

## **Grupo ‘paradim’: análise de interações no grupo de WhatsApp da barraca da Josine na Feira de São Cristóvão segundo afiliação e desafiação<sup>1</sup>**

### **The ‘paradim’ group: analysis of interactions in WhatsApp group of barraca da Josine at the São Cristóvão Fair according to affiliation and disaffiliation**

Cynthia Maciel Duarte<sup>2</sup>

#### **Resumo**

Este trabalho analisa interações no grupo de WhatsApp da barraca da Josine, localizada na Feira de São Cristóvão, um Centro Municipal de Tradições Nordestinas na Zona Norte da cidade do Rio de Janeiro. Para tanto, são usadas especialmente as contribuições de Anita Pomerantz (1984) sobre afiliação e desafiação, além de Garfinkel (1967) sobre Etnometodologia, Sacks, Schegloff e Jefferson (1978) sobre Análise da Conversa e Rod Watson (2016) sobre análise de textos. A investigação foi motivada pelo aparente descontentamento da comerciante em relação à dinâmica de troca de mensagens no grupo. Os dados mostram alguns dos motivos que caracterizam tal dinâmica, tanto referentes ao conteúdo quanto ao modo como as trocas de mensagens ocorrem.

**Palavras-chave:** Etnometodologia; Análise da Conversa; interação social; Feira de São Cristóvão; WhatsApp.

#### **Abstract**

This work analyzes forms of affiliation and disaffiliation in the WhatsApp group of barraca da Josine at the São Cristóvão Fair, a Municipal Centre of Northeast Traditions located in Rio de Janeiro city. For this, contributions of Garfinkel (1967) on Ethnomethodology; Sacks, Schegloff and Jefferson (1978) on Conversational Analysis; Lindström e Sorjonen (2013) on affiliation and disaffiliation, and Rod Watson (2016) on text analysis are mainly used. The investigation was motivated by the trader's apparent dissatisfaction with the group's messaging dynamics. The data show some of the reasons that characterizes such dynamics, related both to topics and the way messages are exchanged.

**Keywords:** Ethnomethodology; Conversation Analysis; social interaction; São Cristóvão Fair; WhatsApp.

<sup>1</sup> Trabalho apresentado no GT 6 – Comunicação, Tecnologia e Interação Social durante o XV Poscom PUC-Rio, de 6 a 9 novembro de 2018.

<sup>2</sup> Doutoranda no Programa de Pós-Graduação em Comunicação do Departamento de Comunicação Social da PUC-Rio; mestre em Comunicação Social pela UERJ; integrante do Grupo de Pesquisa em Interações Digitais/GRID – CNPq; e-mail: cynthia.maciell@gmail.com.

## Introdução

Este trabalho analisa interações no grupo de WhatsApp da barraca da Josine<sup>3</sup>, um estante do porte de microempresa localizado na Feira de São Cristóvão, um Centro Municipal de Tradições Nordestinas na cidade do Rio de Janeiro. Para tanto, são usadas especialmente as contribuições de Anita Pomerantz (1984), sobre afiliação e desafiação, Garfinkel (1967) sobre Etnometodologia, Sacks, Schegloff e Jefferson (1978) sobre Análise da Conversa e Rod Watson (2016) sobre análise de textos. A análise é feita segundo a atitude etnometodológica com o auxílio da Análise da Conversa, um de seus principais recursos, ambas explicadas brevemente a seguir.

Os dados foram obtidos durante investigação de doutorado realizada entre 2015 e 2019 no Programa de Pós-graduação em Comunicação Social da PUC-Rio. A pesquisa foi viabilizada por uma bolsa de isenção de mensalidade fornecida pela universidade e contou com o apoio da Capes pelo Programa de Doutorado-sanduiche no Exterior (PDSE), processo no. 88881.134244/2016-01.

A motivação para esta análise foi a identificação de certo descontentamento da comerciante Josine em relação à dinâmica de troca de mensagens no grupo, explicado no tópico 4. A análise é feita no contexto em que o aplicativo WhatsApp alcançou a quantidade de 120 milhões de usuários no Brasil, segundo anúncio feito pela companhia<sup>4</sup>. Esse alcance de mais de 50% da população comprova que o aplicativo se tornou significativo e que sua propagação deve ser analisada também pelo domínio cultural, mas que a conexão viabilizada pela rede social digital não se traduz necessariamente em maior interação entre os membros (PETTITT, 2012).

### 1. A atitude etnometodológica na pesquisa

Em 1967, Harold Garfinkel publicou uma obra que inauguraria a Etnometodologia e toda uma postura de investigação que se opunha às análises sociológicas então vigentes. “Studies in Ethnomethodology” defendeu a pesquisa baseada na observação dos sujeitos no desenvolvimento de suas atividades cotidianas, sendo esses os dados a partir dos quais são feitas as análises. As pré-concepções do pesquisador ou grandes teorias de explicação do todo social perdem espaço de

---

<sup>3</sup> Os nomes da comerciante e dos clientes são fictícios. O nome da cliente foi escolhido pela própria. Os nomes dos clientes foram criados pela pesquisadora com base em similaridade fonética e/ou de significado com os originais.

<sup>4</sup> Olhar Digital. WhatsApp revela número de usuários no Brasil. 29 mai. 2017. Disponível em: <https://olhardigital.com.br/noticia/whatsapp-revela-numero-de-usuarios-no-brasil/68604>. Acesso em: 29 nov. 2018.

destaque para explicar o que acontece na sociedade, entrando em seu lugar a análise microssociológica.

Em substituição à escolha de uma(algumas) teoria(s) e à ida a campo para procurar dados que se encaixassem nela(s), a Etnometodologia propôs uma postura contrária: começar pelos dados, sendo estes os condutores da análise. Essa postura não defendeu a desconsideração de estudos já feitos sobre a sociedade. Isso porque, tratando-se de dados obtidos no ambiente social, é coerente que aspectos identificados sejam comuns a outras configurações sociais estudadas. Defendeu apenas que semelhanças não sejam tomadas como tais *a priori* e que os dados sejam o fio condutor das análises.

Sharrock (2001) destaca que a Etnometodologia não está interessada em “reconhecer o aspecto subjetivo ou de agência” dos membros ou destacar seu “ponto de vista”, como o fazem Giddens, Bourdieu e outros (p. 251). Dessa maneira, conforme explicaram Rodrigues e Braga (2014), a Etnometodologia é uma “atitude de encarar a realidade social”, não se tratando de uma metodologia<sup>5</sup> (p. 7).

Optar pela Etnometodologia significa adotar uma atitude de pesquisa praxiológica, empírica, que utiliza as pistas produzidas pelos membros em seu cotidiano para ter acesso a seus entendimentos e, assim, compreender lógicas que conformam determinadas configurações sociais. A investigação etnometodológica tem o potencial de permitir identificar a forma como os membros “contam o código”<sup>6</sup>, conforme escreveu Wieder (1974), ou seja, o pesquisador vê uma ação ou ouve um enunciado como fazendo algo para além do que está sendo visto ou dito. Ações e enunciados são encarados pelo analista etnometodólogo como meta-ações e metaenunciados. Nesse sentido, a conversa ajuda o etnometodólogo a entender e evidenciar como os membros dão certo sentido às situações em que se envolvem, sendo a Análise da Conversa um recurso importante na pesquisa etnometodológica.

## 2. A Análise da Conversa

A relação entre a Etnometodologia e a Análise da Conversa é visceral. Foi a afirmação de que “as atividades pelas quais os membros produzem e gerenciam situações de afazeres cotidianos organizados são idênticas aos procedimentos empregados pelos membros para tornar

---

<sup>5</sup> Sobre a Etnometodologia não ser uma metodologia, ver também Sharrock, 2001.

<sup>6</sup> Tradução livre. No original: “telling the code” (WIEDER, 1974).

essas situações relatáveis”, escrita em 1967 por Garfinkel (1996a, p. 113), que gerou, dentre outros desdobramentos, a Análise da Conversa. Harvey Sacks levou a contribuição de Garfinkel para a Sociolinguística.

O artigo “*A Simplest Systematics for the Organization of Turn-Taking for Conversation*”, de 1974, de autoria de Sacks, Emanuel Schegloff e Gail Jefferson (1978), demonstrou que a conversa segue uma estrutura organizada socialmente. Sacks, Schegloff e Jefferson (1978) explicaram que a troca de turno organiza o sistema de troca de fala e que os turnos sugerem uma economia, ou seja, há uma hierarquia de valor, com turnos sendo valorizados e meios de alocá-los afetando sua distribuição. A análise de atividades organizadas em turnos, segundo os autores, permite identificar o dispositivo de organização da troca de turno e como ele afeta a distribuição dos turnos das atividades.

Usando gravações em áudio de conversas que ocorreram naturalmente, Sacks, Schegloff e Jefferson (1978, p. 10 e 11) categorizaram os métodos usados pelos integrantes para organizar suas interações, sendo estes os mecanismos pelos quais as partes de uma conversa geralmente se orientam para que uma interação ocorra.

Um pressuposto importante da Análise da Conversa é analisar interações naturalistas, ou seja, não desenvolvidas a partir de um roteiro prévio ou de uma situação criada para esse fim, mas registradas no ambiente em que ocorreram. Isso porque, conforme destacam Heritage e Atkinson (1984), é o objetivo central da Análise da Conversa identificar as competências que os falantes usam para participar de interações, os procedimentos que norteiam seus comportamentos e entendimentos e através dos quais lidam com o comportamento alheio. As competências dizem respeito aos métodos usados pelos participantes para fazer com que suas ações sejam compreendidas uns pelos outros.

Watson e Gastaldo (2015) afirmam que a Análise da Conversa tem como foco os etnométodos usados pelas pessoas enquanto conversam e que talvez o principal mérito da Análise da Conversa tenha sido levar adiante o projeto da Etnometodologia quanto ao estudo da intersubjetividade-em-ação, da indexicalidade e da reflexividade. Os autores destacam ainda a importância da Análise de Categorização de Pertencimento, também criada por Sacks, que tratou a categorização como uma prática conversacional, e das análises sequenciais.

Fazendo a ligação entre Etnometodologia e Análise da Conversa, Paulo Gago (2002) explica que, se opondo a uma sociologia até então dominante, pautada pelas “grandes questões”,

como classe social, raça e relações de dominação, o projeto de pesquisa e Análise da Conversa Etnometodológica tem como base a visão microssociológica, que não está interessada nos fenômenos sociais em larga escala, mas que se dedica às práticas situadas, seja em interação centrada face a face ou a distância.

Em outras palavras, a ordem social não é vista como algo que existe fora de nós, em uma estrutura de nível superior, e de certa forma não alcançável, que não por métodos de quantificação, mas sim como algo que existe no aqui e agora do desenrolar das ações concretas de pessoas, inseridas no mundo (GAGO, 2002, p. 92).

Diversas atividades do cotidiano são realizadas e organizadas com o uso da linguagem em interação. “Linguagem e ação estão, pois, em relação de interdependência – os seres humanos agem no mundo pela linguagem e usam a linguagem para agir no mundo” (GAGO, 2002, p. 92).

Watson (2008) lembra que as pertinências originais tanto da Etnometodologia quanto da Análise da Conversa são sociológicas. Afirma, portanto, que a combinação entre ambas deriva em grande parte de semelhanças em suas origens. Chama ainda a atenção para a preocupação da Análise da Conversa com a organização local da fala em interação, o que vai ao encontro de um aspecto central da Etnometodologia, que é o domínio dos próprios membros da linguagem natural. Destaca ainda a preocupação da Etnometodologia com a análise de práticas, incluindo práticas conversacionais, como naturalmente incorporadas em um “contexto gestáltico” local (WIEDER, 1974).

A fala é uma parte desse contexto, está entrelaçada nele e é orientada para ele como tal pelos interlocutores, que se orientam como partes integrantes do mesmo contexto. E a Análise da Conversa é uma forma bastante aprofundada de acesso às falas dos membros considerando detalhes importantes para o entendimento da configuração social estudada.

Uma vez que as interações são encadeamentos de falas, um dos recursos usados na Análise da Conversa para analisar as sequências é identificar os enunciados associados entre si, denominados pares adjacentes. A transcrição a seguir, extraída de uma gravação realizada na Feira, em 15/04/2017, exemplifica o uso de pares adjacentes, sendo o primeiro enunciado a Primeira Parte do Par (PPP) e o segundo, a Segunda Parte do Par (SPP):

Comerciante Oi, gente, tudo bem?

Cliente Tudo bem, tudo bem (balanço de cabeça vertical).

A análise de pares adjacentes permite compreender, por exemplo, o que desencadeia o quê, a quem uma expressão responde ou o que uma expressão gera como resposta. Ou, ainda, as ausências de respostas, que em termos etnometodológicos e de análise conversacional são relevantes, especialmente quando respostas seriam esperadas, ou seja, seriam turnos preferidos. Turnos preferidos e não preferidos em uma interação constituem assunto tratado por Pomerantz (1984). Um turno preferido seria um cumprimento em resposta a um cumprimento. Também é um turno preferido a aceitação a um convite para almoçar. A recusa a esse convite é um exemplo de turno não preferido, que em geral contém elementos ou turnos antes da resposta para minimizar possíveis desconfortos (então; bem; tem certeza?; agradeço, mas...). A ação não preferida costuma ser indireta, pois costuma causar desconforto nos interagentes.

Essas considerações sobre Etnometodologia e Análise da Conversa serão importantes para a compreensão das análises feitas a seguir. Antes, no entanto, é importante destacar como textos escritos são analisados segundo essas perspectivas.

### 3. Análise de textos

Segundo Rod Watson (2016), os textos desempenham diversos trabalhos na sociedade. Praticamente toda atividade reconhecível em nossa sociedade tem seus aspectos textuais envolvendo e incorporando o monitoramento que as pessoas fazem de escritos ou outros ‘sinais’ textuais. São textos que de várias formas nos ajudam a nos orientar para uma atividade, ocasião ou configuração e dar sentido a ela. Os textos operam como características completamente rotineiras da vida diária contemporânea. A Etnometodologia focaliza tais características da vida cotidiana da forma como os próprios membros da sociedade as entendem e reconhecem.

Rod Watson (2006) usa o exemplo de uma placa com a inscrição ‘estacionamento’ para explicar que as palavras são inseparáveis dos fenômenos mundanos que elas definem. Segundo o autor, “um sinal, seja escrito ou visual, dizendo “Estacionamento” serve para definir para um membro competente da sociedade o que um espaço particular é” (p. 23).

Analisar o que um texto faz, o que um texto específico faz, no momento e local em que é usado, significa ver os textos como afetando ações sociais, ações de um tipo situado, local. É neste sentido que serão analisados textos do grupo de WhatsApp de uma das barracas da Feira de São Cristóvão, a barraca da Josine.

#### 4. Análise de mensagens do WhatsApp da barraca da Josine

Os dados analisados neste trabalho foram obtidos no grupo de WhatsApp criado pela comerciante Josine, responsável por uma barraca na Feira de São Cristóvão. O acesso às mensagens foi possível devido à minha presença no grupo, a convite da comerciante. A motivação para esta análise foi a identificação de certo descontentamento de Josine em relação à dinâmica de troca de mensagens no grupo por meio de sua afirmação de que o mesmo era “paradim”, ou seja, paradinho, conforme ela escreveu no grupo em 30/07/2018.

FIGURA 1 – Mensagem de Josine no grupo de WhatsApp de sua barraca



FONTE: grupo de WhatsApp da barraca da Josine

Foram analisadas mensagens do grupo durante uma semana, compreendendo o período de 26/02/2018 a 04/03/2018. A semana foi escolhida em função da presença de conversa entre a comerciante e os clientes. Isso porque, há muitos momentos em que no grupo são vistas apenas mensagens e vídeos encaminhados que não suscitam qualquer reação, não havendo interação entre os membros.

A primeira mensagem da semana foi feita pelo cliente Reboque Jr em 26/02, uma segunda-feira, e consiste em texto de cunho religioso desejando bom dia e contendo a foto de um ursinho. O cliente Ele e tudo pra mim... respondeu a mensagem também desejando bom dia. A comerciante não se pronunciou.

Logo nesta primeira troca de mensagens, é possível perceber que a comerciante não participa da interação ocorrida brevemente entre os clientes. A mesma só se manifesta no dia seguinte, mais de 18 horas depois, com um desejo de boa tarde (“boa tarde amore”) acompanhado por dois corações vermelhos em resposta à mensagem de Ele e tudo pra mim... feita no dia anterior. Ela também responde a uma imagem compartilhada pela cliente Clara – que continha votos de bom dia e texto de cunho religioso – afirmando estar com saudades e pedindo para a cliente aparecer (“Clarinha. saudades.. apareça viu”). A mensagem da comerciante foi

acompanhada por um *emoticon* de carinha amarela piscando o olho e mandando beijo em forma de coração vermelho. A comerciante não fez qualquer menção à mensagem do cliente Reboque Jr, enviada 42 minutos antes da mensagem de Clara e com conteúdo similar a esta. Percebe-se, portanto, que a comerciante adota uma postura afiliativa em relação a Ele e tudo pra mim... e a Clara pelo fato de responder suas mensagens, mas não responde a Reboque Jr. A reação da comerciante, no entanto, se dá muito tempo depois das manifestações dos clientes.

No caso de Clara, a comerciante produziu mais do que uma resposta. Sua mensagem incluiu um enunciado que requeria ele próprio uma resposta, pois se tratava de um pedido (“apareça”). Clara responde ao pedido de Josine logo em seguida, postura que pode ser vista como afiliativa. No entanto, o conteúdo de sua resposta não segue um caminho preferido. Ao contrário, a resposta de Clara segue um caminho não preferido.

Isso porque, Clara não pretende ir à barraca, como a comerciante solicita. Para minimizar esse caminho não preferido, Clara afirma também estar com saudade, se justifica (“enrolada no trabalho”) e manda beijos. Tudo isso serve para minimizar a ação não afiliativa entregue, já que Clara não diz que vai aparecer na Barraca, ou seja, não afirma que irá à barraca, como Josine solicitou. A comerciante responde, mais de quatro horas depois, afiliando-se à Clara ao acatar sua justificativa escrevendo “entendi” e “bjus”, mantendo o tom cordial da relação.

No dia seguinte, 28/02/2018, Reboque Jr compartilha uma mensagem de bom dia que não gerou qualquer manifestação. Em 01/03/2017, a comerciante envia um texto de boa noite a todos os membros do grupo (“boa noite pessoal”), acompanhada de *emoticons* de sinal de positivo com o polegar e de carinha amarela piscando o olho e mandando beijo em forma de coração, não se referindo especificamente a Reboque Jr e, portanto, não se afiliando a ele. A mensagem da comerciante também não é respondida, não havendo afiliação de qualquer membro com ela também.

Menos de uma hora depois, a cliente Clara envia uma piada em duas partes: um texto e um vídeo. Josine responde menos de 20 minutos depois com três mensagens, na seguinte ordem: cinco *emoticons* de choro de tanto rir, a expressão boa noite enfatizada com a repetição do ‘e’ (“boa nojtee<sup>7</sup>”) e depois a palavra “noite” para corrigi-la. O cliente Lauro Crato responde seis minutos depois com gargalhada (“Kkkkkkk”). Josine responde novamente 30 minutos depois com dois *emoticons* de palmas e dois de choro de tanto rir.

---

<sup>7</sup> A palavra “noite” foi de fato escrita com uma letra ‘j’ entre o ‘o’ e o ‘t’.



O encadeamento desta sequência e, portanto, os procedimentos afiliativos, são melhor evidenciados por meio da identificação dos pares adjacentes. Vê-se que a piada de Clara (PPP1) gerou a gargalhada da comerciante Josine (SPP1). Ao se pronunciar rindo da piada, a comerciante produziu uma nova PPP, a PPP2, que foi o desejo de boa noite. Esse enunciado ficou sem resposta, não havendo afiliação de qualquer dos envolvidos com a comerciante em relação ao seu desejo de boa noite. A mensagem de Lauro Crato aparece nessa interação com uma ambiguidade. Não é possível saber se ele ri da piada compartilhada por Clara, do erro de grafia da palavra ‘noite’ cometido pela comerciante ou de ambos. Os *emoticons* de aplausos e risos de Josine após a manifestação de Lauro Crato acompanham essa ambiguidade. Seja qual for o sentido que motivou a manifestação de Lauro Crato, o que é possível saber é que a reação de Josine não envolveu a evidenciação de qualquer desconforto.

Em 02/03/2018, Reboque Jr novamente envia mensagem de bom dia e não obtém qualquer manifestação sobre a mesma. Mais de seis horas depois, a comerciante dá boa tarde a todos (“boa tarde gente”), em procedimento semelhante ao do dia anterior, ou seja, sem se afiliar a Reboque Jr ao não responder seu cumprimento. A comerciante também reclama do calor e de falta de água escrevendo “sol. calor e cadêa [sic] água fresca” e inserindo ao lado *emoticons* que remetem a choro. As mensagens de Josine não recebem qualquer resposta, portanto, nenhuma afiliação.

Em 03/03/2017, sábado, outra sequência semelhante: mais uma vez Reboque Jr compartilha mensagem de bom dia. Quase cinco horas depois, sem se referir ao cliente, a comerciante dá boa tarde ao grupo com a frase “boa tarde povo lindooo” acompanhada de *emoticon* de carinha amarela com corações vermelhos nos olhos. Mais de quatro horas depois, Reboque Jr pergunta o valor do ingresso na Feira naquele dia. Após 13 minutos, a comerciante informa, “5 \$\$”, acrescentando “só cinco reais” e, em seguida, faz a pergunta “quem vai hoje pra feira”, acompanhada por dois *emoticons* de carinhas amarelas olhando para o alto. A comerciante não recebe resposta.

Sobre a ênfase que a comerciante deu ao preço, é interessante observar sua categorização do valor pelo uso do termo “só”. Usando essa palavra, Josine difunde seu entendimento de que o valor do ingresso não está caro. Esse entendimento parecer ser compartilhado pelo cliente Lauro Crato, que assim se afilia à avaliação de Josine. Depois de 52 minutos, o cliente Lauro Crato escreve “Normal”. Josine escreve, um minuto depois, “sim” e direciona a pergunta já feita

anteriormente a Lauro, “vc vai”, não tendo feito pergunta desse tipo a Reboque, que foi quem iniciou o tópico sobre o valor do ingresso e, portanto, sobre possibilidade de ida à Feira. A pergunta é acompanhada de dois *emoticons* olhando para o alto e, em seguida, de um *emoticon* de beijo. O enunciado é entendido como pergunta pela resposta de Lauro.

Assim como ocorreu na interação entre a comerciante e a cliente Clara, Lauro Crato também produz uma resposta não preferida ao informar que não sabe se vai (“Vou ver”). O cliente justifica sua posição com um problema de saúde (“Contratura muscular ta osso”). Novamente percebe-se a produção de uma explicação para minimizar o desconforto da resposta não preferida (POMERANTZ, 1984).

A pergunta da comerciante rende quase 10 minutos de interação entre ela e o cliente. Depois de receber a justificativa, Josine quer saber o que significa o problema. Lauro então descreve de outra forma: “Dor nas costas”. A comerciante aceita a justificativa (“ah tá”) e acrescenta uma brincadeira (“idade é fogo” + *emoticons* chorando de tanto rir), entendida assim pelos *emoticons*. O cliente, no entanto, não se afilia à comerciante. Em lugar de concordar, responder com outra brincadeira ou com risadas, o cliente afirma não se tratar de problema relacionado à idade (“Nada. fui me espreguica de manhã ai ferrou” [sic]). Após isso, a interação acaba, o que é uma das consequências da falta de afiliação.

Em 04/03/2018, somente Reboque Jr manda mensagem para o grupo. Trata-se de um bom dia escrito sobre uma imagem de uma borboleta pousada em um galho com flores e folhas e a inscrição “Pra hoje: Sorrir, agradecer e prosseguir...”.

As interações registradas na semana analisada evidenciam afiliações e desafiliações entre comerciante e cliente no grupo de WhatsApp. Mostram em especial que as mensagens de Reboque Jr não costumam receber resposta e que a comerciante demora a responder as manifestações dos clientes, especialmente quando não têm relação com ida à Feira. Algumas trocas de mensagens são ainda indícios, conforme abordado a seguir, que as interações em meio digital podem seguir lógicas semelhantes às aquelas realizadas face a face.

## 5. Considerações finais

A investigação mostra que a afiliação e a desafiliação estão presentes entre os membros do grupo de WhatsApp da barraca da Josine e que estas envolvem turnos não preferidos, ausências de respostas e atrasos em reações. Tanto a comerciante quanto os clientes adotam tais

comportamentos. A desafiliação está presente mesmo quando são feitas postagens diariamente, como na semana estudada.

É possível identificar mensagens da comerciante que ficam sem resposta de clientes e mensagens de cliente que não são motivo de qualquer manifestação da comerciante ou de outros clientes. Um dos motivos para as ausências de respostas parece ser a grande quantidade de mensagens encaminhadas. Essas mensagens não são produzidas pelos próprios membros para a interação com os demais e não requerem respostas de uma pessoa específica. Ou seja, não são direcionadas a ninguém especificamente, como acontece no caso de “sequências de pergunta-resposta” ou de “sequências de convocação-resposta” feitas a uma pessoa determinada (SCHEGLOFF, 1968). Essas mensagens também não suscitam esclarecimentos. São exemplos as mensagens de bom dia, boa tarde e boa noite e aquelas de cunho religioso. No entanto, é preciso fazer uma diferenciação sobre quem compartilha esse tipo de mensagem.

Os dados evidenciam que, quando esse tipo de mensagem é enviado com frequência pela mesma pessoa, ela tende a não ser respondida. No entanto, quando enviada por alguém que não compartilha esse tipo de conteúdo com frequência, ela tende a gerar manifestações em resposta.

A manifestação da comerciante muitas horas depois que uma primeira mensagem é enviada no grupo também caracteriza a dinâmica de troca de mensagens. O fato de respostas dadas em um intervalo menor de tempo em relação à primeira mensagem envolverem mais conversa entre comerciante e cliente oferece indício de que parece funcionar também no meio digital o imperativo de que atrasos em respostas comprometem o bom andamento da interação. Isso mesmo diante da possibilidade técnica de se responder a um enunciado feito não no instante presente, mas horas antes ou até mesmo no dia anterior, já que, diferente da fala, o enunciado está registrado e, portanto, ainda ‘presente’.

Em suma, a forma como se apresenta a dinâmica de troca de mensagens no grupo de WhatsApp da barraca da Josine, caracterizado pela comerciante como “paradim”, parece ter relação estreita com: a grande quantidade de mensagens para as quais uma reação de um participante específico não é condicionalmente relevante, seja uma resposta ou um comentário, como no caso das mensagens encaminhadas de bom dia, boa tarde...; a grande quantidade desse tipo de mensagem enviada pela mesma pessoa e atrasos nas reações, especialmente da comerciante em relação a mensagens de clientes. Parece faltar nesse grupo um dinamizador que incentive a interação entre os membros, fazendo assim com o que o grupo não seja “paradim”.

Em conversas com a comerciante durante trabalho de campo, Josine afirmou ter criado o grupo de WhatsApp com o objetivo de divulgar exclusivamente informações sobre a barraca e a Feira, mantendo assim os clientes a par de promoções e da programação e incentivando a ida ao estabelecimento. No entanto, a expressão de Josine afirmando que o grupo é “paradim” oferece indício de que a finalidade do grupo não está sendo alcançada. Ou seja, a existência do grupo no WhatsApp não parece estar incentivando que os clientes compareçam com mais frequência à barraca. As respostas dos clientes nesta semana estudada referente à pergunta da comerciante sobre a ida à barraca, e também as ausências de respostas, corroboram esse entendimento.

Assim, de modo mais amplo, este trabalho evidencia que o estudo de mensagens trocadas em grupos no WhatsApp de estabelecimentos comerciais segundo a Análise da Conversa pode ajudar a identificar dinâmicas estabelecidas nesses grupos que os caracterizam, oferecendo um diagnóstico. Dessa forma, pode contribuir para que alinhamentos sejam feitos segundo objetivos pretendidos, caso necessário.

É importante destacar que o uso da Análise da Conversa em estudos de interações em meio digital requer aprofundamento e reflexões mais detalhadas sobre as possibilidades de emprego, em interações escritas, de conhecimentos adquiridos em interações faladas. No entanto, considerando que as interações usadas neste trabalho ocorreram de forma naturalística, compreendeu-se ser possível empreender o estudo com base em suas contribuições. Destaco ainda que afiliação e desafiliação envolvem outros aspectos e que neste estudo não foram aprofundadas todas as suas possibilidades.

## Referências

COUPER-KUHLEN, E. Exploring Affiliation in the Reception of Conversational Complaint Stories. In: Peräkylä, A.; Sorjonen, M-L. *Emotion in interaction*. London: Oxford University Press, 2012.

GARFINKEL, Harold. *Studies in Ethnomethodology*. New Jersey: Prentice-Hall Inc, 1967.

GAGO, Paulo Cortez. *Questões de transcrição em análise da conversa*. Revista Veredas, v. 6, Nº 2, jul/dez 2002, p. 89-113. Disponível em: <http://www.ufjf.br/revistaveredas/files/2009/12/cap051.pdf>. Acesso em: 11 mar. 2017.

GARFINKEL, Harold. *Estudos dos fundamentos rotineiros das atividades cotidianas*. Teoria e Cultura, Juiz de Fora, v. 6, Nº. 1 e 2, jan/dez 2011, p. 113-142. Tradução de Paulo Gago; Raul Francisco Magalhães. Título original: *Studies of the Routine Grounds of Everyday Activities*. In:

GARFINKEL, H. *Studies in ethnomethodology*. Cambridge: Polity Press, 1996a [1967]. Cap. 2. p. 35-75.

HERITAGE, John. Explanations as accounts: a conversation analytic perspective. In: C. ANTAKI (Ed.). *Analysing everyday explanation: a casebook of methods*. London: Sage, 1988.

HERITAGE, John; ATKINSON, Max. Introduction. In: ATKINSON, J. Maxwell; HERITAGE, John. *Structures of Social Action*. Cambridge: Cambridge University Press, 1984.

JEFFERSON, Gail. 2011. In: LINDSTRÖM, A.; SORJONEN, M-L. Affiliation in conversation. In: SIDNELL, J.; STIVERS, T. (Orgs.). *The handbook of conversation analysis*. Oxford, UK: Wiley-Blackwell, 2013.

JEFFERSON, Gail. Glossary of transcript symbols with an introduction. In: LERNER, Gene. *Conversation Analysis: studies from the first generation*. Amsterdã, Filadélfia: John Benjamins Publishing Company, 2004.

JEFFERSON, Gail. Is 'No' an acknowledgment token? Comparing American and British uses of (+) / (-) tokens. *Journal of Pragmatics*, 34. 2002. p. 1345-1383. In: LINDSTRÖM, A.; SORJONEN, M-L. Affiliation in conversation. In: SIDNELL, J.; STIVERS, T. (Orgs.). *The handbook of conversation analysis*. Oxford, UK: Wiley-Blackwell, 2013.

JEFFERSON, Gail. On the sequential organization of troubles talk in ordinary conversation. *Social Problems*, 35 (4). 1988. p. 418-42. In: COUPER-KUHLEN, E. Exploring Affiliation in the Reception of Conversational Complaint Stories. In: Peräkylä, A.; Sorjonen, M-L. *Emotion in interaction*. London: Oxford University Press, 2012.

JEFFERSON, Gail. Sequential aspects of storytelling in conversation. 1978. In: COUPER-KUHLEN, E. Exploring Affiliation in the Reception of Conversational Complaint Stories. In: Peräkylä, A.; Sorjonen, M-L. *Emotion in interaction*. London: Oxford University Press, 2012.

PETTITT, Thomas. *Bracketing the Gutenberg Parenthesis*. In: EME-Explorations in Media Ecology, v. 11, Nº 2, 2012, p. 95-114.

RODRIGUES, Adriano; BRAGA, Adriana. *Análises do discurso e abordagem etnometodológica do discurso*. Matrizes, v. 8, Nº 2, jul/dez 2014. Disponível em: <http://www.periodicos.usp.br/matrizes/article/viewFile/90450/93225>. Acesso em: 12 set. 2016.

RODRIGUES, Adriano Duarte. *A partitura invisível: para uma abordagem interactiva da linguagem*. 2ª ed., Lisboa: Colibri, 2005.

SACKS, Harvey; JEFFERSON, Gail; SCHEGLOFF, Emanuel. *Lectures on Conversation*. Oxford: Blackwell, 1992 [1972].

SACKS, Harvey, SCHEGLOFF, Emanuel and JEFFERSON, Gail. A Simplest Systematics for the Organization of Turn-Taking for Conversation. *Studies in organization of conversational*

*interaction*. Nova York: Academic Press, 1978 [1974]. Disponível em [http://www.liso.ucsb.edu/liso\\_archives/Jefferson/systematics\\_Schenkein.pdf](http://www.liso.ucsb.edu/liso_archives/Jefferson/systematics_Schenkein.pdf). Acesso em 11 mar. 2017.

SCHEGLOFF, Emanuel. *Sequencing in Conversational Openings*. *American Anthropologist*, 70 (6), p. 1075-1095, 1968. Disponível em <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1525/aa.1968.70.6.02a00030/pdf>. Acesso em: 15 set. 2017.

SHARROCK, Wes. *Fundamentals of ethnomethodology*. In: RITZER; G. SMART, B (ed.). *Handbook of Social Theory*. London: Sage, 2001.

STIVERS, T. Stance, alignment, and affiliation during storytelling: When nodding is a token of affiliation. 2008. *Research on Language and Social Interaction*, 41 (1), p. 31- 57. In: LINDSTRÖM, A.; SORJONEN, M-L. *Affiliation in conversation*. In: SIDNELL, J.; STIVERS, T. (Orgs.). *The handbook of conversation analysis*. Oxford, UK: Wiley-Blackwell, 2013.

WATSON, Rod; GASTALDO, Edson. *Etnometodologia e Análise da Conversa*. Rio de Janeiro, Vozes/PUC-Rio, 2015.

WATSON, Rod. *The Ethnomethodological Analysis of Texts and Reading*. In: \_\_\_\_\_. *Analysing Practical and Professional Texts: a naturalistic approach*. Abingdon; New York: Routledge, 2016 [2009].

WATSON, Rod. *Comparative Sociology, Laic and Analytic: Some Critical Remarks on Comparison in Conversation Analysis*. *Cahiers de Praxématique*, 50, 2008, p. 197-239. Disponível em: <http://praxematique.revues.org/967>. Acesso em: 27 jul. 2018.

WIEDER, D. Lawrence. *Language and Social Reality: the case of telling the convict code*. The Hague: Mouton, 1974.