



O *WhatsApp* sob a ótica da teoria das materialidades e dos estudos neuromidiáticos

VERONEZE, Aline (mestranda)¹

UERJ/Rio de Janeiro

RESUMO

O uso do aplicativo *WhatsApp* trouxe muitas alterações à rotina da Coordenação de Comunicação Social da Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro. A utilização do aplicativo pela tropa, pelos comandos, pela imprensa e pela própria assessoria e os parceiros de Segurança Pública do Estado levaram a novos mecanismos de resposta à sociedade por parte da Corporação. A proposta de artigo é apresentar as especificidades do aplicativo que têm possibilitado a quebra do fluxo comunicacional entre a corporação e seus públicos. Através do mapeamento da linguagem do meio, pretendemos abrir caminho para a compreensão das consequentes apropriações de poder advindas do novo cenário sociotécnico. Algumas questões dessa dinâmica entre tecnologia, comunicação organizacional e redes foram iluminadas pela Teoria das Materialidades e pelos estudos neuro-midiáticos.

Palavras-chave: Comunicação organizacional. Novas tecnologias. Materialidades da comunicação. Estudos neuromidiáticos.

Introdução

O advento da escrita trouxe novas possibilidades de documentação às narrativas, imprimiu ares de credibilidade, submetendo os discursos a vários olhares, censuras e revisões, o que supostamente os tornaria mais impessoais, objetivos e neutros em relação à oralidade. Contudo, a Teoria das Materialidades leva em consideração que todo ato de comunicação, mesmo anterior à escrita, exige a presença de um suporte material para efetivar-se. Este suporte se constitui tanto do próprio corpo humano, quanto de objetos que mediam a materialização do pensamento, tais como a pedra, o

¹ Aline Veroneze é jornalista e radialista, graduada pela Universidade Federal de Juiz de Fora, mestranda na Universidade do Estado do Rio de Janeiro e atuou como assessora de imprensa da Polícia Militar do Rio de Janeiro entre 2014 e 2015. Blog: averoneze.blogspot.com.br. E-mail: averonezereporter@gmail.com

couro, o papel ou uma tela de computador em que se inscrevem dados.

O surgimento dos telefones celulares e, posteriormente, a disponibilização de internet nestes aparelhos móveis, tornou-os ferramentas de comunicação e de registro, presentes com muita frequência no cotidiano de grande parte da população mundial. No Brasil, dados da mais recente pesquisa Nielsen Ibope apontam que o número de brasileiros usuários de *smartphones* chegou a 76 milhões e 100 mil este ano. Cento e vinte e cinco milhões de brasileiros afirmam que utilizam celular e muitos deles possuem mais de uma linha, já que a Anatel² registrou em maio de 2016, 256 milhões e quatrocentos mil telefones celulares ativos no país. A Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (Pnad), realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), revela que desde 2014, último ano de dados analisados divulgados pela instituição, o uso do telefone celular ultrapassou o uso do computador para acesso à internet nas residências.³ Por estarem literalmente 'presentes' durante a realização da maioria das atividades rotineiras, tangíveis aos nossos corpos, como extensões de nossos sentidos, esses aparelhos e os recursos que eles disponibilizam impactam nossos modos de dizer, de interagir e de nos relacionar com outros humanos e não humanos, inclusive na construção de sentido e na aquisição de capital social.

Com câmeras e captadores de áudio mais potentes e o advento de softwares como os aplicativos; imagens, áudios e vídeos passaram a fazer parte da comunicação interpessoal diária de modo mais constante. A conexão em tempo integral e o arranjo composto de celular e aplicativos aumentaram a intensidade das interações, formando redes de laços mais fortes⁴, incentivando conversações, fortalecendo vínculos e transformando as arquiteturas organizacionais. Esses recursos ampliam a possibilidade

2 Dados disponíveis em www.teleco.com.br, acessado em 23 de junho de 2016.

3 Pesquisa divulgada em www.ibge.gov.br, acessada em 23 de junho de 2016.

4 Tomo aqui o conceito de laço descrito por Wellman (2001, p. 7, tradução nossa): “Laços consistem em uma ou mais relações específicas, tais como proximidade, contato frequente, fluxos de informação, conflito ou suporte emocional. A interconexão destes laços canaliza recursos para localizações específicas na estrutura dos sistemas sociais. Os padrões destas relações – a estrutura da rede social – organiza os sistemas de troca, controle, dependência, cooperação e conflito.” Sobre laços fortes, Granovetter (1973, p. 1361), esclarece: “a força de um laço é uma combinação (provavelmente linear) da quantidade de tempo, intensidade emocional, intimidade (confiança mútua) e serviços recíprocos que caracterizam um laço”

de construção de narrativas e discursos por diferentes atores e permitem novas apropriações de poder, maior negociação e questionamento, construindo o que Jenkins identifica como Inteligência Coletiva:

A inteligência coletiva pode ser vista como uma fonte alternativa de poder midiático. Estamos aprendendo a usar esse poder em nossas interações diárias dentro da cultura da convergência. Neste momento, estamos usando esse poder coletivo principalmente para fins recreativos, mas em breve estaremos aplicando essas habilidades a propósitos mais “sérios”. (JENKINS, 2008, p. 23)

Jornais diários, emissoras de rádio e televisão têm incentivado a participação da audiência no chamado 'jornalismo colaborativo' (BARDOEL; DEUZE, 2001, p. 91-103). Um dos aplicativos utilizados pelos cidadãos para fazer registros e denúncias para enviar à imprensa é o *WhatsApp*. A popularização do uso desta tecnologia e seu emprego como fonte nos considerados 'meios de comunicação de massa' inauguram um fluxo de informações muito diferente do estabelecido na tradicional ecologia das mídias. Se a lógica da comunicação de massa consistia no envio de um para muitos, agora este público alimenta de dados os veículos, participa da elaboração das pautas desta indústria. “Se o trabalho de consumidores de mídia já foi silencioso e invisível, os novos consumidores são agora barulhentos e públicos” (JENKINS, 2008, p. 40). Entretanto, as mensagens que chegam às redações, muitas vezes não são tratadas como dados a serem apurados dentro da rotina precária das redações, de *dead line* curto e pouca mão de obra, mas como informação, pronta para divulgação.

No caso da Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro (PMERJ), o número de demandas dos veículos de comunicação à assessoria apresentou enorme aumento à medida que se intensificou a circulação de mensagens, mediadas pelo *WhatsApp*, repercutindo na geografia organizacional, na rotina da corporação e na comunicação entre esta e seus públicos. Em casos de fatos com maior repercussão na mídia, as demandas diárias em 2014/2015, que geralmente eram de cinquenta e-mails e telefonemas de jornalistas, chegou a cento e trinta e cinco, em um único dia.

Este artigo visa identificar as unidades sintáticas da gramática do aplicativo com

os quais se constrói sentido nas interações por ele mediadas. O objetivo é mapear as características do aparato tecnológico que teriam contribuído para a ocorrência de reconfigurações comunicacionais, impactando não só a atividade da assessoria de imprensa, mas o *modus operandi* dos policiais e da rede de Segurança Pública do Estado.

Para este fim, não cabe ter como parâmetro um sistema totalizante antropocêntrico, hermenêutico, isto é, que considere apenas a busca do sentido importante, que mantenha a hegemonia da interpretação e tenha o meio material apenas como instrumento técnico neutro. (GUMBRECHT, 2004, p.32) Nem julgamos procedente, por outro lado, ater-nos a qualquer tipo de determinismo, seja ele tecnológico ou de contexto social. A proposta é encontrar na Teoria das Materialidades e nos estudos Neuro-midiáticos – que indagam sobre as condições, o lugar, o suporte e as modalidades de produção de sentido – perspectivas equilibradas, que somem às intenções e às ações humanas, o protagonismo dos atores não humanos, inclusive tecnológicos, considerando que levam ou possibilitam novas relações e leituras de mundo, entendendo-os como atores híbridos, que muitas vezes nos impõem modos de dizer e de compor as mensagens, inauguram comportamentos e influenciam na construção de sentido.(GUMBRECHT, 1988; LATOUR, 2012)

O aplicativo no cenário da Segurança Pública Estadual

As reconfigurações comunicacionais que aconteceram na PMERJ, uma organização emblemática de controle social e de forte verticalização da estrutura de poder, ilustram o potencial transformador do novo padrão de relações mediadas por tecnologias como o aplicativo. Novas possibilidades de brechas para a fala não foram inauguradas pelo Governador do Estado do Rio de Janeiro, pelo Secretário de Segurança Pública, pelo Comandante Geral da Corporação ou pela própria Coordenadoria de Comunicação Social (CCOMSOC). Nem mesmo pela imprensa. Também não houve um grupo específico de policiais rebelados, uma Organização Não Governamental ou político que se apresentou contra os mecanismos de interdição da

fala e pelos direitos de uma parcela da população. Foram as conversações, as interações, a produção de presença, a partir do ator tecnológico *WhatsApp*, que uniram sujeitos inicialmente de vínculos fracos, em prol de ideias comuns, fortalecendo-os e repercutindo de tal modo que tem garantido conquistas tanto para a tropa quanto para moradores das comunidades.

Nossa hipótese, portanto, contraria a previsão de Trivinho (2005) de que a tecnologia resultaria em uma estratificação ou segregação social baseada na competência econômica e cognitiva de acesso e uso das tecnologias, formando uma “nova elite cibercultural dromoapta”. Na contramão de formar um novo grupo privilegiado ou reforçar uma elite no poder, a democratização de ferramentas de comunicação como *smartphones* conectados à internet e aplicativos, tem apontado uma maior participação individual, grupal e institucional na rede, em interações que acabam alavancando a aquisição de capital simbólico.

Em um modelo de percepção e padrões sensoriais cada vez mais pautados pela velocidade, o aplicativo proporcionou a aproximação de contatos afins e suas causas. A comunicação mediada pelo *WhatsApp* uniu os policiais militares fluminenses em torno de questões coletivas, uma vez que eles mantêm grupos formados pelos colegas das turmas de formação, grupos do batalhão em que atuam, entre outros. O aplicativo possibilitou também que se associassem de modo mais estreito aos jornalistas simpáticos às suas demandas, mantendo interações diretas entre o profissional da mídia e essas fontes. Em situações mais complexas, a tecnologia trouxe ainda mecanismos para a viralização anônima de conteúdo. Por outro lado, a população também passou a usar o arranjo composto pelo aplicativo instalado em celulares com câmeras e gravadores para registrar a atividade desses policiais durante as ações nas comunidades, documentando seu exercício profissional, construindo narrativas alternativas ao discurso oficial. Surgem, então, novas territorialidades. De aplicativo, a arsenal de guerra da população e da tropa contra o aparelho estatal de Segurança Pública, o *WhatsApp* garantiu poder a minorias. Agentes humanos e não humanos instauraram, juntos, novos modos de relacionar.

Tais como as letras possibilitam a escrita, funcionando como unidades básicas, alguns aspectos formais dos meios caracterizam o modo de composição das mensagens e afetam a construção de sentido. Harold Innis, professor da Universidade de Toronto, faz uma análise do papel histórico de novos meios de comunicação. No livro *O viés da Comunicação* (2011), publicado originalmente no início da primeira metade do século XX, Innis já discutia como a materialidade dos meios afeta a estruturação do conhecimento e do processo cognitivo, além de como a emergência de uma nova tecnologia resulta em alterações, entre outras, nas formas de sociabilidade.

No Brasil, o professor da Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Erick Felinto (2001), escreveu sobre a influência da materialidade dos meios de comunicação na construção de sentido:

...tanto a substância do conteúdo como a substância da expressão necessitam adotar uma forma para que possam funcionar como operadores potenciais de significado e significante. E mais que isso, devem em seguida acoplar-se para converterem-se em sentido articulado. (FELINTO 2001. p. 10)

O advento de novos meios de comunicação impõe aos usuários novas gramáticas próprias que, mesmo advindas dos meios que as antecederam, representam formas específicas de dizer, envolvem de modos distintos os sentidos humanos, criam novas experiências, reconfiguram nossas redes neurológicas de compreensão e resposta. Essa constatação reafirma um dos sentidos possíveis para a máxima proposta por McLuhan⁵ — o meio é a mensagem, conforme apresenta Vinícius Pereira (2006):

...a abordagem mcluhaniana de estudo dos meios aposta mais nas dimensões sinestésicas e estéticas que um meio possibilita, do que nos aspectos funcionais com que, normalmente, um meio se diferencia de um outro.(...) Assim, entende-se que a mensagem por trás da divisa, o meio é a mensagem é, dentre os diferentes sentidos que possibilita, explorar o que um meio pode propor ao sistema corpo/mente do usuário deste meio em termos de transformações de comportamentos e de percepções, para além das mensagens simbólicas que os conteúdos veiculados por este mesmo meio possibilitariam e além, ainda, da manifestação mais aparente da função de um meio. (PEREIRA, 2006. p 3)

⁵Sobre os variados sentidos da ideia de meio na obra de Marshall McLuhan, consultar o artigo *As tecnologias de comunicação como gramáticas: meio, conteúdo e mensagem na obra de Marshall McLuhan* (PEREIRA, 2004).

Mediada pelo aplicativo, a composição da mensagem depende de uma série de fatores técnicos como a qualidade da câmera do celular, a qualidade da conexão para o envio de vídeos e links, da instalação de outros aplicativos nos quais o conteúdo é produzido e compartilhado via *WhatsApp*. Portanto, a materialidade define em muitos aspectos a construção do que está sendo dito e de como está sendo dito. Vinícius Pereira destaca ainda que a comunicação contemporânea tem sido mediada não por um meio tecnológico, formado por um aparato único, mas por vários dispositivos elos que compõem arranjos midiáticos. O autor atualiza o conceito *mcluhaniano*, ao dizer que neste cenário em que “os meios desaparecem, em favor de arranjos midiáticos que se redefinem o tempo todo em múltiplas e novas combinações e tramas”, (...) “o meio ambiente é a mensagem.” (PEREIRA, 2012)

Diversos outros estudos corroboram a ideia de que as tecnologias levam a modos de dizer, alteram comportamentos, provocam reconfigurações do processo cognitivo e até mesmo do conteúdo de nossos pensamentos. Gumbrecht (1998) alerta que a emergência do sentido somente ocorre através do concurso de formas materiais. Kittler (1990) aponta que, até mesmo o estilo da escrita do filósofo Nietzsche teria mudado a partir do momento em que ele se familiarizou com a máquina de escrever. Carr (2008) argumenta que a Internet molda nossos modos de leitura e, assim, de pensamento, tornando-os fragmentados, ultrarrápidos, concretos, superficiais e incompletos”. Ideia que concorre com Fátima Regis e José Messias (2012), quando afirmam que a cognição é construída na relação corpo/mundo.

Essa construção de cognição ocorre a partir da linguagem o meio, que é elaborada a partir de sentidos específicos. O impresso com a visão, o rádio com a audição, o cinema e a TV com a visão e a audição, por exemplo. Em um cenário com muitas demandas por atenção, as novas tecnologias têm disponibilizado novos meios de comunicação que apelam para a multisensorialidade. Como outros meios, o *WhatsApp* opera a partir de diversos sentidos: da visão – com a necessidade de identificação do aplicativo, a redação e a leitura de mensagens que incluem texto, fotos, imagens e *emotions*; da audição – que precisa identificar diferentes sinais sonoros de chegada de mensagens, de recepção de áudios e

vídeos; do tato – com os *smartphones* que evocam o toque para acesso do aplicativo e seleção dos contatos, mas também opera a partir de novas habilidades cognitivas que viabilizam o uso dos equipamentos para o compartilhamento de conteúdo, o uso da possibilidade da convergência de mídias, obedecendo a uma gramática própria. Portanto, o aplicativo é um meio capaz de possibilitar a aquisição de competências e suas especificidades técnicas influenciam a produção de sentido, o que justifica uma descrição mais detalhadas dos meios formais que faremos a seguir.

Análise sintática do meio

A proposta aqui é conhecer cada um dos elementos sintáticos da linguagem do aplicativo em questão a fim de entender os elementos que contribuem para a construção de sentido, abrindo perspectivas para a pesquisa sobre o uso do aplicativo por diferentes públicos e sobre estratégias de comunicação organizacional mediadas por tal tecnologia. Entender o histórico do desenvolvimento do *software* e suas atualizações também colabora para elucidar a dinâmica das interações.

O *WhatsApp* é um *software* com a possibilidade de uso em smartphones e outras plataformas móveis, além de computadores com base fixa, conectados à internet. O aplicativo foi idealizado pelo ucraniano Jan Koum, que se mudou com a mãe e a avó para os Estados Unidos aos 16 anos de idade e ingressou em um programa de assistência social para imigrantes. Sem sucesso nos primeiros meses, por pouco o jovem empreendedor não abandona o projeto no fundo de uma gaveta qualquer. Com um sócio, em 2009, a ideia começou a dar resultados. Em fevereiro de 2014, meses após a empresa tornar público que era avaliada em mais de um bilhão de dólares, o *Facebook* anunciou a compra do *WhatsApp* por dezenove bilhões, valor pago parte em espécie e parte em ações da companhia. No início do ano de 2016, trinta e duas pessoas trabalhavam na engenharia do software.

Através do *WhatsApp*, o usuário pode enviar e receber mensagens individuais ou coletivas. O indivíduo pode formar grupos de seu interesse, selecionando seus contatos

de *WhatsApp* e enviando convites. Ao criar um grupo, o usuário torna-se, assim, o administrador daquele grupo e pode convocar outras pessoas ou excluí-las. Outros administradores podem ser configurados. O convidado tem autonomia para sair do grupo quando desejar sem a mediação do administrador. Uma mensagem avisa no grupo quando um contato deixa a conversa. No caso da atividade dos grupos, todos recebem o conteúdo compartilhado e podem enviar mensagens ao grupo.

Inicialmente, as conversas seguiam o fluxo cronológico dos comentários dos participantes, de maneira muito próxima à oralidade, de modo que era mais difícil retomar um assunto anterior ou comentar especificamente uma mensagem se não estava participando da conversa no momento em que ocorreu e outro assunto já estivesse em pauta. No início de 2016, o aplicativo foi atualizado para uma versão que possibilita que, através de uma pressão mais prolongada sobre uma mensagem específica do grupo, independente do tempo passado, seja possível retomar determinado ponto da conversa.

Outro modo de envio coletivo de mensagens é compor Listas de transmissão. Nesta opção, o emissor envia um texto, áudio, foto, vídeo ou link para uma lista de contatos, individualmente, de modo simultâneo, sem que eles saibam quem são os outros integrantes da lista.

Quando uma mensagem chega, soam alarmes sonoros de aviso. É possível configurar alarmes diferentes a grupos ou mesmo silenciá-los. Há a possibilidade de pop-ups surgirem na tela inicial do celular, com as opções abrir, fechar ou responder, mesmo quando o usuário está executando outro aplicativo.

Na tela da conversa no *WhatsApp*, um relógio ao lado da mensagem indica que ela ainda não foi entregue, o que pode sinalizar problemas de conexão com a internet. O aplicativo também acusa quando a mensagem é entregue. Em novembro de 2014, o *WhatsApp* lançou uma nova função, em que os sinais de mensagem entregue mudam de cinza para azul para informar ao remetente que receptor acessou o conteúdo da mensagem. Um microfone que sinaliza entrada de áudio também muda de verde para

azul após o áudio ser acessado pelo receptor. É possível saber, inclusive, o horário de leitura. Aos usuários que optam por mais privacidade, o software oferece a opção de desativação da confirmação de leitura, de modo que os outros receptores não recebam essa informação. Contudo, como consequência, o usuário que opta por não enviar a confirmação de leitura a seu interlocutor não recebe confirmação sobre a leitura do conteúdo que envia. Os envolvidos em uma conversa têm acesso ao último horário em que o outro usuário esteve on-line, acessível ao aplicativo, mas esta também é uma opção que pode ser desabilitada. A tabela abaixo apresenta os símbolos mencionados.⁶

Significados dos símbolos do WhatsApp

A comunicação mediada por *WhatsApp* traz a possibilidade do envio de conteúdo produzido diretamente a partir do celular; editados por outros aplicativos do celular ou recebidos de outros usuários. Além das mensagens de texto, é possível enviar links de páginas da web, arquivos de música e de texto em outros formatos, tal como pdf, através da opção compartilhamento. Aliás, a plataforma é integrada ao *e-mail*, ao *SMS* e às demais redes sociais como *Facebook*, *Messenger*, *Pinterest*, *Google Drive*, *Twitter*, *ChatOn*, *Instagram*.

Além do uso do aplicativo nos celulares, garantido a mobilidade e a presença constante do meio na rotina do usuário, há a opção de acesso às conversas e contatos em uma versão do *WhatsApp* em um computador fixo. Esse acesso, no entanto, depende da leitura de um código QR pelo celular do usuário, como uma espécie de senha de liberação: é o *WhatsAppWeb*. Esta é a estratégia das organizações para fixar em um ponto de trabalho a chegada de mensagens mediadas por esta tecnologia.

O *WhatsApp* pode ser utilizado como mecanismo de memória. As conversas ficam armazenadas em uma nuvem. Mesmo que o indivíduo troque de aparelho, mude de estação de um celular para um computador, é possível ter acesso às conversas de

⁶<http://artigos.softonic.com.br/whatsapp-significado-simbolos-tique-duplo-azul>

determinado número telefônico. Ainda que, por acidente ou escolha, um histórico seja apagado, há a opção de restaurar a conversa. Todo o histórico de uma conversa também pode ser enviado com um clique, por e-mail. Contudo, o envio voluntário é o único meio atual de divulgação de um conteúdo de interação via *WhatsApp*.

Por mais de uma vez, o diretor do *Facebook*, empresa proprietária do *WhatsApp*, foi detido e o serviço foi suspenso em todo o país, por não fornecer à Justiça brasileira dados de conversas de usuários do aplicativo sob investigação. Em julho de 2016, uma juíza solicitou o grampo das interações entre dois suspeitos e nem mesmo esse conteúdo, em tempo real, foi disponibilizado. A alegação da empresa é que esses dados não existem, não estão disponíveis, não são armazenados nem mesmo acessados. Os usuários são informados que as mensagens são criptografadas de ponta a ponta, o que significa que não podem ser lidas pelo *WhatsApp* ou por terceiros. As conversas só vazam, ou se tornam públicas, a partir de compartilhamento de um dos números envolvidos na conversa.

Se o aplicativo não constitui prova jurídica enquanto memória, arquivo, à revelia dos envolvidos nas interações, sem a possibilidade de quebra de sigilo do histórico das conversas, por outro lado, por desejo destes, produz discursos, viabiliza o compartilhamento do conteúdo, inclusive históricos das conversas, devolvendo o poder de exposição das interações aos que nela participam. Contudo, um dos destaques do aplicativo é o anonimato da fonte inicial das mensagens compartilhadas entre os usuários e o sigilo que os envolvidos em conversas mediadas pelo *WhatsApp* dispõem.

Uma evidência da dimensão da aderência das pessoas ao dispositivo são os números divulgados pela empresa *WhatsApp em 2015*.⁷ O aplicativo tem atualmente mais de 450 milhões de usuários, dos quais 72% utilizam a ferramenta todos os dias. Cinquenta bilhões de mensagens e quinhentos bilhões de fotos são processados diariamente. Vale lembrar que nunca foi investido nenhum centavo em divulgação/marketing.

⁷<http://dinheiroonline.me/quem-criou-o-whatsapp/>, acessado em 04 de julho de 2016

Apesar do aplicativo ter sido elaborado com caráter lúdico, ser da ordem do leve, do divertido, forjado em um cenário de cognições baseadas em sensorialidades, ser ligado ao entretenimento, ganhou grande importância nas organizações. Atualmente, o *WhatsApp* também tem suscitado discussões sobre o prolongamento das jornadas de trabalho. Uma pesquisa organizada pela empresa Regus e divulgada pelo portal Comunique-se, no início de 2016, revelou que entre os 44 mil executivos brasileiros ouvidos, o *WhatsApp* é usado como ferramenta corporativa por 95%, seguido pelo *Skype* (81%) e pelo *Facebook Messenger* (68%). Um dos autores do relatório explica: “a tecnologia faz a ponte entre o funcionário e a empresa. É importante mostrar como os funcionários podem ser totalmente operacionais, mesmo quando não estão no escritório.”

No cenário da PMERJ, há uma interação de modo próprio do aplicativo com cada um dos atores da rede da Segurança Pública do Estado do Rio de Janeiro. As conversações acontecem com maior frequência entre tropa, imprensa e cidadãos, de modo que começam a ganhar força ao compartilharem mensagens, de promoção ou ataque à face institucional. Instauram, não raro, situações desafiadoras para a equipe de Comunicação, em momentos de inversões das relações de poder, de quebra do tradicional fluxo vertical da comunicação desta instituição.

O compartilhamento de conteúdo pauta palestras do Curso de Formação dos Soldados na PMERJ. A orientação é de que os membros da tropa sigam critérios de bom senso. Contudo, o conceito de bom senso simplesmente não define absolutamente nada. Os policiais tornam públicas imagens do cotidiano da atividade policial, que seguem a linha dos jornais mais populares, afoitos por sangue e tragédia. Em alguns casos, os vídeos e fotos evidenciam ações ou abordagens que não seguem as orientações fornecidas pela corporação e chegam à instituição através de cobranças da imprensa. Em determinadas situações, esse conteúdo compartilhado resultou em abertura de Inquérito Policial Militar e até em exclusão do policial da Corporação.

Diferente do que ocorria outrora, em que a profissão era definidora da identidade e da classe social do sujeito, agora ser policial é apenas uma das identidades do indivíduo. Em muitos casos o policial cresceu em comunidades cariocas em que os policiais não são vistos como heróis, mas como vilões. Este indivíduo tem no papel de policial, uma profissão que não o define por completo, mas que se soma às suas outras referências identitárias, como, aliás, é próprio da modernidade. Anthony Giddens (1990 p.37), lembra que nas sociedades tradicionais, “os símbolos são valorizados porque contêm e perpetuam a experiência de gerações”, enquanto nas sociedades modernas “as práticas sociais são constantemente examinadas e reformadas à luz das informações recebidas”. Stuart Hall (2005 p.21) explica que a “identidade muda de acordo com a forma como o sujeito é interpelado ou representado, a identificação não é automática, mas pode ser ganhada ou perdida.” No caso dos PMs, não há vínculo tão forte que justifique evitar a exposição da corporação a qual ele pertence.

O aplicativo passou, então, a ser ferramenta para que os policiais que têm sua fala interdita pela hierarquia militar conquistem voz. Se o objetivo do poder disciplinar, no passado, era vigiar e punir (FOUCAULT, 1996), manter estrito controle sobre os indivíduos e suas produções; os produtos midiáticos formados a partir das câmeras de celulares, aliadas aos aplicativos de compartilhamento como o que estamos estudando, causaram o efeito contrário. Eles não estão mais apenas nas mãos dos detentores dos meios de produção. Não há mais controle sobre que informação vai ser distribuída por quem, já que os corpos não são mais tão docilizados.

Durante a Copa do Mundo, a Jornada Mundial da Juventude e em diversos outros grandes eventos, entre 2014 e 2015, telejornais, veículos de jornalismo on-line e impressos, noticiaram as péssimas condições de trabalho dos Policiais Militares no Rio de Janeiro, graças a informações compartilhadas pelos policiais via aplicativo. Entre as denúncias estava um vídeo viralizado pelo *WhatsApp* com larvas na comida dos policiais. Apesar das imagens circulando e do problema real de ranchos ainda não plenamente equipados, o posicionamento da corporação inicialmente consistiu em negar a veracidade das reclamações dos policiais à imprensa.

Contudo, os policiais que fizeram as denúncias mantiveram os jornalistas bem informados, através do grupo do *WhatsApp*. Depois da insistência da imprensa e várias matérias em veículos diversos, foi providenciada alimentação de melhor qualidade para a tropa. De outra forma, os policiais não teriam abertura para reivindicar melhores condições de trabalho, tendo em vista a hierarquia e o código disciplinar aos quais estão submetidos.

Além da tropa, outros atores sociais como Governo, cidadãos e mídia também se apropriam do arranjo midiático em questão para atingir seus objetivos. O aparato tecnológico tem sido empregado pelo cidadão a fim de expor o que acontece durante as operações policiais. O ambiente sócio-técnico tem possibilitado que a população deixe o papel de vítima para tornar-se atuante na inscrição de sua trajetória. Esboça-se aqui também um movimento de apropriação dos mecanismos de controle do estado. O policial passa a precisar pensar antes de operar sua arma de fogo, mudar sua forma de atuação, porque o cidadão também está “armado” de seu aparato tecnológico capaz de construir narrativas, constituir provas e compartilhá-las.

População e jornalistas, jornalistas entre si, jornalistas e policiais, policiais entre si... Os grupos do *WhatsApp* utilizam dessa conversação para construir relações, gerando um alto capital social, cujo investimento dos atores no grupo promovem valores que geram segurança e confiança. Se o *modus pensandi* reconfigura o *modus operandi* militar, ou seja, o policial passa a mudar sua atuação devido a uma mudança de comportamento e pensamento da população, com os jornalistas da corporação não é diferente. Integram os grupos da Coordenadoria de Comunicação Social da PMERJ no *WhatsApp*, representantes de diferentes instâncias do poder, que são acionados de acordo com a gravidade das demandas que chegam da imprensa. Antes do advento do aplicativo, as respostas da assessoria à imprensa eram redigidas por uma das jornalistas da PMERJ e passavam pela aprovação do coordenador da CCOMSOC. O atual envolvimento mais próximo das diferentes instâncias via mensagens de *WhatsApp* possibilita a construção coletiva do conteúdo, mudando a qualidade das respostas.

Entretanto, muitas vezes, ter a possibilidade de acessar tantas instâncias torna obrigação de fazê-lo e inviabiliza a produção de um discurso único entre todas as organizações dentro do *dead line* da imprensa.

A não resposta dentro do prazo, frequente, fortaleceu os grupos entre comandantes que interagem diretamente com jornalistas. Esses laços se tornaram cada vez mais fortes, porque enquanto o profissional da mídia aguarda a resposta oficial que está sendo alinhada na CCOMSOC, já recebeu os dados do comando da unidade.

Em fevereiro de 2015, o comportamento da Polícia Militar mediante o advento da nova tecnologia deixou de ser unicamente reativo. Entendendo que se o indivíduo tem uma informação oficial, ele tem menos razões para o denunciamento via imprensa, o próprio Comandante Geral passou a gravar mensagens para os policiais e seus familiares, ampliando a possibilidade de uma comunicação mais eficiente e o Coordenador de Comunicação selecionou dois jovens policiais, um homem negro e uma jovem mulher, para fazerem o mesmo.

Considerações finais

Como vimos, o ator tecnológico participa de dinâmicas comunicacionais complexas que evocam mudanças nos ambientes organizacionais. A natureza híbrida dos relacionamentos individuais e coletivos, inseridos em redes e construindo-as, repercutem em fluxos e transformações contínuos. (Latour, 2012) Como uma extensão do próprio aparelho sensorial humano, o dispositivo serve a interesses, jogos de poder e conflitos.

No caso do *WhatsApp*, sua popularização tem permitido a elaboração de diferentes narrativas por parte de grupos que não são detentores do poder nem dentro da hierarquia da corporação, nem fora dela. Semelhante ao que acontece na PMERJ, o cidadão contribui para a construção da opinião pública e da reputação de instituições. Caminha-se fora do modelo de comunicação 'de um para muitos', dos tradicionais

veículos de comunicação de massa, no qual se baseavam as estratégias de comunicação organizacional tradicionais.

As características do aplicativo têm levado ao fortalecimento dos vínculos, através de interações e conversações mais constantes. As tantas opções de compartilhamento favorecem a circulação de informação e de conteúdo produzidos pelo indivíduo com a velocidade da viralização e status de notícia. As organizações se deparam com a necessidade de produzir conteúdo e respostas que realmente comuniquem a públicos dinâmicos, neste contexto de rede.

O meio material tem dado condições para que, mesmo não compondo o grupo minoritário de produção de conteúdo, de discursos institucionais, o cidadão tenha possibilidade de produzir presença em espaços em que sua voz não teria ressonância, onde estruturalmente sua fala seria interdita. Novos arranjos, novas dinâmicas, novos atores no diálogo social desencadeiam crises nos modelos de negócios de comunicação e transformam relações, inclusive de poder.

O aplicativo traz alternativas à construção de discursos públicos para as massas. Essa seleção de conteúdo, geralmente era realizada na redação das matérias de jornais e documentos, na edição dos videotapes das emissoras de televisão, de acordo com os interesses dos grupos que controlam esses veículos. O destaque neste caso é que o discurso pode ser construído por outros atores que não os detentores dos meios de produção e circula sem assinatura, sem a identificação clara do emissor, de modo anônimo, em larga escala, muitas vezes se tornando matéria-prima dos meios de comunicação de massa. Essa circulação de registros ou de dados repercute de diversos modos, inclusive mudando o fluxo de poder, as rotinas corporativas, muito além do departamento de Comunicação Social.

O conhecimento dos elementos formais do meio abre perspectivas para a análise da dinâmica das relações por ele mediadas e do modo como os sentidos são construídos. O exercício de identificar as unidades gramaticais do aplicativo é o passo inicial para a

pesquisa das lógicas que organizam seu uso. Seguir os rastros de interações para buscar estratégias efetivas de comunicação organizacional constitui um desafio, conforme explica Vinícius Pereira (2012): “a evolução dos novos meios em marcha se inscreve na contemporaneidade e, portanto, em um tempo que a todos envolve e transforma. Isso impediria uma percepção mais clara do que está em jogo.” A partir destas informações, é preciso compreender como a linguagem do meio e as interações por ele proporcionadas acontecem nas dinâmicas comunicacionais organizacionais e como alteram as configurações de poder. Dominar essa gramática e os modos de interação com os atores humanos e não humanos, nesse contexto de redes, visa colaborar para a elaboração de políticas corporativas específicas para esses novos padrões de relacionamentos.

Referências:

BARDOEL, J.; DEUZE, M. ‘**Network Journalism**’: Converging competencies of old and new media professionals. *Australian Journalism Review*, v. 23, n. 3, p. 91-103, dez. 2001.

FELINTO, E. **Materialidades da Comunicação**: por um novo lugar da matéria na teoria da comunicação. *Revista Eletrônica Ciberlegenda*, n.5, 2001.

GIDDENS, A. **As conseqüências da modernidade**. São Paulo: Editora UNESP, 1991.

GRANOVETTER, M. **The Strength of Weak Ties**. *The American Journal of Sociology*, v. 78, n. 6, p. 1360-1380, 1973.

GRUMBRECT, H. **Produção de presença**: o que o sentido não consegue transmitir. Trad. Ana Isabel Soares. Rio de Janeiro: Contraponto; Ed. PUC-Rio, 2010, p.13.

GUMBRECHT, H.; PFEIFFER, K. (orgs.): **Materialität der Kommunikation**. Frankfurt/Main: Suhrkamp 1988.

GUMBRECHT, H. **Diesseits der Hermeneutik**. Die Produktion von Präsenz. Frankfurt/Main: Suhrkamp 2004. [Production of Presence. What Meaning Cannot Convey. Stanford: University Press 2004]

HALL, S. **A identidade cultural na pós-modernidade**. 10ª edição. Rio de Janeiro: DP&A, 2005. IBOPE. **Pesquisa Nielsen**. Disponível em www.teleco.com.br, acessado

em 23 de junho de 2016.

IBGE. **Pesquisa por Amostragem de Domicílio**. Senso 2014. Disponível em www.ibge.gov.br, acessado em 23 de junho de 2016.

INNIS, H. **The Bias Communication**. Toronto, Canadá. Univ. Toronto Press, 1951.

JENKINS, H. **Cultura da convergência**. São Paulo: Aleph, 2008.

KITTLER, F. **Discourse Networks 1800/1900**. Stanford: Stanford University Press, 1990.

LATOURETTE, B. **Reagregando o social: uma introdução à teoria do ator-rede**. Salvador: Edufba, 2012.

MCLUHAN, M. **Os Meios de Comunicação como Extensões do Homem**. 12ª ed. São Paulo: Cultrix, 2002.

REGIS, F.; MESSIAS, J.; **Comunicação, tecnologia e cognição: rearticulando homem, mundo e pensamento**. ORTIZ, A.; AFFONSO, L.; TIMPONI, R. (Orgs.). *Tecnologias de Comunicação e Cognição*. Porto Alegre: Sulina, 2012.

PEREIRA, V.; POLIVANOV, B. **Entretenimento como linguagem e materialidades dos meios nas relações de jovens e tecnologias contemporâneas**. BARBOSA, L. (Org). *Juventudes e gerações no Brasil contemporâneo*. Porto Alegre: Sulina, 2012.

PEREIRA, V. **As tecnologias de Comunicação como gramáticas: meio, conteúdo e mensagem na obra de M. McLuhan**. *Contracampo (UFF)*, Niteroi - RJ, v. 10/11, p. 07-20, 2004

_____. **Linguagens midiáticas, entretenimento e multissensorialidade na cultura digital**. ORTIZ, Anderson; AFFONSO, Luiz; TIMPONI, Raquel (Orgs.). *Tecnologias de Comunicação e Cognição*. Porto Alegre: Sulina, 2012.

_____. **Marshall McLuhan, o conceito de determinismo tecnológico e os estudos dos meios de comunicação contemporâneos**. *UNIrevista*, São Leopoldo, v. 1, n. 3, jul. 2006

TRIVINHO, E. **Introdução à democracia cibercultural: contextualização sociodramática da violência invisível da técnica e da civilização mediática avançada**. *Revista FAMECOS*, Porto Alegre, n. 28, p 63-78, dez. 2005.

WELLMAN, B. **Physical place and cyberplace: the rise of personalized networking**. *International Journal of Urban and Regional Research*, v. 25, n. 22, p. 227-252, Feb., 2001. Disponível em: <http://www3.interscience.wiley.com/journal/119020173/abstract>

Acesso em: 23 Jan 2009.