

4.

Pesquisa

4.1

Objetivo

Diante dos avanços tecnológicos, vivemos em uma época de grandes transformações. O novo é supervalorizado, na mesma medida em que o não tão novo torna-se obsoleto. A contemporaneidade é marcada pela velocidade. O consumo está diretamente ligado ao social e ao cultural, que são profundamente marcados, atualmente, pelas tecnologias de telecomunicação digital.

Nesse contexto, o principal objetivo deste trabalho foi o de investigar como os jovens lidam com questões como a obsolescência, o consumo e as freqüentes inovações tecnológicas no campo dos aparelhos celulares. Mais especificamente, meu foco de estudo direcionou-se aos jovens de classe média, da cidade do Rio de Janeiro, imersos na sociedade de consumo contemporânea. Busquei, então, desenvolver uma pesquisa qualitativa que visava ouvir como o jovem lida com essas questões atuais acima citadas.

4.2

Metodologia

Realizei uma pesquisa qualitativa de análise do discurso baseada na metodologia descrita pelo Método de Explicitação do Discurso Subjacente (MEDS), que segue abaixo.

4.2.1

Recrutamento dos Participantes

Dado o objetivo desta pesquisa, foi necessário que a investigação se concentrasse em torno de um grupo de jovens com algumas características básicas em comum (Nicolaci-da-Costa, 2007). Foram, portanto, estabelecidos os seguintes critérios para o recrutamento dos participantes: (1) ter entre 20 e 32 anos dado que tal faixa etária parece ser a mais adequada para o presente estudo, posto que os jovens adultos são os maiores usuários de celulares; (2) ter celular próprio há no mínimo cinco anos, porque já foi percebido que o uso dos celulares se modifica de forma relevante ao longo do tempo; (3) pertencer às camadas médias e altas urbanas, porque o uso do celular é sensível ao contexto sócio-econômico-cultural (Nicolaci-da-Costa, 2004, 2003).

Com base nesses critérios, foram recrutados quinze participantes. Estes participantes escolhidos delinearam um perfil de pessoas que vinham usando o celular em média há 10 anos, mais assiduamente nos últimos 5 anos. Um retrato da amostra que incluiu homens e mulheres, a maioria profissionais com nível superior e formandos da graduação, com em média 26 anos de idade, moradores da cidade do Rio de Janeiro. A todos foram atribuídos nomes fictícios para a preservação de seu anonimato.

4.2.2

Instrumentos de coleta de dados

Os dados foram coletados por meio de entrevistas individuais no programa de conversação on line MSN (Messenger). Esse programa de bate papo foi escolhido para facilitar o contato com os entrevistados, já que todos os participantes tinham familiaridade e usavam frequentemente o programa no seu dia a dia. O MSN permite que a conversa aconteça em tempo real, o que faz com que a entrevista transcorra como uma conversa descontraída, possibilitando que os entrevistados se sentissem à vontade

para revelar suas opiniões, pensamentos e sentimentos (Nicolaci-da-Costa, 2007). Ao final de cada entrevista o programa permite que salve um arquivo com todo o conteúdo digitado, tanto pelo entrevistador, quanto pelo entrevistado. Desta maneira, facilitou o processo de análise, pois a etapa da transcrição das fitas com gravação das entrevistas, foi eliminada, necessitando apenas da impressão do material coletado. As entrevistas foram pré-agendadas com cada participante, tiveram em média uma hora de duração e aconteceram ao longo do primeiro semestre de 2007.

Inicialmente, foram coletados dados objetivos de identificação de cada um dos entrevistados como idade, escolaridade, ocupação e tempo de uso de um celular próprio. A seguir, teve início a coleta de dados subjetivos. Esta foi realizada a partir de um roteiro, construído de acordo com as diretrizes do Método de Explicitação do Discurso Subjacente (MEDS), proposto por Nicolaci-da-Costa 2007. Esse roteiro foi composto de 25 itens principais, a partir dos quais foram formuladas perguntas durante a própria entrevista. Este procedimento tinha como objetivo tornar a entrevista o mais semelhante possível a um bate-papo. A maior parte desse roteiro era composta de itens/perguntas abertos (que permitem qualquer tipo de resposta). Quando necessário, eram incluídas perguntas fechadas (cujas respostas são sim e não), sempre seguidas de perguntas de aprofundamento, como: “por quê?”; “como?”; “onde?”, “dá para explicar melhor?”. Os itens/perguntas do roteiro eram agrupados em blocos temáticos. Segue-se a íntegra do roteiro:

Roteiro de Entrevistas

A primeira parte do roteiro investigou o uso do celular.

(a) Rotina de uso: se o entrevistado tem o celular sempre por perto (onde?); qual a rotina de uso (investigar se recebe mais chamadas ou se faz mais chamadas); quanto tempo deixa o celular ligado por dia (quando deixa desligado); quais os critérios que usa para atender ou não);

(b) Como o entrevistado se relaciona com o seu celular: se já perdeu o celular ou se este já foi roubado (em caso positivo, como se sentiu; em caso negativo, como acha que se sentiria); se o entrevistado vê diferença

no seu uso do celular ao longo do tempo (em caso positivo, qual, por quê); qual o papel que o celular tem na sua vida.

A segunda parte investigou como é o consumo do celular.

(c) O que o entrevistado acha do seu aparelho (Por quê); Há quanto tempo tem esse aparelho (Por quê); O que mais o satisfaz em relação a ele; Quais são os critérios que o entrevistado usa para escolher um novo celular (Por quê); Quantos aparelhos celulares o entrevistado já teve na vida (Por quê); Como conseguiu esses aparelhos (Comprados por você, ganhou); Se o entrevistado pudesse ter outro aparelho qual escolheria (Por quê/ E por que não pode ter); O que aconteceu com seu último aparelho, Por que resolveu trocar, O que fez com ele quando comprou o novo; Quanto tempo o entrevistado acha que deve durar um aparelho celular (Por quê); Quando o entrevistado acha que um aparelho não serve mais para ser usado (Por quê);

(d) Qual é seu “sonho de consumo” com relação aos celulares, (Por quê); O que o entrevistado acha dos modelos novos; Se informa sobre os lançamentos; Tem alguma história engraçada e marcante para me contar; Se o entrevistado se considera uma pessoa consumista, (Por quê); Tem mais alguma coisa que gostaria de dizer?

4.2.3

Análise dos depoimentos coletados

Todo material coletado foi analisado com base nas técnicas de análise do discurso, tal como descrita pelo MEDS (Nicolaci-da-Costa, 2007). De acordo com esta técnica de análise, na primeira etapa foram feitas comparações inter-participantes. Para tanto, as respostas de todos os participantes foram reunidas a partir das perguntas feitas, assim todas as respostas dos entrevistados ao primeiro item foram analisadas como um todo. Desta forma, foi possível ter uma visão panorâmica dos depoimentos e as respostas recorrentes já apontam para possíveis

tendências centrais nos resultados. Essa visão geral dos resultados obtidos, fornecida pela análise inter-participantes, foi aprofundada na análise das entrevistas individuais.

A segunda etapa, chamada de análise intra-participantes, deu-se através da análise das respostas de cada participante individualmente. Nesta etapa, pude investigar os possíveis conflitos e contradições existentes nos discursos de cada entrevistado. Estas comparações buscaram inconsistências, contradições, novos conceitos nos discursos de cada participante, fornecendo assim, informações essenciais à pesquisa. A partir das informações gerais da primeira etapa da análise e das informações mais aprofundadas desta segunda etapa, os resultados foram se delineando e a pesquisa se mostrou bastante produtiva e reveladora.

4.3 Apresentação dos Resultados

4.3.1. Rotina de uso: o celular por perto e ligado

A importância que os celulares vêm adquirindo na vida dessas pessoas é crescente, visto que a maioria dos entrevistados mantém o celular ligado e por perto o tempo todo. A nutricionista Vânia Cavalcanti¹ (24 anos) diz que: “meu celular fica 24h por dia ligado e sempre comigo. Atendo todos os numeros e nao me vejo sem ele hoje em dia.”

Assim como Vânia, muitos outros entrevistados revelam que também não conseguem deixar de levar seus celulares para todos os lugares. A psicóloga Cíntia Castro (26 anos) explica: ...”tenho três celulares e não desgrudo deles, eles estão sempre comigo. Quando chego em casa coloco todos na mesinha do meu quarto e durmo com os três na minha cama.”

Os poucos entrevistados que desligam seus celulares, o fazem somente para dormir. O que chamou a atenção nesses casos foi que, mesmo tendo o hábito de desligar o celular para dormir, a importância de

¹ Todos os nomes são fictícios. E todos os depoimentos foram reproduzidos com todas as características lingüísticas originais; dessa forma erros de digitação, equívocos lingüísticos e abreviações poderão ser encontrados.

tal aparelho na vida das pessoas foi freqüentemente mencionada. Como explica a entrevistada Cristina Melo:

“praticamente nao vivo sem celular, só desligo na hora de dormir, porque nao gosto que atrapalhem meu sono. Antigamente meus amigos me ligavam de madrugada, agora nao deixo mais. Antes eu atendia era pessimo porque nao conseguia dormir em seguida.” Cristina Melo (22 anos, Estudante)

Os outros entrevistados revelam que dormem com seus celulares bem perto, porque gostam de estar disponíveis para qualquer necessidade de contato imediato com seus familiares, namorados ou amigos. E não percebem nenhuma vantagem ao desligar os aparelhos, em nenhum momento do dia ou da noite. A respeito desse tema, Rodrigo faz a seguinte pergunta:

“me explica porque eu deveria desligar? vejo a vantagem de estar ligado, pois vou saber se alguém liga pra mim. Se vou atender ou nao, nao tem nada a ver com o fato dele estar ligado.” (25 anos, Engenheiro Computacional)

No que se refere a atender as ligações, a maioria dos entrevistados estipula critérios pessoais para isso, por exemplo, eles atendem todas as chamadas, onde quer que estejam e se estiverem desocupados. Alguns entrevistados explicam que, caso estejam ocupados, retornam a ligação depois. Rodrigo continua contando que o critério que usa para atender as ligações é “atendo quando posso, se estou ocupado evito de atender. Se a pessoa insiste, atendo e digo que nao posso falar no momento.” (25 anos, Engenheiro Computacional)

Quando podem atender, eles olham no visor e atendem, independentemente de identificarem quem está chamando. Uma preocupação que apareceu em alguns discursos foi da segurança do local onde estão atendendo ao celular. A entrevistada explica que tem medo que aconteça algo com ela, tipo um assalto, porque seu modelo novo de celular pode chamar muita atenção. Cristina explica que, quanto às ligações que recebe:

“...em geral atendo sim!! Só nao gosto de atender em onibus, ou algum lugar onde nao me sinto segura. Hoje em dia acho que temos que nos preocupar com isso!!! Mas eu tenho um celular antigo ‘tijolo’ que uso em ocasioes ‘especiais’.” Cristina Melo (22 anos, Estudante)

Além da preocupação com a segurança do local onde atendem seus celulares, existe também certa preocupação com a adequação da situação em que devem ou não atender seus celulares. Vários entrevistados afirmam não atenderem qualquer pessoa durante uma reunião de trabalho e em outras situações inadequadas para uso do celular, como cinema, teatro, entrevistas. Os participantes explicam que, nessas situações, deixam seus telefones ligados, no entanto, no modo silencioso ou vibratório, para retornarem as ligações quando estiverem disponíveis. A entrevistada Patrícia explica: “eu não desligo... só deixo ele [o celular] no silencioso algumas vezes... Procuro atender as ligações quando (quando) estou desocupada.” Patrícia Santos (27 anos, Psicóloga)

E Gabriel, como a maioria dos outros entrevistados, complementa afirmando que:

“gosto de saber que sempre estou ao alcance de quem precisar de mim a qualquer hora, do dia ou da noite. [Por isso] Atendo todas.... mesmo que seja de número privado.” Gabriel Costa (32 anos, Economista)

A necessidade de estarem sempre acessíveis para um contato imediato faz com que a grande maioria tenha seu celular ligado e bem próximo de si. Mas nem sempre foi assim. A entrevistada Isadora Ribeiro conta, detalhadamente, como se modificou ao longo do tempo a sua forma de utilizar o celular:

...”no início eu nem ligava [me interessava], as vezes até deixava [o celular] em casa, agora não consigo sair sem ele. Tenho o celular sempre por perto, só não vai comigo p/ banheiro, o resto do tempo não sai de perto de mim. E deixo ligado o tempo todo, nunca desliguei p/ nada, quando precisa eu boto p/ vibrar, mas desligar nunca.” Isadora Ribeiro (22 anos, Estudante)

4.3.2

Principais diferenças do uso do celular ao longo do tempo

Como foi dito anteriormente, os participantes dessa pesquisa usufruem dessa tecnologia há alguns anos. E por isso, quase 10 anos depois do seu primeiro aparelho celular, eles percebem muitas mudanças na sua forma de lidar com esse equipamento. Os entrevistados Daniel e Aline relatam que a necessidade de uso do celular, nas diversas áreas da vida, foi aumentando conforme foram crescendo e se desenvolvendo. Isso porque os compromissos foram ficando mais freqüentes, tanto no trabalho, quanto no lazer com os amigos. No depoimento de Daniel Alecrim, podemos perceber o aumento da importância do uso do celular no seu trabalho. Ele mostra isso dizendo:

...”o que mudou muito foi que minha empresa esta crescendo cada vez mais, e eu to cada vez mais usando o cel (celular)... porque tenho que estar em contato com clientes/fornecedores/viagens...entao o uso ta aumentando muito.” Daniel Alecrim (30 anos, Analista de Sistemas)

Uma outra diferença, citada pela maioria dos participantes, foi com relação à comunicação com a família. Eles contam que no início usavam o celular mais para se comunicar com seus pais e hoje percebem que esse uso se expande para muitas outras coisas. Além disso, os novos aparelhos foram oferecendo cada vez mais recursos como, por exemplo, a câmera fotográfica, a capacidade para fazer vídeos, despertador, agenda de compromissos, música MP3, acesso à internet, entre outros. Dessa maneira, o celular começou a apresentar maior funcionalidade no seu dia-a-dia. Como diz a Turismóloga Aline Meireles:

“antes eu tinha [celular] porque meus pais queriam me achar...depois passou a ser um brinquedinho...tipo, usar joguinhos e tal... Depois pra conversar com amigos, namorado, etc... E agora é importante principalmente no trabalho, as pessoas querem te achar 24hs... Nao tem mais aquilo de trabalhar no escritorio e pronto, vc (você) tem que ficar conectado o tempo todo!” Aline Meirelles (26 anos, Turismóloga)

Quando os entrevistados foram questionados sobre as mudanças no uso do celular ao longo do tempo, a maioria deles respondeu, rapidamente, que percebeu várias mudanças, como podemos observar no depoimento abaixo. E um aspecto interessante foi que alguns deles já

têm expectativas de inovações futuras, como afirma o engenheiro de telecomunicações Ricardo Gonçalves:

“[Percebo] Várias. No início só servia pra ligar e receber ligação. Depois passou a ser usado pra mensagem de texto, mensagem com foto ou video ou musica. Hoje em dia serve como maquina fotografica... daqui alguns anos vc (você) vai sair de casa com apenas o celular, nada de carteira, documento,...nada!”
Ricardo Gonçalves (24 anos, Engenheiro de Telecomunicações)

Laura tem um depoimento a respeito das diferenças do uso do celular ao longo do tempo, que complementa os anteriores. Afirma que a sua maneira de usar o celular para fazer ligações mudou bastante. Ela diz que:

“hoje é totalmente diferente... antes as ligações de celular eram mais para emergencia, agora é quase indispensavel [usar o celular]... As pessoas te acham e querem te achar em qualquer lugar!! o celular virou quase um telefone fixo. é muito mais comum ligar do meu cel (celular) do que do [telefone] fixo... ate quando é para fixo..” Laura Salgado (24 anos, Arquiteta e Designer de Interiores)

Alguns entrevistados contam como é difícil ficar sem celular hoje em dia. Em grande parte dos relatos eles lembram de ocasiões em que esqueceram o aparelho e contam como sentiram mal estar por conta disso. Como afirma a entrevistada Cíntia Castro:

“no começo acho que nao era dependente de cel. (celular). Hoje qdo (quando) esqueço o cel (celular) em casa volto para buscar, ou peço para alguém que estiver em casa colocar siga-me² para mim. E quando nao tem jeito passo o dia tensa, como se eu pudesse estar perdendo alguma coisa. Fico angustiada.”
Cíntia Castro (26 anos, Psicóloga)

Como foi possível perceber nos depoimentos, foram inúmeras as mudanças no uso dos celulares ao longo desses anos. Tanto no que se refere à crescente necessidade dos usuários, quanto aos recursos que os aparelhos passaram a oferecer. Devido à grande importância que o

² Siga-me é um serviço oferecido pelas operadoras de telefonia celular, em que as chamadas para um determinado celular são automaticamente redirecionadas para um outro numero de celular, sempre que esse serviço é solicitado.

celular vem assumindo na vida das pessoas hoje, também perguntamos como cada participante vê o papel desse equipamento no seu cotidiano. Essas informações serão apresentadas no item a seguir.

4.3.3

Considerações atuais sobre o papel do celular na vida dos jovens

A investigação sobre o papel do celular na vida dessas pessoas foi reveladora. Nos depoimentos, os entrevistados não pareciam estar falando de uma tecnologia de comunicação portátil, as respostas foram surpreendentes. Como por exemplo, o celular é hoje, “melhor amigo”, “inseparável”, “indispensável”, “essencial”, “parte central da minha vida”, “fundamental”, muito importante”, “amigo inseparável”, “meu amigo celular”. A partir desses depoimentos, foi possível perceber a verdadeira importância dos celulares na vida dessas pessoas. A entrevistada Marcela Amorin conta qual é a função do celular hoje no seu caso:

“de contato com o mundo...sem ele me sinto isolada. Falo em Portugal com meu namorado, em VR (Volta Redonda) com minha família, no rio (Rio de Janeiro) com amigos e pacientes. Fantastico!!!Quando mando uma mensagem para o Rodrigo em Portugal e ele me responde de imediato, ainda acho fantastico essas coisas da modernidade. Pareço minha avó falando, acho ele [o celular] prático, pequeno, pretinho. Meu pretinho básico!!!! Não ocupa espaço, é essencial, faço tudo com ele, de tirar fotos a falar com as pessoas...” Marcela Amorin (24 anos, Psicóloga)

Como foi dito anteriormente, não é à toa que eles têm seus celulares bem perto e sempre ligados, afinal consideram uma das maiores vantagens a conexão imediata com o mundo. A estudante Cristina Melo diz a respeito do seu celular que:

“Bem fundamental acho!!!! Porque não interessa onde eu estou, qq (qualquer) pessoa pode entrar em contato comigo a qq (qualquer) hora do dia!!!Antes vc (você) ficava presa a esperar uma ligação em casa. Hoje podemos sair, resolver outras coisas e ao mesmo tempo receber a ligação. É imediato!!!!” Cristina Melo (22 anos, Estudante)

O publicitário Pedro Antunes também concorda com Cristina, ele diz que o celular para ele:

“tem um papel muito importante porque é a forma mais rápida de entrarem em contato comigo. É como eu consigo marcar encontros, tanto profissionalmente quanto para lazer. É o modo que eu consigo entrar em contato com os meus amigos a qualquer hora.” Pedro Antunes (25 anos, Publicitário)

Em muitos momentos, os entrevistados se referem a seus aparelhos como algo que faz parte do seu dia-a-dia, através das funcionalidades que o modelos atuais oferecem. Como afirma o Professor de Educação Física Rafael Passos:

“hoje ele [o celular] é meu despertador, guarda todos os numeros, me conecta com todos quando nao estou em casa, acesso a internet, msn³, orkut⁴, tiro fotos.. tudo. eu definiria como um acessorio indispensavel para mim. Rafael Passos (25 anos, Professor de Ed. Física)

Assim como Rafael, a psicóloga Cíntia Castro explica o quanto é importante a utilização do celular na sua vida, principalmente nas atividades do dia-a-dia. Na correria do mundo moderno, a praticidade do uso do celular leva à necessidade de se ter o aparelho sempre por perto, para qualquer comunicação, inclusive aquelas que antigamente eram realizadas através dos aparelhos fixos. Ela diz que:

“eu raramente estou em casa, entao faço tudo por cel. falo com minha família, amigos, trabalho, resolvo problema de banco, tv (televisão), qq (qualquer) coisa faço via cel. (celular) [por exemplo]As vezes a net sai do ar, ai ligo da rua para agendar visita, marco medico, tudo pelo cel. Mesmo dentro de casa quase nao uso o telefone fixo, é mais facil ligar direto do cel. pq (porque) o telefone já esta gravado e nao tem q (que) olhar o numero. Acho que é preguiça.” Cíntia Castro (26 anos, Psicóloga)

No relato acima, foi possível perceber que o celular deixa a pessoa livre para resolver suas pendências do cotidiano. Onde quer que esteja,

³ MSN Messenger – é um programa da mensagens instantâneas que permite que um usuário da Internet se relacione com outro que tenha o mesmo programa em tempo real;;

⁴ ORKUT – é uma rede social filiada ao Google, criada em 2004, com o objetivo de ajudar seus membros a criar novas amizades e manter relacionamentos.

se tiver tempo e o celular à mão, pode resolver algumas coisas. Outros entrevistados também citam essa liberdade, como é o caso do Engenheiro Ricardo Gonçalves. Ele afirma que o celular:

“É praticamente meu melhor amigo, inseparável... É a única coisa que passa o dia todo comigo, todos os dias! qd (quando) raramente eu esqueço em casa, parece que estou sem roupa... me sinto mal! É engraçado... Porque cada vez mais queremos estar em contato com as pessoas, e o mundo de maneira geral, de qq (qualquer) lugar e a qq (qualquer) hora. Queremos ser achados, ter acesso a uma notícia... falar com uma pessoa numa determinada hora independente de onde estivermos!! Acho que o cel (celular) dá mais liberdade ao homem.” Ricardo Gonçalves (24 anos, Engenheiro de Telecomunicações)

Em outras palavras, ele quer dizer que o celular tem um papel muito importante hoje na sua vida, no que se refere a atender as demandas do mundo moderno, principalmente no que diz respeito à comunicação imediata. A seguir, serão apresentadas outras características que os celulares oferecem e os jovens consideram importantes e apreciam. Essas características estão mais relacionadas ao aspecto físico do produto, como o design, estética e funções disponíveis.

4.3.4

O que faz o celular ser mais atraente?

Os quesitos beleza, tamanho e funcionalidade foram os mais mencionados na investigação sobre as características que tornam os celulares mais atraentes. O fato de o celular ser bonito e funcional é uma das características que mais deixam seus proprietários satisfeitos. O professor Rafael Passos conta que:

“o que mais gosto [no celular] é a estética. Porque ele é pequeno, estilo "slider", que eu mais gosto, e a câmera é bem integrada ao design. Sou fanático por tecnologia, estou sempre buscando o que há de mais novo.” Rafael Passos (25 anos, Professor de Ed. Física)

Assim como Rafael, muitos outros entrevistados também gostam bastante de novas tecnologias. Eles concordam que o fato de o celular ser uma novidade no mercado também é um quesito interessante. Mas não é só isso, a funcionalidade, ou seja, o celular ter tudo que a pessoa precisa foi mencionado por quase todos os participantes, como podemos ver no depoimento do engenheiro Ricardo Gonçalves.

“eu gosto dele [o celular]....porque é pequeno, leve, tem todas as funções que preciso,.....e ainda é bonitinho. Ele cabe no meu bolso e tem tudo que preciso.”
Ricardo Gonçalves (24 anos, Engenheiro de Telecomunicações)

A maioria dos participantes dá ênfase à funcionalidade, mas também levam em conta o tamanho e a beleza do produto. A estética do aparelho, principalmente no que se refere ao seu design, é sempre citada, tanto por homens quanto por mulheres, como foi visto nos depoimentos acima. Além da aparência, da funcionalidade, outras características também foram consideradas, como por exemplo, a portabilidade. Como explica o entrevistado Daniel Alecrim, que prefere utilizar os celulares inteligentes, conhecidos como smartphones. Ele diz que gosta do seu celular:

“Porque é um treo 650, e tem varias funcionalidade como email, agenda, etc...mp3 player etc... Só compro agora esses smartphones⁵... Antes [o critério] era portabilidade. Agora é portabilidade x funcionalidades.” Daniel Alecrim (30 anos, Analista de Sistemas)

Como foi evidenciado nos depoimentos acima, atualmente os celulares oferecem cada vez mais opções em todos os sentidos, novas funções, novos design e mais tecnologias. E o consumidor está cada vez mais exigente, buscando sempre mais novidades e facilidades para lidar com o mundo moderno. No item a seguir, será exposto o que os entrevistados pensam a respeito da escolha de um novo aparelho.

⁵ Smartphones são “celulares inteligentes” que conjugam as funções de telefonia e de PDA. Funcionam através de um sistema operacional que permite personalização e instalação de programas, como um mine computador.

4.3.5

Na minha opinião, um novo celular precisar ter...

Com tantos atrativos nos celulares, os consumidores criam critérios particulares para escolher o aparelho que melhor irá atender às suas necessidades. A maioria dos participantes revela ter critérios importantes para escolher um novo aparelho, tais como a marca, a funcionalidade, o design e o custo-benefício. A estudante Isadora Ribeiro explica, detalhadamente, as razões pelas quais ela criou os critérios de escolha de um celular. Na realidade, cada critério tem a função de suprir uma necessidade própria. Isadora afirma que:

“primeiro eu escolho a marca porque gosto muito dos cel (celulares) da nokia, eles são muito completos, como já tinha dito. Depois escolho o design porque pra mim é importante que o meu cel (celular) mostre um pouco do meu gosto pessoal, e depois as funções porque eu acabei me acostumando com algumas mordomias do cel. (Risos) [como] despertador, calendário ‘sou pessima com datas’, calculadora ‘sempre fui ruim em matematica’, as notas, que sempre me lembram o que eu tenho que fazer na hora certa, o bluetooth⁶ também tem sido uma mão na roda. ahhhh, o radio também é bem legal. Realmente eles me conquistam!” (Risos) Isadora Ribeiro (22 anos, Estudante)

Assim como Isadora, outros entrevistados revelam que são apaixonados por inovações tecnológicas, por isso estão atentos aos lançamentos do mercado a todo o momento. A admiração por celulares com câmeras mais eficientes, com funções de palm top⁷ e computador, acesso wi-fi⁸ à internet, entre outras funcionalidades que os modelos novos oferecem, é cada vez maior. Apesar de afirmarem que uma das funções mais importantes de seu celular é fazer e receber chamadas, a grande maioria dos entrevistados valoriza as diversas outras funções que os celulares podem oferecer. Pedro defende que, para ele:

⁶ Bluetooth - é uma tecnologia para a comunicação sem fio entre dispositivos eletrônicos a pequenas distâncias.

⁷ Palm Top ou PDA - Personal Digital Assistants é um computador de dimensões reduzidas, dotado de grande capacidade computacional, cumprindo as funções de agenda e sistema informático de escritório elementar;

⁸ Acesso WI-FI – Também conhecido como acesso wireless, é entendido como uma tecnologia de interconexão entre dispositivos sem fio;

“tem que ter bluetooth, ser de flip, com camera, bonito, leve, porque é util pra mim. No carro eu uso muito o fone de ouvido para dirigir...entao é necessario o bluetooth. Eu gosto de coisas modernas, inovadoras...com design arrojado.” Pedro Antunes (25 anos, Publicitário)

E Rodrigo complementa colocando em ordem de prioridade os requisitos que o celular precisar ter para ele:

“1 - qualidade da interface - se é facil e inteligente a forma de usar o celular
2- padroes armazenagem de dados - tipo do cartao de memoria
3- padrao dos conectores - carregador, fone de ouvido, tem q (que) ser generico pra poder comprar sobressalente. Mas nada muito relativo ao telefone em si... Pois telefone por telefone, todos atendem...mas como disse, essa função todos atendem, entao passa a nao ser um criterio de escolha.” Rodrigo Duarte (25 anos, Engenheiro Computacional)

Assim como Rodrigo, Rafael Passos também explica seus critérios:

“Basicamente recursos e beleza! E tenho preferencia de marca tb (também), porque não uso o telefone apenas para falar, uso tb (também) para ouvir musicas, fazer e baixar videos, tirar e enviar fotos, acessar a internet, etc. E beleza por questao de gosto!” Rafael Passos (25 anos, Professor de Ed. Física)

Cada participante aponta qual é sua prioridade, Tatiana explica que, no seu caso, quando vai escolher um celular:

“nao compro celular muito caro desde quando fui roubada, entao, o primeiro criterio é o preço. Depois escolho as funcoes que uso mais, como agenda, bluetooth, mensagem... Depois a beleza. Como muitos aparelhos oferecem coisas parecidas, o design é um diferencial.” Tatiana Mendes (23 anos, Estudante)

Já para Cíntia, o diferencial está no tamanho da memória. Ela diz que valoriza:

“Tamanho [do celular], [capacidade de] memoria, acesso a internet, maquina fotografica e ser bonitinho. Porque para mim o mais importante é q (que) tenha uma grande memoria, pois tenho telefone de tudo no cel (celular), lavanderia, padaria, taxi.... E também uso a internet.” Cíntia Castro (26 anos, Psicóloga)

Como foi exposto nos depoimentos acima, diversas são as prioridades de cada entrevistado, na hora de escolher um celular. Ligado a isso, um outro aspecto, que vai além das funções e características dos aparelhos, reside no fato da pessoa buscar um celular que tenha a ver

com seu jeito pessoal. A entrevistada Cristina Melo explica como isso acontece com ela. Perguntei a razão de ter escolhido seu celular.

“Ahhh esse aparelho tem tuuuudo a ver comigo!!!! (Risos) [Perguntei o porquê?] como eu disse antes, eu tinha o tijolo, depois eu resolvi comprar um novo e escolhi esse!!! Ele é roxo ‘minha cor preferida’, tem uns desenhos de umas flores, meio um tribal. É super delicado, pequeno, super fofo. É a minha cara. Eu adoro ele!!! Me dei de presente de aniversário!!!!” Cristina Melo (22 anos, Estudante)

Tal como Cristina, Isadora também encontrou um celular que tem a ver com o seu jeito pessoal e conta como foi que escolheu seu novo celular:

“eu tava querendo um cel (celular) novo fazia tempo... Quando esse meu novo apareceu, eu achei lindo, é um nokia 6111, mas também achei meio caro, por isso não comprei na hora. Mas sempre ficava namorando, não podia passar por uma vitrine que parava p/ olhar, entrava no site da nokia, da tim que é minha operadora, até que resolvi comprar quando teve uma promoção que vinha com um bluetooth junto.”

E continua a enfatizar o mais a atraiu nesse modelo:

“acho que foi o design, além de ter um monte de funções legais, ele é muito bonito ‘pelo menos eu acho’ (Risos), isso que mais me chamou atenção nele, porque ele é moderno, é elegante, é preto e prata, abre deslizando, enfim, ele me conquistou!” (Risos) Isadora Ribeiro (22 anos, Estudante)

Esse depoimento revela a grande quantidade de variáveis que estão influenciando o consumo: o desejo pessoal, o gosto por determinada característica, as novidades que são oferecidas, etc. É importante ressaltar que o consumidor é atraído pela abundância de modelos com novas funções, novos designs e outras novidades inéditas lançadas no mercado de celulares diariamente. Cada vez mais pessoas têm acesso ao celular, e aquelas que já usufruíam dessa tecnologia trocam de aparelho com frequência, aumentando o consumo. No próximo item, vamos falar sobre a troca de aparelhos e mostrar como realmente acontece isso.

4.3.6

Razões para trocar de celular

Para a maioria dos entrevistados, o período que permanecem com um aparelho é semelhante, entre um a dois anos. As razões pelas quais as pessoas resolvem trocar é que variam. Em muitos depoimentos surge uma contradição entre o que é dito e o que de fato acontece na hora de trocar o celular. O entrevistado, Ricardo, tem uma opinião semelhante à outros entrevistados, ele explica que uma justificativa para se trocar de celular é acompanhar as inovações do mercado e, a respeito disso, diz que:

“acho q varia conforme a pessoa, de maneira geral 1 ano, no maximo 2, a maioria tá trocando de aparelho. até pq (porque) a tecnologia muda e vc (você) é meio q obrigado a acompanhar.....” Ricardo Gonçalves (24 anos, Engenheiro de Telecomunicações)

Assim como Ricardo, a entrevistada Tatiana também acompanha as inovações tecnológicas. Ela explica porque resolve trocar de celular:

“troco por causa das novas funções, adoro essas coisinhas tecnologicas! e o celular e mais um desses objetos q eu adoro. Entao, qt (quanto) mais novidade, mais eu quero trocar. acho otimo reunir no meu celular varias coisas... claro q ser bonito tb (também), mas primeiro tem q (que) ser funcional.”

Em contrapartida, alguns entrevistados explicam o motivo da troca de celulares de uma outra forma, por exemplo, atribuem o momento da troca aos defeitos no funcionamento do aparelho. Pedro afirma a sua preferência:

“eu nao sou de ficar trocando de aparelho nao... eu fico ate a bateria estar boa. eu acredito que 1 ano é um tempo bom pra trocar de celular.” Pedro Antunes (25 anos, Publicitário)

Diversas outras razões surgem para explicar o motivo da compra de um novo celular. A nutricionista Vânia Cavalcanti conta que enjoou do seu antigo celular e explica como isso aconteceu:

“os meus aparelhos costumam durar bastante, eu é que troco de vez em qdo (quando) , pq (porque) enjoo mesmo. [Quando você acha que o aparelho já não

serve mais para ser usado?] sinceramente somente qdo ele para de funcionar, pq (porque) sei que é besteira trocar qdo "enjoo". Eu acho que as vezes gasto dinheiro com coisas desnecessarias, agora por exemplo, nao precisaria ter trocado, so troquei pq (porque) ele tava arranhado na frente, e funcionando perfeitamente." Vânia Cavalcanti (24 anos, Nutricionista)

Isadora Ribeiro concorda com Vânia quanto à hora de trocar de aparelho. Ambas acreditam que quando o celular começa a dar defeito, está na hora de trocar, embora haja exceção... Isadora explica que:

"eu gosto de aparelhos que duram muito, porque nao dá para ficar trocando de cel (celular) toda hora ne?!?!?!Acho que uns tres anos é um bom tempo. So que as vezes a gente nao aguenta ficar muito tempo com o mesmo cel, eu pelo menos quando me apaixono por um [novo aparelho] quero logo trocar, mas nem sempre dá.(Risos)" Isadora Ribeiro (22 anos, Estudante)

No caso de Vânia e Isadora, a questão envolve a ambivalência entre ter um celular que funciona perfeitamente e, ao mesmo tempo, querer um modelo mais recente, cheio de novidades. Isadora enfatiza que:

"adoro ver as novidades, mas é impossível acompanhar o ritmo. Tem sempre um cel (celular) mais moderno, mais bonito, com uma camera melhor. Ta ficando q (que) nem pc (computador), vc compra um hj (hoje) e amanha ele ja ta velho rrsrrsrrsrrs (risos)" Isadora Ribeiro (22 anos, Estudante)

Já Laura Salgado é mais contundente e afirma que o celular "só não serve mais para ser usado quando ele estraga... só mudo se pifar!!!" E continua ressaltando que:

"hoje em dia acho que [o celular] não dura muito mais de um ano não... E são feitos para isso... Porque tem sempre novos lançamentos... Se o aparelho durar muito ninguém compra outros... São praticamente descartáveis." Laura Salgado (24 anos, Arquiteta e Designer de Interiores)

A partir desse movimento de troca, onde foram parar os celulares antigos? Normalmente ficam em casa, numa gaveta, são doados, ou vendidos, como revelou a maioria dos entrevistados. Tatiana conta o que aconteceu com seus antigos celulares: "acabam ficando na minha casa, as

vezes, dou pra minha empregada. as vezes, meu irmao vende na internet. mas em geral fica aqui em casa mesmo.” Tatiana Mendes (23 anos, Estudante)

Para alguns dos jovens, numa emergência, podem voltar a ser úteis, como explica Rafael:

“sou fascinado por tecnologia, to até triste pq tive q voltar a usar meu aparelho antigo. Mas é temporário. estou usando o antigo, pq o meu mais novo caiu da moto e não teve conserto” Rafael Passos (25 anos, Professor de Ed. Física)

No caso de Ricardo, que trocou de celular porque o seu ficou ultrapassado, esse conceito de aparelho antigo pode ser relativo. Ele explica o que fez com seu celular quando comprou um novo:

“dei pra minha mae pq (porque) o dela era mais antigo q o meu, ela usa mt (muito) menos funcoes do q eu no celular. [Celular] ultrapassado é relativo, depende pra quem é! o q é ultrapassado pra uma pessoa pode não ser pra outra! minha mãe só liga e recebe ligacoes.....não usa camera, internet, mp3...nada disso!!! agora q (que) ela ta começando a usar msg (mensagem) mas não é mt (muito) adepta!!!” Ricardo Gonçalves (24 anos, Engenheiro de Telecomunicações)

Tatiana Mendes resume essa questão da troca de celulares. Ela diz que não se trata de um problema dos celulares velhos, mas da atração pelos novos.

“... as vezes, é desnecessario trocar de celular, o aparelho pode estar funcionando perfeitamente, mas eu sempre quero um novo...rs, com filmagem, por causa das novidades das funcoes, mesmo q sejam bobas...eu sempre acho q vou usar mt (muito)! filmagem, por exmplo, nunca usei, mas...qd quiser posso usar...rs bom acho q nao eh um problema do cel velho, mas a atracao pelos novos. Como eu disse, o aparelho pode ser usado tranquilamente por uns dois anos...eu acho! mas o q faz a gente mudar eh achar q o novo vai trazer outras funcoes uteis p gente!” Tatiana Mendes (23 anos, Estudante)

Ricardo complementa essa opinião explicando que:

“se existisse apenas 1 modelo nao trocaríamos de aparelho com tanta rapidez, nao ia fazer sentido comprar um novo exatamente igual.....só trocaríamos qnd (quando) desse defeito!!!” Ricardo Gonçalves (24 anos, Engenheiro de Telecomunicações)

Podemos perceber que a grande maioria dos entrevistados fica com um mesmo modelo por um ou dois anos, ou seja, um tempo de permanência semelhante. Em contrapartida, as razões que justificam a troca são divergentes. No que diz respeito à hora certa de trocar de aparelho celular, é preciso considerar aspectos importantes, como a durabilidade do equipamento e a vontade individual para fazer esse movimento. No depoimento da maioria dos entrevistados, ficou aparente a atração pelos celulares novos e o fato de a troca acontecer independente do celular atual estar ou não funcionando. A contradição exposta acima, sobre o momento e as razões para se trocar ou não de celular, ressaltou a importância dos modelos novos nessa área. No próximo item vamos explorar mais esse mundo de novos lançamentos.

4.3.7

O “sonho de consumo” dos telefones celulares

Quanto ao “sonho de consumo”, no que diz respeito aos celulares, quase todos os entrevistados tinham um modelo em mente. Até mesmo aquelas pessoas que tinham trocado seu celular recentemente. Como é o caso de Cíntia, que usa 3 aparelhos ao mesmo tempo, de operadoras diferentes. Ela trocou, nos últimos 3 meses, dois deles. A respeito dos lançamentos ela disse que:

“adoro esses q tem mp3, acho lindinhos. Adoro celulares feitos para mulheres, rosa, com calculo de calorias, tabelinha e etc É da sansung. Mas vou comprar um rosa da nokia q tem mp3, acho q eh 7373. [Se pudesse escolher um novo aparelho agora...] acho q eu compraria aquele lançamento da PRADA. [E quanto ao “sonho de consumo”] acho que o q eu quero nao eh nada tao grandioso, já existe na frança. Um cel com camera q vc ve a pessoa q esta falando com vc, mas so funciona se a outra pessoa tiver um igual.” Cíntia Castro (26 anos, Psicóloga)

Isadora revela que gosta dos modelos mais modernos. Seu sonho de consumo seria:

“esse lançamento o nokia n95, mas as coisas são rápidas mesmo até semana passada eu tava de olho no nokia 7373 rsrsrsrs [Mas] o N95 é muito mais a minha cara q o 7373. O 7373 é um modelo q é mais retro. Já o N95 é mais moderno.” Isadora Ribeiro (22 anos, Estudante)

Também é o caso de Tatiana, que está a par dos modelos mais recentes, ela diz que nesse momento:

“o black berry me satisfaz....rs ou qq (qualquer) outro q tenha essas funções de palm e cel. Assim eu teria um computador e um cel juntos e com mobilidade, estaria comigo sempre.” Tatiana Mendes (23 anos, Estudante)

Já Pedro, embora não saiba o nome de um modelo específico, escolhe as funções que deseja:

“eu queria o aparelho que é um palm top. pq eu acho muito interessante.. vc pode organizar suas coisas no celular como se vc tivesse o fazendo no computador. pode passar os dados com muita facilidade para o computador. além de ser muito bonito. tô achando que os celulares novos estão vindo cada vez melhores mesmo, com um "look" muito diferente e atraentes. cada vez com serviços mais modernos e tecnológicos.” Pedro Antunes (25 anos, Publicitário)

Daniel tem dois modelos em mente, se estivesse na hora de trocar, as possibilidades seriam:

“um da HP ...acho q é HP9000, sistema Windows, ou o treo 700 q é windows tb. um ou outro. não quero mais os cells simples, só smartphones.” Daniel Alecrim (30 anos, Analista de Sistemas)

Rafael justifica seu gosto pessoal pelas novidades:

“eu sou fascinado com os lançamentos, celulares com câmera de até 8mp, cartões de memória de até 4gb, tela de touchscreen⁹.. estão cada vez mais inteligentes tb. Sem falar no iPhone, né? que é fantástico.” Rafael Passos (25 anos, Professor de Ed. Física)

O desejo pelo novo e pelo que ainda não se tem mostra como esses jovens estão a par dos mais novos modelos de celulares lançados no mercado. Alguns modelos citados acima ainda não estão à venda nas

⁹ touchscreen - tela sensível ao toque, normalmente é usado para repor o teclado em celulares modernos;

lojas aqui do Brasil. A investigação sobre o sonho de consumo dos entrevistados nos revelou o quanto eles estão atentos a esse mercado de novos lançamentos, porque a maioria das respostas referiu-se a modelos recém lançados. Na próxima seção vamos falar sobre a visão dos entrevistados em relação ao consumo, uma vez que a maioria afirmou que se considera consumista.

4.3.8

Você se considera uma pessoa consumista?

O depoimento de Ricardo ilustra o relato da maioria dos participantes dessa pesquisa:

“impossível não me achar consumista vivendo numa economia capitalista como a nossa.....somos induzidos a comprar tudo e mts (muitas) dessas coisas não são necessárias a sobrevivência mas ajudam em muito nosso dia a dia, ou seja, facilitam nossas vidas.... acabamos por comprar e como temos "gosto", não queremos o mais simples, mais baratinho.....acabamos por optar pelo melhor, com mais qualidades 'funções', mais bonitinho.....pra mim é ser consumista!! comprar o q não preciso mas que de alguma forma vai me fazer bem ou melhorar minha qualidade de vida.....ou talvez apenas satisfazer meu ego!!!”
Ricardo Gonçalves (24 anos, Engenheiro de Telecomunicações)

Em seu depoimento foi possível perceber que ele não se referiu apenas as inovações tecnológicas que incrementam os celulares, mas ampliou para outros produtos, o que se assemelha ao discurso da maioria dos entrevistados. Rafael, entretanto, se limita a falar do consumo de celulares. Ele afirma que se considera uma pessoa consumista:

“pra assuntos de tecnologia, simplesmente pq eu adoro as novidades em informática, celulares, tvs, videogames.. tudo que é novo, revolucionário, ou mais poderoso do que o convencional, me atrai.” Rafael Passos (25 anos, Professor de Ed. Física)

Apesar de familiarizados com seus celulares e com os lançamentos, diversos participantes revelaram que não tinham parado para pensar a respeito dos seus hábitos com relação aos celulares em um momento anterior. A partir daí, podemos perceber como o fenômeno do consumo de celulares está difundido nas nossas vidas, de modo que, não

nos causam grande estranhamento as transformações que essas tecnologias trazem para nossas vidas. Na próxima seção, serão discutidos os resultados aqui apresentados.