

WhatsApp: Alterações no fluxo de informações e os impactos nas relações dos comandantes da Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro ¹

Aline VERONEZE²

Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, RJ

RESUMO

O presente trabalho segue as interações de grupos de *WhatsApp* da Polícia Militar do Rio de Janeiro a fim de obter evidências sobre o impacto do advento de uma nova tecnologia na rede comunicacional de uma corporação em suas relações de poder. A hipótese é de que novas práticas comunicacionais tenham consequências na micropolítica, no aumento, na manutenção ou na diminuição da distância social dos indivíduos. A opção pela base teórico-metodológica da sociologia das associações, mais especificamente pela Teoria Ator-Rede, leva à descrição das rotinas, trabalhando menos como definidor do status comunicacional da instituição, tendo em vista que este é dinâmico, e mais como mapa do fluxo, a fim de abrir caminho para a compreensão das consequentes apropriações de poder advindas das conexões estabelecidas.

PALAVRAS-CHAVE: cidadania; comunicação corporativa; novas tecnologias; poder; *WhatsApp*.

Introdução

A Polícia Militar do Rio de Janeiro tem 200 anos de história³, marcados pela forte hierarquia que mantém os sujeitos restritos em suas possibilidades de interação, pelo treinamento combativo, pelo *ethos* militar da resiliência muda, que torna louvável suportar, em silêncio, os abusos de poder, replicados no contato com a população. Quais as consequências dos novos modos de comunicar que incluem tecnologias de comunicação, em especial, o *WhatsApp*, nessas relações? Como os comandantes da Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro (depositária legal do uso da força pelo

¹ Trabalho apresentado na DT 7 – Comunicação, Espaço e Cidadania do XXIII Congresso de Ciências da Comunicação na Região Sudeste, realizado de 7 a 9 de junho de 2018.

² Mestre, pesquisadora do Programa de Pós-Graduação em Comunicação Social da Universidade do Estado do Rio de Janeiro, e-mail: aline.veroneze@uerj.br.

³ Parte deste contexto histórico da comunicação e da construção social das emoções na PMERJ foi abordado em VERONEZE, A. **Nos rastros das interações:** Uma análise do impacto do aplicativo *WhatsApp* no fluxo comunicacional da tropa da PMERJ, trabalho apresentado no GP Comunicação para a Cidadania, do XVII Encontro dos Grupos de Pesquisas em Comunicação, evento componente do 40º Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, realizado em Curitiba, de 4 a 9 de setembro de 2017.

Estado) lidam com essas novas dinâmicas? Que apropriações são feitas para a manutenção do micropoder?

O *corpus* desse estudo é constituído pelos rastros de mensagens de grupos de *WhatsApp* da Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro, a PMERJ, no período de julho de 2014, ao mesmo mês do ano seguinte. Durante um ano, a autora deste artigo participou das dinâmicas, como observadora, registrando não o conteúdo das interações, mas os caminhos que elas construíam. Os rastros das conversações que envolvem o *WhatsApp*, os policiais e seus comandantes, permitem identificar novos padrões de movimentação na rede corporativa com o objetivo de manter a diferenciação entre a posição social entre os atores, com consequências nas condições e no modo de trabalho.

Em relação ao modo como os comandos em geral relacionam-se com a equipe de suas unidades através do *WhatsApp*, faremos uma descrição, apoiada na observação participante. Para analisar um caso específico de participação do ator tecnológico com maior minúcia, foi realizada uma entrevista com o coronel Rogério Figueredo, comandante do 18º Batalhão da Polícia Militar do Rio de Janeiro (18º BPM), cuja área abrange bairros da região de Jacarepaguá, Zona Oeste da capital fluminense. O Coronel assumiu a unidade com o desafio de diminuir o número de roubos, principal motivo de queixa na região. Uma das estratégias adotadas foi justamente a promoção da integração do efetivo através do compartilhamento de informações pelo *WhatsApp*.

Compreendendo a rede dos comandantes

Ao descrever um movimento performático específico de um determinado coletivo de mensagens, o que se tem é um retrato de situações momentâneas, uma vez que o grupo e a própria rede estão permanentemente em formação. Diversos pesquisadores da escola francesa, como Foucault, Latour, Deleuze, Gatarri e Callon, trabalham com a concepção de rede. Trata-se de uma metáfora que permite ilustrar um panorama em que não há o limite desta e daquela opção de caminhos, mas múltiplos nós interligados que ensejam uma variedade enorme de escolhas. Apesar da dificuldade de representar uma estrutura dinâmica por um esquema ou imagem, pelo caráter múltiplo e fugaz das interações; Deleuze e Gatarri (1995) desenvolveram uma abordagem interessante que permite entender determinado recorte espaço-temporal de uma rede a partir da metáfora geológica do rizoma e que mostra-se uma estratégia bastante

pedagógica para que se tenha uma visão clara do panorama encontrado ao mapear as interações dos grupos.

O rizoma é um tipo de raiz comum entre as ervas daninhas. Tal como a planta, o fluxo comunicacional rizomático tem a característica de cortar caminho; engrossar-se entre determinados pontos por intensificar as interações; inaugurar possibilidades de conexões a cada nova movimentação, brotar de onde menos se espera.

Figura 01: Esquema botânico de rizoma



Fonte: DELEUZE, Gilles; GUATTARI, Félix, 1995.

Uma conexão pode levar a outra em um caminho até então desconhecido ou mesmo inexistente. É da natureza do rizoma expandir-se. Limitá-lo é estrangulá-lo. Essa liberdade e multiplicidade características do rizoma vêm adjetivando o novo padrão de conversações que alguns comandantes mantêm com a tropa, que não mais se limita a calar e obedecer docilmente, ou a manter os assuntos da corporação dentro dos seus muros.

A partir dessa metáfora, é possível perceber que as interações acontecem concomitantemente, ligadas umas às outras. Portanto, uma transformação que atinja a determinados atores da rede, alterará o ambiente de outras interações; afetará o meio em que as conexões acontecem. População, tropa, comandos, políticos, jornalistas, todos os atores têm forças e limitações, impactam e são impactados pelas ocorrências na rede. No objeto desta pesquisa, as relações que os comandantes estabelecem estão ligadas ao emaranhado de outras linhas rizomáticas da rede. Os fenômenos não ocorrem pontualmente dentro do grupo dos comandantes, da tropa ou da imprensa. Eles se dão através das relações construídas pela movimentação na rede. Conforme afirma Latour

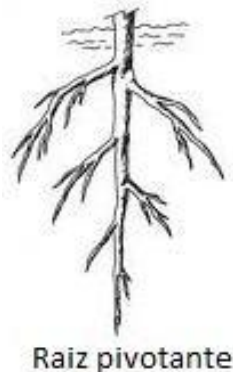
(2012, p. 257), é através dessa rede, e não em algum ponto específico dentro ou fora dela, que os fenômenos acontecem.

As mudanças no fluxo comunicacional descritas a seguir, impactam todas as instâncias de poder da corporação e, inclusive, a sociedade civil. São configuradas pela intercessão de diferentes círculos de interesse e pela intensificação das interações e têm resultado na adoção de novas estratégias por parte de alguns dos comandantes para manutenção do poder.

Cenário inicial: micropolítica baseada no controle do fluxo de informações

A comunicação da PMERJ foi concebida sob um paradigma vertical, essencialmente hierárquico, em que a restrição das interações entre os membros da base e os do topo da estrutura consistia em estratégia de manutenção do poder: colaborando para a mistificação das figuras dos comandantes e para a manutenção das diferenças sociais. As movimentações eram limitadas pelo *ethos* castrense. Para manter a metáfora com uma referência botânica, tal como a dos pensadores Deleuze e Gatarri, em Mil platôs (1995), pode-se explicar o histórico das relações da corporação como semelhante a uma raiz pivotante axial, em que o fluxo de informação concentra-se em um eixo principal e divide-se para as poucas raízes secundárias que crescem independentes umas das outras, sem os múltiplos nós, sem as possibilidades de caminhos e encontros que existem nos rizomas.

Figura 02: Representação de raiz pivotante axial



Fonte: www.sobiologia.com.br

É o tipo de raiz de uma árvore, de uma planta fixa em determinado local, limitada a determinado território e de alcance restrito. Essa comunicação que concentra os dados e distribui apenas parte da informação a determinados pontos, que não se comunicam, é uma estratégia que até pode ter feito sentido no contexto do controle e da vigilância, há duzentos anos, mas que no cenário atual traz muitos dividendos negativos à corporação.

O cenário tecnológico vigente, somado a sujeitos menos propensos à docilização, tornou impraticável manter o padrão relacional de outrora, baseado no rigoroso controle da informação e dos sujeitos, muitas vezes com uso da força e da provação de direitos. Portanto, se conter pela força não é mais viável, qual a dinâmica instaurada nesse novo tipo de relação que surge no contexto das interações mais frequentes? Empiricamente, como a entrada do novo ator impacta as relações no sentido de aumentar, reduzir ou manter a distância social entre eles? Qual o papel do actante, no período analisado, na micropolítica da corporação?

Cenário contemporâneo: manter o poder através do compartilhamento de conteúdo

Mapeando as relações que os comandantes estabeleciam no período estudado, das quais o *WhatsApp* participava, identifica-se que as conversações, têm, em geral, três objetivos específicos: construir uma imagem de si e de sua unidade, otimizar rotinas de trabalho e implementar a Polícia de Proximidade.

A motivação inicial dos grupos de unidades específicas é compartilhar aspectos práticos da rotina do batalhão. O conteúdo compartilhado aborda detalhes de operações ou situações em que o território coberto pela unidade é palco de confrontos entre bandidos; resultados das operações; composição dos plantões; informações sobre equipamentos ou aspectos burocráticos. Grupos com este perfil reúnem profissionais que não necessariamente possuem vínculos, porém beneficiam-se dos dados disponibilizados na rede. As interações frequentes não raro fortalecem os laços entre os colegas de farda de diferentes patentes.

Nos grupos de *WhatsApp* das unidades, considerados ‘oficiais’, participam do soldado recém-formado ao comandante. A promoção da interação nesses coletivos de mensagens resulta em envolvimento e motivação da tropa, transformando capital social

em incremento do capital humano, motivo pelo qual alguns comandantes têm investido esforços em produzir presença e manter conversações. É o caso do 18º Batalhão da PMERJ. A rede do comandante coronel Rogério Figueredo envolve sua equipe e diferentes instâncias de poder da corporação e da Secretaria de Segurança. Na unidade em que atua, há grupos específicos, permanentes e temporários, criados de acordo com a necessidade de trabalho.

É comum, em ambientes organizacionais, que os integrantes de um grupo de mensagens comportem-se com maior formalidade quando há a participação de membros posicionados em diferentes níveis da cadeia hierárquica (DE CARVALHO; FORT, 2015). Em geral, há um código de conduta específico do ambiente de trabalho, seguido com maior rigor nos grupos em que a chefia está presente. Observa-se maior apuro com o conteúdo das conversações e das imagens compartilhadas, tendo em vista que estes elementos fazem parte da criação de uma representação de si, da gestão da própria imagem.

No caso dos grupos da PMERJ, o *ethos* que permeia as interações não é só profissional, é o profissional militar, que tem a hierarquia inscrita inclusive nos corpos, na postura, na continência que executam como cumprimento e que também mantém os atores em seus lugares específicos dentro da hierarquia de poder. Este rigor e forte demarcação de posição é um comportamento que pode ser percebido inclusive nas interações mediadas pelo aplicativo.

Por determinação oficial da corporação, as unidades começaram a usar o *WhatsApp* para a comunicação restrita – como é denominada a transmissão de informações sobre as principais ocorrências e sobre as operações locais à Coordenadoria de Comunicação Social. O aplicativo foi instaurado pela PMERJ como instrumento de trabalho entre as seções, entre os números oficiais, porém o uso indevido do celular pelos policiais passou a ser considerado falta grave, passível de punição. Apesar do rigor em disciplinar o comportamento da tropa, não houve regulamentação sobre a utilização individual do software como instrumento de trabalho. A participação do aplicativo nas rotinas do policiamento ostensivo tem demonstrado resultados positivos, mas não há protocolos que oficialize as boas práticas. A comunicação mediada pelo aplicativo nas unidades depende da iniciativa de cada comandante.

Discussão do caso

Como o capital social é constituído diretamente pelo investimento dos atores, as participações, mesmo com conteúdo restrito às atividades laborais, promovem valores, gerando segurança e confiança essenciais à expressão e ao engajamento (GRANOVETTER, 1973, 1978; RECUERO, 2005, 2012, 2013; WEISZ; VASSOLO, 2004). A conversação constante, a interação, o compartilhamento, a formação de grupos e a administração dos mesmos constroem mecanismos de elaboração e acesso ao capital social, que podem ser convertidos em outros capitais como recursos materiais, humanos, influência e poder (BOURDIEU, 1980). Coleman (1988, p. 302) aponta para o fato de que essas interações “facilitam certas ações dos atores (sejam pessoas ou atores corporativos) dentro da estrutura”, de modo que investir na atividade dos grupos é empenhar-se por cooperação e maior envolvimento no trabalho.

Como outras formas de capitais, o capital social é produtivo, tornando possível a consecução de certos fins que na sua ausência não seriam possíveis. Como o capital físico e humano, o capital social não é totalmente tangível, mas pode ser específico para certas atividades (COLEMAN, 1990, p. 20).

Apesar de o objetivo prevalecente nos grupos de *WhatsApp* das unidades não ser o fortalecimento de vínculos, quando os atores investem esforços neste sentido, a intensificação das interações torna-se um fator facilitador para o estabelecimento e aumento da força dos laços. É a postura observada no comandante do batalhão de Jacarepaguá, Zona Oeste do Rio de Janeiro, que se movimenta intensamente pela rede, fazendo circular dados em prol da prevenção e do combate ao crime, mas também buscando que os policiais de sua unidade estejam integrados à equipe e que criem vínculos, inclusive, com o local em que atuam:

Pesquisadora: Como é a atividade com sua tropa pelo aplicativo?
Comandante coronel Figueredo: Acontece de diversos modos. Eles conversam pelo aplicativo, como já fazem naturalmente. Passo informações pelo aplicativo. Às vezes está um dia bonito e eu peço para mandarem foto da Autoestrada Grajaú-Jacarepaguá. Isso é bom para as redes sociais, aproxima a população de uma polícia mais humana, mais próxima. Também fazem imagens de ocorrências, trazem material para alimentar nossas redes sociais, enviam pelo aplicativo, participam mais e são mais apoiados também (FIGUEREDO, apud VERONEZE, 2018).

Neste contexto de comunicação mais horizontalizada, de maior acesso às instancias de poder, ficam em xeque práticas castrenses seculares que limitam o acesso à informação e a participação; que partem do princípio de que há o policial que exclusivamente executa estratégias elaboradas previamente por outrem, restringindo-se a cumprir a ordem de disparar uma arma ou não, como se vivesse em *modus operandi*. Contudo, assim como forma e conteúdo são considerados elementos constituidores das possibilidades de performance de determinado ator e fazem parte de um processo complexo, pode-se afirmar que não há como separar o *modus pensandi* do *modus operandi* e que a singularidade do sujeito tem impacto, mesmo ao executar uma ação determinada por outrem, de modo a influenciar no resultado final da missão a ele atribuída.

O investimento do comandante em interagir com diferentes grupos de *WhatsApp* pode colaborar para aumentar a segurança emocional da tropa. Sua movimentação tem o potencial de agregar recursos, benefícios à tropa, individual e coletivamente, uma vez que faz circular entre os nós, através do compartilhamento pelo aplicativo, informações que de outro modo não acessariam. Dados que ele obtém por suas “credenciais”, por seu alcance pessoal aos recursos na rede.

Um policial atuando em patrulhamento não terá as informações sobre ‘a existência de homens com determinado tipo de armamento, concentrados no trecho X de sua área de policiamento ostensivo’, se a denúncia do morador, que chega ao setor de comunicação restrita pelo aplicativo, não for compartilhada com ele pelo comandante no grupo de *WhatsApp* da área em que atua. Ou um policial que chega pela manhã ao posto do policiamento ostensivo poderia desconhecer um movimento importante entre criminosos da área vizinha, que terá impacto no seu trabalho e na sua segurança pessoal, se o comandante não obtiver os dados com a delegacia local e/ou com o batalhão da área limítrofe e compartilhar essas informações com a equipe. Voltando à metáfora do rizoma (DELEUZE; GATARRI, 1995): ele precisa expandir-se para sobreviver. Contê-lo é estrangulá-lo.

É evidente que há uma seleção do conteúdo compartilhado com a tropa conforme aquilo que a liderança acredita ser pertinente a cada grupo. De acordo com os comandantes entrevistados, são considerados como critérios para envio de conteúdo: o grau de pertinência da informação à atividade executada naquele momento pelos

membros do grupo; os interesses do comando; da corporação e também o fato de que a atenção do policial que atua no policiamento ostensivo é um recurso limitado e caro à sociedade.

O arranjo midiático composto por internet móvel, *smartphones* e o *software WhatsApp* pode atuar como um catalisador da ação dos comandantes. A facilidade de interação e de compartilhamento de conteúdo que a participação do aplicativo oferece tem resultados práticos na prevenção e no combate ao crime. Através da tecnologia de comunicação móvel, as barreiras espaço-temporais podem ser superadas, possibilitando maior controle e vigilância sobre o território que têm sob sua responsabilidade.

As interações das quais o aplicativo participa, funcionam, entre tropa e comando, no sentido de diminuir o que Burt (1992, p. 65) identificou como buracos estruturais. Eles ocorrem quando um indivíduo A tem um laço fraco com B, que por sua vez, tem um laço fraco com C, construindo uma ponte indireta entre A e C. Com a possibilidade de acesso ao comando, os contatos mais frequentes e a proximidade emocional resultante, todos – A, B e C, têm a possibilidade de conquistar proximidade, de acordo o investimento que fizerem em interagir. Deixa de existir a necessidade da ponte indireta, criando condições para que essas relações se estabeleçam, aprofundem e persistam.

Através do *WhatsApp*, o comandante de uma unidade acessa o Estado-Maior com mais facilidade e a tropa tem semelhante abertura em relação a seu comandante direto. O acesso ao superior dependia da solicitação a um policial, que fazia chegar o pedido à ordenança, que levaria a demanda ao chefe.

A dificuldade em ter contato com o comando é substituída por um ambiente de fala incipiente: aquele silêncio comum nas conversações orais que permite, a qualquer tempo, a retomada da conversa. Este é o grande ganho da comunicação móvel para Emanuel Schegloff (2002, p. 284): “a possibilidade perpétua de fazer contato”.

Viabilizada a oportunidade de contato entre diferentes instâncias de poder dentro da corporação através da participação do aplicativo, surgem questões sobre que uso os atores farão dessa possibilidade. De acordo com Burt (1992, p.54-59), a amplitude do capital social adquirido depende de dois elementos: de ‘quem são os demais nós com os quais se está conectado’ (*whom you reach*) – por isso viabilizar que diferentes patentes tenham a possibilidade de interação é tão importante; e de ‘como se mobiliza e se alcança esses nós’ (*how you reach*).

Observando o modo como os comandantes fazem a mobilização na rede da PMERJ, percebe-se que, como ocorre em outros cenários, nos grupos de *WhatsApp* os atores também tendem a criar uma versão melhorada de si perante a plateia. Em *Strategic Interaction* (1970), Erving Goffman identificou o gerenciamento de impressões através do qual os atores transformavam as relações em jogos baseados em estratégias, que incluíam a manipulação das informações para alcançar fins específicos. Com a participação do aplicativo, os atores articulam conteúdo e forma. Recolhem dados em um grupo de mensagens para orientar a fala em outro, adotando frentes de ação que podem atender ou fugir às expectativas, concorrendo contra ou favor da formação de vínculos e confiança.

O indivíduo geralmente inclui em sua atividade sinais que acentuam e configuram de modo impressionante fatos confirmatórios que, sem isso, poderiam permanecer despercebidos ou obscuros. Pois se a atividade do indivíduo tem de tornar-se significativa para os outros, ele precisa mobilizá-la de modo tal que expresse, durante a interação, o que ele precisa transmitir (GOFFMAN, 1985, p. 36-37).

O comandante que quer construir ou consolidar a boa reputação perante seus comandados também se apropria dos grupos neste sentido, fornecendo apoio, produzindo presença constantemente e legitimando a dominação de forma carismática.

Pesquisadora: Qual tem sido o impacto do aumento do contato via aplicativo na relação com os policiais que comanda?

Comandante coronel Figueredo: O aplicativo nos aproximou muito porque participamos do que ocorre na região quase *on time*, quase ao vivo. Isso facilita a condução do comando, porque, por exemplo, se uma equipe está escalada para uma área vermelha, perigosa, ela pode me acionar diretamente e passar o panorama: se está escurecendo, se precisa de reforço, se há risco e recebe apoio. Antes havia uma dificuldade maior de acesso. Para falar com um comandante, quando eu era soldado, tinha que falar com um policial que falava com a ordenança e então ele poderia ser atendido pelo comandante. Com o aplicativo não existem essas barreiras. Estamos ali, com eles, sempre que precisam (FIGUEREDO, apud VERONEZE, 2018).

O apoio mencionado pelo coronel Figueredo é o emprego da tecnologia para a pronta resposta a um problema que o policial tem na rua, mas que não tem autonomia para resolver sozinho ou precisa da estrutura do batalhão para dar solução. O trabalho de policiamento ostensivo no Rio de Janeiro ocorre em condições de extrema tensão,

conforme apresentado no capítulo inicial. Muitas vezes o policial teme pela própria vida e pela dos companheiros; são novos na área e não reconhecem bem o território em que atuam; possuem equipamentos menos potentes que o dos contraventores que enfrentam. O processo decisório nessas circunstâncias pode ser emocionalmente desgastante, profissionalmente desafiador e acarretar consequências graves, dentro e fora da corporação. As dinâmicas que envolvem a tropa demandar ao comando rapidamente pelo *software*, sabendo que ele está acessível e pronto para intervir, tendo a informação de que ele visualizou o conteúdo enviado, de que está digitando uma resposta, de que está ciente dos fatos e contextos aumentam os laços de confiança. Cabe lembrar, entretanto, da ressalva mencionada anteriormente de que o emprego do aplicativo depende muito das características pessoais de cada comandante, de forma que este apoio não é unanimidade na corporação.

O aplicativo também tem colaborado para aumentar a movimentação em outros nós da rede de segurança que não os da própria PMERJ. Ainda seguindo os rastros do 18º Batalhão, foi criado na unidade um grupo com todos os oficiais, a fim de disseminar dados essenciais ao desempenho durante o policiamento. O comandante compartilha informações das delegacias e dos batalhões vizinhos às quais todo o efetivo deve estar atento.

Usamos o *WhatsApp* a nosso favor. Todos os oficiais fazem parte do grupo, e o que facilita é o relacionamento estreito com as delegacias. Pegamos as informações reservadas delas, migramos para a gente, formatamos e compartilhamos data, número do registro de ocorrência e tipo de crime. Assim, quando um policial entra em serviço, recebe tudo o que ocorreu no dia anterior (Figueredo, *Jornal O Globo*, 05 de fevereiro de 2015).

O comandante, neste caso, articula em outros nós dessa rede aos quais tem acesso por sua posição, a fim de obter os dados que compartilha com a tropa. A equipe colhe os benefícios do investimento do comandante frente aos diversos cenários. No caso do 18º BPM, o comando recebe relatos diários sobre os registros de ocorrências por meio dos grupos de *WhatsApp* que mantém com as Delegacias de Polícia (DP) locais, a 32ª DP (Taquara) e a 41ª DP (Tanque). Tendo em vista que as ocorrências nos bairros vizinhos podem ter consequências diretas sobre a segurança de sua área, o coronel Figueredo também se movimenta pela rede com o aplicativo obtendo informações de outros batalhões: “A Avenida Ayrton Senna, por exemplo, tem parte

que é minha e outra que cabe ao 31º BPM (Recreio). A integração e a nossa troca de informações é forte, principalmente com o 31º BPM e o 9º BPM (Rocha Miranda)” (Figueredo, 2015, *on-line*).

A maior integração, as interações mais frequentes e a possibilidade de reconhecer e identificar interesses e sentimentos comuns geram sentimento de pertencimento, propiciando a coesão, contudo, as estabilizações temporárias das controvérsias que ocorrem em consequência do suporte do comandante em situações difíceis, no espaço do aplicativo, contrário do que possa parecer a um primeiro olhar, não indicam a desmitificação da figura dos comandantes. Empregar as possibilidades do aplicativo para interagir com maior frequência e assertividade, compartilhar dados antes restritos, nesse caso, torna a presença do líder mais valorizada aos olhos da tropa, entretanto, não pela posição hierárquica imposta pelo sistema militar, mas como resultado de seus atributos relacionais.

Apesar da aproximação resultante de todo este processo, da horizontalização pontual do fluxo comunicacional, o *ethos* próprio das relações militares permanece. Os atores reconhecem o comandante por seu mérito, mas também por seu título e posição. Quando se faz presente como um bom comandante, o é por suas habilidades pessoais, inclusive de reconhecer e utilizar as características materiais do actante para movimentar-se, mas também por estar neste lugar de tomada de decisões e acesso a informações privilegiadas, cercado da aura própria dos comandantes dentro do *ethos* militar. Assim sendo, sua performance na rede gera reconhecimento, mas também funciona para a manutenção do controle no exercício do ‘micropoder’ (FOUCAULT, 1980), o que acaba promovendo a manutenção da ‘distância social’ entre os atores (SERRANO-PUCHE, 2012).

A participação do aplicativo nas interações entre comando e tropa não envolve apenas frequência de interações e conteúdo compartilhado. Há um modo específico de comunicar imposto pelas características materiais do aplicativo. São dinâmicas que oferecem elementos que interferem na gestão da imagem dos atores perante o grupo. As impressões advêm de detalhes da interação que, inclusive, podem converter seu uso em um mecanismo de controle. É possível saber se a mensagem foi entregue; quais os membros do grupo leram e quando isso ocorreu; o horário do último acesso de determinada pessoa ao aplicativo, o status do usuário. Esses dados dão pistas sobre a situação do ator com o qual se interage: se está em área sem cobertura de internet, se

demora a checar as mensagens e está possivelmente ocupado em outra interação virtual ou não. O aviso de que o interlocutor executa a digitação ou a gravação de áudio ou a demora na iniciativa em responder, a interação no fluxo temporal da conversa ou o retorno a determinado tópico discursivo depois de um intervalo de tempo entre as interações, todos esses são indícios que agregam possibilidades às leituras de determinado comportamento. As impressões advindas dessa dinâmica complementam o significado do conteúdo da interação. Vale lembrar que aquisição de capital social depende também de como se conecta a eles (BURT, 1992).

É entre os comandantes que os jogos por poder são mais acirrados e, portanto, os jogos cênicos ocorrem com maior intensidade. Goffman (1970), em sua perspectiva teatral das relações, afirma que os indivíduos representam papéis durante as interações, mediante diferentes audiências: ao seu público principal em determinado momento (frente) e, ao mesmo tempo, em seus papéis de bastidores (fundos). Um comandante de unidade pode estar encenando para sua equipe em determinada conversação, mas tem seus bastidores perante outras instâncias de poder na Secretaria de Segurança e outras relações externas à corporação, no seu círculo social. Ou o contrário, pode estar encenando para o Comando-Geral ou para a Secretaria de Segurança e ter como bastidor os policiais de sua unidade, ou mesmo os jornalistas, ou os moradores membros do Conselho Comunitário. Devido às características da materialidade do aplicativo, pode-se encenar em vários grupos simultaneamente, tendo-os tanto como fundos, quanto como frente, nas distintas conversações.

Observando as interações em diferentes grupos de *WhatsApp* dos comandantes, é possível constatar o uso das informações sobre determinado tópico discursivo na construção de falas, distintas ou não, a interlocutores específicos, nos diferentes grupos de *WhatsApp*, com o objetivo de gerar impressões. Romper as barreiras da localização geográfica amplia as possibilidades do jogo cênico. Apesar de não estar presente fisicamente em determinada localização espaço-temporal, o comandante pode atuar em diversos grupos simultaneamente, usando diferentes fachadas, apropriadas para cada intenção e público.

Considerações finais

O cenário apresentado é de permanente mudança e a descrição das associações do 18º BPM, empreendida neste trabalho, não retrata a realidade de todas as unidades do Rio de Janeiro. A Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro disciplinou a produção de conteúdo e o compartilhamento por parte da tropa, entretanto não tem se preocupado em tornar protocolar práticas positivas para o policiamento ostensivo, das quais o *WhatsApp* participa, já implementadas em algumas unidades. O fluxo de informações entre unidades e entre diferentes instâncias de poder dentro da corporação que fariam a diferença para a Segurança Pública dependem de iniciativas particulares.

Parte-se de um contexto histórico em que a informação era direcionada apenas a alguns dos atores e detentores de poder, o de ‘poder saber’, criando distanciamento e distinção entre os atores.

O advento de tecnologia de internet móvel, dos *smartphones* e, especialmente, dos aplicativos como o *WhatsApp*, tem afetado o fluxo de informações e o padrão relacional corporativo. Os indivíduos de diferentes categorias hierárquicas estão mais próximos, mais acessíveis, há um cenário de fala incipiente inédito na história da corporação. Entretanto, o acesso a dados restritos (por fazer parte de uma rede de interação com outros sujeitos em posições estratégicas) e o poder de distribuir essa informação ainda marcam o lugar de status dos comandantes. Deste modo, o *ethos* militar mantém as relações baseadas nos postos hierárquicos e na distribuição de informação privilegiada, mudando apenas a estratégia de gestão do fluxo comunicacional.

Ficou evidente que os novos modos de comunicar trouxeram como consequência um aumento da possibilidade de interação, mas não há horizontalização das relações e não há diminuição das diferenças. O comando apropriar-se do aplicativo de modo à efetivamente colaborar com o cumprimento da missão, favorece a construção de uma imagem de liderança forte, bem articulada. Um investimento pessoal que retorna em reputação, popularidade e autoridade, fundamentais ao crescimento profissional.

No âmbito organizacional, trazer a sensação de que o policial está sendo ouvido, de que participa e de que tem um comando atento às suas necessidades, ou seja, continuar direcionando os fluxos comunicacionais funciona para a manutenção de poder, resultando em benefícios, também, ao Governo do Estado, à Secretaria de Segurança do Estado, ao Comando-Geral da corporação.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BOURDIEU, P. **Le capital social**: notes provisoires. Actes de la Recherche in Sciences Sociales, n. 31, p. 2-3, 1980.
- BURT, R. **The Social Structure of Competition**. In: Structural Holes. Cambridge, MA: Harvard University Press, 1992, p. 65)
- COLEMAN, J. S. **Social Capital in the Creation of Human Capital**. American Journal of Sociology, v. 94, n. Supplement: Organizations and Institutions: Sociological and Economic Approaches to the Analysis of Social Structure, p. 95-120, 1988.
- _____. **Foundations of Social Theory**. Cambridge: Harvard University Press, 1990.
- DE CARVALHO, A. P. P.; FORT, M. **Midiatização nas relações de trabalho e as práticas de comunicação de grupos organizacionais em dispositivos móveis: o caso WhatsApp**. dialógica, p. 2, 2015.
- DELEUZE, G.; GUATTARI, F. **Mil platôs**, v. 1, Rio de Janeiro: Editora 34 Letras, 1995.
- FOUCAULT, M. **Micropolítica do poder**. Rio de Janeiro: Graal, 1980.
- _____. **Vigiar e Punir: Nascimento da prisão**. Petrópolis: Vozes, 2005.
- GOFFMAN, E. **Strategic interaction**. University of Pennsylvania Press, 1970.
- _____. **A Representação do Eu na Vida Cotidiana**. Trad. Maria Célia Santos Raposo. Petrópolis: Vozes, 1985.
- GRANOVETTER, M. **The strength of weak ties**. American journal of sociology, vol. 78, n. 6, p. 1360-1380, 1973.
- _____. **Threshold models of collective behavior**. In: American Journal of Sociology. University Chicago Press. Chicago, vol. 83, n. 6, p. 1420-1443, 1978.
- LATOUR, B. **Reagregando o social: uma introdução à teoria do ator-rede**. Salvador: Edufba, 2012.
- RECUERO, R. **Redes Sociais como estrutura de poder**. Disponível em <http://www.pontomidia.com.br/raquel/arquivos/redes_sociais_como_estruturas_de_poder.html> Acesso em 19 de ago. 2012.
- _____(e). **Um estudo do Capital Social gerado a partir de Redes Sociais no Orkut e nos Weblogs**. Trabalho apresentado na Compós, 2005. Disponível em www.ufrgs.br/limc. Acessado em 21 de novembro de 2016.
- SCHEGLOFF, E. A. **Beginnings in the telephone**. In: Perpetual contact, p. 284, 2002.
- SERRANO-PUCHE, J. **La presentación de la persona en las redes sociales: una aproximación desde la obra de Erving Goffman**. 2012.
- VERONEZE, A. **Registro, interação e accountability: O WhatsApp na comunicação da Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro**. Rio de Janeiro, UERJ, 2018. Dissertação de Mestrado.
- WEISZ, N.; VASSOLO, R. **O capital social das equipes empreendedoras nascentes**. RAE-Revista de Administração de Empresas, vol. 44, n. 2, p. 26-37, 2004.