

PARA NÃO VER CARA NEM CORAÇÃO: UM ESTUDO SOBRE O SERVIÇO TELEFÔNICO DISQUEAMIZADE

Lilian de Lucca Torres

Resumo: Este artigo procura analisar o funcionamento de um serviço telefônico de encontros conhecido como Disqueamizade, que pode ser situado na confluência entre a tecnologia e seus usos sociais e permite pensar nas formas de sociabilidade no meio urbano.

Unitermos: Sociabilidade - Anonimato relativo - Manipulação da identidade social - Lazer.

No encontro entre cultura e técnica, as interações dos homens com os produtos da tecnologia transformam as relações dos homens entre si. A máquina nasce da sociedade que, por vezes, a rejeita ou oferece-lhe resistência por antecipar mudanças na vida cotidiana. Provavelmente este foi o caso do telefone, considerado por seus contemporâneos um "brinquedo" e uma "fraude".

De modo complementar, os usos sociais de objetos e máquinas podem modificar as funções previstas por seus criadores e estender sua aplicabilidade a novos domínios e situações. A atual expansão dos serviços telefônicos - desde um Disque-Papa, um Tele-Horóscopo até a telefonia celular - reflete a dinâmica de uma sociedade que resignifica suas próprias criações potencializando-as enquanto mercadorias.

Disqueamizade: uma introdução

Em meio à variedade de serviços telefônicos oferecidos por empresas privadas, hoje, no Brasil, está o Disqueamizade, também conhecido como "um, quatro, cinco" (145) - o código de acesso dessa linha de nível especial. Ao discarem para esse número, as pessoas são reunidas de forma aleatória, em grupos de no

máximo 5 integrantes. Como diversos grupos estão abertos simultaneamente, os usuários podem ligar várias vezes e, a cada vez, fazer contatos diferentes. O número de grupos varia conforme a cidade: por exemplo, em Campinas (SP) são 64; em Maringá (PR), apenas 12.

Na maior parte dos casos, o horário de funcionamento é, de segunda a sexta-feira, das 21h até as 8h; aos sábados, das 14h às 24h; nos domingos e feriados, durante as 24 horas. Há cidades em que o Disqueamizade "fica no ar", ininterruptamente, dia e noite. Monitoras (ou "receptionistas") de plantão passam de grupo em grupo e exercem uma espécie de poder censor. Quanto aos usuários, há aqueles que entram para conversar, enquanto outros preferem ficar apenas ouvindo. Todos têm suas identidades pessoais resguardadas, já que o contato é estritamente telefônico. As ligações podem ser feitas de telefones residenciais ou do local de trabalho, mas nunca de orelhões, que estão bloqueados para este tipo de chamada. A troca de números telefônicos particulares ou endereços fica a critério dos participantes.

A Disqueamizade do Brasil Ltda é uma empresa de capital nacional com sede no Rio de Janeiro. O 145 foi inaugurado em 13 de novembro de 1979, em Natal, no Rio Grande do

Norte, e, atualmente, 47 cidades (sendo 16 capitais) em todas as regiões do Brasil contam com este serviço. No Estado de São Paulo, até 1993 apenas a cidade de Campinas o oferecia¹.

A patente da invenção foi solicitada em 8 de dezembro de 1981 e o “know how” adquirido pela empresa nos últimos 15 anos tem sido negociado com grupos interessados em comercializar o serviço em países como Estados Unidos, França, Austrália e Venezuela.

Segundo os empresários Luiz Carlos Bravo e Péricles Fernando Bravo, que operacionalizavam junto a várias companhias telefônicas os serviços Disquepiada, Horóscopo e Hora Certa, a idéia do Disqueamizade surgiu a partir de um defeito no Disquepiada de Londrina. Os usuários que ligavam para ouvir as piadas, ao perceberem que podiam conversar entre si, permaneciam no telefone. Foi assim que os irmãos Luiz e Péricles resolveram investir na criação de um serviço que oficializasse as conversas nas linhas cruzadas do sistema. As condições técnicas necessárias para a implantação do 145 levaram-no primeiro até Natal. Apenas dois anos e meio depois, em março de 1982, o Disqueamizade seria inaugurado em Londrina. Em Maringá e Campinas,

as duas cidades em que foi realizada a pesquisa que deu origem a este artigo, o 145 encontrava-se em funcionamento desde, respectivamente, agosto de 1984 e outubro de 1988. Os dados coletados referem-se ao período de 1988 a 1990.

Considerações sobre o telefone

O telefone tem produzido os mais diferentes efeitos sobre as relações humanas desde os tempos de sua invenção. Pierre Giffard, em 1880, no livro *Téléphonie domestique*, registrou o medo que tomava conta das pessoas quando pensavam na possibilidade dos fios telefônicos obstruírem as vias públicas ou obscurecerem a luz do sol². Alfred Robida, em obra de ficção escrita em 1892 e que se passa em 1954, criou personagens que, ao visitarem um parque nacional onde as inovações tecnológicas eram proibidas, admiraram-se ao encontrar um carteiro, pois estavam acostumados com comunicações estritamente telefônicas³. Ainda Pierre Giffard, no livro *Le Téléphone expliqué a tout le monde*, de 1878, afirmou que a invenção de Graham Bell não poderia ter tido melhor pátria que os Estados Unidos - lugar dos aficcionados por fenômenos sobrenaturais, “a terra dos médiuns”⁴.

A opinião de Giffard remete, através da etimologia da palavra “telefonía” - “tele”, longe; “fonia”, som - ao caráter mágico e, ao mesmo tempo, suspeito que o telefone mantém desde a sua invenção: quem ouvia vozes eram os loucos ou os magos⁵. Um exemplo conhecido é a reação de D. Pedro II, durante a exposição da Filadélfia, ao falar pela primeira vez ao telefone: “meu Deus, isto fala !”, como se o telefone fosse um ente autônomo e não

1. Até 1990, o Disqueamizade encontrava-se ativado nas seguintes cidades: 1. no Amazonas, em Manaus; 2. em Roraima, em Boa Vista; 3. em Rondônia, em Porto Velho, Vilhena e Ji-Paraná; 4. no Maranhão, em São Luis; 5. no Piauí, em Teresina; 6. no Ceará, em Sobral, Iguatu, Crato, Juazeiro do Norte, Quixadá e Fortaleza; 7. no Rio Grande do Norte, em Natal; 8. na Paraíba, em João Pessoa, Campina Grande e Patos; 9. em Pernambuco, em Recife e Garanhuns; em Sergipe, em Aracaju; 11. em Goiás, em Goiânia e Brasília; 12. em Minas Gerais, em Governador Valadares, Poços de Caldas, Juiz de Fora e Belo Horizonte; 13. no Espírito Santo, em Vitória, Cachoeiro do Itapemirim e Vila Velha; 14. no Paraná, em Curitiba, Londrina, Maringá, Ponta Grossa, Paranaguá; 15. em Santa Catarina, em Blumenau, Criciúma, Tubarão, Itajaí, Lajes, Chapecó, Florianópolis, Joinville e Jaraguá do Sul; no Rio Grande do Sul, em Pelotas, Santa Maria e Porto Alegre; e, finalmente, 17. em São Paulo, em Campinas.

2. Cf. Eugen Weber, “França: fin-de-siècle”, p.314.

3. ibidem, p.97.

4. ibidem, p. 314.

5. Cf. Luiz Nazário, “Telefone”, p.29.

um meio. O imperador havia conversado com o próprio Graham Bell que, naquele ano de 1876, durante a comemoração do I Centenário de Independência dos Estados Unidos, conseguiu incluir sua recente invenção num stand pouco concorrido daquela feira.

O início da história do telefone é marcado pela descrença da parte dos contemporâneos de Graham Bell, que não conseguiram antever as transformações nas relações sociais e na vida dos indivíduos que este aparelho traria: “A idéia de instalar o seu instrumento em todas as casas e em todos os escritórios (...) é pura fantasia (...)”⁶. Este pronunciamento dos diretores da Western Union Telegraph, em 1887, havia sido precedido por uma avaliação ainda mais desacreditada do comitê da seção elétrica da Exposição Universal de 1878, que quase recusou o invento de Graham Bell por considerá-lo um brinquedo e uma fraude⁷. Já na Exposição Elétrica de 1881, foi possível para várias pessoas escutarem um concerto inteiro, transmitido diretamente da Ópera, que ficava a um quilômetro e meio de distância: era o “teatrofone”, que permitia discar para uma peça de teatro, um recital ou até para as sessões da Assembléia Nacional!⁸

No século XIX, o telefone transformou o cotidiano das pessoas não só por violar o espaço privado, numa época em que as visitas anunciadas com antecedência eram o modo reconhecido de sociabilidade, mas por alterar os parâmetros espaço-temporais familiares.

Francisco Foot Hardman, em seu livro *Trem Fantasma*, propõe que, para entender como as realizações da técnica passam para o imaginário popular enquanto fantasmagorias, “é preciso esquecer, por instantes, os signos do progresso técnico em sua ordem aparente no

universo da produção” (...) ⁹. A fantasmagoria a que Hardman se refere adveio da descontinuidade espaço-temporal introduzida na vida moderna com os novos meios de transporte (as ferrovias e a navegação a vapor), que passaram a dar vazão para relações internacionais, tornando impalpável para os homens a rede de comunicação que se constituiu. Isto somou-se à percepção do espaço urbano como “aparição”, em decorrência das rápidas mudanças da paisagem industrial, geradoras de despojos e ruínas (cidade-fantasma, trem-fantasma).

No caso do telefone, sua propriedade fundamental é a de ser “uma extensão tecnológica dos sentidos (...), uma extensão do ouvido e da voz, uma espécie de percepção extra-sensória”¹⁰, fonte da visão fantasmagórica que sempre o cercou. MacLuhan relata o caso de um trote em que a pessoa avisava que o departamento de engenharia iria fazer a limpeza das linhas telefônicas e, por conseguinte, seria necessário cobrir os aparelhos para evitar que a sujeira e a graxa espirrassem pela casa. “Em seguida, o gozador percorria as casas dos amigos aos quais havia telefonado e ficava apreciando os preparativos, na expectativa do zunido e do estrondo que certamente ocorreriam quando as linhas fossem sopradas do outro lado”¹¹.

A invenção do telefone automático foi considerada por Walter Benjamin como mais um passo num processo global que, eliminando progressivamente operações intermediárias, modificou a percepção sensorial do homem: “Com a invenção do fósforo, em fins do século, começa uma série de inovações técnicas que têm em comum o fato de substituírem uma série completa de operações por um gesto brusco. Esta evolução se produz em muitos campos e

6. Cf. Giovani Giovannini, “Evolução na Comunicação”, p.62.

7. Cf. Eugene Weber, “França: fin-de-siècle”, p.96.

8. ibidem, p.96.

9. Cf. Francisco Foot Hardman, “Trem Fantasma”, p.34.

10. Cf. Marshall McLuhan, “Os meios de comunicação como extensões do homem”, p.298.

11. ibidem, p.301.

torna-se evidente, por exemplo, no telefone, onde em lugar do movimento contínuo que era necessário para fazer rodar uma manivela nos aparelhos primitivos, aparece o ato de levantar o receptor”¹².

O primeiro telefone automático foi criado em 1892, pelo agente funerário Almon Strowger, em Kansas City. Antes disso, as telefonistas exerciam o domínio total sobre as informações que circulavam pelas pequenas cidades. Foi para burlar tal controle que Strowger construiu a primeira central automática: queria, na verdade, livrar-se da concorrência de uma telefonista, esposa de outro agente funerário, pois nenhuma ligação chegava a sua loja no período em que ela era plantonista¹³.

Considerando a importância do telefone como símbolo de status, nem sempre o prestígio que o acompanhou derivou da simples propriedade de um desses aparelhos. Em meados da década de 60, na América do Norte (Canadá e Estados Unidos), havia 83 telefones para 100 residências¹⁴. Nos anos 80, dos 600 milhões de aparelhos existentes no planeta, três quartos concentravam-se em nove países desenvolvidos¹⁵. Baseando-se nesses dados, vários autores observaram que, como a maioria das pessoas no Primeiro Mundo podia ter um telefone residencial, sua importância como símbolo de status passou a ser extraída de prazeres estéticos subjetivos ligados ao material, cor, tamanho e formato dos aparelhos. Telefones em forma de maçã, hot dog, hambúrguer, lata de Coca-Cola, Mickey, Pato Donald, Garfield e outras revelavam a multiplicação ver-

tiginosa dos signos de uma cultura de massa que transforma tudo em mercadoria.

O telefone “subverteu as comunicações escritas, abrindo uma era de mensagens orais, diretas e improvisadas, como bifes mal passados”¹⁶. De fato não resta nenhum vestígio de nossas ligações telefônicas: as conversas são tragadas pelos fios e misturadas na memória. Daí a metáfora do telefone como “uma máquina de costurar relações com fios invisíveis”¹⁷. Nas palavras de Luiz Nazário, autor de *Telefone*, “vivemos numa época em que as vidas são preenchidas com programas às vezes combinados de última hora. Não se pode dispensar a esperança de se ter, literalmente, alguém à mão”¹⁸.

A telefonia é um sistema de comunicação de rede que coloca os indivíduos potencialmente em contato com todos os que se associaram ao sistema. Daí o telefone causar, em certas circunstâncias, a sensação de solidão, pois se criam expectativas de acessibilidade e imediatismo na comunicação.

Para Donald W. Ball, a aparente materialidade desse objeto físico transformou-se num convite para a interação social assim que ele toca: atender o telefone com um “Alô” ou “Pronto” não é somente uma forma de saudação, mas também um sinal de predisposição para conversar¹⁹. Entretanto, o telefone sempre toca da mesma maneira: as chamadas são transmitidas através de uma “intensidade igualitária”²⁰, independentemente dos emissores e sua localização, ocupação, classe social e propósitos. Pessoas desiguais podem ligar, “mas suas chamadas serão sempre iguais”²¹. McLuhan também observou que o telefone “é um entrão irresistível em qualquer tempo e lu-

12. apud Luiz Nazário, “Telefone”, p.25.

13. *ibidem*, p.10.

14. Cf. Donald W. Ball, “Toward a sociology of telephones and telephoners”, p.62. Segundo o autor, 53% dos telefones em funcionamento no mundo concentravam-se na América do Norte.

15. Cf. A. Bressand & C. Distler, “O mundo de amanhã”, p.143.

16. Cf. Luiz Nazário, “Telefone”, p.16.

17. *ibidem*, p.16.

18. *ibidem*, p.16.

19. Cf. Donald W. Ball, “Toward a sociology of telephones and telephoners”, p.64.

20. *ibidem*, p.65.

21. *ibidem*, p.65.

gar”²². O que se encontra em jogo é o controle do acesso à privacidade. Frente à multiplicidade dos contatos possíveis, poder escolher as interações desejáveis torna-se uma necessidade. A tendência que se observa é para a combinação deste sistema de rede a processos de seleção individual, que permitam ao receptor identificar o emissor antes mesmo de iniciar a interação. Toda espécie de intermediários - pessoas, serviços ou máquinas - são utilizados como “procedimentos de evitação”²³. Secretárias, bips, tele-mensagens, secretárias eletrônicas ou dispositivos com mostrador digital constituem respostas variadas para a mesma necessidade de preservação do direito à inacessibilidade.

Para Max Weber, as características principais do tipo ideal de burocracia eram autoridade e comunicação hierarquizadas. O telefone realizou a descentralização das relações burocráticas bem como diminuiu os contatos sociais diretos, inaugurando um “modelo centrífugo” e uma nova rede de autoridade e poder.

As conversas “sem rosto” do Disqueamizade: sua dinâmica e personagens

H: Alô ! Quem tá falando ?

M: Aqui é a Andorinha. E aí ?

H: O meu nome é Dioni.

M: Nossa ! Por que Dioni ? É seu nome mesmo ?

H: É o meu nome quase completo

M: Ah, sei. Dionísio !

H: Isso. E o nome verdadeiro, qual é ?

M: Ah ! Verdadeiro não tem.

H: Ah! Tem sim. Como não tem ?

M: Não, não tem. No 145 não tenho nada.

H: Não tem nada ? (...)

M: É tudo em branco. A ficha tá em branco.

H: Tá em branco ? Que judiação...

M: É. Aqui sou uma voz...”

(Campinas)

A idéia de dois estranhos que procuram tornar-se reais um para o outro somente pelo que dizem já foi tema de um livro (“Vox”) do romancista norte-americano Nicholson Baker. Para Baker, estamos na era da pós-pornografia, em que todos os produtos culturais estão disponíveis e podem ser erotizados - ou erotizantes. O telefone, inclusive. Em uma das inúmeras linhas de sexo por telefone dos Estados Unidos, os dois personagens de seu livro contam fantasias e segredos sexuais um para o outro, não se colocando em nenhum momento como pessoas especialmente solitárias. Apenas estão fazendo algo pouco usual, mas são tipos bastante comuns.

No Disqueamizade não se trata, como no romance, de interação restrita a duas pessoas, mas de encontros grupais. Há, inclusive, a possibilidade de apenas ouvir as conversas sem participar delas. Aqueles que adotam esse procedimento são chamados pelos demais de “moita”, “fone fora do gancho”, “mudinho”, etc.

H: Ele não fala nada. Fica quietinho no telefone. Fica gastando impulso pro pai dele pagar depois.

M: É.

H: Então deixa ele quieto, lá. Não quer falar nada. Neste telefone do 145 tem o Clube dos Mudinhos. (...) Eu quando telefone não gosto de ficar quieto, não. Gosto de falar bastante, aproveitar bem. (...)”

(Campinas)

No 145 não se dispõe do mesmo nível de privacidade de um “Sexo Fone”, por exemplo, um serviço de “viva voz” (com atendentes e não gravações), em que o cliente adquire uma senha por meio de depósito bancário

22. Cf. Marshall McLuhan, “Os meios de comunicação como extensões do homem”, p.305.

23. Cf. Donald W. Ball, “Toward a sociology of telephones and telephoners”, p.62.

e tem direito a três sessões de até 15 minutos cada: ao contrário, tudo o que é falado é de domínio público, acrescentando-se a incerteza sobre se há ou não alguém na “escuta”. Além disso, o serviço não foi pensado para privilegiar conversas voltadas para temas eróticos, embora seus usuários também possam imprimir-lhe este tipo de uso.

No Disqueamizade, o tempo que se leva para entrar em um grupo normalmente não ultrapassa a duração da discagem do número “145”. Com exceção dos horários de “pico” - pela tarde, entre 16h e 18h, e, à noite, entre 21h e 23h -, quando é preciso discar mais de uma vez para acessar o serviço, o fluxo de chamadas diminui em cerca de 50%, o que proporciona ligações rápidas. Além da facilidade de comunicação, o Disqueamizade permite interações dinâmicas, com conversas breves, para quem prefere percorrer vários grupos ao invés de fixar-se em uma situação ou assunto. Segundo dados enviados à EMBRATEL em 1987, por ocasião de um estudo para a implantação do 145 com acesso via DDD, a “média de retenção” - tempo médio, a nível nacional, em que cada usuário permanece em uma linha - é de 7 minutos. Tal estatística encobre, no entanto, a intensa circulação de pessoas pelo sistema.

M: Alô ! É a Ludimila.

H: De que bairro ?

M: Cambuí. O Lobão passou por aí ?

H: Não.

M: Tá. Vou procurar, então.”

(Campinas)

A instantaneidade dos contatos, a separação espacial, a reunião aleatória, a ausência de visibilidade e, por fim, a impossibilidade de identificação são as características básicas das interações do Disqueamizade.

Pela própria natureza do objeto da pesquisa - um serviço que opera através do sistema de rede da telefonia - a coleta de dados foi

feita por meio da permanência prolongada nos grupos de conversa, a partir de um telefone residencial. Os diálogos eram, simultaneamente, ouvidos e gravados. Para isto, foram usados dois aparelhos eletrônicos: a um deles, ficava acoplada uma “maricota” - bobina especial para este tipo de gravação; o outro, uma extensão, serviu para a prática da “escuta” bem como para conversar com os usuários.

Como a maioria das informações pessoais fornecidas nos grupos do 145 são fictícias, tais dados não aparecem nos trechos de conversas reproduzidas neste trabalho. Somente através de entrevistas realizadas pessoalmente é possível confirmar faixa etária, sexo e condição social, entre outros dados.

Na central de operações do 145, monitoras acompanham as atividades durante todo o horário de funcionamento do serviço, fazendo uma espécie de varredura pelos grupos: escutam o teor das conversas, identificando-se ou não para os usuários. De acordo com o Manual de Monitoração, as atribuições da monitora são:

” a. incentivar a conversação do usuário quando este se encontrar só num grupo e auxiliá-lo a entrar no grupo se ele se mantiver apenas na escuta;

b. fiscalizar seu comportamento, adverti-lo e, posteriormente, cortar sua ligação no caso de se tornar inconveniente.”

Assim, além de exercer um poder censor, a monitora entretém o usuário até que entre outro no grupo, avisa quando há alguém na escuta, transmite recados (que anota em um caderno) e informa se pessoas procuradas estão nas demais linhas. Caso se depare com xingamentos, gritos, gemidos, música alta, etc. deve, segundo orientação da empresa, consultar os demais integrantes para saber se estão sendo incomodados e, só então, praticar a “suspensão” ou “corte”.

Nas mesas que permitem a suspensão do usuário, a monitora aciona um sinal de ocupado durante um minuto. Caso contrário,

começa uma conversa e, no meio, faz o corte, dando a impressão que a linha caiu. O sinal de ocupado funciona como uma advertência, já que é uma suspensão apenas temporária: se o usuário permanecer na linha, após decorrido um minuto, verificará que continua conectado ao grupo, pois voltará a ouvir os demais conversarem. Porém, quem não conhece esse recurso pensa que sua linha caiu devido a um corte e desliga. Para fazer a suspensão ou o corte, a monitora precisa identificar a linha em que está o usuário e, para isso, individualiza um por um até encontrá-lo.

"Olha, não apela. Ninguém tá querendo te ouvir, não. Todos aqui estão gostando do papo, mas não do seu. Tico-tico, alô ? Alô ! Quem é ? Tico-Tico ? Aguarda aí. Alô ! Alô ! Os demais se identifiquem pra mim quando eu entrar na linha. Alô ! Você é a Bel ? Aguarda, aí, Bel. Você aqui quem é ? Ah ! Tudo bem, Martini. Então já achei o rapaz. Pronto. Tirei. Agora ficaram só vocês três, tá ? "
(Campinas)

A mesa de monitoração possui o recurso de interligar usuários que estão em grupos diferentes, porém, ao fazê-lo, a operadora fica impossibilitada de continuar a praticar a escuta. Se, em um mesmo grupo houver somente dois usuários conversando, dependendo do horário e do movimento, a monitora pode "fechar" as demais chaves e deixá-los sozinhos para que desfrutem de maior privacidade, troquem seus números particulares ou endereços e até pratiquem o sexo por telefone. Porém estes casos não são comuns, e há quem prefira passar seu telefone por código.

"Por exemplo, o meu nome é Rosa de Vidro. Me passaram o telefone pelo 'vidro'. (...) 'Sabe o d ? Conta ele, conta a terceira letra do seu último nome'. No alfabeto deu quatro. 'Aí você soma esse número que deu com mais quatro'. E daí pra frente passa o resto."

No caso dos usuários trocarem números telefônicos, a relação "voz a voz" inicial pode dar lugar a encontros no circuito de lazer da cidade - em bares, lanchonetes, restaurantes, praças, danceterias, boates, shoppings, ou ainda, em residências; os participantes podem formar turmas e organizar atividades coletivas como churrascos, gincanas, jogos de futebol, campanhas beneficentes, etc.

No Manual de Monitoração pode ser encontrada a visão oficial deste serviço. *"A finalidade do Disqueamizade é desenvolver a amizade através do telefone. E a nossa filosofia é incentivar a amizade a ponto de transformá-la num elo de união entre os povos."*

As empresas de telecomunicações, através das quais o Disqueamizade opera, colocam anúncios nos jornais à semelhança deste: *"145. O telefone que faz amigos. TELEMIG"*. As monitoras, porém, segundo orientação da empresa, não incentivam a troca de números telefônicos nem a formação de grupos de encontro: *"Se as pessoas começam a se comunicar externamente, o faturamento cai bastante, né ?"*, como disse a monitora-chefe de Campinas.

Classificação e manipulação da identidade pessoal

Nas conversas do 145 aparecem perguntas bastante recorrentes entre seus participantes. São elas:

- a) Onde você mora ?/ De onde você fala ?
- b) Quantos anos você tem ?
- c) Estuda ? / Onde você estuda ?
- d) Trabalha ? / Em que você trabalha ?
- e) É casado (a) ou solteiro (a) ?
- f) Que lugares você frequenta ?
- g) Como você é ?

As respostas - mesmo que parciais - àquele conjunto inicial de questionamentos

fornecem aos interlocutores um quadro de referências sociais. Se, nas interações face a face, a “construção do outro” envolve símbolos de status e posição social acessíveis externamente, nas conversas telefônicas do Disqueamizade, ao contrário, conta-se apenas com informações provenientes do discurso. Perguntas como “Onde você mora?”, “Em que você trabalha?”, “Que lugares você frequenta?” indicam uma tendência para a apreensão do outro através de esquemas tipificadores ou classificadores prévios, adaptados aqui à ausência de visualização. Quando a conversa revela uma experiência comum ou um possível vínculo, logo se seguem novas indagações, que confirmam a necessidade de situar o interlocutor numa rede conhecida bem como a de dialogar com quem compartilhe dos mesmos códigos culturais.

(conversa em curso)

H1: De onde você é?
H2: Sou daqui da UNICAMP. (...)
H1: Por acaso você conhece o Marcos?
H2: Quem? Marcos? (...) Meu primo aqui está falando que conhece. Ele tem um Voyage branco?
H1: Isso.
H2: Irmão da Cláudia?
H1: Isso.
H2: É. Meu primo está falando que conhece. Mora ali perto da casa dele. Você conhece ele da onde?
H1: Colega de serviço.
H2: Ah. Você conhece o primo dele, o João?
H1: Sim. (...)
(Campinas)

Assim, na impossibilidade de atingirem, mesmo que por telefone, uma total ausência de informações sobre si mesmos, é na condição de um anonimato relativo que os usuários do Disqueamizade irão se relacionar. Por outro lado, a mediação do telefone impos-

sibilita a confirmação dos dados pessoais fornecidos, deixando todos os participantes numa mesma situação de “direito ao anonimato” quanto à sua biografia particular.

(conversa em curso)

H1: Quantos anos você tem?
M: Eu tenho 17. (...) E você?
H1: Eu? 25.
H2: Será que ele tem isso mesmo?
M: Será, né? Se ele falou que tem, ele tem. Ele não ia mentir.
H2: É...
H1: Pode crer.
H2: Não tem motivo pra isso, né?
M: Não tem, né?
H1: Posso mentir meu nome, né?
M: Teu nome você pode.
H1: Então. Mas minha idade não preciso, né?
M: A idade não. (...) Agora o nome pode. (...)
H2: Ele não pode mentir, mas tem o direito, né? (...)
(Maringá)

No caso abaixo, frente a iminência de um encontro ou pela situação de confiança e intimidade que se criou, a usuária preferiu revelar o nome e recompor sua identidade pessoal, pois o uso de um pseudônimo está ligado à construção de um personagem.

(conversa em curso)

M: Você não vai achar ruim, mas eu vou te confessar uma coisa.
H: Pode confessar.
M: Meu nome não é Renata. (...) Meu nome é Maridalva. (...) Porque faz tanto tempo que a gente tá conversando, né? Então, acho chato você ficar me chamando de Renata, um nome que não tem nada a ver comigo.
H: É por isso que eu falo meu nome certo. Porque, às vezes, pode se tornar, assim (...)

uma amizade mais profunda, né, e você começar a simpatizar pela pessoa e parece que não tá falando com a gente, né ? (...)

(Campinas)

Há usuários que, através de uma estratégia de encobrimento ou manipulação da própria identidade, recusam-se a fornecer alguns dados pessoais ou fazem uma combinação de dados reais com dados fictícios.

H: Alô ! Quem fala ?

M: É a Cecília.

H: Tudo Jóia ?

M: Tudo. E você ?

H: Eu to bom. De onde fala, Cecília ?

M: Aqui pro lado do Parque de Exposição.

H: Casada, solteira ou tico-tico no fubá ?

M: Ah ! Não sou tico-tico no fubá, não.

H: Nem casada ? (...) Alô ? Tá brava ?

M: Ah! Eu acho que tem pergunta que não deve ficar fazendo no 145.

H: Depende, uai ! Não é por mal gosto, né ?

M: Acho que quanto menos perguntas fizer, assim numa linha como essa, melhor. (...) Eu não posso ficar respondendo, né ? (...)

(Maringá)

A manipulação dos dados pessoais também pode ocorrer para o encobrimento da idade, cor e tipo físico. W., 24 anos, estudante universitário e usuário do 145 de Maringá revelou, em entrevista, ser “inseguro” e “retraído”, sendo que, durante certo tempo, recorreu ao Disqueamizade para conversar.

“Sempre me sentia pequeno em relação às pessoas. Então, para mim, seria uma extensão da minha fantasia, dos desejos que eu não conseguia expor ao mundo real. Então usava o telefone para isso. (...) Nem aquela fobia que eu tinha, nada transparecia, porque eu podia conversar, tentar visualizar os quatro restantes do grupo e, ao mesmo tempo, conseguir

manter como se realmente estivéssemos ali pessoalmente.”

Para atrair a atenção e simpatia das mulheres, falava numa tonalidade de voz mais grave, dizia ter cerca de 35 anos e uma profissão estável. Quanto à descrição física, aumentava a altura e não revelava ser descendente de japoneses, pois, segundo ele, o preconceito contra o nissei é muito grande na sociedade. Como consequência, sabia que um encontro face a face seria problemático.

“Eu não queria conhecer porque a pessoa ia se decepcionar muito. Eu tinha consciência de que aquilo lá era uma farsa, mas era uma farsa que eu precisava. No momento eu sentia a necessidade daquela farsa pra pessoa pelo menos poder conversar comigo”.

Há usuários que, quando marcam encontros, costumam adotar estratégias de aproximação que lhes permitam olhar à distância e conferir se a descrição dada por telefone se confirma. R., 38 anos, diretora de escola municipal em Maringá, disse ter ficado “manjada” no 145 por não comparecer aos encontros. Na verdade, ia até o local combinado, porém mudava todas as pistas visuais e, caso julgasse necessário, podia ir embora sem ser notada.

“As descrições físicas nunca bateram pra mim. Eles são lindos, maravilhosos. (...) Então eu falava: eu vou com uma calça jeans, uma blusa assim, assim, vou estar num carro tal. Eu ia completamente o inverso. Então eu pegava todos no flagra. Então eu desfazia mesmo. (...)”

Outro entrevistado disse que, para não se expor a um encontro indesejável, costumava convidar a moça para ir a alguma reunião coletiva organizada por usuários do Disqueamizade, que, no caso de Campinas, ocorriam com regularidade.

"Eu entendo o seguinte: aqui, hoje, é um encontro do 145, certo? É uma oportunidade pras pessoas, se quiserem encontrar com alguém, virem aqui. Evita que passe decepção, correto?"

Manipular a impressão, no caso da interação face a face, é viável, segundo Goffman, devido à possibilidade de recorrer à "insinuação" e "omissão": "(...) na vida cotidiana é em geral possível para o ator criar propositalmente quase todos os tipos de falsa impressão sem se colocar na posição indefensável de ter dito uma flagrante mentira"²⁴. Para Peter Berger e Thomas Luckmann, a omissão dos dados pessoais é mais difícil de ser mantida na situação face a face do que nas formas menos próximas de relações sociais, por exemplo na comunicação por carta²⁵.

Pool, 25 anos, dono de uma loja de aquários em Campinas, acha que a ausência de visibilidade representa uma vantagem na hora de estabelecer novas relações: ao menos a aparência exterior não irá interferir de imediato, segundo ele, no jogo de tipificações.

"No 145 a gente não precisa ter cara. Às vezes a pessoa olha para a cara e não vai com a cara, então... Numa conversa é bem mais fácil. (...) O mais importante é a gente conhecer a parte interior da pessoa primeiro."

Para Pentelho e Rosa de Vidro, ambos usuários de Campinas, o fato das pessoas manterem-se incógnitas proporciona relações intimistas, porém sem "cobranças" posteriores.

Os encontros e o diálogo do 145 com a cidade

Na cidade de Campinas, um grupo de cerca de 100 pessoas reunia-se uma vez por mês numa chácara alugada pelos próprios usuários. Mirna, na época com 49 anos, gerente de restaurante, conhecida no 145 pelos pseudônimos de Energia ou Lady, organizava tais encontros. Por ser muito extrovertida e *habitué* do Disqueamizade, tornou-se um referencial importante para muitos usuários: em sua agenda tinha mais de 200 nomes e telefones o que lhe possibilitava intermediar os contatos. Recebia freqüentemente telefonemas de participantes do 145 que, ao invés de fornecerem seus números particulares na linha, preferiam dar o telefone dela e confiar-lhe a tarefa de obter informações sobre a pessoa com quem conversaram.

"Eu digo: 'Quem é você?' 'Eu sou Pedro'. 'Da onde você é, Pedro?' 'Eu sou da Rhodia'. 'Ah! Da Rhodia? Que departamento? Me passa que eu quero saber em que ramal você vai estar'. Aí, eu conheço várias pessoas da Rhodia. Aí eu já chamei o Carlos da Rhodia e falei: 'Escuta, quem é o Pedro?'"

Esta situação não lhe parecia totalmente satisfatória: reconhecia que para alguns era uma alternativa para ampliarem seu círculo de relações sem se expor a eventuais problemas, porém ela acabava ficando em evidência, com seu número telefônico sempre "no ar". Recebia chamadas de "amigos de amigos", que ligavam para desabafar, contar casos, pedir conselhos ou simplesmente satisfazer a curiosidade de conhecê-la. Tal função protetora não lhe agradava, pois achava que os homens passavam a vê-la como "mãezona" e não se interessavam por ela "num segundo sentido". Feioso, usuário de Campinas, entrevistado num dos churrascos promovidos por

24. Cf. Erving Goffman, "A representação do eu na vida cotidiana", p.63.

25. Cf. Peter Berger & Thomas Luckman, "A construção social da realidade", p.49.

Mirna, conta como ampliou seu círculo de amigos após começar a frequentar as reuniões.

"To falando que foi através de você [Mirna] que eu passei a ter amigos no 145. Através dos encontros que você promove com a gente. Porque por telefone a gente não faz amigo, faz colega, né? E nos encontros a gente consegue fazer amizades."

Quanto à possibilidade de reconstrução do círculo de amigos, outro usuário de Campinas, Pool, de 25 anos declarou:

"Eu namorei muito tempo uma pessoa, então todas as amizades foram cortadas. As amizades antigas algumas perdi, a maioria casou. Solteiro só sou eu. Então eu ligo mais é pra procurar conversar com alguém diferente. Eu mexo com muitas pessoas no meu trabalho, mas eu não misturo".

Para Flor do Cambuí, 38 anos, separada e mãe de dois filhos, o Disqueamizade tornou-se uma alternativa para conhecer outras pessoas, já que no seu antigo círculo de relações passou a ser discriminada depois do desquite. R., 38 anos, diretora de escola municipal em Maringá, também recorreu ao 145 na tentativa de reconstruir seu círculo de amizades, pois, ao começar a namorar um policial, tanto os amigos como os familiares afastaram-se de seu convívio estigmatizando-a.

Em todos estes casos, o Disqueamizade configurou-se como uma opção de sociabilidade que dispensa o ato de acionar contatos que já façam parte do círculo de relações do usuário. Para alguns, como se observou nos depoimentos, a rede de relacionamentos já não funciona com a eficácia necessária. Ou ainda, como acontece com quem está namorando, é noivo ou casado, torna-se arriscado recorrer a conhecidos para sair devido aos comentários posteriores. Para quem trabalha à noite e que, por causa do horário, não pode conversar com

os amigos, há a certeza de sempre encontrar alguém acordado (e até trabalhando) para bater um papo descompromissado. Para os adolescentes, submissos à autoridade paterna, disacar para o 145 pode ser uma tentativa de driblar este controle.

Algumas conversas telefônicas e entrevistas, por outro lado, revelam um diálogo entre o Disqueamizade e a rede de lazer existente na cidade, já conhecida pelos usuários. (conversa em curso)

"M: E vocês? Fazem o quê no fim de semana?"

H: Eu? Saio. Saio bastante. Saio todo dia. Sai ontem.

M: Pra onde você foi?"

H: Ontem? Ontem eu fui no Neon. (...) Perto do Imaculada. Eles estão trazendo uns conjuntos de São Paulo. Amanhã tem um conjunto muito bom. (...) Neon, Almanaque, barzinho do Cambuí eu já to cansado, também. Você vai no show do Milton Nascimento amanhã?"

M: Não. Detesto ele.

H: Eu vou mais porque vai a moçada da faculdade."

(Campinas)

O Disqueamizade pode ser utilizado como um "fim" em si - com o término da interação coincidindo com o ato de desligar o telefone - ou como um "meio" - a partir do qual os participantes trocam seus números particulares ou marcam encontros, o que repõe estas relações no circuito de opções de lazer da cidade.

Considerações finais

"Urbano demais, chega até a ser frio", como disse um usuário, o Disqueamizade remete à experiência do anonimato e à possibilidade de ser "apenas uma voz", pois "a ficha está em branco" e "a gente tem o direito de

mentir” para apagar certos dados da biografia pessoal. Porém, nas conversas telefônicas a manipulação encontra seus limites na impossibilidade das pessoas atingirem um estado de total ausência de informações sobre si próprias. Embora seja possível recorrer a estratégias simbólicas que minimizem certas diferenças sociais, o acesso real a experiências de outras camadas é limitado principalmente pelo potencial de consumo. Mesmo aqueles que se negam a dizer seus bairros, profissão e nível de escolarização, acabam por falar de seu círculo de lazer, locais de compras, gostos musicais e preferências estéticas, remetendo os interlocutores a um universo sócio-cultural demarcado em termos de um estilo de vida.

Os próprios pseudônimos remetem a vivências de uma faixa etária específica. Entre os adolescentes, por exemplo, as experiências aparecem vinculadas a um universo imaginário de uma “cultura jovem” agenciada pela mídia e por produtos culturais derivados - novelas, desenhos animados, séries de TV, propagandas, HQs: McGiver, Garfield, Geraldão, Mancha Negra, Soneca, Malu Mader, Fábio Júnior, Batavinho, Zé Colmeia, etc. Nas demais faixas etárias, o pseudônimo geralmente indica o nível sócio-econômico, já que aparece associado ao local de moradia - o bairro - onde o indiví-

duo encontra referências importantes ligadas às relações de vizinhança e ao círculo de amizades: Toni do Taquaral, Marcos do Barão Geraldo, etc. Por outro lado, para todas as idades, apareceu a contraposição entre o feminino / frágil / sedutor e o masculino / dominador / conquistador: Lady, Menina Rosa, Flor do Cambuí, Rosa de Vidro, Flor de Liz, Nin-feta, Framboesa; Tigre, Falcão, Leão, Águia, Capitão, Terrorista e outros.

Dentre as motivações que levam os jovens a procurarem este serviço, ao contrário do que pode parecer à primeira vista, não está o sentimento de solidão, mas a possibilidade de um intercâmbio de interesses, afinidades, comportamentos e informações sobre oferta de espaços de lazer. No caso das demais faixas etárias, existe a possibilidade de ampliação do círculo de relações interpessoais e a chance de integração em redes de sociabilidade preexistentes.

O Disqueamizade apresenta uma conjugação bastante original da vida cotidiana, suas regras e exigências, com os desejos e fantasias que dela brotam neste “jogo de imagens”, o qual permite encobrir as múltiplas faces de vidas que não se revelam para o “outro” em sua inteireza.

Bibliografia

BALL, Donald W

1968 *Toward a Sociology of Telephones and Telephoners*. in: TRUZZI, Marcelo (ed) *Sociology and everyday life*. Englewood Cliffs, New Jersey.

BERGER, P. & LUCKMANN, T

1978 *A Construção Social da Realidade*. Rio de Janeiro, Vozes.

BRESSAND, A. & DISTLER, C

1989 *O Mundo de Amanhã*. Lisboa, Publicações Dom Quixote.

GIOVANNINI, Giovani (org)

1987 *Evolução na Comunicação*. Rio de Janeiro, Nova Fronteira.

GOFFMAN, Erving

1982 *A Representação do Eu na Vida Cotidiana*. Rio de Janeiro, Vozes.

HARDMAN, Francisco F.

1988 *Trem Fantasma*. São Paulo, Companhia das Letras.

McLUHAN, Marshal

1988 *Os meios de comunicação como extensões do homem*. São Paulo, Cultrix.

NAZÁRIO, Luiz

1987 *Telefone*. São Paulo, Nova Stella.

WEBER, Eugen

1988 *França, fin-de siècle*. São Paulo, Companhia das Letras.

Revista de Antropologia

Publicação do Departamento
de Antropologia da Universidade
de São Paulo

Caixa Postal 8105
Departamento de Antropologia – USP
CEP 05508-900 São Paulo - SP
Telefone: (011) 818-3726

