet, redes sociais) são os elementos que incitam os comportamentos que produzem estes tipos de interações sociais. Solicitar e fornecer informação, agradecer, notificar, elogiar, criticar, retribuir, reclamar, demonstrar alinhamento ou desalinhamento, sugerir, aceitar e rejeitar sugestão, insultar e responder um insulto tornaram-se práticas cotidianas do cidadão em sua participação regular nas redes sociais durante seus deslocamentos.

Desta forma, este estudo pode proporcionar uma visão da situação social do cidadão metropolitano a partir da análise de suas ações sociais coletivas. O cidadão reage aos problemas mostrando que o que é relatado não é apenas uma percepção da realidade. Ao participar das práticas cotidianas relacionadas à mobilidade urbana nas redes sociais, o cidadão avalia não somente as condições de deslocamento, mas inclui aspectos relacionados à segurança, ao conforto, à perda de tempo e a outros fatores que interferem diretamente na sua qualidade de vida e na da população. Ou seja, o problema que enfrenta não é só seu, é coletivo, é público.

Compartilhando nas redes sociais suas avaliações e reinvidicações, o cidadão desempenha não somente o papel de membro, integrante observador, mas de analista e crítico social. A rede que se forma e que cria a estrutura

multiparticipativa demonstra os aspectos que são relevantes da vida do cidadão, que necessita para se deslocar pela metrópole, e contribui para tornar visíveis os problemas que enfrenta: os engarrafamentos diários, a superlotação, os atrasos e a falta de segurança, aspectos da vida social presentes no cotidiano.

Como se pode verificar nas interações investigadas nesta pesquisa, os discursos são coletivos e há motivos pelos quais o cidadão frequenta estes ambientes, que inclui a copresença. Estas práticas interacionais têm suas próprias estruturas, são socialmente situadas e ocorrem no domínio de uma ordem interacional circunscrita no tempo, bem como no espaço. A ordem interacional que se configura, assim, na constituição deste sistema forma a base da ordem social contemporânea.

Ao se envolver na atividade nas redes sociais, respondendo, curtindo, compartilhando ou retuitando mensagens, os participantes se tornam parte de uma conversa ampla, formada por vários níveis e modos de participação. A relação entre os níveis micro, da linguagem-em-interação, e o nível macro, da situação, da ordem social, configura-se no modo como estas práticas são realizadas, os enunciados produzidos e as ações implementadas pelos participantes em diferentes páginas nas redes sociais, demonstrando como estes sujeitos se posicionam perante o outro e perante a situação. Assim, o sujeito vincula sua experiência pessoal à possibilidade de ação coletiva e a práticas desenvolvidas a partir destas ações específicas, implementadas na atividade virtual, configurando normas sociais e culturais em relação a estas práticas.

Há também aqueles que somente recebem informação das redes mas não produzem informação e que constituem a audiência pressuposta das mídias. Novamente, a complexidade da estrutura múltipla de participação através das RSIs se apresenta como distinta de outros casos de mediação tecnológica em que o interlocutor está presente em tempo real, face a face ou a distância, por telefone ou videoconferência, por exemplo, ou ainda para o rádio e a televisão.

O sistema de trocas praticado nas redes sociais indica que a linguagem-em-interação mediada por artefatos tecnológicos, nesta pesquisa especificamente, o celular conectado e as mídias sociais Twitter e Facebook, não restringe as atividades a conceitos fixos de conversa cotidiana ou linguagem institucional apesar de ora se identificarem com uma, ora com outra. Os participantes

institucionais (serviços de informação sobre o trânsito e empresas concessionárias de transporte público) buscam, a princípio, desempenhar papéis institucionais nas atividades, ao utilizar estratégias interacionais de menor envolvimento interpessoal com o cidadão que utiliza os serviços, restringindo, na maior parte dos casos, suas ações àquelas meramente informativas, com tópicos que estejam diretamente relacionados à atividade em questão.

A mobilidade é fator preponderante para o dinamismo da circulação de informação e, por isso, o principal artefato tecnológico utilizado para este tipo de interação coletiva é o celular. Muitas tarefas realizadas antes somente no computador agora podem ser executadas em movimento e conectado, criando novos parâmetros para as relações pessoais e institucionais. O cidadão passou naturalmente a utilizar essas tecnologias para acessar os meios de comunicação de massa e para auxiliar na administração de seus deslocamentos, descobrindo novos recursos que podem facilitar sua circulação na cidade, com mais conforto, segurança e pontualidade.

As informações que circulam em tempo real no Twitter e no Facebook podem, por exemplo, ser utilizadas para evitar engarrafamentos ou para saber a localização de um trem enquanto se espera na plataforma, funcionando como orientadores dos procedimentos dos cidadãos em relação ao sentido da atividade de transitar pelo espaço físico da cidade, influenciando a dinâmica complexa que organiza socialmente o comportamento da sociedade contemporânea. A interação sobre o trânsito e o transporte público, produzida e compartilhada nas RSIs, pode auxiliar, portanto, em questões de mobilidade, em termos de como, quando e por onde se deslocar.

Com a tecnologia na palma da mão e a necessidade de deslocamento, o cidadão se apropriou do espaço físico bem como do espaço virtual. Ampliou, desta forma, sua presença em atividades interativas que facilitam seu deslocamento, e intensificou um comportamento de orientação permanente por informação instantânea e atualizada, independente de sua localização geográfica ou temporal. As percepções do cidadão em relação aos problemas enfrentados em seus deslocamentos diários são reproduzidas em suas conversas nestas mídias sociais, que se tornaram um meio de comunicação rápido (muitas vezes em tempo real) entre os passageiros e as instituições prestadoras dos serviços, qu, por sua

vez, transformaram estes recursos em um serviço de atendimento que atualmente faz parte da ordem social de uma grande metrópole.

Isto significa que a presença virtual nas interações no espaço virtual pode determinar decisões de deslocamento físico. A relação entre os mundos frequentados – o virtual e o real – representa uma nova realidade urbana, em que os deslocamentos temporal e espacial – decidir quando e por onde transitar – podem ser determinados por um deslocamento virtual realizado anteriormente.

Na interação em rede nos canais das redes sociais, os participantes identificam, analisam e avaliam situações comuns a todos os participantes e agem da mesma maneira, manifestando-se de modo semelhante, realizando, através da conversa, ações específicas, com o mesmo objetivo. Estas ações promovem a interação em grupo e a multiparticipação, na medida em que os participantes se compreendem como indivíduos envolvidos na mesma prática.

Neste grande espaço interacional que se forma, surgem diversas questões que se relacionam à ordem social e à vida cotidiana dos cidadãos de uma grande metrópole: a questão da mobilidade – de que forma ocorre o gerenciamento do trânsito de pessoas e veículos no espaço metropolitano; a questão institucional – como se caracterizam as ações realizadas pelas empresas prestadoras de serviços ferroviário e metroviário; a questão tecnológica – que ferramentas os diversos participantes desta ordem social utilizam para se comunicar e interagir; a questão política – que intervenções a administração pública realiza para minimizar os problemas do trânsito; e a questão pública – em que níveis os problemas de mobilidade afetam o cidadão que necessita se deslocar.

As ações implementadas nas interações e as descrições, opiniões, percepções, entendimentos e pontos de vista do cidadão tornam-se representações da questão social que envolve as condições de deslocamento. As relações entre o cidadão e as instituições não se limitam mais a reclamações e elogios. As pessoas dependem do transporte e precisam se deslocar, por motivações diversas. As estratégias interacionais do cidadão nas redes sociais vão além da conversa informal e da constituição de relacionamentos sentimentais. O Twitter e o Facebook se revelam como ferramentas que auxiliam a organização espacial e onde podemos perceber os significados da ordem social.

Nas interações nas redes sociais, o indivíduo pode, além de somente receber informações, também informar, sem necessariamente conversar. Ocorre, assim, durante o fluxo de pessoas pela cidade, um fluxo de informações nas redes sociais, produzidas e consumidas pelas instituições e pelo cidadão. A rede interacional multiparticipativa que se forma cria um mapa da situação do trânsito nos locais de interesse do cidadão que está em deslocamento ou que pretende se deslocar. A acessibilidade interacional é, assim, redimensionada em um novo cenário de interação da vida moderna (Ribeiro; Pereira, 2007). As informações que são compartilhadas pelos usuários das vias e transportes públicos proporcionam a observação de novas formas de ressignificação dos espaços, físicos e digitais, ocupados pelo cidadão urbano.

Nas redes sociais sobre o trânsito, as interações transitam entre o privado e o público: onde você está, com quem você está interagindo, o que você está fazendo ou vivenciando naquele momento é compartilhado com milhares de seguidores. A interação que ocorre nestas redes entre pessoas que não se conhecem tem objetivos diretamente relacionados ao contexto urbano. Os cidadãos buscam, nestas interações, perder menos tempo e obter mais conforto e segurança no trânsito ou no transporte público. E isto reflete diretamente na qualidade de vida do cidadão. Vasconcellos (2012) lembra que “o prejuízo às relações humanas se dá na forma da limitação dos contatos físicos, que se tornam difíceis ou impossíveis quando há um tráfego pesado circulando” (p. 121).

Nas redes sociais, todos os seguidores são participantes da interação e, por isso, previamente ratificados, permitindo a auto seleção. O processo de identificação ocorre no alinhamento com os outros pelo compartilhamento da mesma situação social. Os participantes, ao buscar informações que determinam seus deslocamentos pela grande metrópole, vivem suas vidas *online* e *offline*, simultaneamente, gerando novas formas de interação que aproximam os espaços virtual e físico.

A presença de tópicos relacionados à conversa cotidiana na linguagem-em-interação que ocorre nos ambientes institucionais das mídias sociais mostra que não há uma fronteira definida entre diferentes formas de interação nas redes que os cidadãos formam nas mídias sociais, pois características de uma estão presentes na outra, o que não demonstra ser uma transgressão das estruturas

conversacionais. Envolvidos em atividades cotidianas mediadas por artefatos tecnológicos, muitas vezes não nos damos conta das características interacionais envolvidas nas práticas do dia a dia. Atividades conversacionais envolvendo ferramentas de interação à distância, desde o telefone, têm sido comuns. Mas as novas formas tecnologicamente mediadas de comunicação, com foco na mobilidade urbana em uma grande cidade, atualizam nossa compreensão acerca destes modelos, do papel do cidadão neste processo e dos fenômenos sociais contemporâneos situados.

Esta prática social tem se intensificado com a facilidade cada vez maior de produzir, solicitar e receber informações em tempo real, de e para qualquer local. Uma mudança certamente vem ocorrendo da fonte que o cidadão utiliza para se informar: uma transferência da dependência do rádio, da televisão, do jornal, para a rede social. Finalmente, a prática social de consumir e produzir informação relevante para os outros cidadãos, publicando suas percepções e sentimentos nas redes sociais, multirratificando endereçados potenciais, produz uma nova ordem interacional, em que muitos recebem e fornecem informação pessoal, impregnada com a visão pessoal do evento que está sendo descrito.

Ao analisar este fenômeno importante na vida social – o da mobilidade urbana – busquei contextualizá-lo, na interação entre os passageiros e empresas, a partir do aspecto das trocas conversacionais que determinam o significado das ações que estão sendo implementadas e até onde o que é dito extrapola o nível do texto e leva a considerações mais amplas acerca das questões sociais que estão envolvidas nesta produção.

8 Referências bibliográficas

ABRAM, Carolyn. **Facebook para leigos**. Rio de Janeiro: Alta Books, 2013.

ACQUISTI, Alessandro; GROSS Ralph. Imagined communities: awareness, information sharing and privacy on the Facebook. In: DANEZIS, G.; GOLLE, P. (Eds.). **PET 2006**, LNCS 4258, 2006. p. 36-58. Disponível em: <<http://dataprivacylab.org/dataprivacy/projects/facebook/facebook2.pdf>>. Acesso em: 24 abr. 2015.

ALMEIDA, Carla Aurélia de. O “envolvimento conversacional” no momento de desenvolvimento de interações verbais na rádio: sequências de actos ilocutórios e “estratégias de alinhamento” em programas de rádio específicos. Textos Seleccionados. **XXIII Encontro Nacional da Associação Portuguesa de Linguística**, Lisboa, APL, 2008. p. 7-21. Disponível em: <<http://www.apl.org.pt/docs/23-textos-seleccionados/1-Almeida.pdf>>. Acesso em: 30 abr. 2011.

AMAR, Georges. O paradigma da mobilidade: uma visão prospectiva. In: CASTRO, Paulo César et al. **A rua do Século XXI**: materialidade urbana e virtualidade cibernética. Maceió: EDUFAL, 2014. p. 81-94.

ANDRADE, Daniela Negraes Pinheiro; OSTERMANN, Ana Cristina. O interrogatório policial no Brasil: a fala institucional permeada por marcas de conversa espontânea. **Calidoscópio**, v. 5, n. 2, p. 92-104, mai/ago 2007. Disponível em: <<http://revistas.unisinos.br/index.php/calidoscopio/article/view/5630/2836>>. Acesso em: 19 mai. 2016.

ASTI, Pedro Larronda. **Anotador morfossintático para o português-Twitter**. Dissertação (Mestrado em Informática). Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2011. Disponível em: <https://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/Busca_etds.php?strSecao=resultado&nrSeq=18481@1>. Acesso em: 16 mar. 2015.

ATTARDO, Salvatore. Humor in Context. In: **Linguistic theories of humor**. Berlin, New York: Mouton de Gruyter, 1994. cap. 10, p. 293-330.

AZEVEDO, José Antônio Pérez Rojas Mariano de. **Mobilidade Urbana na Região Metropolitana do Rio de Janeiro**: Um estudo dos últimos 50 anos à luz dos dias atuais. Dissertação (Mestrado em Administração Pública). Fundação Getúlio Vargas. Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas, Rio de Janeiro, 2015. Disponível em: <[http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/13515/Mobilidade Urbana na Região Metropolitana do Rio de Janeiro – Um estudo dos últimos 20anos à luz dos dias atuais.pdf](http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/13515/Mobilidade_Urbana_na_Região_Metropolitana_do_Rio_de_Janeiro_-_Um_estudo_dos_últimos_20anos_à_luz_dos_dias_atuais.pdf)>. Acesso em: 04 set. 2016.

BAPTISTA, Patrícia Rodrigues Tanuri. **Nas ondas do rádio**: um estudo da co-construção do enquadre pessoal. Tese (Doutorado em Letras). Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2002.

BARNES, John Arundel. Class and committees in a Norwegian island parish.

Human Relations, v. 7, n. 1, fev. 1954. Disponível em: <<http://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/001872675400700102>>. Acesso em: 15 abr. 2015.

BASTOS, Liliana Cabral. Interação, múltiplas semioses e corpo: uma interlocução com Charles Goodwin. **Calidoscópio**, v. 8, n. 2, p. 99-102, mai.-ago. 2010. Disponível em: <<http://revistas.unisinos.br/index.php/calidoscopio/article/view/469/65>>. Acesso em: 17 fev. 2015.

BAZAROVA, Natalya N.; TAFT, Jessie G.; CHOI, Yoon Hyung; COSLEY, Dan. Managing impressions and relationships on Facebook: self-presentational and relational concerns revealed through the analysis of language style. **Journal of Language and Social Psychology**, v. 20, n. 10, p. 1-21, 2012.

BELL, Allan. Back in style: reworking audience design. In: ECKERT, Penelope; RICKFORD, John R. (Eds.). **Style and Sociolinguistic Variation**. Cambridge, England: Cambridge University Press, 2001. p. 139-169.

_____. Radio: the style of news language. **Journal of Communication**, n. 32, p. 150-164, 1982. Disponível em: <<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1460-2466.1982.tb00486.x/pdf>>. Acesso em: 15 mai. 2011.

BERTUCCI, Jonas de Oliveira. Os benefícios do transporte coletivo. **Ipea**. Boletim regional, urbano e ambiental, p. 77-87, 5 jun. 2011. Disponível em: <http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/5652/1/BRU_n5_beneficios.pdf>. Acesso em: 20 jul. 2016.

BIANCO, Nelia Rodrigues Del. O futuro do rádio no cenário da convergência frente às incertezas quanto aos modelos de transmissão digital. **Revista de Economia Política de las Tecnologías de la Información y Comunicación**, v. XII, n. 1, p. 1-19, jan.-abr. 2010. Disponível em: <http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/12282/1/ARTIGO_FuturoRadioCenario.pdf>. Acesso em: 20 mai. 2011.

BIRD, S. Elizabeth; BARBER, Jessica. Constructing a virtual ethnography. In: ANGROSINO, Michael V. **Doing cultural anthropology: projects for ethnographic data collection**. 2. ed. Long Grove, USA: Waveland Press Inc., 2007 [2002]. cap. 13, p. 139-148.

BLUMER, Herbert. A sociedade como interação simbólica. In: COELHO, Maria Cláudia. (Org., Apres. e Trad.). **Estudos sobre interação: textos escolhidos**. Rio de Janeiro: EdUERJ, 2013. p. 75-90.

BORGES, Maria de Lourdes; OSTERMANN, Ana Cristina. As divergências na orientação dos participantes no processo de construção de intersubjetividade e suas consequências no processo decisório. **Veredas**, v. 16, n. 1, p. 185-196, 2012. Disponível em: <<https://veredas.ufjf.emnuvens.com.br/veredas/article/download/179/143>>. Acesso em: 16 mai. 2016.

BOYD, Danah. Social Network Sites: Public, Private, or What?. **Knowledge Tree**, n. 13, mai 2007. Disponível em: <<https://www.danah.org/papers/KnowledgeTree.pdf>>. Acesso em: 24 mai 2014.

BRAGA, Adriana Andrade. Netnografia: compreendendo o sujeito nas redes sociais. In: NICOLACI-DA-COSTA, Ana Maria; ROMÃO-DIAS, Daniela. **Qualidade faz diferença: métodos qualitativos para a pesquisa em psicologia e áreas afins**. Rio de Janeiro: Ed. PUC-Rio : São Paulo: Edições Loyola, 2013.

_____. Uma sociologia da interação cotidiana. In: WATSON, Rod; GASTALDO, Édison. **Etnometodologia & Análise da Conversa**. Petrópolis, RJ: Vozes; Rio de Janeiro: Editora PUC-Rio, 2015. p. 7-12.

_____; LOGAN, Robert K. Usos sociais do telefone celular nas ruas do Rio de Janeiro. In: CASTRO, Paulo César et al. **A rua do Século XXI: materialidade urbana e virtualidade cibernética**. Maceió: EDUFAL, 2014. p. 237-250.

BRAMBILLA, Ana. Jornalismo colaborativo nas redes sociais: peculiaridades e transformações de um modelo desafiador. In: PRIMO, Alex. (Org.). **Interações em rede**. Porto Alegre: Sulina, 2016. cap. 12, p. 257-210.

BRASIL. Lei nº 12.587, de 3 de janeiro de 2012. **Institui as diretrizes da Política Nacional de Mobilidade Urbana**. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos, Brasília, 3 de janeiro de 2012. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/l12587.htm>. Acesso em: 15 mar. 2017.

BRT Studies in Brazil: Technical Report. **Brazilian National Association of Urban Transport Companies**. 2. Ed. Brasília: NTU, 2013. Disponível em: <http://www.vivanext.com/PDFs/Corp/2013_GeneralDiscussionBRTInBrazil.pdf>. Acesso em: 12 jun. 2016.

BRTBRASIL. A evolução das cidades. Curitiba (PR). Disponível em: <<http://brtbrasil.org.br/index.php/brt-brasil/cidades-com-sistema-brt/50-curitiba#.WDy9TbmC5NQ>>. Acesso em: 28 set. 2016.

CAMERON, Deborah. Performing Gender Identity: Young Men's talk and the Construction of Heterosexual Masculinity. In: JOHNSON, Sally; MEINHOF, Ulrique Hanna. (Eds.). **Language and Masculinity**. Oxford, UK: Blackwell Publishers, 1997. cap. 3, p. 47-66.

CAMPOS-CASTILLO, Celeste; HITLIN, Steven. Copresence: revisiting a building block for social interaction theories. **Sociological Theory**, v. 21, n. 2, p. 168-192, 2013. Disponível em: <<http://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0735275113489811>>. Acesso em: 16 fev. 2017.

CARDOSO, Carlos Eduardo. **Repórter aéreo da JB FM analisa importância do Centro de Operações para a cidade do Rio**. Vídeo enviado ao Youtube por Centro de Operações Rio da Prefeitura em 28 dez. 2011. Disponível em: <<http://www.youtube.com/watch?v=BMGzyI0lCS8>>. Acesso em: 28 dez. 2011.

CARVALHO, Nelly; KRAMER, Rita. A linguagem no Facebook. In: SHEPHERD, Tania; SALIÉS, Tânia G. (Orgs.). **Linguística da Internet**. São Paulo: Contexto, 2013. p. 77-92.

CASAS, María de la Luz. Twitter, ¿herramienta para la expresión privada, la participación pública o la construcción de acuerdos? La participación en redes sociales desde la teoría de la acción social. In: ISLAS, Octavio; RICAURTE, Paola (Coords.). **Investigar las redes sociales**: comunicación total en la sociedad de la ubicuidad. 1. ed. México D.F., México: Razón y Palabra, 2013. cap. 2, p. 19-30. Disponível em: <http://razonypalabra.org.mx/Libro_IRS/02_Casas_IRS.pdf>. Acesso em: 12 fev. 2015.

CASTELLS, Manuel. A cultura da virtualidade real: a integração da comunicação eletrônica, o fim da audiência de massa e o surgimento de redes interativas. In: _____. **A sociedade em rede**. 17. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2016 [2010].

CASTRO, Flora; GAYOSO, Lucas. Dura rotina para um milhão de pessoas que se deslocam pelo estado. **O Dia**, 26 mar. 2015. Disponível em: <<http://odia.ig.com.br/noticia/observatorio/2015-03-26/dura-rotina-para-um-milhao-de-pessoas-que-se-deslocam-pelo-estado.html>>. Acesso em: 6 nov. 2016.

COATES, Jennifer. One-at-a-Time: The Organization of Men's Talk. In: JOHNSON, Sally; MEINHOF, Ulrike Hanna. (Eds.). **Language and Masculinity**. Oxford, UK: Blackwell Publishers, 1997. Cap. X, p. 107-129.

CODY, Francis. Publics and Politics. **Annual Review of Anthropology**, n. 40, p. 37-52, 10 jun. 2011. Disponível em: <<http://www.annualreviews.org/doi/pdf/10.1146/annurev-anthro-081309-145626>>. Acesso em: 27 set. 2015.

COMM, Joel. **Twitter Power 2.0**: How to dominate your market one tweet at a time. John Wiley & Sons, Inc.: New Jersey, USA, 2010.

COSTA, Diogo M. O urbano e a arqueologia: uma fronteira transdisciplinar. **Vestígios**. Revista Latino-Americana de Arqueologia Histórica, v. 8, n. 2, jul.-dez. 2014. Disponível em: <https://media.wix.com/ugd/f98efd_d154beec91674d6d84870e2857c33ec2.pdf>. Acesso em: 16 mai. 2016.

COULON, Alain. **Etnometodologia**. Petrópolis: Vozes, 1995 [1987].

CYPRIANO, Cristina Petersen. **Nas travessias da interface**: as novas formas da vida social em rede. Tese (Doutorado em Sociologia). Universidade Federal de Minas Gerais. Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas, Belo Horizonte, 2013. Disponível em: <<http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/handle/1843/BUOS-9AXH98>>. Acesso em: 12 jan. 2014.

DENZIN, Norman; LINCOLN, Yvonna S. e colaboradores. A disciplina e a prática da pesquisa qualitativa. In: **O planejamento da pesquisa qualitativa**: teorias e abordagens. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2006. cap. 1, p. 15-42.

ECONOMIC Impact of Public Transportation Investment. 2014 Update. **American Public Transportation Association** – APTA, Washington DC, maio 2014. Disponível em: <<https://www.apta.com/resources/reportsandpublications/Documents/Economic-Impact-Public-Transportation-Investment-APTA.pdf>>. Acesso em: 14 fev. 2016.

ELLISON, Nicole B.; STEINFELD, Charles; LAMPE, Cliff. The benefits of Facebook “friends”: social capital and college students’ use of online social network sites. **Journal of Computer-Mediated Communication**, n. 12, p. 1143-1168, 2007. Disponível em: <<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1083-6101.2007.00367.x/epdf>>. Acesso em: 15 mar. 2014.

FACEBOOK. Sobre Facebook, 2017. Disponível em: <<https://www.facebook.com/facebook/info/>>. Acesso em: 17 maio 2017.

FALEMAIS Voip. **Por que a telefonia voip é mais barata?** 2015. Disponível em: <<https://www.falemaisvoip.com.br/blog/telefonia-voip-mais-barata/>>. Acesso em: 16 maio 2016.

FIGUEIREDO, Diogo Reck. Jornalismo e mobilidade: novas e possíveis reconfigurações. **Verso e Reverso**, v. XXVII, n. 64, p. 9-18, jan.-abr. 2013. Disponível em: <<http://revistas.unisinos.br/index.php/versoereverso/article/download/ver.2013.27.64.02/1406>>. Acesso em: 20 jun. 2014.

FREITAS, André Luís Policani; REIS, Tulio Baita dos. Avaliação do transporte público urbano realizado por ônibus: uma abordagem exploratória. **Produção Online**, v. 13, n. 3, p. 814-842, jul./set. 2013. Disponível em: <<https://producaoonline.org.br/rpo/article/download/1010/1037>>. Acesso em: 14 fev. 2016.

GAKENHEIMER, Ralph. Urban mobility in the developing world. **Transportation Research Part A**, v. 33, n. 7-8, p. 671-689, set.-nov. 1999. Disponível em: <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S096585649900051>>. Acesso em: 17 mar. 2016.

GARCEZ, Pedro M. Formas institucionais de fala-em-interação e conversa cotidiana: elementos para a distinção a partir da atividade de argumentar. In: **paLavra**. Departamento de Letras da PUC-Rio. Rio de Janeiro: Editora Trarepa, 2002. p. 54-73. Disponível em: <<https://lingcult.wordpress.com/artigos-2/>>. Acesso em: 11 mai 2012.

_____. A perspectiva da análise da conversa etnometodológica sobre o uso da linguagem em interação social. In: LODER, Leticia Ludwig; JUNG, Neiva Maria. (Orgs.). **Fala-em-interação social**: introdução a análise da conversa etnometodológica. Campinas, SP: Mercado das Letras, 2008. cap. 1, p. 17-38.

_____; BULLA, Gabriela da Silva; LODER, Leticia Ludwig. Práticas de pesquisa microetnográfica: geração, segmentação e transcrição de dados audiovisuais como procedimentos analíticos plenos. **D.E.L.T.A.**, n. 30, v. 2, p. 257-288, 2014. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/delta/v30n2/0102-4450-delta-30-02-0257.pdf>>. Acesso em: 17 mar. 2016.

GARFINKEL, Harold; SACKS, Harvey. Sobre estruturas formais de ações práticas. **Veredas Atemática**. v. 16, n. 2, p. 220-256, 2012. Tradução de _____. On formal structures of practical actions. In: GARFINKEL, H. (Org.). **Ethnomethodological Studies of Work**. London: Routledge & Kegan Paul, 1986. p. 160-193. Disponível em: <<http://www.ufjf.br/revistaveredas/files/2012/10/Tradução-1.pdf>>. Acesso em: 16 jun. 2016.

GARTON, Laura; HARTHORNTHTWAITE, Caroline; WELLMAN, Barry. Studying online social networks. **Journal of Computer-Mediated Communication**, v. 3, n. 1, 2006 [1997]. Disponível em: <<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1083-6101.1997.tb00062.x/full>>. Acesso em: 25 mar 2015.

GILES, Howard. Accent mobility: a model and some data. **Anthropological Linguists**, v. 15, n. 2, p. 87-105, 1973. Disponível em: <https://www.esearchgate.net/publication/248739996_Accent_Mobility_A_Model_and_Some_Data>. Acesso em: 11 mai 2012.

GOFFMAN, Erving. A situação negligenciada. In: RIBEIRO, Branca Telles; GARCEZ, Pedro M. (Orgs.). **Sociolinguística interacional**. São Paulo: Edições Loyola, 2002 [1964]. cap. 1, p. 13-20.

_____. Footing. In: RIBEIRO, Branca Telles; GARCEZ, Pedro M. (Orgs.). **Sociolinguística interacional**. São Paulo: Edições Loyola, 2002 [1979]. cap. 5, p. 107-148.

_____. Footing. In: _____. **Forms of talk**. University of Pennsylvania: Pennsylvania, USA, 1981. cap. 3, p. 124-159.

_____. The interaction order. **American Sociological Review**, v. 48, n. 1, fev. 1983, p. 1-17. Disponível em: <<http://www.jstor.org/stable/2095141>>. Acesso em:

GOODWIN, Charles. HERITAGE, John. Conversation analysis. **Annual Review of Anthropology**, v. 19, n. 1, p. 283-307, 1990. Disponível em: <<http://www.annualreviews.org/doi/abs/10.1146/annurev.an.19.100190.001435>>. Acesso em: 16 set. 2016.

_____. Multimodality in human interaction. **Calidoscópio**, v. 8, n. 2, p. 85-98, mai/ago 2010. Disponível em: <<http://revistas.unisinos.br/index.php/calidoscopio/article/view/468/64>>. Acesso em: 16 mar. 2015.

GUMPERZ, John J. **Discourse strategies**. Cambridge, Cambridge University, 1982a.

HALLET, Ronald E.; BARBER, Kristen. Ethnographic research in a cyber era. **Journal of Contemporary Ethnography**, v. 43, n. 3, p. 306-330, 2014. Disponível em: <<http://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0891241613497749>>. Acesso em: 20 nov. 2015.

HEINEMANN, Trine; TRAVERSO, Véronique. Complaining in interaction. **Journal of Pragmatics**, n. 41, 2009, p. 2381-2384. Disponível em: <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0378216608002646>>. Acesso em: 12 jun. 2016.

HAYTHORNTHTWAITE, Caroline. Social networks and internet connectivity effects. **Information, Communication & Society**, v. 8, n. 2, p. 125-147, jun. 2005. Disponível em: <<http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13691180500146185>>. Acesso em: 15 fev. 2014.

HERITAGE John. Conversation analysis: practices and methods. In: SILVERMAN, David (Ed.). **Qualitative Sociology**. 3. ed. London: Sage, 2010. p. 208-230. Disponível em: <http://www.sscnet.ucla.edu/soc/faculty/heritage/Site/Publications_files/CA_PRACTICES_AND_METHODS.pdf>. Acesso em: 12 jun. 2016.

HERRING, Susan C. Introduction. In: _____. (Ed.). **Computer-Mediated Communication**: linguistic, social and cross-cultural perspectives. Amsterdam: John Benjamins, 1996. p. 1-10.

_____. Interactional coherence in CMC. **Journal of Computer-Mediated Communication**, v. 4, n. 4, jun. 1999. Disponível em: <<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1083-6101.1999.tb00106.x/full>>. Acesso em: 16 mar. 2015.

_____. Computer-Mediated Conversation: introduction and overview. **language@internet**, v. 7, 2010. Disponível em: <<http://www.languageatinternet.org/articles/2010/2801>>. Acesso em: 25 nov. 2016.

_____. Piso conversacional e gênero na CMC. In: SHEPHERD, Tania; SALIÉS, Tânia G. (Orgs.). **Linguística da Internet**. São Paulo: Contexto, 2013. p. 95-124.

HOLMES, Janet; MARRA, Meredith. Having a laugh at work: how humor contributes to workplace culture. **Journal of Pragmatics**, n. 34, p. 1683-1710, 2002. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/222352757_Having_a_laugh_at_work_How_humour_contributes_to_workplace_culture>. Acesso em: 10 abr. 2013.

HONEYCUT, Courtenay; HERRING, Susan C. Beyond microblogging: conversation and collaboration via Twitter. **Proceedings of the Forty-Second Hawai'i International Conference on System Sciences (HICSS-42)**. Los Alamitos, CA: IEEE Press, 2009. Disponível em: <http://www.let.rug.nl/welling/cc/honeycutt_herring-Beyond%20Microblogging.pdf>. Acesso em: 25 nov. 2016.

HUTCHBY, Ian. **Conversation and technology**: from the telephone to the Internet. Cambridge: Polity Press e Blackwell Publishers Ltd., 2001. (versão eletrônica).

_____. Communicative affordances and participation frameworks in mediated interaction. **Journal of Pragmatics**, v. 72, p. 86-89, 2014. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/266147986_Communicative_affordances_and_participation_frameworks_in_mediated_interaction>. Acesso em: 10 abr. 2013.

_____; WOOFIT, Robin. **Conversation analysis**: principles, practices, and applications. Cambridge: Polity Press e Blackwell Publishers Ltd., 1998.

ISRAEL, Shel. **A era do Twitter**: como a ferramenta de mídia colaborativa mais dinâmica da atualidade pode revolucionar seus negócios. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

JÁ GARANTIU seu lugar no próximo ônibus? **Metro**, Rio de Janeiro, n. 1.506, p. 14, 22 nov. 2016. Disponível em: <https://issuu.com/metro_brazil/docs/20161122_br_metro-rio>. Acesso em: 22 nov. 2016.

JANSEN, Bernard J.; ZHANG, Mimi; SOBEL, Kate; CHOWDURY, Abdur. Twitter Power: Tweets as Electronic Word of Mouth. **Journal of the American Society for Information Science and Technology**, v. 60, n. 11, p. 2169-2188, 2009. Disponível em: <<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/asi.21149/full>>. Acesso em: 16 mai. 2016.

JUNG, Milton. **Jornalismo de rádio**. 2. ed. São Paulo: Contexto, 2005.

KATRIEL, Tamar. Rethinking the terms of social interaction. **Research on Language and Social Interaction**, v. 32, n. 1-2, p. 95-101, 1999. Disponível em: <<http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/08351813.1999.9683612?journalCode=hrhs20>>. Acesso em: 30 abr. 2014.

KIESLER, Sara; SIEGEL, Jane; MCGUIRE, Timothy W. Social psychological aspects of Computer-Mediated Communication. **American Psychologist**, v. 39, n. 10, p. 1.123-1.134, out. 1984. Disponível em: <<https://pdfs.semanticscholar.org/3b2f/e281ae7bb3bf362db8e2ed7c045fe456da94.pdf>>. Acesso em: 26 mar. 2016.

LAKOFF, Robin Tolmach. The logic of politeness; or minding your p's and q's. In: **Papers from the ninth regional meeting of the Chicago Linguistics Society**. Chicago, 1973. p. 292-305. Disponível em: <<https://latrobe.rl.talis.com/items/DAB64551-B357-23A8-6050-532F3FE4620B.html>>. Acesso em: 20 mar. 2012.

LANKSHEAR, Colin; LEANDER, Kevin; KNOBEL, Michele. Pesquisa de práticas na Internet. In: SOMECK, Bridget; LEWIN, Cathy. (Orgs.). **Teoria e métodos de pesquisa social**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2015.

LASICA, Joseph Daniel. What is participatory journalism? **Online Journalism Review**, 2003. Disponível em: <<http://www.ojr.org/ojr/workplace/1060217106.php>> Acesso em: 15 dez. 2014.

LE CORBUSIER. **Planejamento urbano**. 3. ed. São Paulo: Editora Perspectiva, 2000.

LEMOS, André. Cibercidades. Um modelo de inteligência coletiva. In: _____ (Org.). **Cibercidade**. As cidades na cibercultura. Rio de Janeiro: Editora e-papers, 2004a. p. 19-26.

_____. Cidade e mobilidade. Telefones celulares, funções pós-massivas e territórios informacionais. **MATRIZES**, n. 1, p. 121-137, out. 2007a. Disponível em: <<http://www.revistas.univerciencia.org/index.php/MATRIZES/article/view/3993/3749>>. Acesso em: 15 set. 2014.

_____. Comunicação e práticas sociais no espaço urbano: as características dos Dispositivos Híbridos Móveis de Conexão Multirredes (DHMCM). **Comunicação, mídia e consumo**, v. 4, n. 10, p. 23-40, jul. 2007b. Disponível em:

<<http://www.facom.ufba.br/ciberpesquisa/andrelemos/DHMCM.pdf>>. Acesso em: 15 set. 2014.

_____. Mobile communication and new sense of places: a critique of spatialization in cyberculture. **Galáxia**, n. 16, p. 91-108, dez. 2008. Disponível em: <<http://www.revistas.univerciencia.org/index.php/galaxia/article/viewFile/6666/6026?>>. Acesso em: 15 set. 2014.

_____. Nova esfera conversacional. In: MARQUES, Angela; COSTA, Caio Túlio; COSTA, Carlos, COELHO, Cláudio Novaes Pinto; KÜNSCH, Dimas; BUOTONI, Dulcília et al. **Esfera pública, redes e jornalismo**. Rio de Janeiro: E-Papers, 2009. p. 9-30. Disponível em: <http://www.academia.edu/1771453/Nova_esfera_conversacional>. Acesso em: 16 mar. 2016.

LEVINSON, Stephen C. Action formation and ascription. In: SIDNELL, Jack; STIVERS, Tanya. (Eds.). **The handbook of conversation analysis**. Oxford: Blackwell Publishing Ltd., 2013. cap. 6, p. 103-130.

_____. Activity types and language. **Linguistics**, n. 17, p. 365-399, 1979. Disponível em: <https://www.researchgate.net/profile/Stephen_Levinson/publication/243779769_Activity_types_and_Language/links/5433fe1b0cf2bf1f1f27add3/Activity-types-and-Language.pdf>. Acesso em: 10 mar. 2016.

LINCOLN, Yvonna S.; GUBA, Egon G. Controvérsias paradigmáticas, contradições e confluências emergentes. In: DENZIN, Norman K. **O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens**. Porto Alegre: Artmed, 2006. p. 169-192.

LODER, Leticia Ludwig; SALIMEN, Paola Guimaraens; MÜLLER, Marden. Noções fundamentais: sequencialidade, adjacência e preferência. In: LODER, Leticia Ludwig; JUNG, Neiva Maria. (Orgs.). **Fala-em-interação social: introdução a análise da conversa etnometodológica**. Campinas, SP: Mercado das Letras, 2008. cap. 2, p. 39-58.

MARSHALL, Aarian. How to host the Olympics and actually improve your city's transit. **Wired**, Transportation, 5 ago. 2016. Disponível em: <<https://www.wired.com/2016/08/host-olympics-actually-improve-citys-transit/>> Acesso em: 16 mar. 2016.

MARTINS, Fabio. **Senhores ouvintes, no ar... a cidade e o rádio**. Belo Horizonte: C/ Arte, 1999.

MAYNARD, Douglas W. Everyone and no one to turn to: intellectual roots and contexts for conversation analysis. In: SIDNELL, Jack; STIVERS, Tanya. (Eds.). **The handbook of conversation analysis**. Oxford: Blackwell Publishing Ltd., 2013. cap. 2, p. 11-31.

MENDONÇA, Bruno Henrique Marques de. O jornalismo colaborativo no Twitter do @plantaol90 e as notícias policiais da Grande Curitiba. **Verso e Reverso**, v. XXVII, n. 64, p. 50-57, jan.-abr. 2013. Disponível em: <<http://revistas.unisinos.br/index.php/versoereverso/article/view/ver.2013.27.64.08>>. Acesso em: 16 mar. 2016.

MEYERHOFF, Miriam. Social networks and communities of practice. In: _____. **Introducing Sociolinguistics**. Routledge: New York, USA, 2006. cap. 9, p. 184-200.

MILROY, Lesley; GORDON, Matthew. Style-Shifting and Code-Switching. In: **Sociolinguistics: method and interpretation**. Oxford, England: Blackwell Publishing Ltd., 2003. p. 198-222.

MITCHELL, J. Clyde. Social networks. **Annual Review of Anthropology**, n. 3, p. 279-299, 1974. Disponível em: <<http://www.annualreviews.org/doi/pdf/10.1146/annurev.an.03.100174.001431>>. Acesso em: 20 nov. 2016.

MONDADA, Lorenza. The conversation analytic approach to data collection. In: SIDNELL, Jack; STIVERS, Tanya. (Eds.). **The handbook of conversation analysis**. Oxford: Blackwell Publishing Ltd., 2013. cap. 3, p. 32-56.

MOORE, T.; PULIDINDI, J. Understanding urban transportation systems: an action guide for city leaders. In: **National League of Cities, 2013**. Disponível em: <<http://www.nlc.org>>. Acesso em: 15 dez. 2014.

MOTTA, Marcio Wixak Vieira da. **O veículo leve sobre trilhos**: Considerações sobre os seus atributos como justificativa para a sua implantação, 2013. Dissertação (Mestrado em Engenharia Urbana). Universidade Federal do Rio de Janeiro, Escola Politécnica, Programa de Engenharia Urbana, Rio de Janeiro, 2013. Disponível em: <<http://www.dissertacoes.poli.ufrj.br/dissertacoes/dissertpoli981.pdf>>. Acesso em: 05 dez. 2016.

NADKARNI, Ashwini; HOFMANN, Stefan G. Why do people use Facebook? **Personality and Individual Differences**, n. 52, p. 243-249, 2012. Disponível em: <<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3335399/>>. Acesso em: 05 dez. 2016.

NEVES, Ernesto; CARNEIRO, Felipe. Velocidade mínima. **Veja Rio**, v. 47, n. 28, p. 25-28, jul. 2014.

O'REILLY, Tim. What is Web 2.0: design patterns and business models for the next generation of software. **Communications & Strategies**, n. 65, p. 17-37, 2007. Disponível em: <<http://www.oreilly.com/pub/a/web2/archive/what-is-web-20.html>>. Acesso em: 14 mai. 2015.

_____; MILSTEIN, Sarah. **Desvendando o Twitter**. São Paulo: Digerati Books, 2009.

O'DONNELL, Julia. **De olho na rua**: a cidade de João do Rio. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2008.

OLIVEIRA, Maria do Carmo Leite de; PEREIRA, Maria das Graças Dias. A interação tecnologizada em relações de serviço: um estudo das possibilidades e restrições da tecnologia. **Calidoscópio**, v. 3, n. 2, p. 118-130, maio-ago. 2005.

_____. A Sociolinguística e os estudos da interação. In: MOLLICA, Maria

Cecilia; JUNIOR, Celso Ferrarezi. **Sociolinguística, Sociolinguísticas**: uma introdução. São Paulo: Editora Contexto, 2016. p. 111-122.

OSTERMANN, Ana Cristina; SOUZA, Joseane de. Contribuições da Análise da Conversa para os estudos sobre o cuidado em saúde: reflexões a partir das atribuições feitas por pacientes. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 25, n. 7, p. 1.521-1.533, jul. 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/csp/v25n7/10.pdf>>. Acesso em: 16 nov. 2016.

PAIVA, Vera Lúcia Menezes de Oliveira e. Email: um novo gênero textual. In: MARCUSCHI, Luiz Antônio; XAVIER, Antônio Carlos. (Orgs). **Hipertexto e gêneros digitais**: novas formas de construção de sentido. Rio de Janeiro: Lucerna, 2004.

PAPACHARISSI, Zizi. Audiences as media producers: content analysis of 260 blogs. In: TREMAYNE, Mark. (Ed.). **Blogging, citizenship, and the future of media**. Routledge: New York, USA, 2007. cap. X, p. XX-XX.

PAPANDREA, Mary-Rose. Citizen journalism and the reporter's privilege. **Minnesota Law Review**, n. 91, p. 515-591, 2007. Disponível em <<http://zoo.cs.yale.edu/classes/cs457/fall13/Papandrea-citizenjournalism.pdf>> Acesso em: 15 dez. 2014.

PEREIRA, Daniel. Novo sistema viário vai estar completo em 2016. **O Dia**, Rio de Janeiro, n. 22.443, p. 6-7, 25 nov. 2013.

PEREIRA, Maria das Graças Dias; BASTOS, Liliana Cabral. Afeto, poder e solidariedade em encontros de serviço em uma empresa brasileira. In: PEREIRA, Maria das Graças Dias. (Org.). **paLavra**, Departamento de Letras da PUC-Rio. Rio de Janeiro: Editora Trarepa, 2002. p. 169-208. Disponível em: <<https://lingcult.files.wordpress.com/2015/04/palavra-8-12-pereira-bastos-2002-afeto-poder-e-solidariedade-em-encontros-de-servico.pdf>>. Acesso em: 12 mar. 2015.

_____; SOUZA, Marco Aurélio Silva. Im/polidez e face em interações entre repórter aéreo e locutor de rádio. **Revista (Con)Textos Linguísticos** (UFES), v. 9, n. 14, p. 198-212, 2015. Disponível em: <<http://periodicos.ufes.br/contextoslinguisticos/article/download/10899/8290>>. Acesso em: 12 nov. 2015..

PLANOS Urbanos do Rio de Janeiro: Plano Agache. Sonia Maria Queiroz de Oliveira (Org.). Centro de Arquitetura e Urbanismo: Rio de Janeiro, 2009.

POMERANTZ, Anita M. Agreeing and disagreeing with assessments: Some features of preferred/dispreferred turn shapes. In: Atkinson, J. M.; Heritage J. (Eds.). **Structures of social action**: studies in conversation analysis. Cambridge: Cambridge University Press, 1984. cap 4, p. 57-101.

_____; FERH, B. J. Conversation analysis: an approach to the study of social action as sense making practices. In: VAN DIJK, Teun A. **Discourse as social interaction**. London: SAGE, 1997. cap. 3, p. 64-91.

PSATHAS, George. **Conversation analysis: the study of talk-in-interaction**. London: SAGE Publications Ltd., 1995.

RAMALHO, José Antônio. **Mídias sociais na prática**. São Paulo: Elsevier, 2010.

RECUERO, Raquel. Elementos para a análise da conversação na comunicação mediada pelo computador. **Verso e Reverso**, v. 22, n. 51, 2008. <http://revistas.unisinos.br/index.php/versoereverso/article/view/6995/3976>

_____. **A conversação em rede: comunicação mediada pelo computador e redes sociais na Internet**. 2. ed. Porto Alegre: Sulina, 2014a.

_____. **Redes sociais na internet**. 2. ed. Porto Alegre: Sulina, 2014b.

_____; BASTOS, Marco; ZAGO, Gabriela. **Análise de redes para mídia social**. Porto Alegre: Sulina, 2015.

REGIÃO Metropolitana do Rio tem 12,2 milhões de habitantes, diz IBGE. **O Globo.com**, 28 ago. 2015. Disponível em: <<http://g1.globo.com/rio-de-janeiro/noticia/2015/08/regiao-metropolitana-do-rio-tem-122-milhoes-de-habitantes-diz-ibge.html>>. Acesso em: 12 jun. 2016.

RIBEIRO, Branca Telles; HOYLE, Susan M. Frame analysis. In: PEREIRA, Maria das Graças Dias. (Org.). **paLavra**, Departamento de Letras da PUC-Rio. Rio de Janeiro: Editora Trarepa, 2002. p. 36-53. Disponível em: <<https://lingcult.files.wordpress.com/2015/04/palavra-8-03-ribeiro-hoyle-2002-frame-analysis.pdf>>. Acesso em: 12 mar. 2015.

RICHARDS, Keith. The Nature of Qualitative Inquiry. In: **Qualitative Inquiry in TESOL**. New York: Palgrave Macmillan, 2003.

RIO 1909: “A era do automóvel”. Crônica do escritor carioca João do Rio. In: CARUSO, Raimundo C. **O automóvel: o planejamento urbano e a crise das cidades**. Florianópolis: Offício, 2010. p. 41-48.

RIO DE JANEIRO é uma das 10 cidades mais congestionadas do mundo, diz pesquisa. **G1**, 15 mar. 2017. Disponível em: <<http://g1.globo.com/carros/noticia/mesmo-com-melhora-rio-e-uma-das-10-cidades-mais-congestionadas-do-mundo.ghtml>>. Acesso em: 15 mar. 2017.

RODRIGUES, Mateus. Após 5 meses, usuários reprovam racionalização de ônibus no Rio. **G1**, 3 mar. 2016. Disponível em: <<http://g1.globo.com/rio-de-janeiro/noticia/2016/03/apos-5-meses-usuarios-reprovam-racionalizacao-de-onibus-no-rio.html>>. Acesso em: 15 mar. 2017.

RODRIGUES, Juciano Martins; BASTOS, Pedro Paulo Machado. A política de transporte no Rio e seus contrassensos: uma reflexão sobre a racionalização da frota de ônibus. Observatório das Metrópoles, ago. 2015. Disponível em: <http://observatorio.dasmetropoles.net/index.php?option=com_k2&view=item&id=1309:uma-reflex%C3%A3o-sobre-os-impactos-sociais-da-racionaliza%C3%A7%C3%A3o-das-linhas-de-%C3%B4nibus-do-rio-de-janeiro&Itemid=180#> Acesso em: 21 jan. 2017.

ROGERS, Richard. Foreword: Debanalising Twitter: The transformation of an Object of study. In: WELLER, Katrin et al (Eds.). **Twitter and society**. Peter Lang Publishing, Inc.: New York, USA, 2014.

SACKS, Harvey. Sobre as preferências por concordância e contiguidade em sequências na conversa. **Interseções** [Rio de Janeiro], v. 13, n. 1, p. 94-113, jun. 2011 [1973]. Disponível em: <<http://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/intersecoes/article/download/4632/3399>>. Acesso em: 06 ago. 2016.

_____.; SCHEGLOFF, Emanuel; JEFFERSON, Gail. A Simplest Systematics for the Organization of Turn Taking for Conversation. **Language**, v. 50, n. 4, p. 696-735, 1974.

_____. Sistemática elementar para a organização da tomada de turnos para a conversa. **Veredas**. v. 7, n. 1-2, p. 9-73, jan./dez. 2003 [1974]. Disponível em: <<https://veredas.ufjf.emnuvens.com.br/veredas/article/download/409/357>>. Acesso em: 06 ago. 2016.

SAGIOGLOU, Christina; GREITEMEYER, Tobias. Facebook's emotional consequences: why Facebook causes a decrease in mood and why people still use it. **Computers in Human Behavior**, v. 35, p. 359-363, 2014. Disponível em: <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0747563214001241>>. Acesso em: 14 jan, 2016.

SANTAELLA, Lucia. Intersubjetividade nas redes digitais: repercussões na educação. In: PRIMO, Alex. (Org.). **Interações em rede**. Porto Alegre: Sulina, 2016. cap. 2, p. 33-47.

_____.; LEMOS, Renata. **Redes sociais digitais: a cognição conectiva do Twitter**. São Paulo: Paulus, 2010.

SAVEDRA, Paloma. Detonando a Perimetral. **O Dia**, Rio de Janeiro, n. 22.443, p. 4-5, 25 nov. 2013.

SCHEGLOFF, Emanuel A. Analyzing single episodes of interaction: an exercise in conversation analysis. **Social Psychology Quarterly**, v. 50, n. 2, p. 101-114, 1987. Disponível em: <https://www.jstor.org/stable/2786745?seq=1#page_scan_tab_contents>. Acesso em: 15 mai. 2016.

_____. Discourse as na interactional achievement III: the omnirelevance of action. **Research on Language and Social interaction**, v. 28, n. 3, p. 185-211, 1995.

_____. Confirming allusions: Toward an empirical account of action. **American Journal of Sociology**, v. 1, n. 102, p. 161- 216, 1996. Disponível em: <<http://cdclv.unlv.edu/archives/interactionism/schegloff/confirm.pdf>>. Acesso em: 15 nov. 2016.

_____. Categories in action: person-reference and membership categorization. **Discourse Studies**, v. 9, n. 4, p.433-461, 2007. Disponível em: <<http://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1461445607079162>>. Acesso em: 14 set. 2016.

_____. **Sequence organization in interaction: a primer in conversation analysis.** Cambridge, UK: Cambridge University Press: 2007b.

SCHWANDT, Thomas A. Três posturas epistemológicas para a investigação qualitativa: interpretativismo, hermenêutica e construcionismo social. In: DENZIN, Norman K. **O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens.** Porto Alegre: Artmed, 2006. p. 193-217.

SETRANS. Secretaria de Estado de Transportes. Sistema de metrô do Rio. Disponível em: <http://www.rj.gov.br/web/setrans/exibeconteudo?article-id=222358>. Acesso em: 06 ago. 2016.

SHEPHERD, Tania; SALIÉS, Tânia G. O princípio: entrevista com David Cristal. In: _____. (Orgs.). **Linguística da Internet.** São Paulo: Contexto, 2013. cap. 1, p. 17-36.

SHROPSHIRE, Corilyn. Americans prefer texting to talking, report says. **Chicago Tribune**, 26 mar. 2015. Disponível em: <http://www.chicagotribune.com/business/ct-americans-texting-00327-biz-20150326-story.html>. 15 dez 2016.>. Acesso em: 15 jan. 2017.

SIDNELL, Jack. Basic conversation analytic methods. In: SIDNELL, Jack; STIVERS, Tanya. (Eds.). **The handbook of conversation analysis.** Oxford: Blackwell Publishing Ltd., 2013. cap. 5, p. 77-99

SILVA, Lúcia. **Verão de 1930 - 31: tempo quente nos jornais do Rio.** Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro: Secretaria Municipal de Comunicação Social, 2003.

SCHNACK, Cristiane; PISONI, Thaís D.; OSTERMANN, Ana Cristina. Transcrição de fala: do evento real à representação escrita. **Entrelinhas**, v. 2, n. 2, 2005. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000142&pid=S0102-7972201000020001200032&lng=pt. Acesso em: 14 nov. 2016.

SOUKUP, Paul A. Smartphones. **Communication Research Trends**, v. 34, n. 4, p. 3-39, 2015. Disponível em: <https://www.highbeam.com/doc/1G1-440822361.html>>. Acesso em: 25 mar. 2016.

SOUZA, Marco Aurélio Silva; BASTOS, Liliana Cabral; PEREIRA, Maria das Graças Dias. A fala-em-interação institucional – repórteres aéreos e locutores de rádio no Rio de Janeiro. **Revista ALPHA**, v. 16, n. 16, p. 52-68, dez. 2015. Disponível em: <http://alpha.unipam.edu.br/revista-alpha-n.-16/-dez.-de-2015>. Acesso em: 15 jan. 2016.

_____; FREITAS, Maria Cláudia de; PEREIRA, Maria das Graças Dias. O léxico do trânsito do Rio de Janeiro: estudo da anotação de um corpus de reportagens aéreas do rádio. **Calidoscópio**, v. 13, n. 3, p. 416-423, set./dez. 2015. Disponível em: <http://revistas.unisinos.br/index.php/calidoscopio/article/download/cld.2015.133.12/5070>. Acesso em: 15 jan. 2016.

_____; PEREIRA, Maria das Graças Dias. Estilos conversacionais de repórter aéreo em rádios na cidade do Rio de Janeiro. In: MENENDEZ, Silvio Martín. **Actas de las II Jornadas Internacionales Beatriz Lavandera: sociolingüística y análisis del discurso**. 1. ed. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Editorial de la Facultad de Filosofía y Letras Universidad de Buenos Aires, 2015. p. 907-927. Disponível em: <http://il.institutos.filo.uba.ar/sites/il.institutos.filo.uba.ar/files/Actas%20II%20Jornadas%20Beatriz%20Lavandera.pdf>>. Acesso em: 15 mar. 2017.

_____; PEREIRA, Maria das Graças Dias. O gênero e-mail institucional na construção de uma comunidade discursiva sociorretórica. **Entrepalavras**, v. 6, p. 09-24, jan./jun. 2016. Disponível em: <<http://www.entrepalavras.ufc.br/revista/index.php/Revista/article/view/547>>. Acesso em: 15 abr. 2017.

_____. **Os estilos conversacionais do repórter aéreo no contexto de rádios na cidade do Rio de Janeiro**. Dissertação de Mestrado – Departamento de Letras, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, 2013. Disponível em: <http://www2.dbd.puc-rio.br/pergamum/tesesabertas/1112732_2013_pretextual.pdf>. Acesso em: 9 mar. 2017.

STATISTA. **Most famous social network sites worldwide as of January 2017**, ranked by number of active users (in millions). Disponível em: <https://www.statista.com/statistics/272014/global-social-networks-ranked-by-number-of-users/>. Acesso em: 16 mar. 2017a.

_____. **Number of Facebook users in Brazil from 2015 to 2021 (in millions)**. Disponível em: <https://www.statista.com/statistics/244936/number-of-facebook-users-in-brazil/>. Acesso em: 16 mar. 2017b.

_____. **Number of Twitter users in Brazil from 2014 to 2016 (in millions)**. Disponível em: <https://www.statista.com/statistics/558311/number-of-twitter-users-in-brazil/>. Acesso em: 16 mar. 2017c.

STIVERS, Tanya. Sequence organization. In: SIDNELL, Jack; STIVERS, Tanya. (Eds.). **The handbook of conversation analysis**. Oxford: Blackwell Publishing Ltd., 2013. cap. 10, p. 191-209.

_____; SIDNELL, Jack. Introduction. In: SIDNELL, Jack; STIVERS, Tanya. (Eds.). **The handbook of conversation analysis**. Oxford: Blackwell Publishing Ltd., 2013. cap. 1, p. 1-8.

TANNEN, Deborah. **Conversational Style: Analyzing Talk among Friends**. New York: Oxford University Press, 2005 [1984].

THORNBORROW, Joanna. Questions, control and the organization of talk in calls to a radio phone-in. **Discourse Studies**, v. 3(1), p. 119-143, 2001. Disponível em: <<http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1461445601003001006>>. Acesso em: 26 mar. 2012.

TOMTOM Traffic Index. **Rio de Janeiro**. Disponível em: <http://www.tomtom.com/en_gb/trafficindex/city/rio-de-janeiro>. Acesso em: 26 maio 2017.

TRAVANCAS, Isabel. Por uma antropologia da comunicação: a construção de um campo e suas pesquisas. **Ilha**, v. 10, n. 2, p. 113-132, 2008. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/ilha/article/view/2175-8034.2008v10n2p113>>. Acesso em: 15 abr. 2015.

TWITTER. About Twitter. Disponível em: <<https://about.twitter.com/>>. Acesso em: 02 abr. 2017.

VALENTE, João. Elevados, pontes e metrópoles, e a teoria de uma nova cidade. In: CARUSO, Raimundo C. **O automóvel: o planejamento urbano e a crise das cidades**. Florianópolis: Officio, 2010. p. 49-64.

VASCONCELLOS, Eduardo Alcântara de. **Mobilidade urbana e cidadania**. Rio de Janeiro: SESC Nacional, 2012.

VEJA Rio. Rio é a 3ª cidade do mundo onde se perde mais tempo no trânsito. 31 mar. 2015. Disponível em: <http://vejario.abril.com.br/materia/cidade/rio-e-a-3a-cidade-do-mundo-onde-se-perde-mais-tempo-no-transito>. Acesso em: 29 maio 2016.

VELHO, Gilberto; MACHADO, Luiz Antonio. Organização social do meio urbano. **Anuário Antropológico**, p. 71-82, 1976.

_____. Antropologia urbana: Encontro de tradições e novas perspectivas. **Sociologia, problemas e práticas** [Online]. n.º 59, 2009, p.11-18. Disponível em: <<http://www.scielo.mec.pt/pdf/spp/n59/n59a02.pdf>>. Acesso em: 26 mar. 2012.

_____. **Individualismo e cultura**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1987 [1981].

_____. Metrópole, cosmopolitismo e mediação. **Horiz. antropol.** [Online], v. 16, n. 33, p. 15-23, 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-71832010000100002>. Acesso em: 14 mar. 2012.

_____. **Um antropólogo na cidade: ensaios de antropologia urbana**. Rio de Janeiro: Zahar, 2013.

VIDA CARIOCA. Um dia na Central (Década de 1950), n. 13, 2 mai 2013. Canal Associação Ferroviária Trilhos do Rio (https://www.youtube.com/channel/UC14hLEJX2glqbl_UAcTwbyg). Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=IwS9QFoqtP4>>. Acesso em: 7 jul. 2016.

VIEIRA, Amitza Torres. **A dimensão avaliativa da argumentação na fala opinativa de profissionais de uma empresa em processo de mudança**. 2007. Tese (Doutorado em Letras) - Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Departamento de Letras, Rio de Janeiro, 2007. Disponível em: <http://www2.dbd.puc-rio.br/pergamum/biblioteca/php/mostrateses.php?open=1&arqtese=0310581_07_Indice.html>. Acesso em: 10 set. 2012.

VIEIRA, Livia. Por que o jornalismo online ainda é pouco confiável? **Observatório da Imprensa**, v. 19, n. 906, jun. 2016. Disponível em:

<<http://observatoriodaimprensa.com.br/imprensa-em-questao/por-que-o-jornalismo-online-ainda-e-pouco-confiavel/>>. Acesso em: 8 jun. 2016.

WATSON, Rod. Some general reflections on “categorization” and “sequence” in the analysis of conversation. In: HESTER, Stephen; EGLIN, Peter. (Eds.). **Culture in action: studies in membership categorization analysis**. Maryland, USA: University Press of America inc., 1997. cap. 3, p. 49-76.

_____. **Etnometodologia e comunicação**. Direção, tradução e decupagem: Édison Gastaldo. Coordenação do projeto: Maria das Graças Dias Pereira, Liliana Cabral Bastos, Adriana Andrade Braga, Édison Luis Gastaldo. Rio de Janeiro: PUC-Rio, 2012 [2011]. 1 DVD (73 min), son., color.

_____; GASTALDO, Édison. **Etnometodologia & Análise da Conversa**. Petrópolis, RJ: Vozes; Rio de Janeiro: Editora PUC-Rio, 2015.

WITSCHGE, Tamara; NYGREN, Gunnar. Journalism: a profession under pressure? *Journal of Media Business Studies*, v. 6, n. 1, p. 37-59, 2009. Disponível em: <<http://research.gold.ac.uk/2128/>>. Acesso em: 15 dez. 2014.

9 Anexo

Exemplos de interações com ações iniciadoras e ações responsivas.

T01 P01 L01	Wagner @wagner - 5 nov 2013 Como está o trânsito na BR 101 @odia24horas ? 1 resposta 0 retweet 0 curtiu
T02 P02 L02 L03	ODIA 24 Horas @odia24horas - 5 nov 2013 @wagner Olá! Ambos os sentidos da #BR101 estão em sistema Pare/Siga na altura do km 256,3, Rio Bonito, devido a acidente. 0 resposta 0 retweet 0 curtiu

Quadro 37 – Twitter de O Dia 24 Horas.

T01: Solicitar informação ↔ T02: Fornecer informação.

T01 P01 L01 L02	Adriana Como está a circulação do ramal Gramacho depois do incidente na Estação de Ramos, na manhã de hoje? Curtir · Responder · 13 de novembro de 2015 às 13:08
-----------------------	---

Quadro 38 – Facebook da SuperVia.

T01: Solicitar informação ↔ T00: Não-responder.

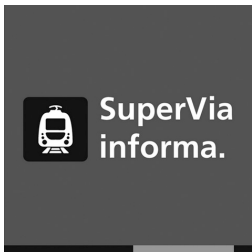
T01 P01 L01 L02	Gabriel @gabriel - 1 nov 2013 Oq está acontecendo na Barra? Toda, parada na altura da Alvorada @LeiSecaRJ @odia24horas 1 resposta 0 retweet 0 curtiu
T02 P02 L03	ODIA 24 Horas @odia24horas - 1 nov 2013 @gabriel Olá, boa noite! Mas em qual sentido? 1 resposta 0 retweet 0 curtiu
T03 P01 L04 L05	Gabriel @gabriel - 1 nov 2013 @odia24horas Linha Amarela. Toda parada na altura do NYC, tbm em direção a LA 1 resposta 0 retweet 0 curtiu
T04 P02 L06 L07	ODIA 24 Horas @odia24horas - 1 nov 2013 @gabriel Até o momento não há nenhuma ocorrência de acidente neste local. A lentidão é devido ao excesso de carro mesmo. 1 resposta 0 retweet 0 curtiu
T05 P01 L08	Gabriel @gabriel - 1 nov 2013 @odia24horas :'(Obrigado 1 resposta 0 retweet 0 curtiu
T06 P02 L09	ODIA 24 Horas @odia24horas - 1 nov 2013 @gabriel De nada. Estamos #TodaHoraTodoDia com você! 0 resposta 0 retweet 0 curtiu

Quadro 39 – Twitter de O Dia 24 Horas.

T01: Solicitar informação | Fornecer informação ↔

T02: Solicitar informação ↔ T03: Fornecer informação ↔

T04: Fornecer informação ↔ T05: Agradecer ↔ T06: Retribuir.

T01 L01 L02 L03 L04 L05 L06	P01	SuperVia Passageiros, no momento os trens do ramal Santa Cruz já seguem viagem normalmente até a estação terminal. Mais cedo, houve uma colisão lateral entre trens próximo da estação Santa Cruz, e a circulação no ramal ficou entre as estações Central do Brasil e Paciência. Até o momento não tivemos registro de feridos. As causas do acidente serão apuradas.  Curtir · Responder · 5 de novembro de 2015 às 11:47
T02 L07 L08 L09 L10	P02	Tales Do jeito que a supervia se encontra no momento (condições favoráveis aos clientes) pelo menos eu to achando muito melhor, certas coisas podemos relevar...isso acontece e ninguém está livre de acidentes aye mesmo em casa. Curtir · Responder · 3 · 5 de novembro de 2015
T03 L11	P01	SuperVia Obrigado pela força, Tales. Curtir · Responder · 5 de novembro de 2015

Quadro 40 – Facebook da SuperVia.

T01: Notificar ↔ T02: Elogiar ↔ T03: Agradecer.

T01 L01 L02 L03	P01	Metrô Rio É chato quando tem um monte de gente sentada no chão, né? Evite perturbar os outros usuários, deixe o chão sempre livre! 😊 #EducaçãoNoMetrô  Curtir · Responder · 15 de novembro de 2015
T02 L04 L05 L06 L07 L08 L09 L10 L11 L12 L13 L14	P02	Brian E seus funcionários que não orientam os passageiros nas estações no centro a DEIXAR OS OUTROS DESEMBARCAREM antes de entrar... na hora do embarque, o "meio" segundo suas regras deveria ficar LIVRE para desembarque (o que é contrário do metro de SP, uma vez que lá há grades que garantem o fluxo). Já pensaram em implementar isso aqui também? Se não, pelo menos tenha funcionários que façam algo (eduquem e garantam a regra) ao invés de ficarem parados nas plataformas! Bem que a diretoria poderia tentar desembarcar lá na cinelândia as 18:00, quero ver se nada vai mudar depois disso... Abraços. Curtir · Responder · 3 · 15 de novembro de 2015

T03 P01 L15 L16 L17 L18	Metrô Rio Bom dia, Brian! Fazemos campanhas nas estações, nas redes sociais, e nos monitores dos carros, orientando os usuários a esperarem o desembarque antes de embarcarem. Contamos com a colaboração de todos! Curtir · Responder · 16 de novembro de 2015
T04 P02 L19 L20 L21 L22 L23	Brian Bom dia. Obrigado pela resposta, porém estas ações a gente já conhece. Mas infelizmente não é o suficiente. Falta os funcionários das plataformas agirem mesmo, ou então colocar uma grade/corrimão que dê acesso ao embarque e desembarque nas estações de maior fluxo que não tenham acesso pelos 2 lados do vagão. Curtir · Responder · 16 de novembro de 2015

Quadro 41 – Facebook do Metrô Rio.

T01: Notificar ↔ T02: Criticar ↔ T03: Desalinhar-se ↔
T04: Agradecer | Reclamar.

T01 P01 L01 L02 L03	Luciano Poderia diminuir o tempo do semi-direto Galeão e Vicente de Carvalho, expresso Sulacap e Parador Centro Olímpico. Na hora do Rush estação Alvorada lotada e maior confusão em ambas as filas... Curtir · Responder · 3 · 4 de novembro às 19:35
T02 P02 L04 L05	BRT Rio Luciano, boa noite. Obrigado pela sugestão. Todas as linhas contam com revisão e estudo por parte do setor de planejamento. Curtir · Responder · 1 · 4 de novembro às 19:38
T03 P01 L06	Luciano É isso que sugerir. Tempo longo, filas enormes. Curtir · Responder · 4 de novembro às 21:12

Quadro 42 – Facebook do BRT Rio.

T01: Sugerir | Fornecer informação ↔ T02: Aceitar sugestão ↔
T03: Confirmar sugestão

T01 P01 L01 L02	Rafaela Quero saber é o que aconteceu com intervalo do Santa Cruz que está em mais de vinte minutos?? Não era pra ser de oito em oito em horário de pico? ??? Curtir · Responder · 1 · 11 de novembro de 2015 às 21:05
T02 P02 L03	SuperVia Rafaela, os intervalos previstos são de 8 a 16 min no seu ramal. Curtir · Responder · 13 de novembro de 2015 às 10:56
T03 P01 L04 L05	Rafaela So no relógio de vocês... essa semana mais de vinte minutos de intervalo. Plataforma lotada e o pior ninguém avisa nada como sempre!!!! Curtir · Responder · 1 · 13 de novembro de 2015 às 10:59

Quadro 43 – Facebook da SuperVia.

T01: Reclamar ↔ T02: Desalinhar-se ↔ T03: Reclamar ↔
T00: Não-responder.

T01 L01 L02	Paiva @paiva - 10 de nov 2016 @BRTRio E as catracas quebradas na estação Taquara?? Vão seguir quebradas até quando??? 0 resposta 0 retweet 0 curtiu
-------------------	--

Quadro 44 – Twitter do BRT Rio.

T01: Reclamar ↔ T00: Não-responder.

T01 L01	Yago SuperLerda sempre atrasa a bosta dos trens Curtir · Responder · 4 · 8 de novembro de 2015 às 17:54
------------	--

Quadro 45 – Twitter do BRT Rio.

T01: Criticar ↔ T00: Não-responder.

T01 L01 L02	Bruno @bruno - 6 nov 13 Japeri com problemas técnicos e parado na estação de Anchieta. Todo dia agora é isso? @SuperVia_trens 0 resposta 0 retweet 0 curtiu
T02 L03	SuperVia @SuperVia_trens - 6 nov 13 @bruno Bruno, o trem precisou de uma vistoria no ar condicionado. 0 resposta 0 retweet 0 curtiu
T03 L04 L05 L06	Bruno @bruno - 6 nov 13 @SuperVia_trens E pq vcs não fazem isso de madrugada, antes das pessoas embarcarem no trem? Tem q ser no horário de trabalho? Irresponsáveis 0 resposta 0 retweet 0 curtiu
T04 L05 L06	SuperVia @SuperVia_trens - 6 nov 13 @bruno Fazemos, Bruno, mas por vezes o trem apresenta problemas durante a circulação. 0 resposta 0 retweet 0 curtiu
T05 L07 L08	Daniel @daniel - 6 nov 13 @SuperVia_trens desgraçados! Quero informações sobre o atraso no ramal saracuruna!!! 0 resposta 0 retweet 0 curtiu
T06 L09	SuperVia @SuperVia_trens - 6 nov 13 @daniel Daniel, em qual estação você está no momento? 0 resposta 0 retweet 0 curtiu
T07 L10 L11	Daniel @daniel - 6 nov 13 @SuperVia_trens Bonsucesso. Estou mandando mensagens desde as 7:18 e vocês não respondem!! 0 resposta 0 retweet 0 curtiu
T08 L12 L13	SuperVia @SuperVia_trens - 6 nov 13 @daniel Não recebemos as mensagens anteriores, Daniel. O próximo trem para Central está a caminho de Ramos. 0 resposta 0 retweet 0 curtiu
T09 L14 L15 L16	Daniel @daniel - 6 nov 13 Tá de piada, @SuperVia_trens ? Eu estou em um trem que saiu as 7:18 de Gramacho e ainda estou em Manguinhos. Quer que eu pegue o outro?? 0 resposta 0 retweet 0 curtiu
T10 L17 L18	Bruno @bruno - 6 nov 13 @SuperVia_trens O trem já estava com defeito no terminal de partida (Nilópolis), isso é sinal que vocês não fizeram a vistoria. 0 resposta 0 retweet 0 curtiu

T11 L02 L19 L20	SuperVia @SuperVia_trens - 6 nov 13 @daniel Daniel, seu trem aguarda liberação de tráfego e seguirá viagem em breve. 0 resposta 0 retweet 0 curtiu
T12 P03 L21 L22	Daniel @daniel - 6 nov 13 @SuperVia_trens O problema é que ele está demorando 5 a 10 min em cada estação. Olha o atraso: 1h de Gramacho a São Cri Cri!! 0 resposta 0 retweet 0 curtiu
T13 P02 L23 L24	SuperVia @SuperVia_trens - 6 nov 13 @daniel O trem que estava na frente precisou de vistoria em algumas estações, Daniel. Lamentamos o transtorno. 0 resposta 0 retweet 0 curtiu
T14 P03 L25 L26	Daniel @daniel - 6 nov 13 O trem que está em Bonsucesso está saindo uma fumaça de cheiro muito forte @SuperVia_trens 0 resposta 0 retweet 0 curtiu
T15 P03 L27	Daniel @daniel - 6 nov 13 E acaba de sair com as portas abertas @SuperVia_trens 0 resposta 0 retweet 0 curtiu
T16 P02 L28	SuperVia @SuperVia_trens - 6 nov 13 @daniel Daniel, boa tarde. Vamos verificar. 0 resposta 0 retweet 0 curtiu
T17 P03 L29	Daniel @daniel - 6 nov 13 @SuperVia_trens Socorro! Estamos ficando sufocados! 0 resposta 0 retweet 0 curtiu

Quadro 46 – Twitter da SuperVia.

T03: Insultar ↔ T04: Desalinhar-se.

T05: Insultar | Solicitar informação ↔ Solicitar informação ↔

Fornecer informação | Criticar ↔ Desalinhar-se | Fornecer informação