O dia em que o WhatsApp parou: Muito barulho por nada?

Preparado por **Anne Louize Marins Machado**, da ESPM-RJ.

Recomendado para as disciplinas de: Marketing e Psicologia do Consumo.

"Este caso foi escrito inteiramente a partir de informações cedidas pela empresa e outras fontes mencionadas no tópico "Referências". Não é intenção do autor avaliar ou julgar o movimento estratégico da empresa em questão. Este texto é destinado exclusivamente ao estudo e à discussão acadêmica, sendo vedada a sua utilização ou reprodução em qualquer outra forma. A violação aos direitos autorais sujeitará o infrator às penalidades da Lei. Direitos Reservados ESPM".

Janeiro 2015

Resumo

Esqueça Shakespeare. O objetivo desse trabalho não é fazer uma analogia de sua famosa comédia *Muito Barulho Por Nada* com o aplicativo de mensagens mais popular do mundo. Na verdade, a proposta é analisar o impacto da interrupção do WhatsApp no Brasil no último dia 17 de dezembro. Essa suspensão temporária gerou muitas conversas entre famílias, amigos e colegas de trabalho, além de forte repercussão nas mídias tradicionais e digitais. Ouso afirmar que Maslow, psicólogo conhecido por sua pirâmide de necessidades, diria que há certa dose de exagero na relação de dependência estabelecida atualmente com a internet, o celular e seus aplicativos. Por outro lado, há quem questione sua Teoria Motivacional nestes tempos modernos. Afinal, ficar algumas horas sem acesso a esse serviço de mensagem instantânea foi mesmo um evento digno de tanta atenção ou nós, internautas brasileiros, estamos exagerando na dose?

Palavras-chave

Internet. Celular. WhatsApp. Maslow

APRESENTAÇÃO

Cerca de 93 milhões de brasileiros foram impactados no dia 17 de dezembro de 2015[1]. Todos eles usuários do WhatsApp, aplicativo de troca de mensagens instantâneas. Esse número é quase a população do Egito e equivale ao tamanho da população brasileira na década de 70. O bloqueio durou cerca de doze horas consecutivas, sendo menos que as quarenta e oito horas previstas pela Justiça, mas o suficiente para causar bastante barulho.

Ironias, piadas, vitórias e derrotas relacionadas ao uso do aplicativo foram publicadas pelos usuários aos montes nas redes sociais naquele fatídico dia. Inclusive uma matéria do jornal Folha de São Paulo publicada no próprio dia 17 destacava que no *Twitter,* a *hashtag #Nessas48HorasEuVou,* em referência ao período inicialmente previsto em que o aplicativo ficaria fora do ar, assumiu a liderança dos chamados "*trending topics*" no Brasil, ou seja, o topo do ranking dos assuntos mais comentados da rede social.

Devido à alta repercussão do tema no cotidiano dos brasileiros, o objetivo desse trabalho é estudar a crescente motivação para o consumo de tecnologias da comunicação, a partir do advento da internet e do telefone móvel, além de analisar a percepção da necessidade do uso dessa tecnologia em certos grupos sociais, à luz da hierarquia das necessidades básicas estabelecida por Abraham Maslow.

Como metodologia, serviram como base de estudo pesquisas quantitativas nacionais e internacionais publicadas a respeito de consumo de internet, telefone celular e aplicativos. Somado a isso, a análise das referências citadas ao final deste artigo, tais como livros, matérias de revistas e jornais e também em sites especializados. Por fim, assisti a uma série de vídeos de palestras do tipo TED Talk[2].

A fim de se compor uma sequência lógica de ideias, o case está dividido em algumas seções. A primeira dedicada a um breve histórico sobre o tema geral: tecnologia da comunicação, além de uma explanação geral sobre a teoria das necessidades humanas. A segunda parte trata do aprofundamento sobre o dia em que os brasileiros perderam o acesso

[1] Segundo pesquisa do site de estatísticas do mundo digital DMR - Digital Marketing Ramblings
[2] TED Talk: conferência que reúne palestras sobre temas diversos amplamente divulgadas em vídeos na internet. A sigla significa em português Tecnologia, Desenvolvimento e Design.

ao WhatsApp. Em seguida, a exposição e análise dos dados coletados e, finalmente, uma resposta à reflexão inicialmente apresentada.

ELEMENTOS CONTEXTUAIS

A internet e o celular: uma parceria de sucesso

Compartilhamento e colaboração foram a essência da concepção da internet. Um dos autores que chegaram a essa conclusão foi Walter Isaacson, jornalista e escritor norte americano. Em sua obra intitulada *Os Inovadores: uma biografia da revolução digital* ele reúne uma coletânea de histórias de homens e mulheres que de alguma forma deixaram sua marca através de estudos, descobertas e inovações no ramo tecnológico.

Segundo o autor, a revolução online foi impulsionada somente no início dos anos 80, graças ao modem, dispositivo que transformava um sinal analógico em digital. De certa forma, ele é um dos principais responsáveis por fazer com que hoje em dia possamos nos conectar por meio de computadores a outros usuários através de uma linha telefônica. Além disso, a simplificação do acesso às informações disponíveis na rede, surgiu e meados dos anos 90, através da criação dos sites (ISAACSON, 2014).

Nesse mesmo período, a internet começou a invadir os lares brasileiros. Há apenas 22 anos, o jornal Folha de São Paulo destacava na capa do seu caderno especial de domingo a manchete: “superinfovia do futuro: nasce uma nova forma de comunicação que ligará por computador milhões de pessoas em escala planetária”. A internet chegou sem pedir licença e até os dias de hoje marca presença. E não parece que ela vai sair de cena tão cedo.

A década de 90 foi realmente marcante para o nosso país, pois além da popularização da internet, a sociedade passou a ter acesso a um novo meio de comunicação: o telefone móvel celular. A partir de 1996, com a abertura do mercado de telefonia no país, o celular iniciou sua trajetória de grande expansão, deixando de ser apenas um canal de comunicação remota, passando a ganhar o status de bem de consumo e sendo cada vez mais cobiçado pelas gerações.

A tecnologia de identificação de chamadas era restrita a um grupo seleto de pessoas que se dispunha a dispender um pouco mais de dinheiro para ter um aparelho telefônico em

sua residência que indicasse no display o número do telefone da chamada. Com o advento do celular, o que era luxo virou commodity, já que todos os modelos dispõem dessa tecnologia conhecida como bina. Desde então, as pessoas escolhem se podem ou se querem atender determinada ligação.

E, acompanhando a evolução digital, o celular passou a incorporar a internet, possibilitando ao usuário expandir de vez suas fronteiras de comunicação. Internet e celular juntos deram nome ao smartphone, que alia o melhor dos dois mundos: mobilidade e conectividade. O mundo online na palma da mão e com ele uma infinidade de novas funcionalidades, aplicativos e serviços que surgem dia após dia num cardápio de opções para o usuário.

Maslow e a pirâmide das necessidades humanas

Uma pausa na história da evolução tecnológica para apresentar um novo subtema: o comportamento humano. Mesmo que você não tenha estudado Psicologia ou Administração de empresas é provável que já tenha ouvido falar em Abraham Maslow ou pelo menos já deve ter visto sua famosa pirâmide (Figura 1). Importante psicólogo americano, Maslow publicou no final da década de 40 a Teoria do Comportamento Humano, que serve até hoje de base para vários estudos sobre comportamento e motivação.

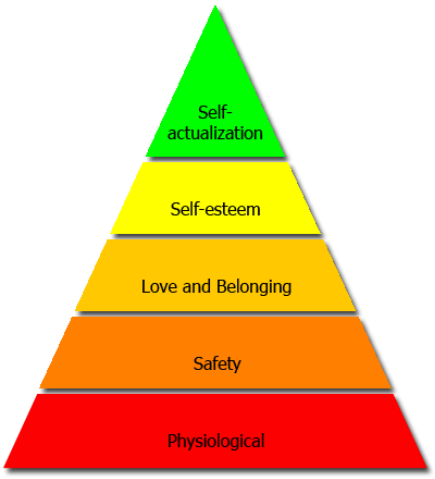

Figura 1. Fonte: http://6304maslowmotivationlessonplan.pbworks.com/w/page/39344158/Home

A chamada Teoria Motivacional de Maslow é uma divisão hierárquica em que as necessidades de nível mais baixo devem ser satisfeitas antes das necessidades de nível mais

alto, ou seja, há uma relação de interdependência entre os níveis da pirâmide, sendo necessário então "escalar" cada nível até se atingir a auto realização (CHIAVENATO, 2000).

Em suma, analisando de baixo para cima, na base pirâmide encontram-se as necessidades fisiológicas (fome, sede, sono, abrigo), relacionadas à sobrevivência, ao instinto. No segundo nível, estão as de segurança (estabilidade, saúde, fuga do perigo). Em seguida, as necessidades sociais (amor, afeto, relacionamento, amizade), como a de pertencimento de um grupo. Quase no topo, estão as necessidades de estima, como sentimento de autoconfiança e status. Por fim, no topo da hierarquia, as de auto realização, relacionadas à busca pelo autodesenvolvimento contínuo (CHIAVENATO, 2000).

Agora que a pirâmide foi devidamente decifrada para uns e revisada para outros, é importante ressaltar que mesmo após quase 70 anos sendo altamente difundida em diversas disciplinas e ramos das ciências humanas, a teoria de Maslow também sofreu algumas críticas de teóricos e estudiosos interessados no tema. Inclusive, a proposta aqui é trazer exemplos recentes de como o uso intensivo da internet, celular e outros ícones da era digital podem causar a percepção de que há uma nova pirâmide de necessidades.

Quinta-feira, 17 de dezembro de 2015

Na noite de véspera, o site de notícias G1 já trazia a notícia como destaque:

16/12/2015 19h08 - Atualizado em 17/12/2015 08h42

WhatsApp bloqueado: operadoras são intimadas a barrar app no país por 48h

Bloqueio é válido a partir da 0h de quinta-feira (17) em todo o Brasil.
Sindicato de Vivo, Claro, Tim e Oi confirma determinação judicial.

Figura 2. Fonte: Adaptado do site de notícias G1

Em matéria publicada pela revista Veja, o bloqueio do aplicativo pelas operadoras de telefonia brasileiras foi causado por uma decisão judicial. A princípio, a Justiça de São Paulo teria solicitado que os responsáveis pela empresa colaborassem com uma investigação criminal enviando mensagens trocadas pelos suspeitos. Uma vez autorizada pela Justiça, a quebra de sigilo teria um prazo a ser cumprido, mas parece que os representantes do WhatsApp não cederam ao pedido.

Ainda segundo a notícia publicada pela revista, "O WhatsApp não atendeu a uma determinação judicial (...), a empresa foi novamente notificada, sendo fixada multa em caso de não cumprimento", teria afirmado o tribunal em comunicado à imprensa. "Como a empresa não atendeu à determinação judicial, o Ministério Público requereu o bloqueio dos serviços pelo prazo de 48 horas, com base na lei do Marco Civil da Internet".

Enfim, uma vez que os serviços estavam bloqueados, os criativos internautas deram o seu jeito para seguirem se comunicando. Alguns migraram para o Telegram, aplicativo concorrente, causando inclusive uma sobrecarga no sistema. Outros, driblaram a Justiça através de aplicativos que alteravam o número de identificação de acesso à rede, dessa forma, era possível "fingir" que o usuário estava acessando o WhatsApp de um aparelho localizado fora do Brasil.

A notícia do bloqueio virou pauta de telejornais, programas de rádio e da mídia impressa. Rapidamente se tornou conversa de bar. E, após quase 12 horas de interrupção, o aplicativo foi liberado. Segundo o site de notícias UOL, a decisão foi tomada por um desembargador do Tribunal de Justiça de São Paulo que declarou que "Não se mostra razoável que milhões de usuários sejam afetados em decorrência da inércia da empresa [em fornecer informações à Justiça]".

FATOS

A União Internacional de Telecomunicações (ou ITU na sigla em inglês) é uma agência especializada da ONU que publica anualmente relatório com dados estatísticos sobre Tecnologia da Informação e da Comunicação (TIC) em escala global, se tornando a fonte oficial sobre pesquisas relacionadas a esse tema. De acordo com seu site, "os dados são obtidos pelos países por meio de pesquisas domiciliares nacionais prestados diretamente a ITU por institutos nacionais de estatística ou obtidos pela ITU por meio de sua própria pesquisa".

Em um dos rankings publicados, até o mês de novembro de 2015, o Brasil ocupava a 4º posição na lista de países com maior número de usuários de internet. Somos mais de 117 milhões de internautas, o que representa mais da metade da população brasileira com acesso à rede mundial.

No quadro comparativo abaixo (Figura 3), o Brasil aparece à frente do Japão, perdendo apenas para China, Índia e Estados Unidos.

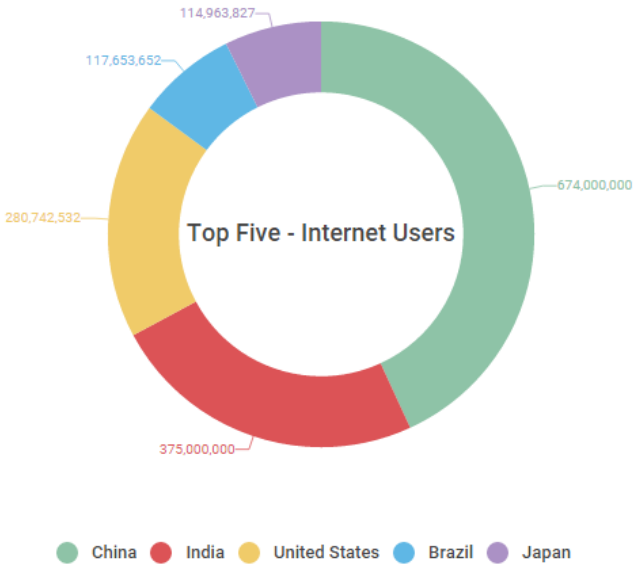

Figura 3. Fonte: Adaptado de Internet World Stats

No cenário nacional, o Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.BR) publica anualmente a chamada TIC Domicílios, ou Pesquisa sobre o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nos domicílios brasileiros. Segundo a instituição, a coleta de dados é realizada por meio de questionários estruturados, elaborado após uma série de grupos focais e entrevistas cognitivas.

Para a amostra da pesquisa de 2014 foram utilizados os dados do CENSO 2010 – IBGE, totalizando 19.500 entrevistas em 350 municípios, com pessoas de 10 anos ou mais. Na Figura 4 abaixo seguem os destaques do último relatório, publicado em novembro passado:

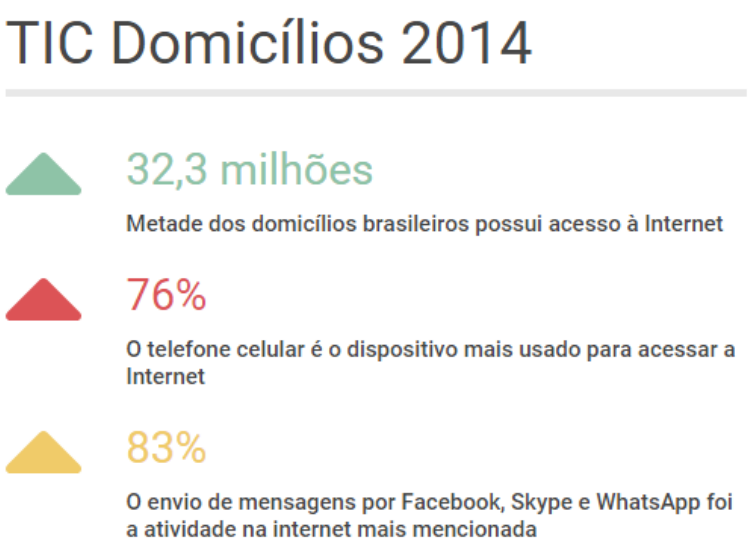

Figura 4. Fonte: Adaptado de TIC_Domicilios_2014_livro_eletronico.pdf

Já no ramo de telefonia móvel, de acordo com a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações), no último trimestre de 2015 o Brasil já registrava mais de 269 milhões de linhas de celulares ativas, contabilizando assim uma média de 1,3 celulares para cada brasileiro. O Distrito Federal é o único estado que apresenta média acima de 2 celulares por habitante. E cerca de 66% do total de aparelhos possui tecnologias 3G ou 4G, que são aquelas que possibilitam o acesso à internet.

E ainda, pesquisa recente da Expertise – empresa de pesquisa de mercado e opinião – constatou que cerca de 42% dos internautas preferem ficar sem água e luz do que sem celular. A pesquisa foi realizada em setembro passado, com 1.574 internautas acima de 16 anos, moradores de 512 cidades do país a fim de identificar "Hábitos relacionados ao Smartphone", cujos resultados foram divulgados em matéria em sites de notícias.

QUESTÕES PARA DISCUSSÃO

Afinal de contas, tanto tempo após sua publicação seria correto afirmar que a Pirâmide de Maslow está ultrapassada? Realmente os tempos modernos e a evolução tecnológica criaram novas necessidades à sociedade? Faz sentido substituir a Pirâmide da Teoria Motivacional original por uma nova representação gráfica, como por exemplo essa ilustração publicada em uma rede social no ano passado?

Figura 5. Fonte: https://twitter.com/cevenola/status/582470250467352576

Utilizarei alguns exemplos absorvidos das palestras TED Talk para endossar meu ponto de vista. O primeiro deles vem da palestrante Abha Dawesa, que relata sua experiência durante a passagem do furacão Sandy em 2012. Ela estava na cidade de Nova Iorque, nos Estados Unidos, que foi altamente impactada pela força da natureza, causando muitos estragos.

Apesar do cenário de caos, de pessoas desabrigadas e sem energia, ela destaca em seu depoimento que "o episódio do furacão Sandy me fez perceber que os dispositivos e sua conectividade importam tanto quanto comida e abrigo (...) Mesmo na chuva as pessoas ficavam nas ruas, nas principais avenidas de NY, carregando seus celulares, segurando guarda-chuvas"

Outra palestra marcante foi a intitulada *The anthropology of mobile phones.* Nela, o especialista em comportamento humano Jan Chipchase relata dados coletados em uma pesquisa que durou cerca de cinco anos em diversos países. O objetivo do estudo era entender o que as pessoas carregavam consigo.

> *"Perguntamos às pessoas 'o que você carrega com você? ' e as três coisas mais respondidas no mundo, independentemente de cultura, sexo ou gênero eram: chaves, dinheiro e telefone (...) e o porquê da escolha desses itens está diretamente relacionamento a questões de sobrevivência, seja por necessidade de abrigo, transporte ou sustento. (...) O celular aparece como ferramenta de recuperação e resgate da conectividade".*

E, como relato de observação do comportamento humano, recentemente numa viagem rápida de ônibus, uma jovem enviava mensagens de áudios pelo aplicativo WhatsApp em seu celular e a princípio, parecia estar decidindo com as amigas para onde sairiam naquela noite. Em algum momento surge um critério de decisão determinante "(...) naquele lugar eu não vou porque no primeiro piso não funciona direito o Wi-Fi".

CONCLUSÃO

Os símbolos da era digital como smarthphones e Wi-Fi representam um canal para saciar nossas necessidades sociais, já que viabilizam como nunca antes a participação em grupos e comunidades. E os dados apresentados até aqui trazem pesquisas e relatos de situações em que as necessidades sociais – representadas aqui pelas TICs – superam ou, pelo menos se equiparam ao mesmo nível das necessidades básicas. Ou seja, uma crítica clara a hierarquia proposta por Maslow.

Mas não sou a primeira e nem serei a última a criticar esse tema. Por exemplo, a neurociência já constatou que o nosso cérebro é um órgão social, "porque, para um mamífero, estar conectado socialmente com quem fornece carinho é necessário para a sobrevivência", palavras estas ditas pelo pesquisador Matthew Lieberman. Dessa forma, resgato aqui o trecho de Os Inovadores que faz referência às empresas que percebem e traduzem essa necessidade por meio da tecnologia:

> " Como a internet passa por ciclos diferentes (...) pode chegar um momento em que o anseio natural que os seres humanos têm por forjar comunidades confiáveis, semelhantes a bares de esquina, venha a se reafirmar (...) e startups que replicam seu espírito se tornem a próxima inovação quente" (ISAACSON, 2014).

O WhatsApp por si só é o reflexo de uma empresa que soube tornar tangível de forma inovadora esse desejo humano. Fundado em 2009, o aplicativo atingiu apenas em seis anos mais de 900 milhões de usuários no mundo e uma média de 30 bilhões de mensagens enviadas diariamente. Pode ser que daqui a alguns meses ou anos ele seja substituído por outro aplicativo semelhante. Ou pode ser que a tecnologia avance ainda mais e evolua para outros canais e dispositivos de comunicação remota. Fato é que a tendência humana de estreitar as distâncias e as fronteiras é latente e não deve ser subestimada.

E, como proposta para pesquisas futuras, recomendo o aprofundamento sobre o estudo do consumo de TIC's. Como por exemplo o impacto uso excessivo de celular na saúde, (como vícios e transtornos por abstinência) e também o impacto do consumo no meio ambiente, a fim de entender melhor os modelos vigentes de sistema de coleta e reciclagem de aparelhos usados. Afinal, quase 270 milhões de dispositivos não é um volume descartável.

REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. 2. ed. Compacta. Rio de Janeiro: Campus, 2000

ISAACSON, Walter**. Os inovadores: uma biografia da revolução digital**. São Paulo: Companhia das Letras, 2014.

ROCK, David. **Gestão voltada para o cérebro**. Liderança e Pessoas Estratégia e Execução. São Paulo: HSM Experience. Publicado no dia 01/03/2010. Disponível em: http://experience.hsm.com.br/posts/gestao-voltada-para-o-cerebro

Sites acessados entre os dias 17 e 27/01/2016:

http://tecnologia.uol.com.br/noticias/redacao/2015/12/17/whastapp-volta-a-funcionar-depois-de-bloqueio-judicial.htm

http://www.daisydowntown.com/blog/2014/2/19/maslows-hierarchy-of-needs-in-the-digital-age

http://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2015/09/42-dos-internautas-preferem-ficar-sem-agua-e-luz-do-que-sem-celular.html

http://www.teleco.com.br/ncel.asp

http://expandedramblings.com/index.php/WhatsApp-statistics/2/

http://www.cg.org.br/media/docs/publicacoes/2/TIC_Domicilios_2014_livro_eletronico.pdf

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm

http://www.portal-administracao.com/2014/09/maslow-e-hierarquia-das-necessidades.html

http://techinbrazil.com/all-about-WhatsApp-in-brazil

http://www.tjsp.jus.br/Institucional/CanaisComunicacao/Noticias/Noticia.aspx?Id=29057

http://veja.abril.com.br/noticia/vida-digital/mais-de-100-milhoes-de-usuarios-brasileiros-estao-sem-WhatsApp-1/

https://www.oficinadanet.com.br/artigo/904/o_comeco_da_internet_no_brasil

http://www.internetworldstats.com/top20.htm

http://blogs.estadao.com.br/link/20-anos-de-celular-no-brasil/

http://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2015/12/operadoras-sao-intimadas-bloquear-WhatsApp-no-brasil-por-48-horas.html

https://www.ted.com/talks/abha_dawesar_life_in_the_digital_now#t-89407

https://www.ted.com/talks/jan_chipchase_on_our_mobile_phones?language=pt