Acta Scientiarum

http://periodicos.uem.br/ojs/acta
ISSN on-line: 1807-8656
Doi: 10.4025/actascihumansoc .v40i2.40527

CIÊNCIAS SOCIAIS

Documentação metodológica de um grupo focal virtual sobre hackers e ciberpiratas

Matheus Guimarães Mello[1*] e Leonardo Ribeiro da Cruz[2]

*[1]Universidade Federal de Goiás, Avenida Esperança, s/n., 74690-900, Goiânia, Goiás, Brasil. [2]Universidade Estadual de Campinas, Campinas, São Paulo, Brasil. *Autor para correspondência. E-mail: matheusmello@inventati.org*

RESUMO. A partir de uma pesquisa-experimento acerca de representações sociais sobre hackers e ciberpiratas, apresentamos neste artigo uma discussão metodológica sobre a relevância e as potencialidades da pesquisa qualitativa virtual, tratando especificamente da técnica do grupo focal virtual. Nosso objetivo é suscitar o interesse pelas metodologias de pesquisa virtual, um campo que oferece muitas possibilidades viáveis, enriquecendo ainda mais a diversidade de abordagens da pesquisa qualitativa. Também incluímos uma breve interpretação da pesquisa empírica, problematizando normatizações legais (vigentes ou em discussão) sobre condutas no ciberespaço (enfocando os direitos de acesso e compartilhamento de informações) para avaliar se são justificadas como ilícitas ou não por usuários frequentes de Internet.

Palavras-chave: metodologia qualitativa; pesquisa qualitativa on-line; internet; grupo focal virtual.

Methodological documentation of a virtual focus group about hackers and pirates

ABSTRACT. From a research-experiment on social representations about hackers and cyber pirates, we present in this article a methodological discussion of the relevance and potentialities of the virtual research, dealing specifically with the technique of the virtual focal group. Our goal is to raise interest in virtual research methodologies, a field that offers many viable possibilities and further enriches the diversity of qualitative research approaches. We also included a brief interpretation of the empirical research, problematising whether legal norms (in force or under discussion) on cyberspace behaviours (focusing on the rights for information access and sharing) are justified as illicit or not by frequent Internet users.

Keywords: qualitative methodology; on-line qualitative research; internet; virtual focus group.

Introdução

Este artigo apresenta uma breve discussão sobre a relevância e as potencialidades da pesquisa qualitativa virtual, tratando especificamente da técnica do grupo focal virtual. A base empírica foi uma pesquisa-experimento[1] que abordou a questão das representações (opiniões e posições) de usuários frequentes de Internet sobre ações ilícitas no ciberespaço. O objetivo inicial foi avaliar se certas normatizações legais (vigentes ou em discussão) sobre condutas no ciberespaço (enfocando os direitos de acesso e compartilhamento de informações) são justificáveis como ilícitas ou não pelos usuários.

Instigando diferentes posicionamentos dos participantes entre um uso 'mais livre' e 'mais seguro' da Internet, o ambiente controlado de uma dinâmica não-presencial – apesar das dificuldades de adaptação – resultou em uma discussão bem estruturada sobre os tópicos. Com isso, consideramos que pesquisas envolvendo pessoas com intensa socialização na Internet justificam ou, pelo menos, viabilizam metodologias adaptadas para o ciberespaço.

Buscamos, assim, examinar a utilização dos grupos focais on-line em pesquisas qualitativas em ciências sociais. Para tanto, abordaremos, na forma de um estudo de caso, nossa própria experiência no campo: a condução de um grupo focal on-line a respeito da representação existente de hackers e ciberpiratas para um grupo de usuários de Internet.

Sobre grupos focais on-line

A técnica do grupo focal presencial, tal como utilizada em pesquisas qualitativas nas ciências sociais, pode ser definida como "[...] reuniões de pessoas em uma dada sessão, na qual se usam técnicas de intervenção em grupo para facilitar a

[1] O experimento empírico do grupo focal on-line foi realizado inicialmente durante a disciplina de graduação 'Abordagens Qualitativas nas Ciências Sociais', ministrada em 2011 pelo professor Jordão Horta Nunes na Universidade Federal de Goiás. Originalmente, o grupo de condutores do experimento foi composto por: Ariel David Ferreira, Bruno Teófilo Domingos Silva, Lira Furtado Moreno, Matheus Guimarães Mello, Morgana Souza Assunção, Planmyla Mota de Oliveira Soares. Em seguida, os autores deste artigo aprofundaram a análise e apresentaram um *paper* no XVI Congresso Brasileiro de Sociologia, que serviu de base para este artigo.

interação entre as pessoas e promover troca de ideias, sentimentos, experiências, a respeito de um assunto específico" (Abreu, Baldanza, & Gondim, 2009, p. 8). Diferentemente de entrevistas semiestruturadas ou não-estruturadas, os grupos focais permitem uma interação entre um grupo, o que possibilita que os participantes discutam sobre suas opiniões pessoais a respeito dos assuntos da pesquisa e, a partir dessa discussão, apresentem aos pesquisadores convergências ou divergências nos discursos em grupo.

Nesse debate, cabe ressaltar que as diferenças metodológicas entre as técnicas de condução de um grupo focal e de um grupo de discussão são objeto de várias divergências, como demonstra Gutierréz (2011): alguns argumentam que o grupo de discussão é apenas uma forma específica (mais aberta e menos direcionada pelo moderador), outros sustentam que o grupo de discussão – de tradição hispanofalante – é um esforço de ruptura epistemológica radical com o grupo focal (*focus group*) – de tradição anglo-saxã. Essa ruptura levaria em conta, por exemplo, que o *focus group* entende o discurso grupal como um dado a se registrar e, posteriormente, analisar, como produto de um consenso previamente construído a partir de estímulos. Enquanto isso, os grupos de discussão – principalmente sob a perspectiva de Ibáñez (Margel, 2008) – objetivam valorizar uma construção coletiva de interpretações, como uma resposta dos estímulos que o próprio dissenso do grupo produz. Dentre essas diferentes perspectivas epistemológicas, cabe ressaltar que mesmo que os conceitos por ventura recebam interpretações distintas, a combinação das diferentes técnicas envolvidas enriquece a realização da pesquisa. Conforme será descrito a seguir, cada uma dessas duas estratégias gerais – controlar o andamento induzindo a mais perguntas e acompanhar as discussões produzidas com mais espontaneidade – foram realizadas em diferentes momentos de uma mesma sessão.

A técnica de grupo focal, além de ser importante enquanto etapa preliminar de estudo em um campo específico, permite que o pesquisador tenha acesso de maneira detalhada aos processos de criação, negociação e avaliação de conceitos, opiniões e crenças, em um determinado grupo. Ao se tratar de entrevistas grupais, cujo objetivo primário é a observação da interação entre as pessoas selecionadas, essa técnica faz com que os participantes "[...] discutam e manifestem suas opiniões trazendo à tona uma gama de dados (produzidos pela interação) que revelem pontos de consenso e dissenso, fundamentais para dar resposta às indagações da pesquisa" (Abreu et al., 2009, p. 8).

Portanto, para que a técnica de grupo focal possa ser utilizada com eficiência – isto é, que consiga produzir um tipo de interação intergrupo que revele as tensões e distensões sobre determinados assuntos – alguns cuidados devem ser tomados, como enfatizam os autores citados. Em primeiro lugar, faz-se importante o papel do moderador, que deve ser capaz de facilitar e manter a interação do grupo dentro de uma determinada pauta. Neste caso, o moderador não pode intervir diretamente no debate ao ponto de causar uma certa tensão que impeça a interação entre os entrevistados, mas também não pode deixar a discussão perder o foco ou ainda que a interação se dissipe. Outro ponto importante é a escolha dos participantes. Segundo Schifter e Monolescu (2000), o pesquisador deve selecionar pessoas que, por alguma qualidade, consigam manter um debate relevante sobre o assunto. Um terceiro ponto de observância, segundo os autores, é a qualidade do roteiro a ser seguido, também chamado de 'Guia Tema' ou 'Guia de Discussão': instrumento que o moderador utiliza para garantir que os principais temas sejam discutidos entre os participantes.

Pois bem, ao se tratar da realização de um grupo focal on-line, todas essas precauções também devem ser observadas, pois o que difere um grupo focal de um grupo focal on-line é o fato deste último ser realizado em um ambiente não presencial – ao menos fisicamente. Segundo Abreu et al. (2009, p. 10):

> O grupo focal on-line é um método de coleta de informações semelhante ao grupo focal presencial. Sua principal característica, não obstante, é a de ser realizado em ambiente virtual, dispensando a presença física dos participantes para que haja interação e consequente comunicação entre eles. Essa diferenciação é apontada como uma das principais vantagens dos grupos focais on-line.

Sua principal característica – a de ser realizada em um ambiente virtual – apresenta, por si só, uma série de vantagens e desvantagens em relação ao grupo focal 'presencial'. A primeira vantagem desse tipo de método é a facilidade e conveniência da realização dos encontros, sem a necessidade de combinar a presença de todos em um local físico determinado – o que demandaria mais tempo e despesas de locomoção por parte de todos os participantes. Isso possibilita a realização de discussões com debatedores geograficamente distantes. Da mesma forma, a presença física dos participantes em um lugar familiar – seus próprios escritórios ou suas casas – associada à possibilidade de anonimato ou da privacidade frente aos outros participantes, facilita

sua interação com os outros nos grupos focais on-line, pois elimina o desconforto de se estar em um local desconhecido aumentando, deste modo, a espontaneidade das interações e minimizando o constrangimento nas discussões mais delicadas, relacionadas, por exemplo, a preconceitos e estereótipos. Segundo os autores já citados:

> […] as pessoas em geral se revelam menos inibidas em suas respostas e tendem a expressar mais sinceramente os seus pensamentos em grupos focais virtuais, pois inexistem os fatores inibidores relativos à maneira de falar e de se expressar ou até mesmo de se vestir, visíveis nos grupos focais face a face. O anonimato é outra vantagem para o grupo focal on-line, pois o fato de os participantes não verem a aparência física do outro, desestimula atitudes preconceituosas que influenciam sobremaneira nas opiniões que são emitidas no grupo (Abreu et al., 2009, p. 11)

Por se tratar de um ambiente 'registrável', ou seja, com grande facilidade de registro das atividades escritas, os grupos focais on-line apresentam outra grande vantagem pela não necessidade da transcrição do material bruto do debate. Isso possibilita a coleta de dados em um curto espaço de tempo, facilitando a confiabilidade e a análise dos dados.

Contudo, justamente por não serem fisicamente presenciais, os grupos focais requerem mais atenção do moderador por apresentar algumas desvantagens em relação aos grupos presenciais. Em um primeiro momento, por se tratar de discussões baseadas, na maioria das vezes, na forma de texto, não é fácil para o pesquisador analisar os elementos paralinguísticos dos debatedores, tais como postura corporal, expressão facial, tonalidade da voz etc., embora haja alguns recursos para tais formas de expressão não-verbal, como *emoticons*, *emoji*, escritas em caixa-alta, negrito etc. Contudo, tais recursos ainda são escassos diante da possibilidade oferecida pelos grupos presenciais ou por videoconferência. Outra grande desvantagem, que requer muita atenção ao moderador, é a dificuldade de manter a atenção dos debatedores na discussão. A impossibilidade de contato visual, somada aos diversos atrativos existentes em um computador conectado à Internet, favorece a rápida perda de atenção ou de concentração dos debatedores no ambiente onde está ocorrendo o debate.

No experimento descrito abaixo pudemos presenciar tanto as vantagens quanto as desvantagens da realização do grupo focal on-line. Percebemos que a minimização dos riscos relacionados a essa técnica pode ser atingida através da escolha criteriosa de seus pontos-chave: a escolha dos participantes, a atuação do moderador e a implementação de um roteiro semiestruturado.

Metodologia do experimento

A escolha do método do grupo focal virtual como foco da pesquisa se justificou com base na escolha da temática, já que ele é mais indicado pelo fato dos participantes se sentirem mais confortáveis para se posicionarem em um ambiente virtual do que presencialmente e, ainda, por facilitar o acesso às pessoas da amostra (Fox, Morris, & Rumsey, 2007).

O processo de amostragem teve sua estratégia modificada ao longo do processo de preparação da pesquisa. Inicialmente pensamos em uma amostragem o mais abrangente e diversificada possível, buscando trabalhar com uma categoria abstrata de 'usuários frequentes de Internet', uma vez que seria interessante confrontar as representações de pessoas de diversos perfis socioeconômicos. No entanto, conforme as pessoas se disponibilizavam para o experimento, foi possível perceber que um certo perfil socioeconômico predominava: jovens, universitários, e que utilizam a Internet intensamente no dia a dia. Isso nos fez repensar essa categoria abstrata e considerá-la muito generalizante, como algo que poderia se tornar analiticamente vazio, dado que a pesquisa se torna mais enriquecedora quando se leva em conta um contexto social específico. Ou seja, um enfoque alternativo válido foi explicitar quais tipos de pessoas utilizam a Internet, para depois investigar como elas a utilizam. O foco da pesquisa se redirecionou, então, para pessoas que já possuem bastante familiaridade com o ciberespaço, e que conhecem de antemão vários argumentos a respeito da temática pesquisada.

Portanto, escolher um grupo para o qual o assunto em discussão seja relevante, para que a discussão seja proveitosa (Flick, 2009, p. 245), acabou não sendo uma estratégia metodológica definida *a priori*, mas uma consequência necessária do processo de seleção dos participantes. Em uma reflexão posterior, tomamos consciência de quanto o interesse dos participantes foi fundamental, tanto para se disponibilizarem à participação quanto para o bom andamento do experimento.

O processo de seleção consistiu numa etapa preliminar: um pequeno questionário (no formato de um formulário do *Google Docs*) que serviu para a obtenção de informações acerca do perfil socioeconômico dos participantes, tanto para contextualização analítica quanto para a seleção e contato para a realização do grupo focal. O questionário foi divulgado sob a forma de um 'evento' do *Facebook* e em alguns fóruns relacionados à temática de compartilhamento de arquivos e tecnologias de informação. Conforme previsto

(Abreu et al., 2009), apenas uma minoria dos convidados para uma pesquisa digital manifesta interesse em participar, e dentre esses há ainda mais um filtro: o número de participantes que aparecerem de fato no dia marcado é bem inferior à previsão dos confirmados inicialmente. Dessa forma, o procedimento de combinar um horário para a realização do grupo focal necessita de um enorme volume de convidados e de um certo número excedente de pessoas confirmadas para que ao final se consiga um número apenas razoável de participantes efetivos.

Para recriar o ambiente do grupo focal foi utilizado o software *MSN Messenger* (ainda em voga na época), que pode ser relativamente bem-adaptado, mesmo não sendo ideal para este tipo de metodologia, considerando-se que existem aplicativos específicos para grupos focais virtuais. A vantagem da utilização o *MSN* foi que boa parte das pessoas do grupo estudado já possuía o programa instalado e já sabia utilizá-lo, economizando assim tempo e esforço numa adaptação técnica; por outro lado, as desvantagens estão relacionadas justamente ao fato de que o *MSN* não apresenta recursos específicos para que os pesquisadores tenham controle de todo o processo envolvido. Por isso, algumas medidas – que serão detalhadas a seguir – foram necessárias para compensar essas faltas, a fim de evitar que o experimento não atingisse os objetivos.

A metodologia do grupo focal on-line sincrônico (comunicação por meio da qual os participantes estão conectados e interagem em tempo real) sempre incorre no risco de que os participantes podem não estar atentos à atividade em execução, já que não há como verificar ou impedir que a pessoa esteja se dedicando a outra atividade ao mesmo tempo (Abreu et al., 2009). Essa possível distração pode envolver outras atividades na Internet, como jogos, trabalho, ou mesmo intervenções do ambiente. Em um pré-teste realizado entre os pesquisadores observamos que a utilização das contas pessoais dos participantes permitiria a interrupção da discussão a qualquer momento por parte de um ou mais dos 'contatos' pessoais que desejasse iniciar uma conversa. Para que isso fosse evitado, criamos contas preparadas exclusivamente para a realização do grupo focal que, além de só estarem conectadas com os moderadores, foram pré-cadastradas no recurso 'grupo de discussão' que, como o nome indica, permite uma discussão em grupo.

O *MSN* permite que um administrador tenha controle sobre quem é convidado para participar de um determinado grupo de discussão, mas o histórico das conversas é registrado apenas no computador (sem um banco virtual) e apenas se o usuário em questão estiver conectado. Isto é, sem poder visualizar um histórico on-line, a equipe de pesquisadores não poderia ter certeza de que a conta pré-cadastrada dos usuários foi utilizada para outras conversas – no caso, por exemplo, de alguns dos participantes conversando entre si em outra janela durante a realização do experimento, o que consistiria num dado interessante, pois indicaria certas afinidades entre usuários, ou uma necessidade de comentar algo fora da 'audição' dos demais. Essa possibilidade foi contornada de forma improvisada por um dos membros da equipe de pesquisadores, ao abrir vários navegadores de Internet simultaneamente, cada um *logado* com uma das contas pré-cadastradas dos participantes. Ao final, confirmamos que isso não veio a ocorrer.

Foram realizadas também adaptações em relação ao papel dos pesquisadores na interação com os participantes. A metodologia dos grupos focais on-line geralmente recomenda a presença de apenas um moderador (Abreu et al., 2009), mas optamos por aumentar este número para que fosse possível uma maior divisão de tarefas, de modo a assegurar o controle do bom andamento do experimento. Concordamos, após a realização do pré-teste, que apenas um moderador teria bastante dificuldade em conduzir bem a discussão em grupo em um ambiente como o *MSN* pois, neste tipo de comunicação, os turnos de conversa se 'atropelam', trazendo dificuldades para se acompanhar uma discussão em tempo real; sobretudo quando se trata de um grupo relativamente grande: entre cinco a sete participantes.

Com isso, atribuímos a uma moderadora a tarefa exclusiva de trocar o tópico da conversa, ou seja, escolher o momento adequado para introduzir uma nova pergunta, enquanto que um moderador auxiliar se encarregava de observar se havia maior participação ou isolamento de participantes em particular; além disso, indicamos um membro para oferecer suporte técnico (em outras janelas de conversa) antes e durante o grupo focal, no caso de alguma dificuldade de conexão. Os demais membros se ocuparam como observadores do experimento, conforme explico a seguir.

Para simular o recurso da sala espelhada (onde, em um grupo focal presencial, se localizam outros pesquisadores que assistem sem serem vistos pelos participantes, podendo inclusive fazer sugestões para o moderador por meio de um ponto auditivo), nos valemos do *Skype* para manter uma conversa em áudio paralela à discussão principal. Tal recurso foi

bastante proveitoso pois, por meio dele, foi possível criar uma discussão dinâmica entre os membros da equipe, desviando o mínimo de atenção do grupo focal no *MSN*, cuja conversa se deu exclusivamente por escrito. Isso permitiu que conversássemos em tempo real sobre o andamento do experimento, além de proporcionar uma divisão rápida de tarefas: uma vez que alguns são capazes de perceber certos elementos que outros não, tal como o momento certo para induzir um participante a falar mais sobre um assunto ou o momento para trocar de pergunta, rapidamente se pode fazer sugestões para os moderadores.

Acerca do andamento do grupo focal, cabe notar que houve uma considerável mudança no ritmo da discussão. No início, quando os participantes ainda não sabiam definir a situação (Goffman, 2009) e não tinham interagido com outros participantes, as respostas eram diretas e 'secas'. Nesse momento, o esforço foi no sentido de 'quebrar o gelo', ou seja, intervir mais para que os participantes dessem respostas mais desenvolvidas e, possivelmente, contrapusessem suas visões. Essa fase inicial é crítica, pois os moderadores não podem permitir que os participantes percam o foco e, por desinteresse, passem a se ocupar com outra atividade.

Todovia esta preocupação dos pesquisadores, tecnicamente nada impede que os participantes abandonem ou percam o interesse pela discussão, daí a importância de que os observadores ficassem atentos se todos continuavam respondendo equilibradamente. Em razão disso, é recomendável um grupo de poucos participantes durante a realização do grupo focal sincrônico. Visto que os turnos de conversa não são respeitados (os participantes não esperam os demais concluírem seus argumentos para escrever a réplica), há uma tendência de que a maioria das falas seja fragmentada por serem constantemente interrompidas. Por não haver um recurso específico que só permitisse a comunicação por turnos intercalados, nossa adequação foi a de organizar a conta de cada participante com uma fonte escrita em uma cor diferente (com o moderador auxiliar em preto, e a moderadora principal em negrito) para que houvesse uma fácil visualização dos diferentes discursos.

A partir de certo ponto do experimento as interrupções dos moderadores devem ser contidas uma vez que as respostas mais elaboradas começam a competir entre si. Assim, o melhor é esperar que os participantes concluam seu raciocínio, considerando-se que estava disponível o recurso de visualização de quando alguém está digitando. No entanto, após um certo tempo de andamento – por mais que seja difícil decidir – passa a ser necessário propor uma nova pergunta, de forma relativamente rápida, em vez de esperar uma discussão mais longa sobre um tópico particular, em parte, devido à limitação do tempo, mas também porque não é recomendável induzir os participantes a se confrontarem mais ainda, já que há uma tendência de que dois ou três membros passem sutilmente a se desviarem para pontos particulares de suas falas, de modo a conduzir a conversa[2].

Por isso, decidimos fazer um roteiro semiestruturado com muitas perguntas, para que mantivéssemos o controle do fluxo da discussão. No entanto, foi apenas quando o experimento estava se aproximando do final (após quase duas horas) que pudemos chegar a uma maior estabilidade e eficiência. Ao final, os participantes já estavam apresentando opiniões distintas e articuladas, sentindo a necessidade de se expressar mais, de modo que foi necessário cuidar para que não houvesse disputas entre participantes isoladamente. Essa tendência eventual de alguns participantes do grupo formarem díades e se desviarem para pontos particulares de seus interesses conduz à mudança da estratégia inicial: buscar não induzir os participantes a confrontarem ainda mais suas opiniões, o que leva a uma maior intermitência de perguntas por parte da moderadora principal.

Portanto, a estrutura e fluidez da discussão dos participantes varia bastante no decorrer do experimento, sendo que apenas raramente forma-se um consenso sobre algum assunto em particular, uma vez que o próprio fundamento do método exige que sejam recrutados participantes de diferentes características sociais a fim de que o debate se alimente das confrontações. A posição dos mediadores nesse sentido exige bastante sensibilidade, dada a rapidez das decisões no tempo real, para identificar um confronto fecundo e avaliar se é necessário incentivar ou conter disputas.

Breve interpretação dos resultados

A fim de compreender melhor a contribuição metodológica da pesquisa devemos também apresentar uma contextualização teórica e alguns de seus resultados, ainda que não seja este o objetivo principal deste artigo.

[2] Georg Simmel (1902) considera que o número de pessoas em uma interação determina diretamente a forma que a interação acontece. Levando em conta a diferença entre uma díade (duas pessoas) e uma tríade (três pessoas), Simmel afirma que em uma díade uma pessoa é capaz de manter a sua individualidade, pois não há pessoas suficientes para alterar o equilíbrio do grupo, permitindo assim que cada um na dupla mantenha sua idiossincrasia. Já na tríade é comum que surja uma dupla dentro de uma tríade, ameaçando assim a independência do indivíduo remanescente e fazendo com que esse se torne o subordinado às convenções do grupo.

Utilizando a abordagem teórico-metodológica das representações sociais (Jodelet, 2002), procuramos compreender como usuários frequentes da Internet se posicionam (seja explícita e conscientemente, seja de forma mais sutil em seus discursos) quanto à questão de escolher entre um uso mais 'livre' do ciberespaço ou um uso mais 'seguro'. Partimos do pressuposto de Bauman (1998), exposto em 'O Mal-Estar da Pós-Modernidade', a partir do qual ele estabelece que o ponto referencial para se compreender a pós-modernidade é a 'vontade de liberdade', isto é, na trilha das mudanças sociais, econômicas, culturais, tecnológicas, cotidianas, em que se convencionou definir por pós-modernidade (ou 'modernidade líquida'), Bauman entende que há agora uma nova experiência social, na qual o mundo é vivido como incerto, incontrolável e assustador, uma consequência da opção pela 'liberdade' em detrimento da segurança e da 'ordem social'. Isso se opõe à escolha feita durante a modernidade (sólida) da segurança projetada em torno de uma vida social estável, ou da ordem, que subjugava os indivíduos limitando seus desejos e possibilidades, conforme pensou Freud (2010) em 'o Mal-Estar na Civilização'.

Em nosso caso específico, essas duas representações polos se concretizam em duas práticas: o desrespeito ao acesso aos conteúdos com direitos protegidos e a invasão de informações restritas. Essas duas práticas podem, hipoteticamente, tanto se contrapor às representações desses usuários quanto se contrapor entre si, quando considerado que uma é permissiva e a outra não (Ribeiro, 2006). Portanto, avaliar qualitativamente a construção desses discursos e como eles justificam as práticas dos usuários foi o objetivo condutor do experimento.

A legislação sobre crimes digitais no Brasil, que começou a ser discutida em meados dos anos 90, resultou de um intenso debate entre defensores de medidas punitivas a uma ampla gama de atos e críticos a restrições entendidas como mal definidas e cerceadoras das liberdades civis na Internet. O intenso debate, que culminou na publicação da Lei nº 12.735 (Brasil, 2012a) – conhecida como Lei Azeredo – e da Lei 12.737 (Brasil, 2012b) – conhecida como Lei Carolina Dieckmann –, estava em seu auge no momento da realização da primeira sessão do grupo focal, em 3 de dezembro de 2011, quando o projeto de Lei nº 84, de 1999, que viria a se tornar a atual Lei Azeredo, estava em discussão na Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, com ampla cobertura da grande mídia. Desgastada pelo debate que se prolongou por anos, a Lei Azeredo deixou de incluir alguns pontos polêmicos que constava do texto inicial, tais como a criminalização do acesso doméstico de produtos não devidamente licenciados, isto é, imputar o crime de desrespeito aos direitos autorais não apenas ao comércio, mas também ao consumo doméstico. Além disso, a presidenta Dilma Roussef vetou um artigo relativo à punição de interferências cibernéticas nas instituições militares por conter definições demasiadamente amplas da infração. Também foi vetado um artigo relativo à punição por clonagem de cartões de crédito por já estar previsto na Lei Carolina Dieckman, aprovada no mesmo dia, mas após poucos meses de tramitação. Dentre outras medidas, destacam-se os delitos: a invasão de dispositivo informático alheio mediante violação indevida de mecanismo de segurança e com o fim de obter, adulterar ou destruir dados ou informações sem autorização expressa ou tácita do titular do dispositivo ou instalar vulnerabilidades para obter vantagem ilícita; interrupção ou perturbação de serviço telegráfico, telefônico, informático, telemático ou de informação de utilidade pública (Brasil, 2012b). Uma vez aprovadas, e apesar de continuar existindo uma facção que propunha penas ainda mais severas, as leis continuaram recebendo críticas, não apenas de ativistas de direitos na Internet como também de especialistas em segurança digital, pois entendia-se que, por versarem sobre temas amplos e facilmente sujeitos à dupla interpretação, seria possível atribuir como crimes atos comuns no ciberespaço.

Cabe notar, por exemplo, que as definições de hackers e ciberpiratas que circulam hegemonicamente – ainda que não estejam citadas diretamente no texto jurídico – não são resumíveis a uma tipificação técnica de atos lícitos ou ilícitos, mas constituem representações sociais que justificam e/ou condenam práticas específicas. Para compreendê-las, consideramos a definição segundo a qual "[...] as representações sociais são uma forma de conhecimento socialmente elaborado e compartilhado, com um objetivo prático, e que contribui para a construção de uma realidade comum a um conjunto social" (Jodelet, 2002, p. 22). Mesmo que esta definição não inclua exatamente as disputas políticas que as formas de conhecimento põem em jogo, ela enfatiza o caráter construtivista da relação entre os discursos e as práticas. Dessa forma, as representações sociais, que circulam por diversas instituições, meios de comunicação e pela sociabilidade face-a-face, vão generalizando as ideias que surgiram a partir de um grupo com interesses específicos, até o ponto em que são vistas como naturais para uma parcela maior da sociedade.

Podemos observar como uma determinada visão se cristaliza quando é dicionarizada, como por exemplo, o Dicionário Online da Língua Portuguesa define o termo hacker da seguinte forma: "[... 1.] Quem invade sistemas computacionais ou computadores para acessar informações confidenciais ou não autorizadas, apontando possíveis falhas nesses sistemas. […] [2.] Pessoa especialista em alterar computadores ou programas, invadindo remotamente outros computadores" (Dicio, n.d.).

Em contraste com esta definição, devemos notar que a definição êmica (constuída pelo próprio grupo que assim se autointitula) de hacker não diz respeito necessariamente à questão de invasão ilícita de dados informáticos, conforme frequentemente é exposto pelas grandes mídias, que agrupam as noções hacker, crackers e ciberpiratas sob o mesmo rótulo. A noção original de hacker, segundo Silveira (2010, p. 32), é a de "[...] um programador de computador talentoso que poderia resolver qualquer problema muito rapidamente, de modo inovador e utilizando meios não convencionais". Vale lembrar como essa característica de hacker se assemelha com a ideia de 'flexibilidade cognitiva' que Toledo, Ballesteros, Castro, Gutiérrez, e Olivo (2009, p. 138) atribuem aos programadores de software em geral: a "[...] disposição do indivíduo para assumir uma atitude relativamente aberta na resolução de problemas, que implica aprendizagem pessoal e ampliação de habilidades cognitivas". Além disso, Himanen (2001) considera como hackers as pessoas com as seguintes características: conhecimentos avançados de programação; motivação pela computação mais por paixão do que por interesses instrumentais; empenho em compartilhar o que produziu e aperfeiçoar o que foi produzido por outros. E é precisamente de acordo com essa noção de motivação passional pelo compartilhamento que se configura o que Himanen considera como 'ética hacker', a partir da qual se constituiu a ideologia de desenvolvimento de software livre.

No que diz respeito às práticas de troca e reprodução de arquivos digitais ocorre a mesma confusão, e por vezes propositadamente, entre categorias diferentes que são agrupadas sob a ideia de contravenção. Por exemplo, o dicionário Houaiss define hacker apenas como um sinônimo de 'ciberpirata', e este verbete por sua vez como "[...] pessoa com profundos conhecimentos de informática que eventualmente os utiliza para violar sistemas ou exercer outras atividades ilegais; pirata eletrônico" (Houaiss & Villar, 2009, p. 461).

O debate sociológico sobre as práticas de reprodução e compartilhamento não-autorizado de arquivos digitais apresenta diferentes perspectivas. Por um lado, vários ativistas utilizam em seu favor os termos que são empregados para criticá-los, como por exemplo os Partidos Piratas. Por outro lado, o termo 'pirataria' ou a alcunha de 'pirata' é mais frequentemente utilizado pelas organizações que representam os detentores dos direitos autorais, para criticar moralmente os usuários que praticam a troca não autorizada de arquivos digitais. Deste modo, a utilização desses termos acaba por instalar uma confusão sobre a real contravenção que supostamente está sendo realizada pois um mesmo termo é utilizado para designar a produção não autorizada de cópias físicas e digitais, com ou sem fins lucrativos, de produtos culturais e para outros tipos de crime, tais como a falsificação de produtos, de marcas ou a contrafação de propriedade industrial.

Tendo isso em mente buscamos observar, durante a realização do experimento, como as opiniões dos participantes respondiam a essas posições hegemônicas. Para tanto, conforme o que foi exposto anteriormente, partimos do pressuposto de que frequentemente se chega a um impasse entre liberdade e segurança, como no caso imposto pelas novas leis, onde alguns atos cibernéticos sofrem generalizações sob a forma de atos ilícitos, limitando a liberdade de utilização da Internet.

Indagados a propósito de uma definição de hacker, o participante 1 afirmou:

> [...] para mim não é nada mais do que uma pessoa que sabe estudar bem um assunto… e conhece a fundo todas as definições da área de conhecimento […] discordo de achar que hacker é somente ligado a área de informática.

O participante 6 discordou: "[...] para mim um hacker é aquele que estuda algo com respeito a software ou hardware e o melhora ao seu ponto de vista e publica sua melhoria na Internet". Cabe notar que este participante, que trabalha na área de tecnologia da informação, se declarou como hacker. No que diz respeito à possibilidade de uma ética hacker, o participante 8 expôs: "[...] creio que de grosso modo seria jogar a m*rd@ no ventilador, mostrar a população o que a alta cúpula faz".

Apesar das caracterizações sobre hackers serem ligeiramente diferentes, uma diferença proposta entre hackers e crackers foi aceita sem discordância, definindo como crackers os cibercriminosos, já que não levam em conta uma ética hacker de compartilhamento, mas agem em interesse próprio. Além disso, alguns participantes não consideraram necessária a legislação específica para esses crimes digitais, argumentando que as práticas de roubo,

extorsão, calúnia, dentre outras, já são previstas de maneira mais ampla.

Sobre o download de arquivos sob licença autoral, o participante 4 apresentou como argumento o alto custo de produtos, tais como softwares, como empecilho para sua compra, o que incentivaria a utilização de software pirata: "[...] os produtos, para os brasileiros, saem a preços exorbitantes, devido a uma série de razões que incluem impostos sobre movimentação de produtos, impostos sobre movimentação financeira […] além das margens de lucro das instituições financeiras e lojas". O participante 2, por sua vez, afirmou: "[...] é considerado ilegal pela legislação, mas pessoalmente eu não acho errado [utilizar produtos piratas]", e diante de tal afirmação os demais participantes não apresentaram discordância.

Considerações finais

Percebemos entre os participantes um desequilíbrio tanto de opiniões quanto de informações prévias sobre o assunto discutido. Alguns possuíam muitas informações técnicas, afirmando trabalhar com informática, enquanto outros apenas possuíam interesse pelo assunto, mas de forma geral todos utilizavam a Internet todos os dias e durante a maior parte do dia. Alguns defenderam maior punição para infratores de atos ilícitos digitais, enquanto outros valorizaram maior permissividade.

No entanto, foi possível – ainda que não seja um consenso – elaborar uma síntese de representações entre aqueles que privilegiam a liberdade dos usuários 'comuns', tal como na máxima *cypherpunk*: 'privacidade para os fracos e transparência para os poderosos' (Assange, Appelbaum, Müller-Maguhn, & Zimmermann, 2013). De maneira geral, esses participantes mais 'imersos' numa cultura digital, e que buscam se aventurar por diversos conhecimentos e práticas, não reproduziram as representações usuais de hackers e ciberpiratas que enunciamos anteriormente, ainda que não fossem ativistas de direitos digitais.

No que diz respeito à discussão sobre a técnica, há ainda a necessidade de avançar em direção à adequação das ferramentas para as novas técnicas de pesquisa virtual. Durante a pesquisa-experimento utilizamos aplicativos proprietários (software não-livre) de uso comum naquele momento, mas um dos riscos que essa escolha acarreta é a obsolescência das adaptações metodológicas propostas quando o aplicativo deixa de ser popular (como o *ICQ*), ou mesmo quando é descontinuado, como foi o caso do *MSN Messeger*: alguns dos recursos descritos neste texto (como o das cores distintas para cada usuário) não existem em outras alternativas modernas, enquanto que novas vantagens surgiram (como o armazenamento da conversa na nuvem), o que exigiria constante readaptação técnica das mesmas necessidades metodológicas. Enquanto isso, os aplicativos profissionais especializados para metodologia científica além de geralmente terem um alto custo financeiro, possuem a tendência de trancar os dados inseridos naquela plataforma de modo a dificultar a migração para outros programas. Desse modo, a alternativa mais adequada para resolver esse problema é o desenvolvimento, utilização e divulgação de software livre voltado especificamente para as necessidades de pesquisa, já que com o tempo a comunidade acadêmica se beneficiaria não só da economia resultante da gratuidade, mas também da segurança de poder visualizar o código-fonte, da capacidade de se adaptar a necessidades novas ou locais e, enfim, de flexibilizar os dados com outras ferramentas.

Dito isso, consideramos que a metodologia empregada foi relativamente bem-sucedida, apesar das dificuldades advindas tanto das características do método em si quanto da limitação do tempo e do treinamento de nossa equipe. Vale ressaltar que essas metodologias, por serem novas, exigem grande esforço e criatividade dos pesquisadores, já que a pesquisa no ciberespaço ainda está apenas iniciando suas tradições. Assim, este artigo busca suscitar o interesse pelas metodologias de pesquisa virtual, um campo que oferece muitas possibilidades, enriquecendo ainda mais a diversidade de abordagens da pesquisa qualitativa.

Referências

Abreu, N., Baldanza, R., & Gondim, S. (2009). Os grupos focais on-line: das reflexões conceituais à aplicação em ambiente virtual. *Revista de Gestão da Tecnologia e Sistemas de Informação, 6*(1), 5-24. doi: 10.4301/S1807-17752009000100001

Assange, J., Appelbaum, J., Müller-Maguhn, A., & Zimmermann, J. (2013). *Cypherpunks*: *liberdade e o futuro da internet*. São Paulo, SP: Boitempo.

Bauman, Z. (1998). *O mal-estar da pós-modernidade*. Rio de Janeiro, RJ: Jorge Zahar.

Brasil. (2012a). Lei nº 12.735, de 30 de novembro de 2012. Altera o Decreto-Lei nº 2.848, […] para tipificar condutas realizadas mediante uso de sistema eletrônico, digital ou similares, que sejam praticadas contra sistemas informatizados e similares. Brasília, DF: *Diário Oficial da União*.

Brasil. (2012b). Lei nº 12.737, de 30 de novembro de 2012. Dispõe sobre a tipificação criminal de delitos informáticos […]. Brasília, DF: *Diário Oficial da União*.

Dicio. (n.d.). Hacker. In *Dicio – Dicionário on-line da língua portuguesa*. Recuperado de: http://www.dicio.com.br/hacker

Flick, U. (2009). Pesquisa qualitativa on-line: a utilização da internet. In U. Flick (Ed.), *Introdução à pesquisa qualitativa* (3 ed., p. 238-253). Porto Alegre, RS: Artmed/Bookman.

Fox, F., Morris, M., & Rumsey, N. (2007). Doing synchronous on-line focus groups with young people: methodological reflections. *Qualitative Health Research, 17*(4), 539-547. doi: 10.1177/1049732306298754

Freud, S. (2010). *Sigmund Freud – obras completas volume 18: O mal-estar na civilização, novas conferências introdutórias à psicanálise e outros textos (1930-1936)*. São Paulo, SP: Companhia das Letras.

Goffman, E. (2009). *A representação do eu na vida cotidiana*. Petrópolis, RJ: Vozes.

Gutiérrez, J. (2011). Grupo de discusión: ¿Prolongación, variación o ruptura con el focus group? *Cinta de Moebio,* (41), 105-122.

Himanen, P. (2001). *A ética dos hackers e o espírito da era da informação*. Rio de Janeiro, RJ: Campus.

Houaiss, A., & Villar, M. (2009). *Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa*. Rio de Janeiro, RJ: Objetiva.

Jodelet, D. (2002). Representações sociais: um domínio em expansão. In: D. Jodelet (Ed.), *As representações sociais* (p. 17-44). Rio de Janeiro, RJ: Eduerj.

Margel, G. (2008). Para que el sujeto tenga la palabra: presentación y transformación de la técnica de grupo de discusión desde la perspectiva de Jesús Ibáñez. In M. L. Tarrés (Ed), *Observar, escuchar y comprender: sobre la tradición cualitativa en la investigación social* (p. 201-225). México, DF: Flacso.

Ribeiro, N. A. (2006). *A coleta da prova nos ilícitos penais virtuais* (Dissertação de Mestrado). Faculdade de Direito, Universidade Federal de Goiás, Goiânia.

Schifter, C., & Monolescu, D. (2001). Evaluating students' on-line course experiences: the virtual focus groups. State College, PE: The American Center for the Study of Distance Education/Penn State University.

Silveira, S. A. (2010). Ciberativismo, cultura hacker e o individualismo colaborativo. *Revista USP,* (86), 28-39. doi: 10.11606/issn.2316-9036.v0i86p28-39

Simmel, G. (1902). The number of members as determining the sociological form of the group – I. *American Journal of Sociology, 8*(1), 1-46.

Toledo, E., Ballesteros, G., Castro, J., Gutiérrez, J., & Olivo, M. (2009). Para um conceito ampliado de trabalho, de controle, de regulação e de construção social da ocupação: os "outros trabalhos". In M. Leite, & A. Araújo (Eds.), *O trabalho reconfigurado*: *ensaios sobre Brasil e México* (p. 123-147). São Paulo, SP: Annablume.

Received on September 30, 2016.
Accepted on September 26, 2017.

License information: This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.